

## 4. Pesquisa de Satisfação do Usuário

**Ouvidoria Conta pra Gente:** 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 pela Ouvidoria **CONTA PRA GENTE** do Hospital Regional do Sudeste do Pará Dr. Geraldo Veloso no período de **01 a 31 do mês de Dezembro de 2021**.

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 desta Ouvidoria.

## II – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

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

Internação	163
Acolhimento	168
Ambulatório	301
S.A.D.T	303
Pós Alta Hospitalar	161
<b>TOTAL</b>	<b>1.096</b>

**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 DEZEMBRO

Item Verificação	Acolhimento	Ambulatório	Internação	SADT	Pós Alta Hospitalar
<b>Ruim</b> (0 a 0,5 pontos)	0	13	2	55	0
<b>Regular</b> (0,6 a 1,59 pontos)	0	24	1	31	0
<b>Bom</b> (1,60 a 2,59 pontos)	0	98	8	121	11
<b>Ótimo</b> (2,60 a 3,59 pontos)	138	542	106	336	77
<b>Excelente</b> (3,60 a 4 pontos)	3.246	4.723	4.061	5.079	4.090
Total de Resposta <b>Positiva</b>	336	602	326	604	322
Total de Resposta <b>Negativa</b>	0	0	0	2	0
Não Respondeu	144	319	223	438	169
Total de Respostas	3.718	6.002	4.504	6.228	4.500
% SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR	100,00%	97,75%	99,76%	96,64%	99,76%

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

ITEM	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	TOTAL MÊS
<b>1</b>	<b><u>Atendimentos</u></b>	
1.1	Atendimentos em sala	41
1.2	Atendimentos por telefone	22
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	32
1.4	Atendimentos nos leitos (visita às clínicas)	72
1.5	Atendimentos por meio de e-mail	02
<b>2</b>	<b><u>Ações geradas nos atendimentos</u></b>	
2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	746
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do HRSP	00
2.3	Encaminhamento ao Serviço Social	00
2.4	Encaminhamento à Psicologia	00
<b>3</b>	<b><u>Pesquisas de satisfação realizadas</u></b>	
3.1	Internas	163
3.2	Externas	933
<b>4</b>	<b><u>Informativos e comunicados emitidos</u></b>	<b>00</b>
<b>5</b>	<b><u>Reuniões internas administrativas realizadas</u></b>	<b>03</b>
<b>6</b>	<b><u>Participação em eventos e treinamentos (internos e externos)</u></b>	<b>00</b>
<b>TOTAL GERAL DE ATIVIDADES</b>		<b>2.014</b>

**Tabela 03: Demonstrativo de atividades desenvolvidas por essa ouvidoria.**

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	122	94,57
Reclamação	07	5,43
Sugestão	0	0
Relato	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>129</b>	<b>100,00</b>

**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.

Vejamos os motivos das reclamações:

RECLAMAÇÕES	Origem	Destino
Não realização de Cirurgia.	Clínica Cirúrgica	Direção Técnica
Demora na entrega da Cópia Prontuário	Atendimento	SPP
Atraso médico - Prescritor da medicação com contraste	SADT	Direção Técnica
Falha Comunicação - Acolhimento	Acolhimento	Direção Técnica
Cancelamento de Cirurgia	Clínica Cirúrgica	Direção Técnica
Não realização de Cirurgia II	Clínica Pediátrica	Direção Técnica
Demora na entrega da Cópia Prontuário II	Atendimento	SPP

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

Setor	Total Numérico	%
Clínica Cirúrgica	2	40,00
SADT	1	10,00
Clínica Pediátrica	1	10,00
Atendimento	2	40,00

**Tabela 06: Reclamações por Setor**

### III – ANÁLISE DOS DADOS

O índice de satisfação global do usuário no mês Dezembro/2021 foi de 98,78 neste resultado contempla setores de internação, ambulatório, SADT, Acolhimento e Alta Hospitalar. Atendendo à solicitação do Grupo Técnico da SESPA acrescentamos no índice de satisfação global a pesquisa de satisfação na alta hospitalar, que são realizadas separadamente, através de ligações aos usuários. Para melhorar a qualidade nas pesquisas de satisfação de alta hospitalar, foi instalado um linha direta para realizar as ligações. O Índice de satisfação global encontra-se dentro da meta, classificado como ótimo, tendo como maior índice o setor do acolhimento. No mês de Dezembro houve um aumento considerável em todos os atendimentos, e mesmo assim obtivemos um excelente resultado de satisfação.

### IV – ELOGIOS E SUGESTÕES

No mês vigente não tivemos sugestão. Foram registrados 122 relatos de elogios. Os mesmos foram transcritos e estão no anexo Mensagem amiga.

### V – Readequação na Nomenclatura da Ouvidoria do HRSP.

A Pró-Saúde, por meio de sua Diretoria Corporativa Médica Assistencial, Acadêmica e de Qualidade, desenvolveu, em conjunto com profissionais das unidades gerenciadas, uma nova proposta de nome para a ouvidoria, **CONTA PRA GENTE**, com o intuito de aproximar os usuários/acompanhantes e visitantes. Essa nova readequação tem como objetivo uma abordagem de comunicação, mais objetiva e de fácil entendimento. Esse novo formato de Ouvidoria "**CONTA PRA GENTE**" continuará seguindo o padrão de **Ouvidoria-Geral** do Sistema Único de Saúde, recebendo reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais manifestações dos cidadãos quanto aos serviços e atendimentos prestados pelo **SUS e medindo o índice de satisfação conforme contrato de gestão**. No mês de Outubro realizamos a substituição das urnas, placas explicando sobre o setor e Mural de elogios, conforme fotos em anexo.



Marabá, 04 de Janeiro de 2022.

**Wesleana Santos Coelho**  
Coordenadora Ouvidoria

*Wesleana Santos Coelho*  
Coordenadora do SAA  
Pró-Saúde/HRSP-PA

RL.HRSP.001-02

000071

# **PESQUISA DE SATISFAÇÃO AVALIAÇÃO MENSAL**

**REFERÊNCIA: DEZEMBRO- 2021**

**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?							163	0	163					
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?							162	1	163					
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? ( placas e cartazes)							140	23	163					
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:														
4.1	Pelos médicos							141	22	163					
4.2	Pelos enfermeiros							143	20	163					
4.3	Pelos Outros Profissionais							143	20	163					
4.4	Pelos funcionários da administração							143	20	163					
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?														
5.1	Para os médicos							157	6	163					
5.2	Para os enfermeiros							162	1	163					
5.3	Para os Outros Profissionais							162	1	163					
5.4	Para os funcionários da administração							162	1	163					
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?							160	3	163					
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?														
7.1	Pelos médicos							160	3	163					
7.2	Pelos enfermeiros							163	0	163					
7.3	Pelos Outros Profissionais							163	0	163					
7.4	Pelos funcionários da administração							163	0	163					
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							158	5	163					
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							158	5	163					
10	A limpeza das roupas de cama e banho?							158	5	163					
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?							161	2	163					
12	O silêncio no ambiente do hospital?							159	4	163					
13	O horário em que são servidas as refeições?							157	6	163					
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?							156	7	163					
15	O horário das visitas?							129	34	163					
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?							148	15	163					
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							147	16	163					
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							160	3	163					
								4178	223	4401					
								0,05%	0,02%	0,19%	2,54%	97,20%	100,00%	5,07%	99,74%
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							sim	163	não	0				
20	Você voltaria a utilizar este serviço?							sim	163	não	0				

Total de Resposta Positiva 4493  
 Total de Resposta Geral 4504  
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,76%

Foram realizadas 163 entrevistas.  
 No período de 1 a 31 de Dezembro 2021.

Wesleane Santos Coelho  
 Coordenadora de Qualidade para o Usuário  
 Pró-Saúde - Hospital Regional do Sudoeste do Pará

000073

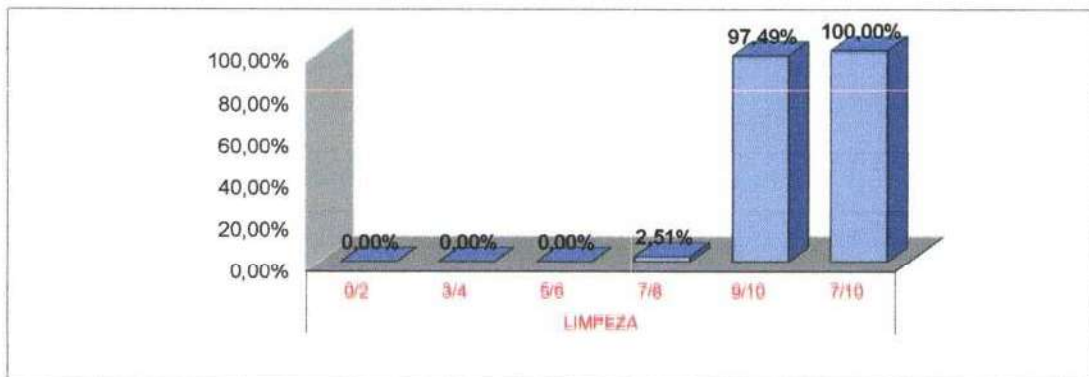


AVALIAÇÃO - DEZEMBRO/2021

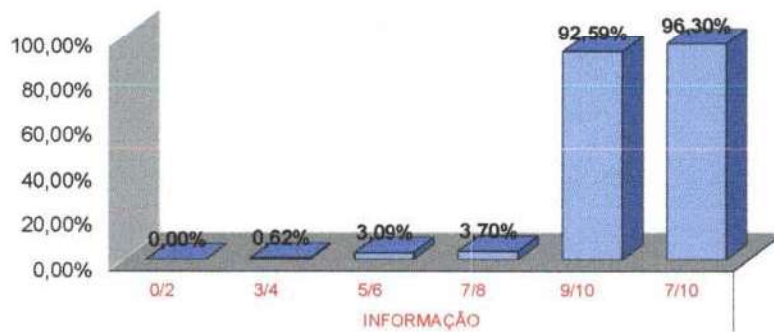
1. INTERNAÇÃO



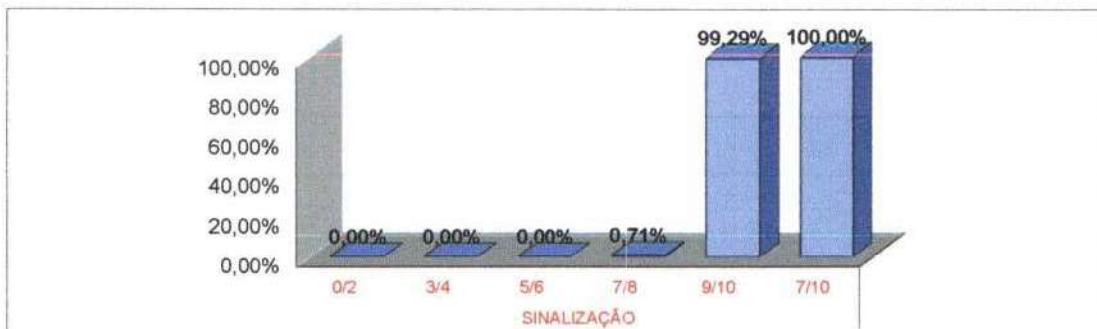
1.1 LIMPEZA



1.2 INFORMAÇÃO

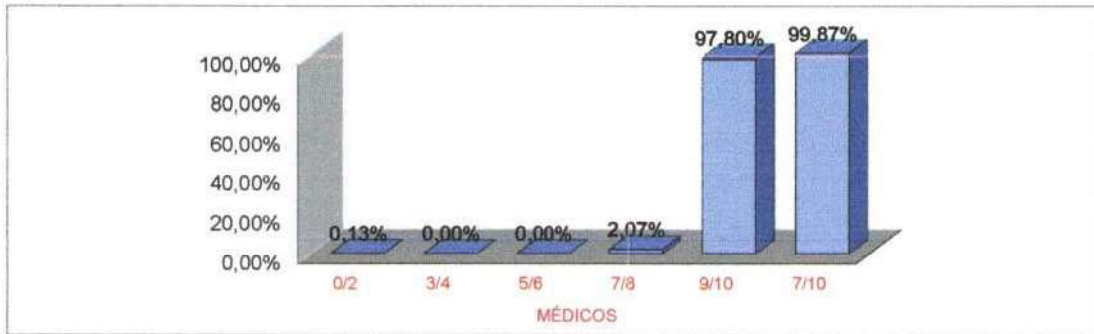


1.3 SINALIZAÇÃO

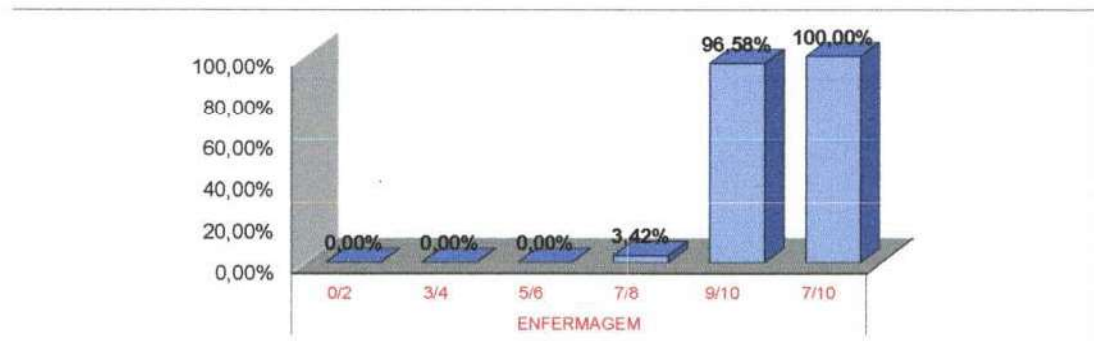


AVALIAÇÃO - DEZEMBRO/2021

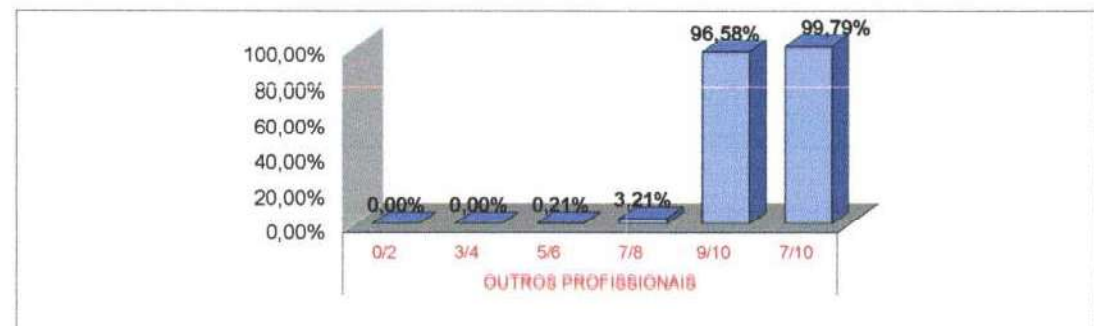
1.4 MÉDICOS



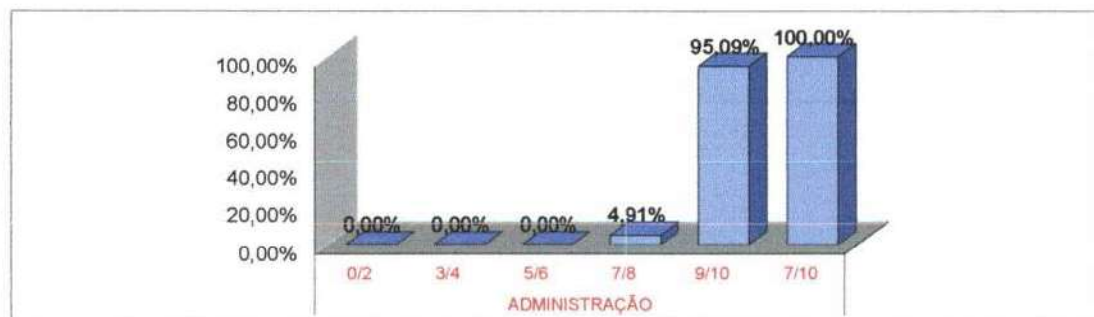
1.5 ENFERMAGEM



1.6 OUTROS PROFISSIONAIS

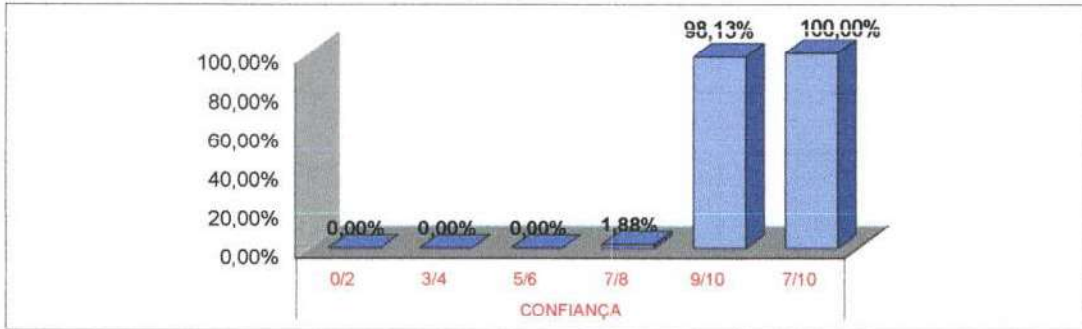


1.7 ADMINISTRAÇÃO



AVALIAÇÃO - DEZEMBRO/2021

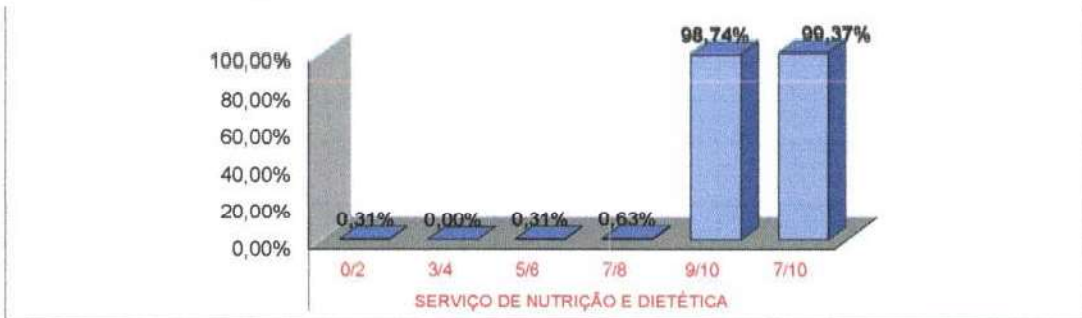
1.8 CONFIANÇA



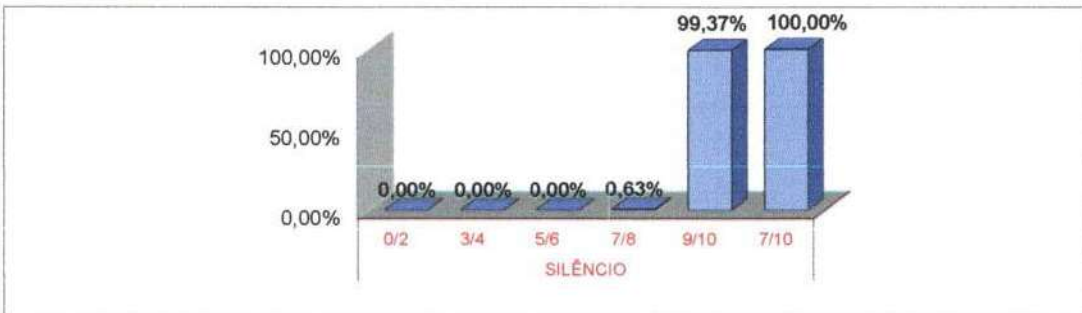
1.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



1.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA



1.11 SILÊNCIO



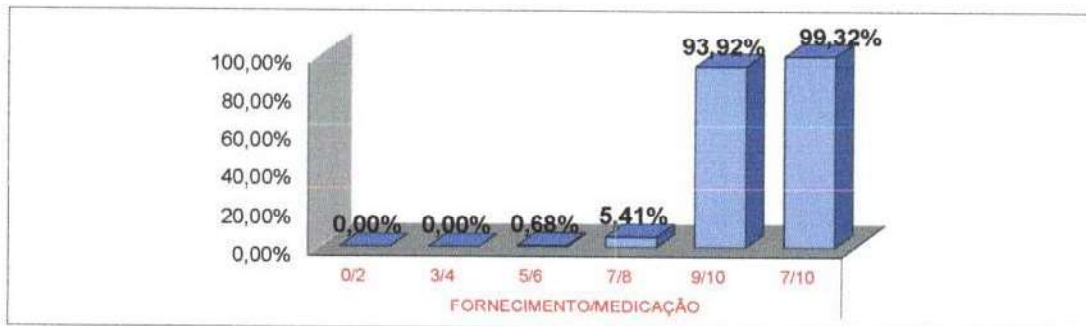


AVALIAÇÃO - DEZEMBRO/2021

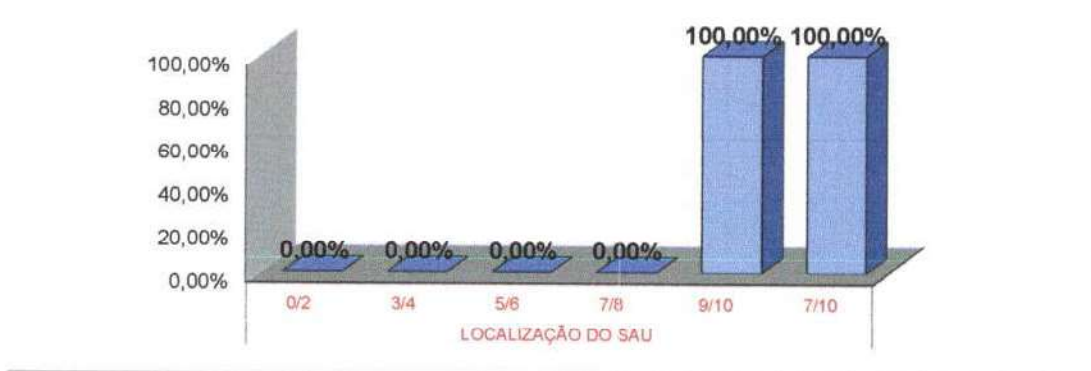
1.12 HORÁRIO DE VISITAS



1.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



1.14 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA



\* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA No período de 1 a 31 de Dezembro 2021.

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	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 ?							300	1	301	295
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?							262	39	301	258
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? ( placas e cartazes)							286	15	301	282
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:										
4.1	Pelos médicos							283	18	301	251
4.2	Pelos enfermeiros							289	12	301	273
4.3	Pelos Outros Profissionais							293	8	301	278
4.4	Pelos funcionários da Administração							292	9	301	281
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?										
5.1	Para os médicos							287	14	301	281
5.2	Para os enfermeiros							291	10	301	289
5.3	Para os funcionários da Administração							298	3	301	291
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?							290	11	301	288
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?										
7.1	Pelos médicos							290	11	301	286
7.2	Pelos enfermeiros							293	8	301	290
7.3	Pelos funcionários da Administração							299	2	301	295
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							275	26	301	269
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							273	28	301	269
10	O silêncio no ambiente do ambulatório?							254	47	301	245
11	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							253	48	301	253
12	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							292	9	301	291
								5400	319	5719	5265
								100,00%	5,58%		
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?										
14	Você voltaria a utilizar este serviço?										

Total de Resposta Positiva 5867

Total de Resposta Geral 6002

Taxa Global de Satisfação do Usuário 97,75%

 Foram realizadas 301 entrevistas  
 No período de 1 a 31 de Dezembro 2021.

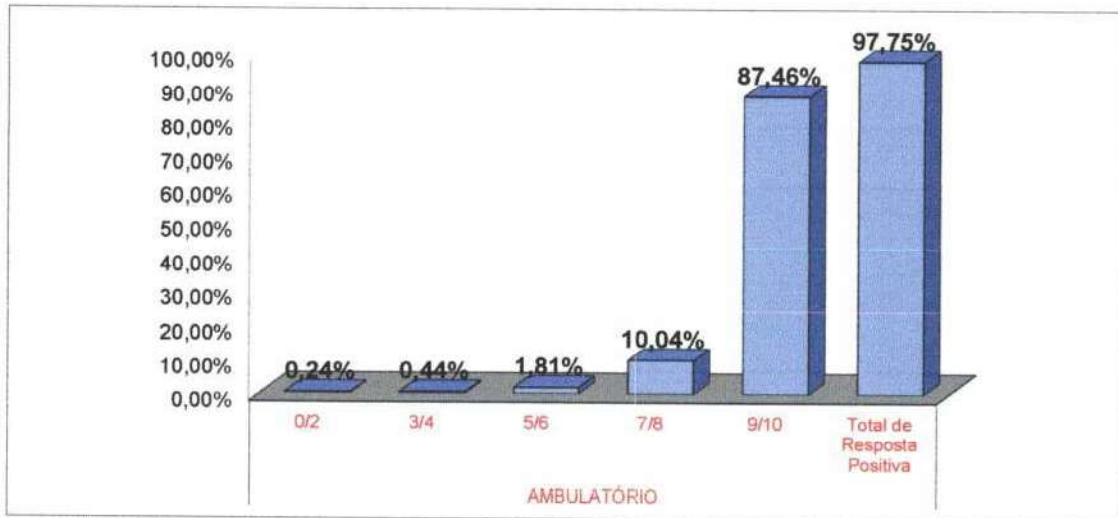
Wesleana Santos Coelho  
 Ouvidoria Central para Gente  
 Coordenadora de SA  
 D10-Saúde/HRSP-PA

RL.HRSP.001-02

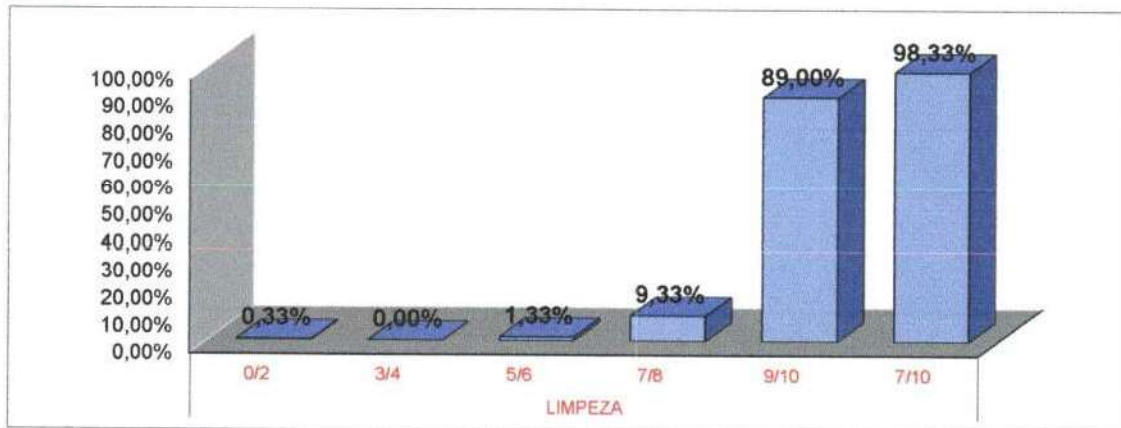
000078

AVALIAÇÃO - DEZEMBRO/2021

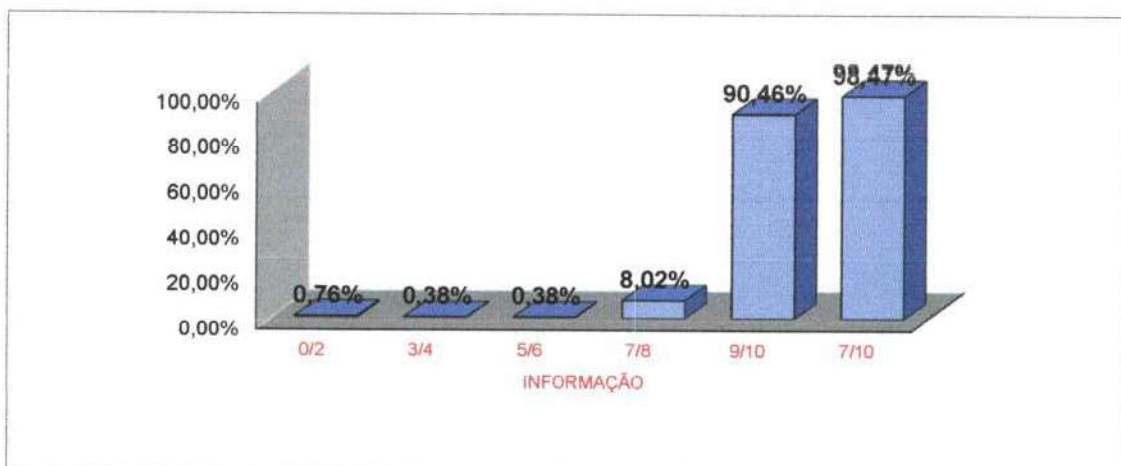
2. AMBULATÓRIO



2.1 LIMPEZA

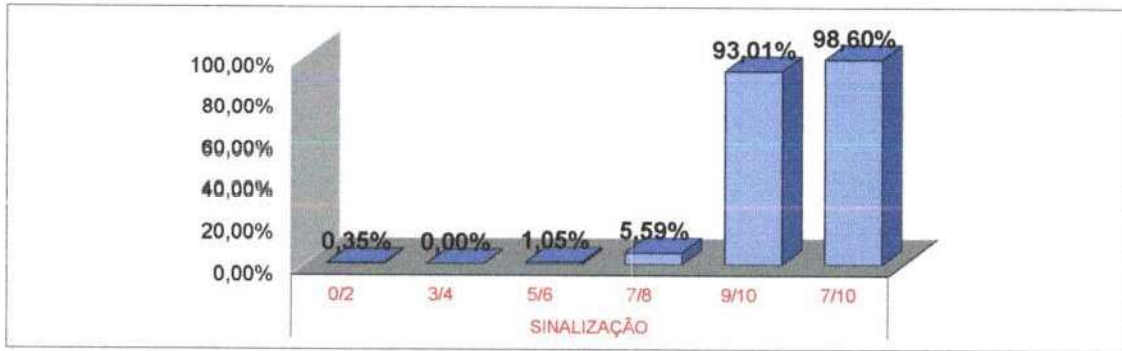


2.2 INFORMAÇÃO

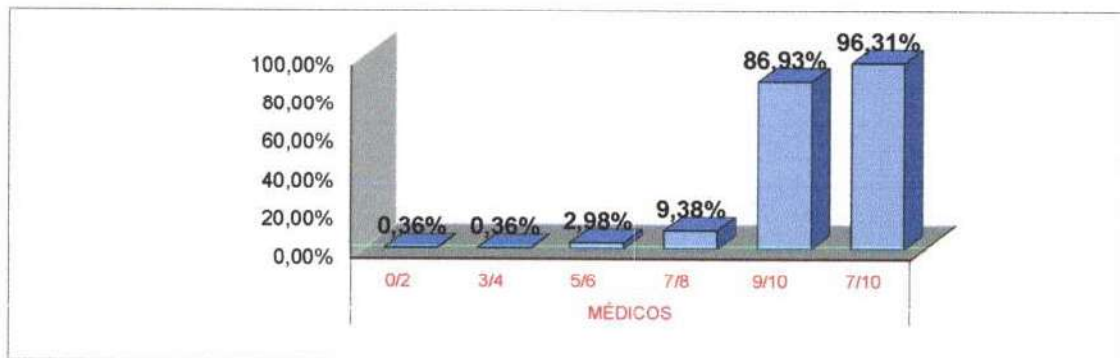


AVALIAÇÃO - DEZEMBRO/2021

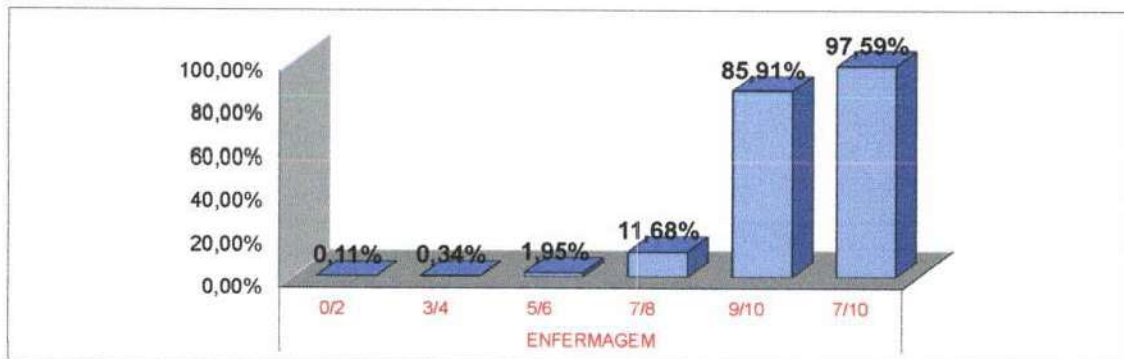
2.3 SINALIZAÇÃO



2.4 MÉDICOS



2.5 ENFERMAGEM



AVALIAÇÃO - DEZEMBRO/2021

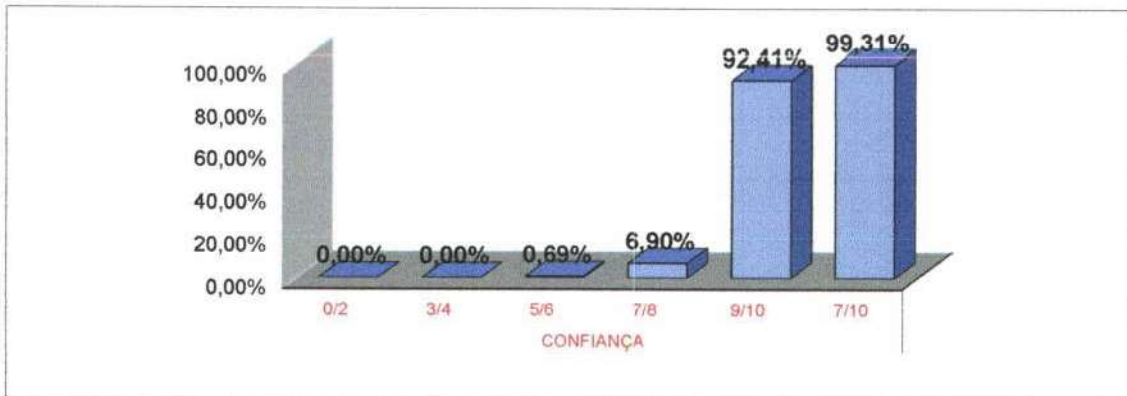
2.6 OUTROS PROFISSIONAIS



2.7 ADMINISTRAÇÃO



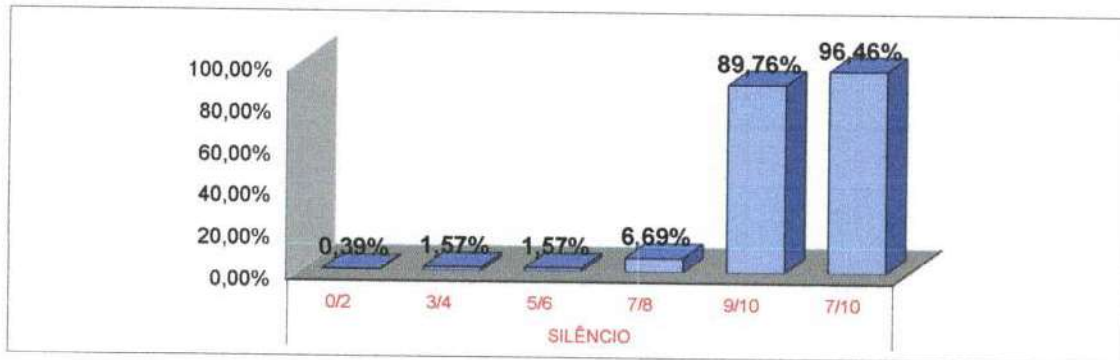
2.8 CONFIANÇA



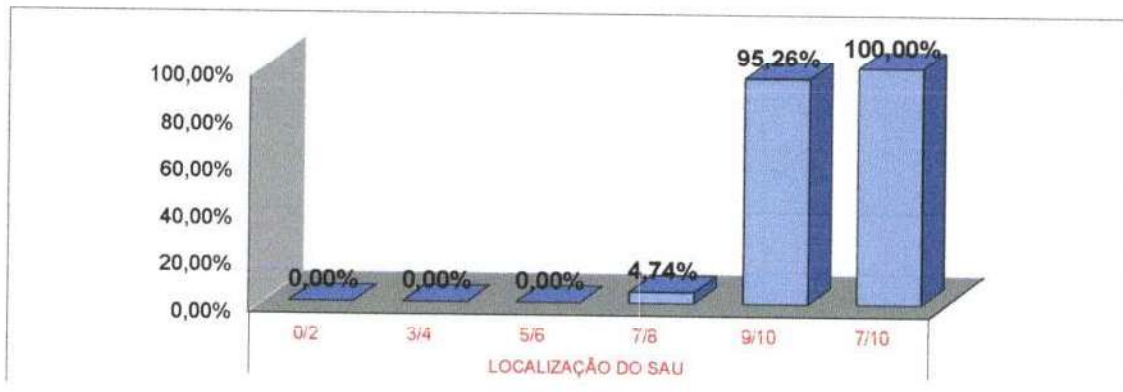


AVALIAÇÃO - DEZEMBRO/2021

2.9 SILÊNCIO



2.10 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA



\* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA No período de 1 a 31 de Dezembro 2021.

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

**RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE SADT**

ITEM	NUMERO 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 ?						301	2	303	293					
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?						253	50	303	243					
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? ( placas e cartazes)						293	10	303	289					
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:														
4.1	Pelos médicos						253	50	303	226					
4.2	Pelos enfermeiros						280	23	303	251					
4.3	Pelos Outros Profissionais						291	12	303	262					
4.4	Pelos funcionários da Administração						293	10	303	265					
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?														
5.1	Para os médicos						271	32	303	260					
5.2	Para os enfermeiros						290	13	303	284					
5.3	Para os Outros Profissionais						298	5	303	292					
5.4	Para os funcionários da Administração						294	9	303	290					
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Serviço de Apoio e Diagnóstico?						290	13	303	288					
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?														
7.1	Pelos médicos						277	26	303	275					
7.2	Pelos enfermeiros						287	16	303	283					
7.3	Pelos Outros Profissionais						297	6	303	291					
7.4	Pelos funcionários da Administração						297	6	303	292					
8	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?						280	23	303	269					
9	O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?						255	48	303	248					
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?						237	66	303	234					
11	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?						285	18	303	280					
							55	31	121	336	5079	5622	438	6060	5415
							0,98%	0,55%	2,15%	5,98%	90,34%	100,00%	7,23%		
12	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?						sim	302	não	1					
13	Você voltaria a utilizar este serviço?						sim	302	não	1					

Total de Resposta Positiva 6019  
 Total de Resposta Geral 6228  
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 96,64%

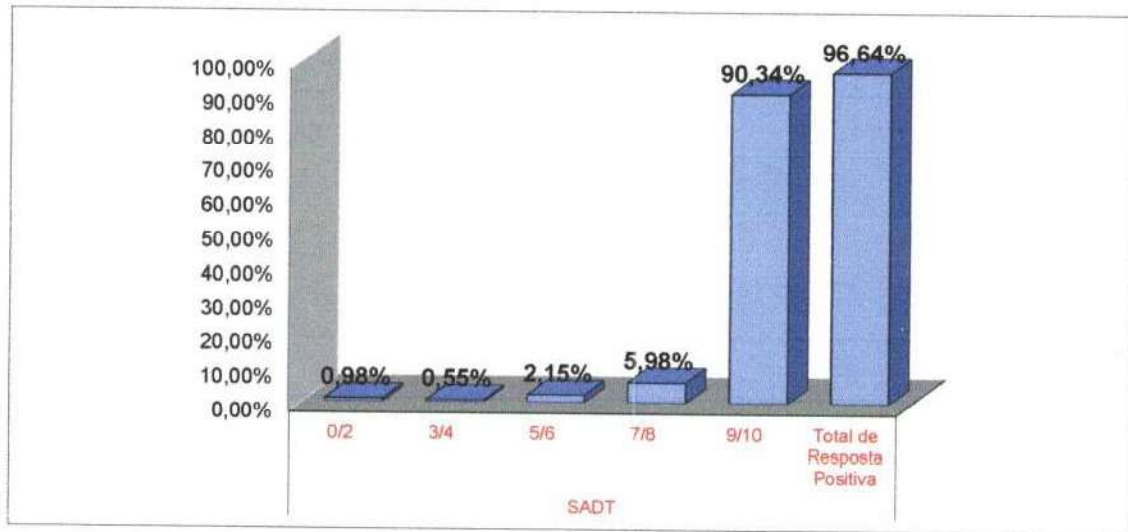
Foram realizadas 303 entrevistas  
 No período de 1 a 31 de Dezembro 2021.

Wesleane Santos Coelho  
 Ouvidora Geral para Gente  
 Coordenação de Apoio à Pró-Saúde / HRS-P-11  
*Wesleane Santos*

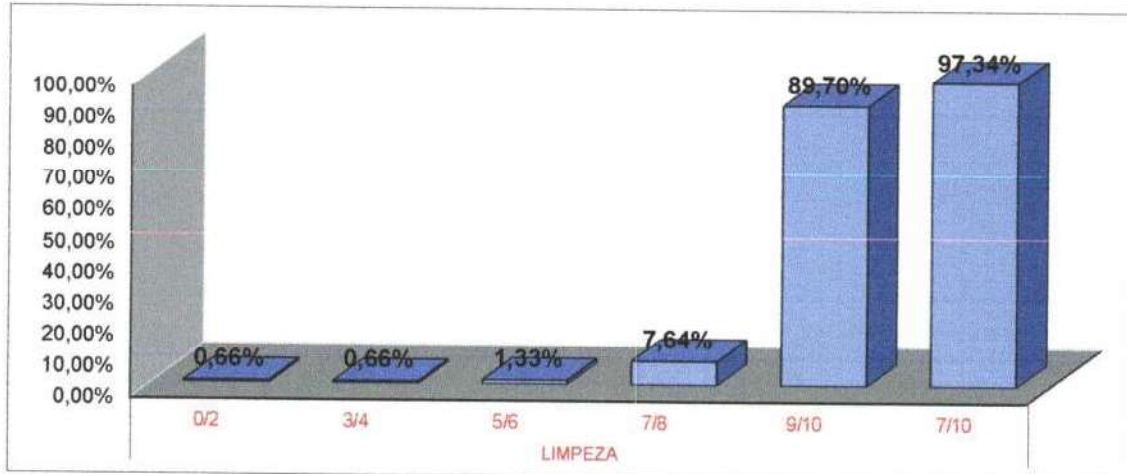
000083

AVALIAÇÃO - DEZEMBRO/2021

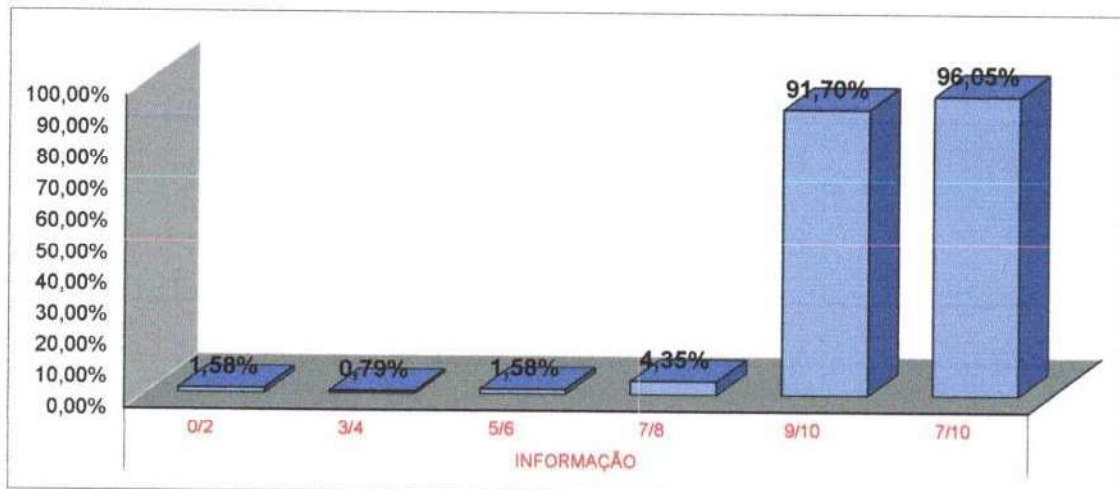
3. SADT



3.1 LIMPEZA

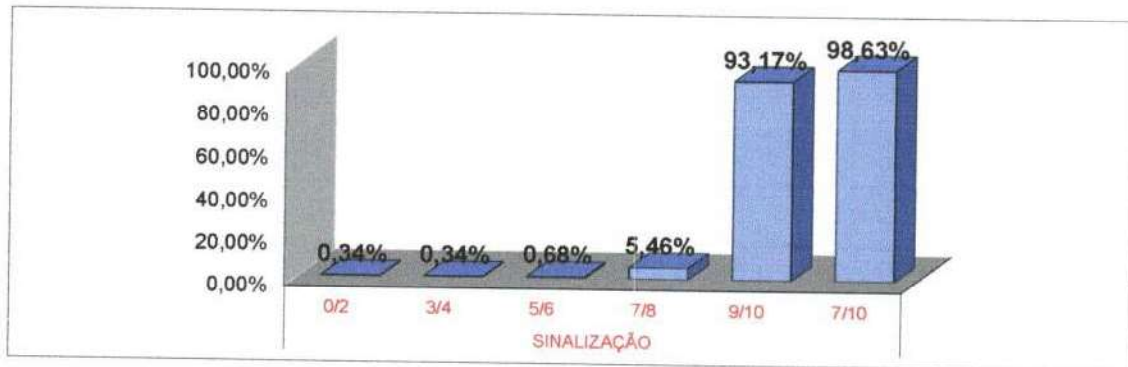


3.2 INFORMAÇÃO

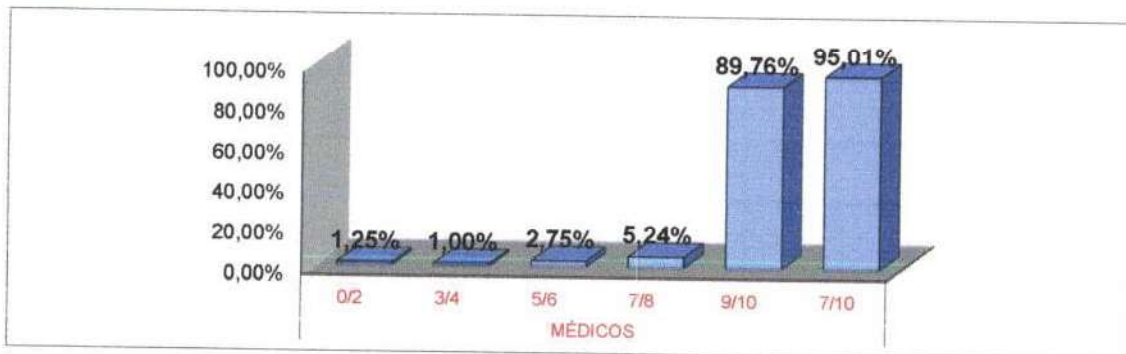


AVALIAÇÃO - DEZEMBRO/2021

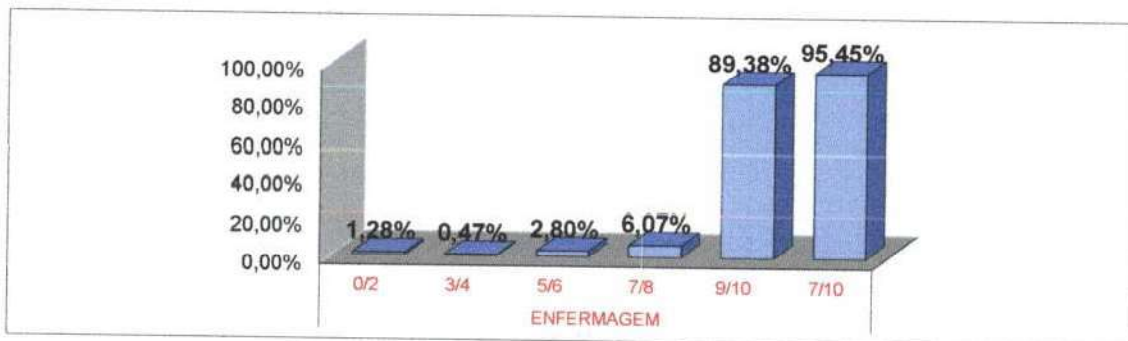
3.3 SINALIZAÇÃO



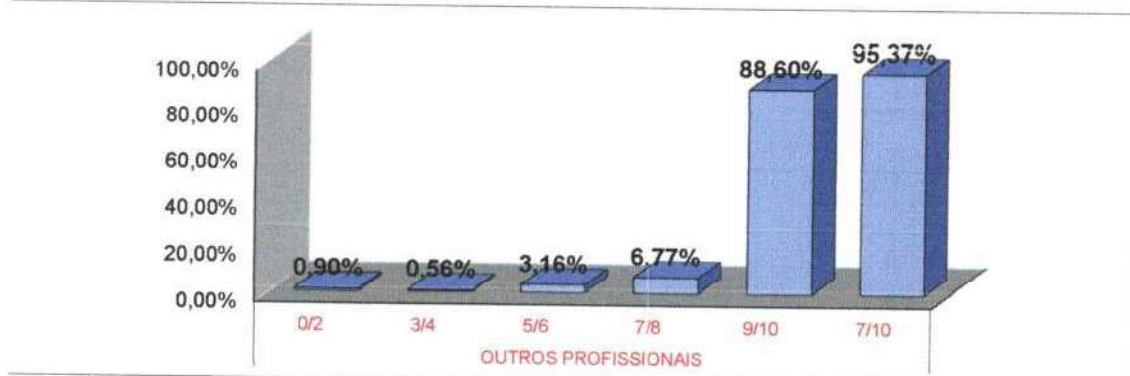
3.4 MÉDICOS



3.5 ENFERMAGEM



3.6 OUTROS PROFISSIONAIS



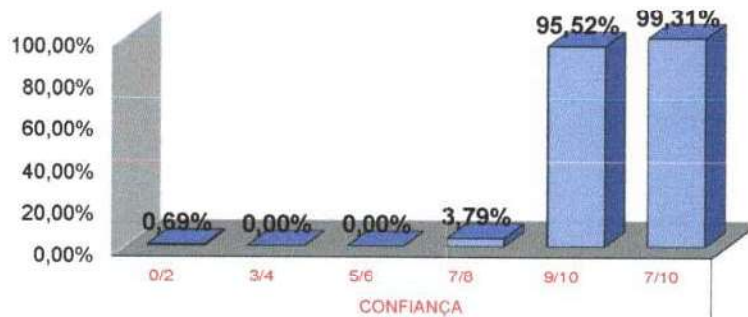


AVALIAÇÃO - DEZEMBRO/2021

3.7 ADMINISTRAÇÃO



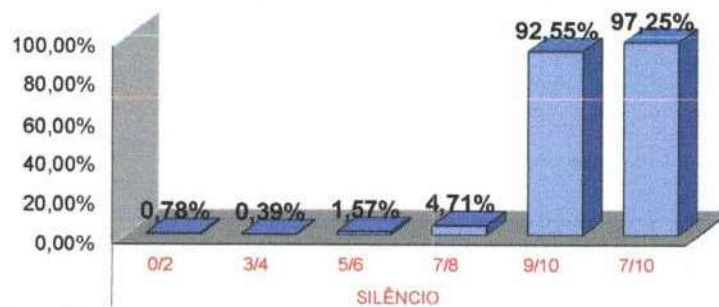
3.8 CONFIANÇA



3.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DE EXAMES

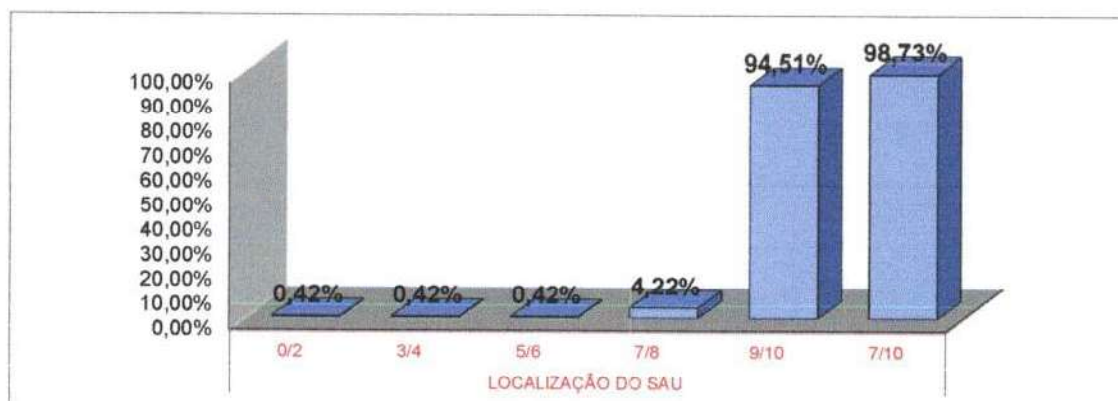


3.10 SILÊNCIO



AVALIAÇÃO - DEZEMBRO/2021

3.11 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA



\* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA  
No período de 1 a 31 de Dezembro 2021.

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

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE ACOLHIMENTO

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 ?							167	1	168	167			
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?							156	12	168	156			
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? ( placas e cartazes)							150	18	168	150			
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:													
4.1	Pelos médicos							152	16	168	152			
4.2	Pelos enfermeiros							152	16	168	152			
4.3	Pelos Outros Profissionais							153	15	168	153			
4.4	Pelos funcionários da Administração							153	15	168	153			
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?													
5.1	Para os médicos							166	2	168	166			
5.2	Para os enfermeiros							167	1	168	167			
5.3	Para os Outros Profissionais							167	1	168	167			
5.4	Para os funcionários da Administração							167	1	168	167			
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronto Atendimento?							165	3	168	165			
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?													
7.1	Pelos médicos							166	2	168	166			
7.2	Pelos enfermeiros							167	1	168	167			
7.3	Pelos Outros Profissionais							167	1	168	167			
7.4	Pelos funcionários da Administração							167	1	168	167			
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							161	7	168	161			
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							160	8	168	160			
10	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?							158	10	168	158			
11	O silêncio no ambiente do Acolhimento?							159	9	168	159			
12	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							164	4	168	164			
								138	3246	3384	144	3528	3384	
								0,00%	0,00%	0,00%	4,08%	95,92%	100,0%	4,08%
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							sim	167	não	0			
14	Você voltaria a utilizar este serviço?							sim	167	não	0			

Total de Resposta Positiva 3718

Total de Resposta Geral 3718

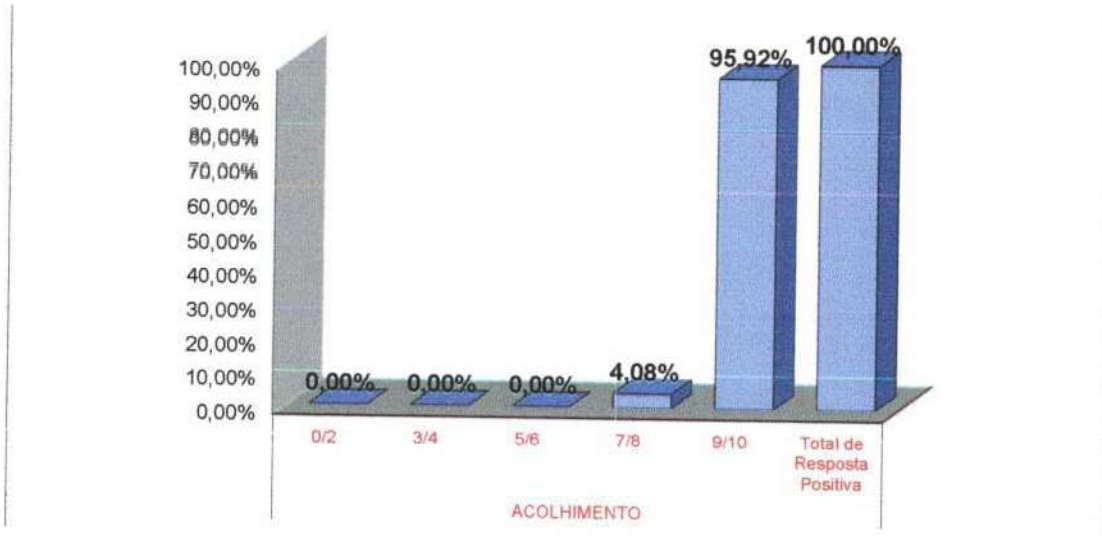
Taxa Global de Satisfação do Usuário 100,00%

Foram realizadas 168 entrevistas.  
No período de 1 a 31 de Dezembro 2021.

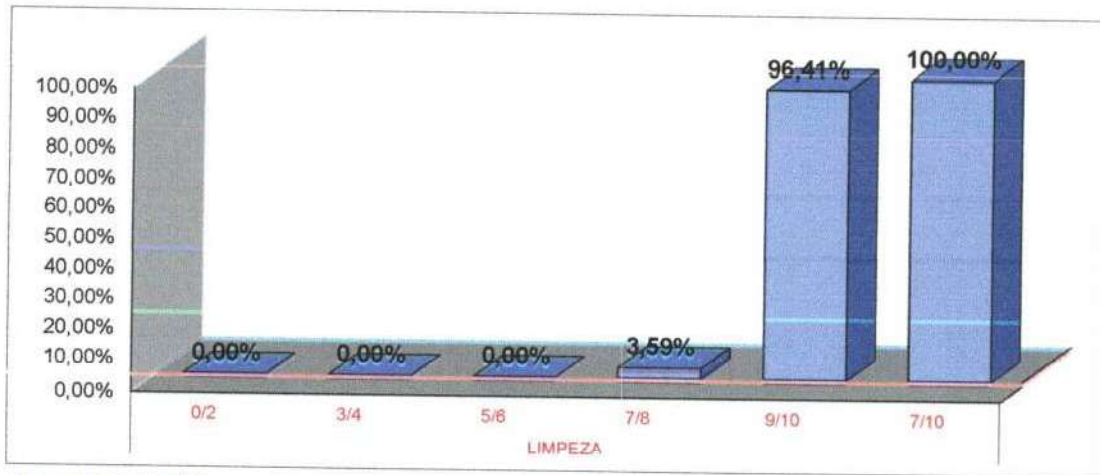
Wesleane Santos Coelho  
Ouvridora em Saúde  
Wesleane

AVALIAÇÃO - DEZEMBRO/2021

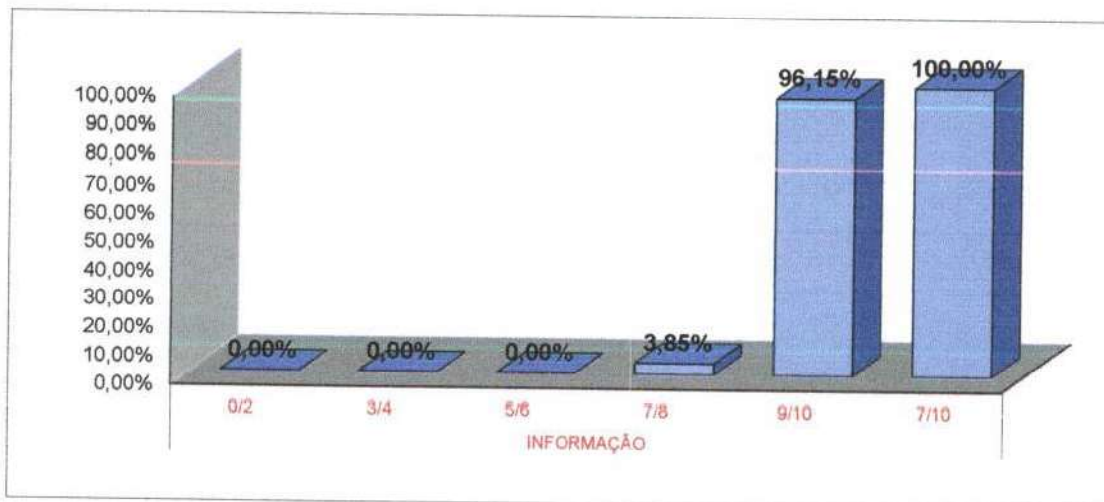
4. ACOLHIMENTO



4.1 LIMPEZA



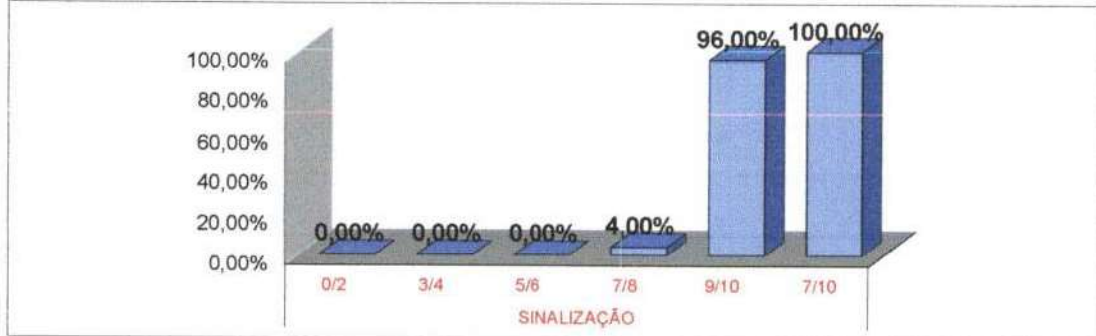
4.2 INFORMAÇÃO



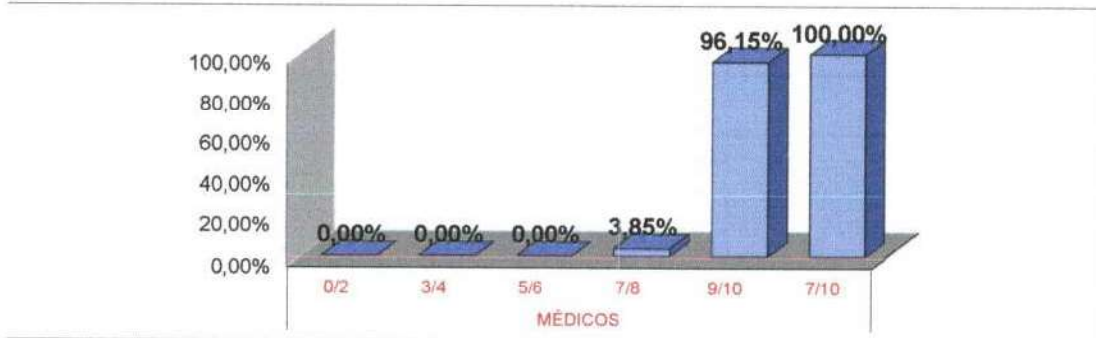


AValiação - DEZEMBRO/2021

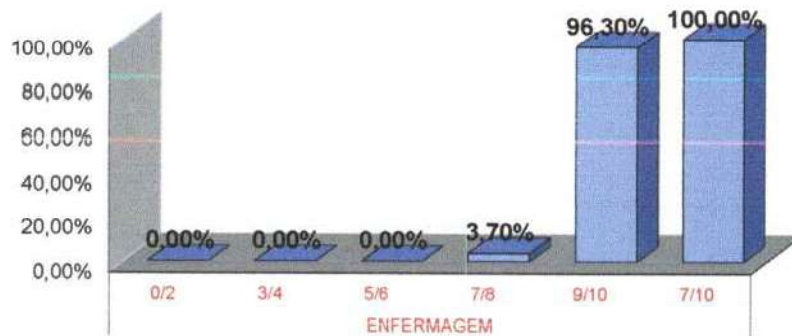
4.3 SINALIZAÇÃO



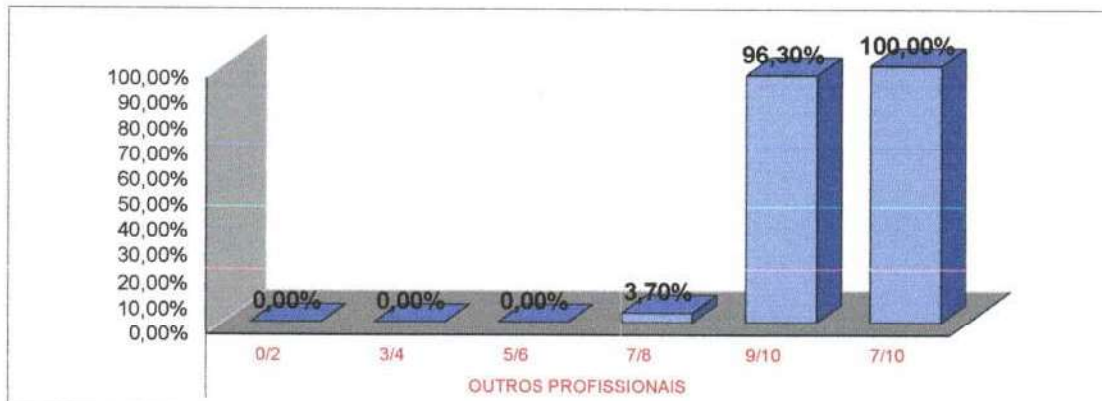
4.4 MÉDICOS



4.5 ENFERMAGEM

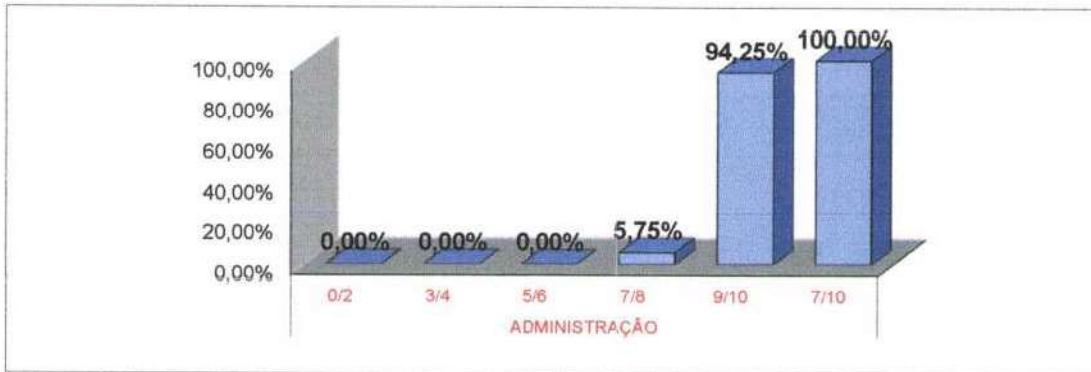


4.6 OUTROS PROFISSIONAIS

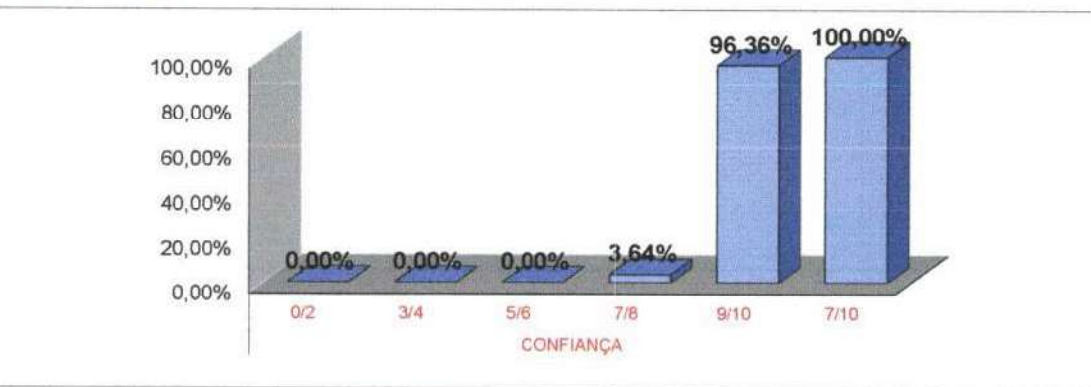


AVALIAÇÃO - DEZEMBRO/2021

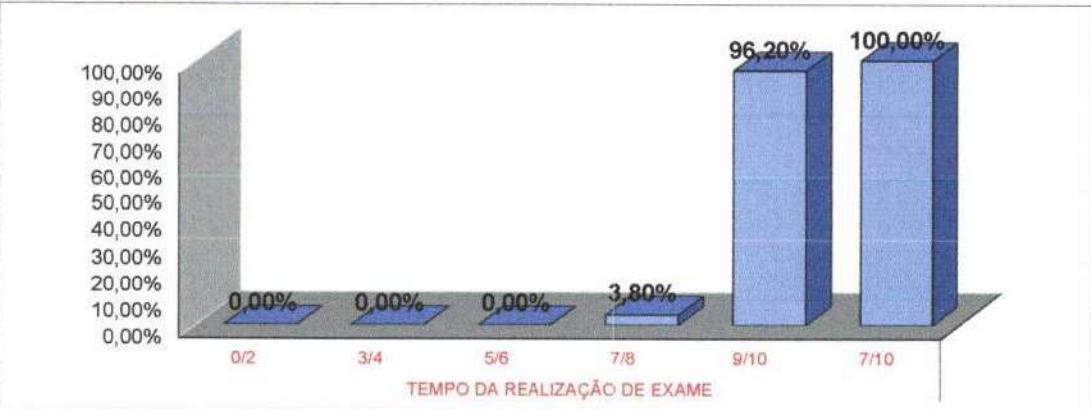
4.7 ADMINISTRAÇÃO



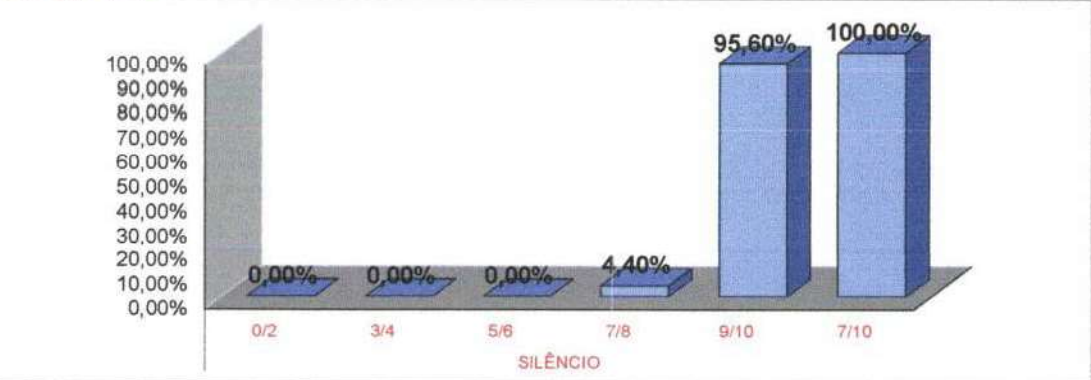
4.8 CONFIANÇA



4.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DO EXAME



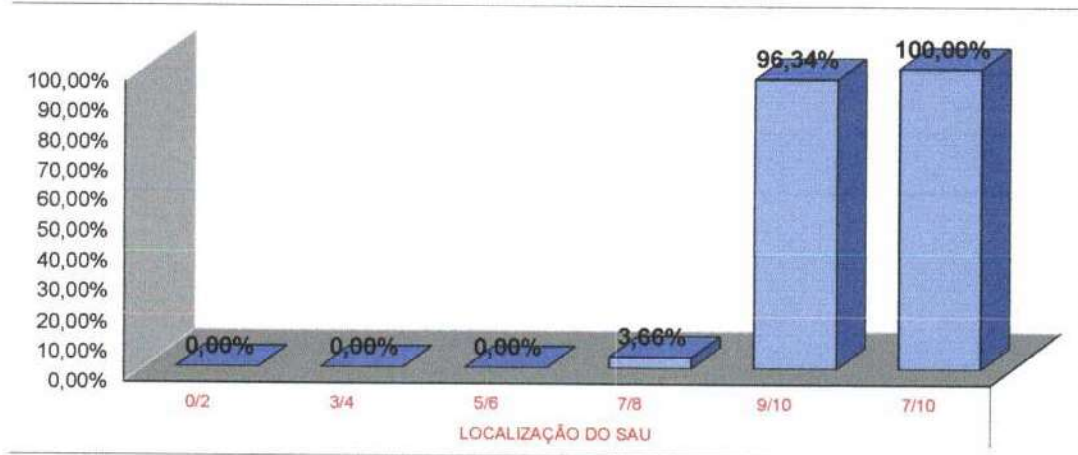
4.10 SILÊNCIO





AVALIAÇÃO - DEZEMBRO/2021

4.11 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA



\* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA  
No período de 1 a 31 de Dezembro 2021.

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



RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE PÓS-ALTA HOSPITALAR

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?							161	0	161	160
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?							161	0	161	157
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? ( placas e cartazes)							149	12	161	149
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:										
	4.1	Pelos médicos					149	12	161	149	
	4.2	Pelos enfermeiros					152	9	161	152	
	4.3	Pelos Outros Profissionais					152	9	161	152	
	4.4	Pelos funcionários da administração					151	10	161	151	
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?										
	5.1	Para os médicos					157	4	161	157	
	5.2	Para os enfermeiros					159	2	161	159	
	5.3	Para os Outros Profissionais					160	1	161	159	
	5.4	Para os funcionários da administração					160	1	161	160	
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?							153	8	161	153
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?										
	7.1	Pelos médicos					157	4	161	157	
	7.2	Pelos enfermeiros					159	2	161	159	
	7.3	Pelos Outros Profissionais					160	1	161	160	
	7.4	Pelos funcionários da administração					160	1	161	160	
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							156	5	161	156
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							156	5	161	156
10	A limpeza das roupas de cama e banho?							163	8	161	152
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?							159	2	161	158
12	O silêncio no ambiente do hospital?							159	2	161	158
13	O horário em que são servidas as refeições?							152	9	161	152
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?							153	8	161	152
15	O horário das visitas?							132	29	161	132
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?							150	11	161	149
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							147	14	161	147
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							161	0	161	161
				11	77	4090	169	4347	4167		
		0,00%	0,00%	0,26%	1,84%	97,89%	100%	3,89%			
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?										
	sim	161	não	0							
20	Você voltaria a utilizar este serviço?										
	sim	161	não	0							

Total de Resposta Positiva 4489  
 Total de Resposta Geral 4500  
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,76%

Foram realizadas 161 entrevistas.  
 No período de 1 a 31 de Dezembro 2021.

Wesleane Santos Coelho  
 Coordenadora do SAU  
 Pró-Saúde/HRSP-PA

000093

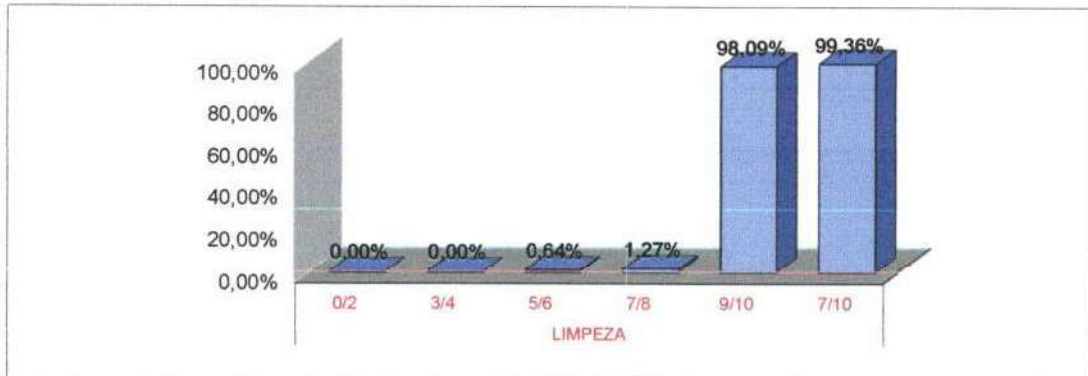


AVALIAÇÃO - DEZEMBRO/2021

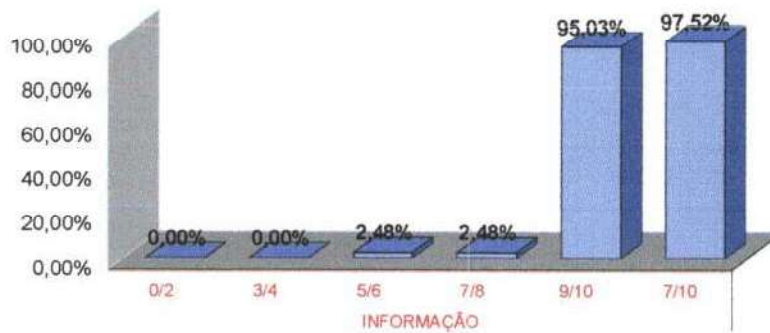
5. PÓS ALTA HOSPITALAR



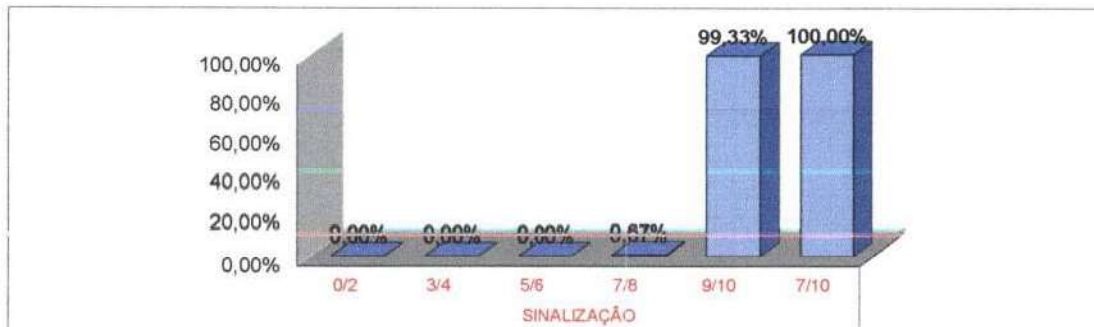
5.1 LIMPEZA



5.2 INFORMAÇÃO



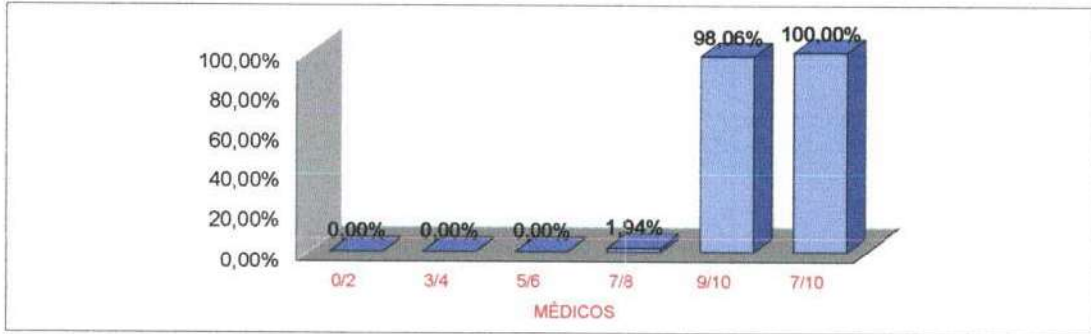
5.3 SINALIZAÇÃO



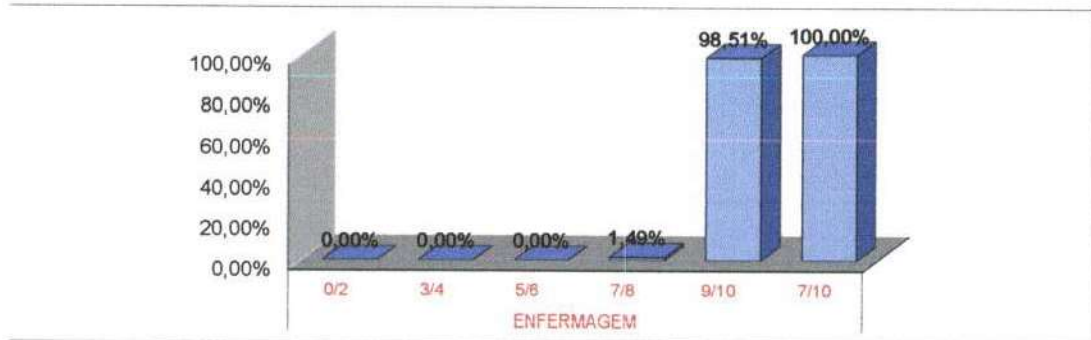


AVALIAÇÃO - DEZEMBRO/2021

5.4 MÉDICOS



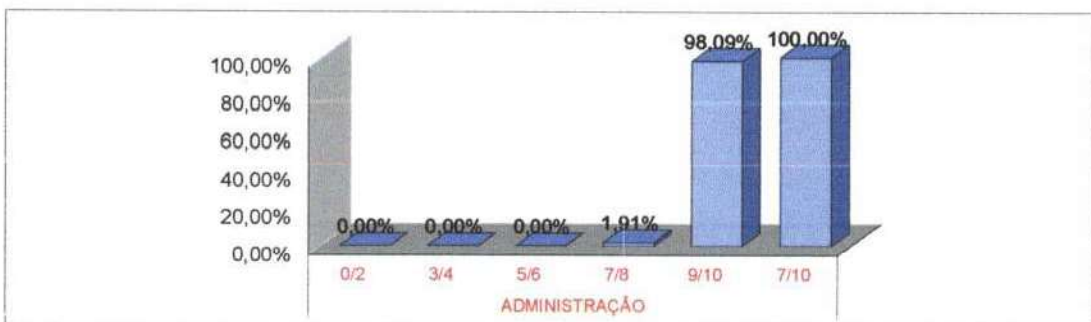
5.5 ENFERMAGEM



5.6 OUTROS PROFISSIONAIS



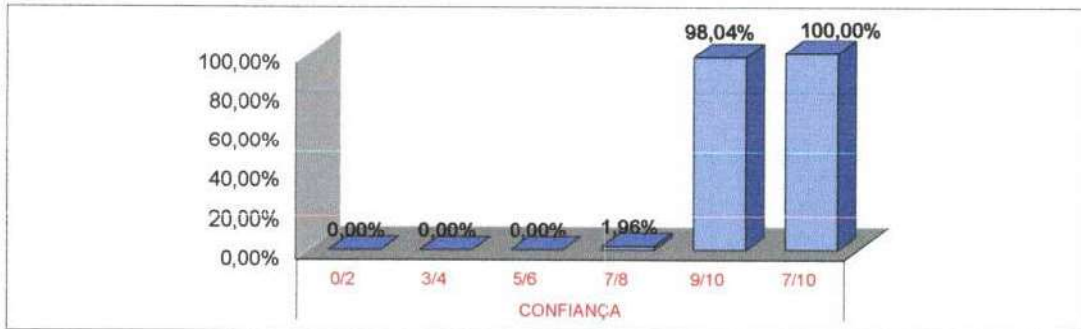
5.7 ADMINISTRAÇÃO





AVALIAÇÃO - DEZEMBRO/2021

5.8 CONFIANÇA



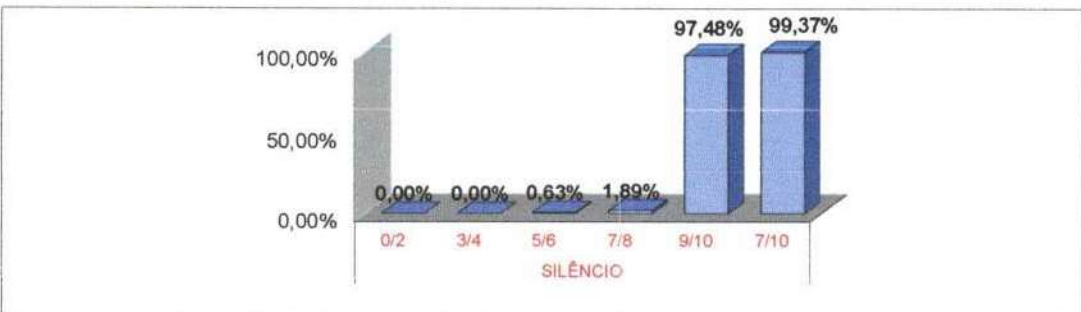
5.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



5.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA



5.11 SILÊNCIO



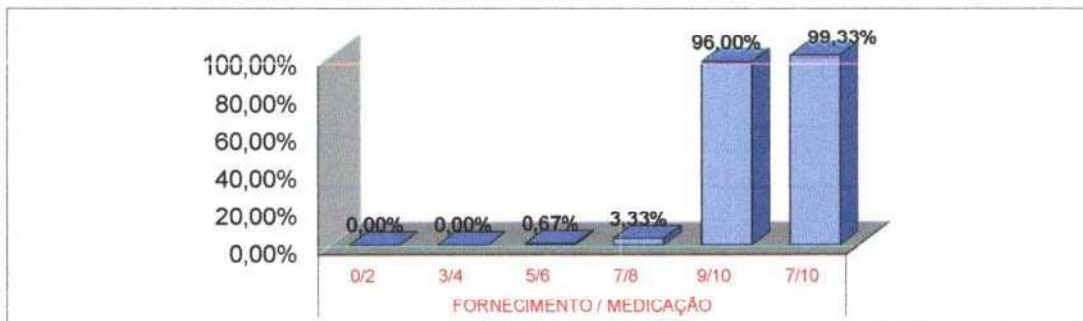


AVALIAÇÃO - DEZEMBRO/2021

5.12 HORÁRIO DE VISITAS



5.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



5.14 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA



\* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA No período de 1 a 31 de Dezembro 2021.

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

000097

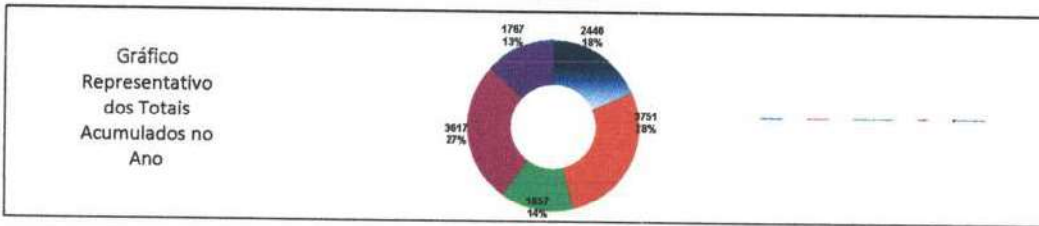






TOTAL DE PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS

ANO: 2021



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
<b>Acolhimento</b>	212	190	193	208	218	204	212	228	211	181	212	188	2350	201
<b>Ambulatório</b>	394	393	399	399	312	361	398	349	414	399	391	391	3761	311
<b>Unidades de Internação</b>	173	169	173	164	171	135	138	166	150	151	160	163	1837	150
<b>SADI</b>	318	300	314	324	279	281	314	311	310	278	295	303	3017	251
<b>Pós Alta Hospitalar</b>	108	103	120	107	109	109	131	131	147	131	131	131	1381	107
<b>Total</b>	1.125	1.100	1.199	1.183	1.135	1.204	1.203	1.174	1.153	1.063	1.108	1.103	11.438	1.148

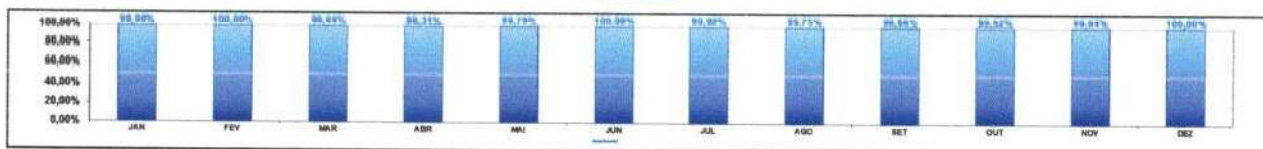
REPRESENTAÇÃO PERCENTUAL DAS RESPOSTAS DADAS NAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO POR SETOR POR MÊS

ANO: 2021

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
<b>Acolhimento</b>														
Ruim	0,00%	0,00%	0,00%	0,19%	0,00%	0,00%	0,00%	0,08%	0,07%	0,00%	0,00%	0,00%		0,03%
Regular	0,00%	0,00%	0,00%	0,12%	0,00%	0,00%	0,00%	0,13%	0,23%	0,00%	0,00%	0,00%		0,04%
Bom	0,00%	0,00%	0,00%	0,45%	0,23%	0,00%	0,00%	0,00%	0,07%	0,53%	0,07%	0,00%		0,14%
Ótimo	0,00%	0,00%	0,00%	0,24%	0,77%	0,00%	0,00%	0,79%	0,60%	0,37%	0,93%	0,00%		0,79%
Excelente	0,00%	0,00%	0,00%	0,14%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,13%	0,07%	0,00%	0,00%		0,04%
Não Respondeu	78,85%	81,87%	96,00%	88,39%	96,35%	91,69%	98,21%	84,40%	80,44%	86,00%	87,33%	85,82%		87,83%
Total de Resposta Positiva do Acolhimento	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%		100,00%
Total de Resposta Negativa do Acolhimento	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		0,00%
<b>Ambulatório</b>														
Ruim	0,00%	0,25%	0,47%	0,27%	0,16%	0,00%	0,00%	0,13%	0,00%	0,14%	0,21%	0,00%		0,10%
Regular	0,00%	0,44%	0,74%	0,86%	0,11%	0,42%	0,15%	0,00%	0,00%	0,11%	0,20%	0,00%		0,08%
Bom	0,57%	2,42%	2,79%	3,46%	1,39%	1,29%	1,49%	3,72%	3,51%	1,53%	1,77%	1,81%		2,14%
Ótimo	0,20%	10,78%	11,87%	10,87%	0,19%	0,19%	0,68%	11,28%	10,29%	10,09%	9,12%	10,04%		9,96%
Excelente	81,17%	86,11%	84,14%	84,43%	88,46%	88,66%	88,64%	83,63%	84,83%	87,44%	86,65%	87,44%		87,16%
Não Respondeu	4,53%	2,88%	5,15%	6,02%	6,82%	4,92%	4,48%	8,50%	8,09%	3,72%	5,79%	5,8%		5,40%
Total de Resposta Positiva do Ambulatório	88,88%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%		90,55%
Total de Resposta Negativa do Ambulatório	0,31%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		0,00%
<b>Unidades de Internação</b>														
Ruim	0,00%	0,30%	0,00%	0,16%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,14%	0,21%	0,00%		0,10%
Regular	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		0,00%
Bom	0,75%	0,35%	0,28%	0,78%	0,35%	0,09%	0,09%	0,56%	0,10%	0,54%	0,73%	0,19%		0,41%
Ótimo	0,00%	4,48%	0,44%	0,93%	3,29%	5,72%	1,38%	5,84%	5,93%	5,44%	2,16%	2,54%		4,07%
Excelente	89,25%	95,14%	93,21%	92,17%	96,36%	94,07%	94,05%	83,70%	83,88%	83,52%	86,65%	87,20%		84,54%
Não Respondeu	5,31%	4,18%	3,28%	7,76%	7,76%	7,09%	7,15%	4,96%	5,14%	4,89%	4,89%	5,07%		6,28%
Total de Resposta Positiva das Unidades de Internação	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%		100,00%
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%	0,00%	0,00%	0,00%		0,00%
<b>SADI</b>														
Ruim	0,00%	0,00%	0,29%	0,00%	0,19%	0,04%	0,13%	0,23%	0,00%	0,11%	0,00%	0,00%		0,44%
Regular	0,35%	0,77%	0,63%	0,87%	0,25%	0,02%	0,00%	0,54%	0,00%	0,00%	0,42%	0,55%		0,47%
Bom	1,60%	5,58%	3,30%	3,20%	1,20%	0,71%	0,55%	2,25%	2,59%	1,00%	2,89%	2,15%		2,02%
Ótimo	18,70%	13,00%	15,61%	12,21%	9,88%	5,52%	3,88%	10,51%	12,82%	6,00%	9,65%	8,98%		10,00%
Excelente	81,48%	81,15%	80,20%	80,68%	88,70%	84,11%	84,30%	76,48%	77,82%	82,46%	82,83%	80,34%		80,34%
Não Respondeu	11,21%	8,16%	9,22%	7,83%	7,28%	3,88%	7,14%	7,73%	8,99%	3,70%	4,10%	7,73%		6,88%
Total de Resposta Positiva do SADI	88,68%	89,81%	88,00%	89,07%	89,85%	100,00%	100,00%	100,00%	99,4%	100,00%	100,00%	98,7%		98,71%
Total de Resposta Negativa do SADI	0,32%	0,59%	0,31%	0,13%	0,35%	0,20%	0,00%	0,20%	0,00%	0,00%	0,00%	0,33%		0,29%
<b>Pós Alta Hospitalar</b>														
Ruim	0,00%	0,00%	0,00%	0,14%	0,00%	0,0%	0,00%	0,14%	0,00%	0,05%	0,00%	0,00%		0,04%
Regular	0,05%	0,00%	0,00%	0,03%	0,00%	0,0%	0,00%	0,19%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		0,03%
Bom	0,69%	0,19%	0,36%	0,68%	0,10%	0,05%	0,11%	0,41%	0,11%	0,11%	0,64%	0,29%		0,21%
Ótimo	0,22%	5,74%	4,71%	5,09%	4,30%	3,77%	2,41%	3,99%	5,29%	2,47%	1,58%	1,84%		4,20%
Excelente	88,04%	84,04%	84,80%	84,08%	85,61%	86,14%	87,450%	85,32%	84,60%	87,28%	87,81%	87,89%		85,43%
Não Respondeu	5,18%	2,12%	4,44%	7,72%	7,00%	5,44%	4,31%	5,83%	18,66%	8,21%	3,70%	3,89%		5,90%
Total de Resposta Positiva da Pós Alta Hospitalar	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%		100,00%
Total de Resposta Negativa da Pós Alta Hospitalar	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		0,00%

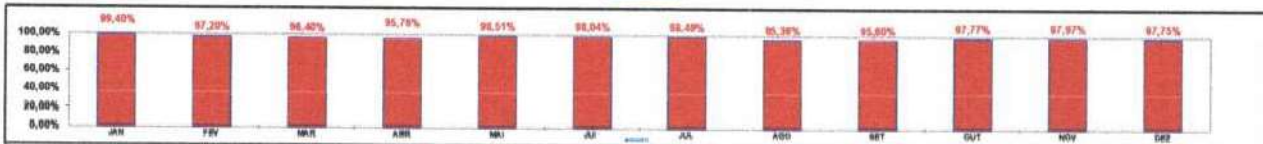
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - ACOLHIMENTO

ANO: 2021



SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - AMBULATORIO

ANO: 2021



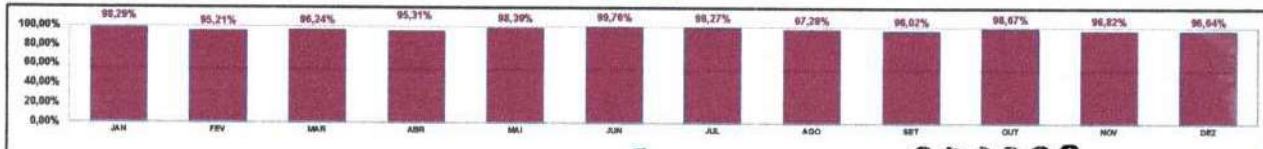
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - UNIDADES DE INTERNAÇÃO

ANO: 2021



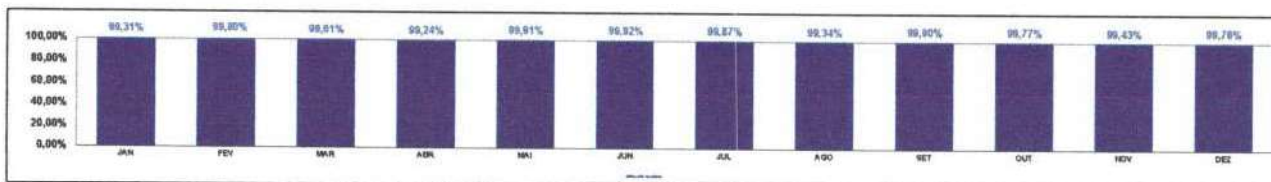
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - SADI

ANO: 2021



SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - PÓS ALTA HOSPITALAR

ANO: 2021



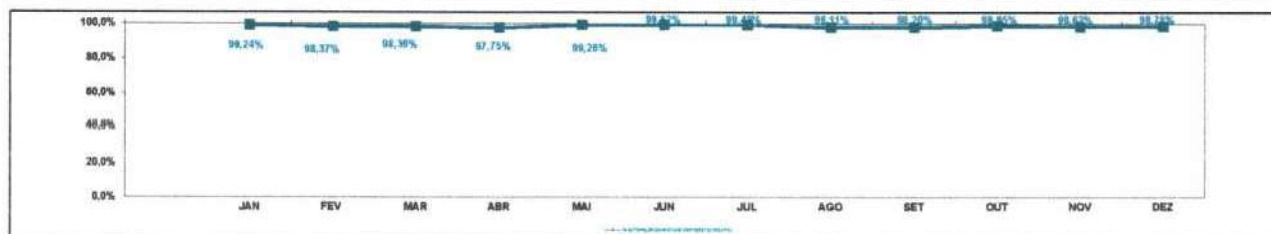
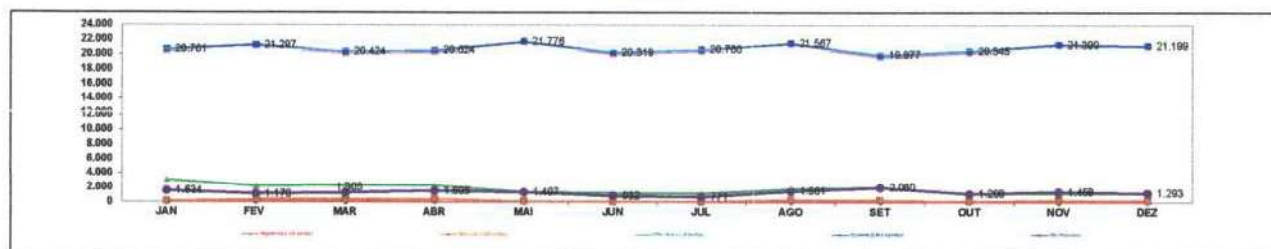
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS A PARTIR DAS RESPOSTAS DE CADA PESQUISA

ANO: 2021

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Media
<b>Acolhimento</b>														
Ruim (0 a 1,59 pontos)	0	0	0	0	0	0	0	3	3	0	0	0	14	1
Regular (1,60 a 2,59 pontos)	0	0	0	5	0	0	0	0	0	10	0	0	0	25
Bom (2,60 a 3,59 pontos)	1	0	5	19	10	6	4	4	3	21	3	0	0	73
Ótimo (3,60 a 4 pontos)	915	919	370	461	151	273	75	250	396	59	110	138	2.517	203
Excelente (3,60 a 4 pontos)	3.974	3.605	3.614	3.748	4.244	3.990	4.348	4.433	3.899	3.915	4.195	3.249	46.608	3264
Total de Resposta Positiva do Acolhimento	424	380	380	418	432	408	424	452	424	388	424	336	4.888	407
Não Respondeu	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total de Respostas do Acolhimento	162	88	89	127	151	21	27	58	142	58	424	144	1.812	118
% SATISFAÇÃO QUANTO AO ACOANHIMENTO	4.714	4.284	4.289	4.657	4.837	4.671	4.848	5.148	4.734	4.361	4.732	3.718	55.114	4593
<b>Ambulatório</b>														
Ruim (0 a 1,59 pontos)	3	15	28	16	0	24	7	46	20	18	14	13	223	34
Regular (1,60 a 2,59 pontos)	3	26	44	59	6	22	8	37	48	33	11	24	919	27
Bom (2,60 a 3,59 pontos)	31	144	167	207	78	68	75	212	190	83	95	98	1.849	121
Ótimo (3,60 a 4 pontos)	479	642	710	850	524	432	520	644	555	548	480	543	6.734	501
Excelente (3,60 a 4 pontos)	5.225	5.127	5.934	5.049	5.082	4.727	4.782	4.763	4.590	4.735	4.785	4.723	58.982	4089
Total de Resposta Positiva do Ambulatório	642	648	964	870	834	581	582	656	630	582	589	682	7.489	625
Não Respondeu	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	4	0
Total de Respostas do Ambulatório	8.423	8.699	8.647	8.551	8.324	7.785	7.884	8.258	8.041	8.067	8.375	8.002	73.228	6237
% SATISFAÇÃO QUANTO AO AMBULATORIO	99.40%	97,20%	96,49%	95,76%	98,51%	98,04%	98,49%	95,96%	95,99%	97,77%	97,97%	97,75%	87,33%	97,59%
<b>Unidades de Internação</b>														
Ruim (0 a 1,59 pontos)	2	1	0	1	0	1	0	17	0	1	0	0	47	4
Regular (1,60 a 2,59 pontos)	2	1	0	1	0	0	0	13	0	13	0	1	38	3
Bom (2,60 a 3,59 pontos)	33	15	11	29	14	3	3	23	7	20	28	8	194	18
Ótimo (3,60 a 4 pontos)	424	180	252	288	133	180	48	212	218	290	64	106	2.814	193
Excelente (3,60 a 4 pontos)	3.992	4.037	3.850	3.516	3.862	3.768	3.436	3.947	3.488	3.436	3.724	4.081	46.410	3291
Total de Resposta Positiva das Unidades de Internação	348	330	308	308	322	270	272	332	300	367	300	326	3.714	310
Não Respondeu	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total de Respostas das Unidades de Internação	248	272	275	329	308	185	182	275	358	483	188	223	1.335	281
% SATISFAÇÃO QUANTO AS UNIDADES DE INTERNAÇÃO	4.789	4.573	4.222	4.148	4.381	3.720	3.782	4.579	3.864	3.978	4.152	4.564	58.718	4227
<b>SADT</b>														
Ruim (0 a 1,59 pontos)	1	56	12	57	10	2	7	13	52	6	34	55	305	25
Regular (1,60 a 2,59 pontos)	19	48	37	52	19	1	5	31	47	14	23	31	328	27
Bom (2,60 a 3,59 pontos)	82	224	193	197	82	11	31	129	148	58	138	121	1.382	119
Ótimo (3,60 a 4 pontos)	914	950	914	733	493	296	327	603	724	323	479	338	7.162	589
Excelente (3,60 a 4 pontos)	4.458	3.071	4.899	4.963	4.575	5.047	4.757	4.963	4.674	4.915	4.966	5.079	58.967	4828
Total de Resposta Positiva do SADT	918	878	828	642	558	342	348	672	818	552	590	604	7.212	601
Não Respondeu	2	4	2	8	2	1	0	0	4	0	0	0	32	2
Total de Respostas do SADT	726	551	425	478	422	265	153	451	457	204	369	438	1.932	422
% SATISFAÇÃO QUANTO AO SADT	6.894	6.829	6.483	6.650	5.718	5.919	5.328	5.381	6.283	3.888	6.130	6.228	74.418	6218
<b>Pós Alta Hospitalar</b>														
Ruim (0 a 1,59 pontos)	1	0	2	5	0	1	1	5	0	2	0	0	17	1
Regular (1,60 a 2,59 pontos)	2	13	0	1	0	0	0	7	0	3	0	0	26	2
Bom (2,60 a 3,59 pontos)	28	7	13	34	4	2	4	15	4	4	25	11	141	13
Ótimo (3,60 a 4 pontos)	373	211	179	180	178	128	84	144	187	80	62	77	1.888	157
Excelente (3,60 a 4 pontos)	3.642	3.457	3.427	3.329	3.883	3.789	3.999	3.488	3.347	3.644	3.646	4.090	43.812	3568
Total de Resposta Positiva da Pós Alta Hospitalar	318	284	280	284	334	268	270	285	284	284	302	322	3.534	285
Não Respondeu	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total de Respostas Pós Alta Hospitalar	221	158	280	296	218	167	157	225	431	326	151	188	2.928	244
% SATISFAÇÃO QUANTO AO PÓS ALTA HOSPITALAR	4.361	3.960	3.892	3.821	4.500	3.688	3.758	3.922	3.832	3.897	4.228	4.500	48.480	4033

SATISFAÇÃO GERAL DOS USUARIOS POR MÊS

ANO: 2021



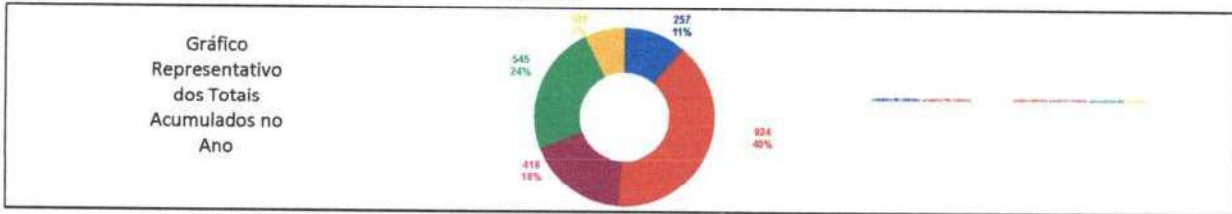
Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Media
<b>TODOS OS SETORES</b>														
Ruim (0 a 1,59 pontos)	7	71	45	82	19	28	18	84	85	31	56	70	606	51
Regular (1,60 a 2,59 pontos)	26	88	81	119	24	23	13	94	103	63	42	58	731	61
Bom (2,60 a 3,59 pontos)	175	390	389	478	169	84	117	383	350	188	289	238	3.246	271
Ótimo (3,60 a 4 pontos)	3.195	2.217	2.418	2.290	1.480	1.310	1.284	1.837	2.981	1.718	1.225	1.199	21.643	1.864
Excelente (3,60 a 4 pontos)	20.749	21.287	20.434	20.424	21.778	20.910	20.700	21.567	18.877	20.545	21.180	21.199	250.579	20.893
Total de Resposta Positiva	3.348	3.218	3.256	3.219	3.788	3.689	3.708	3.348	3.284	3.138	3.215	3.190	38.644	3.237
Não Respondeu	4	4	2	8	2	1	0	0	0	0	0	0	28	2
Total de Respostas de Todos os Setores	1.834	1.170	1.305	1.805	1.407	832	771	1.561	2.080	1.290	1.458	1.293	18.398	1.386
% SATISFAÇÃO QUANTO AOS SETORES DO HOSPITAL	26.424	24.058	23.355	23.600	23.468	21.764	22.102	26.329	22.586	22.643	23.002	22.762	281.583	23.458

000093



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

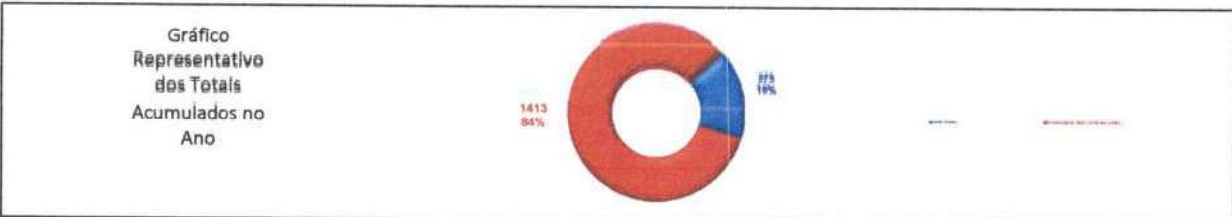
ANO: 2021



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Usuários Não Definidos	17	33	25	16	9	12	19	25	28	22	19	41	257	21,42
Usuários Internos	94	99	111	89	51	34	92	98	118	99	81	98	924	77,00
Usuários Externos	18	83	39	25	28	57	23	54	95	34	29	30	418	34,83
Acompanhantes	48	21	42	40	16	29	29	42	91	50	99	27	545	45,42
Visitantes	164	155	248	182	122	148	229	299	297	199	192	207	1999	166,58
<b>Total</b>	<b>339</b>	<b>481</b>	<b>465</b>	<b>382</b>	<b>225</b>	<b>274</b>	<b>390</b>	<b>418</b>	<b>523</b>	<b>391</b>	<b>319</b>	<b>339</b>	<b>2313</b>	<b>193,20</b>

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

ANO: 2021



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Escrito (Folder)	24	31	23	13	13	18	16	24	26	26	29	32	275	22,92
Pessoal (Não ao SAI) / Volta aos Leitos	191	154	155	78	88	73	78	129	214	152	190	113	1413	117,75
<b>Total</b>	<b>215</b>	<b>185</b>	<b>178</b>	<b>91</b>	<b>101</b>	<b>91</b>	<b>94</b>	<b>153</b>	<b>240</b>	<b>178</b>	<b>219</b>	<b>145</b>	<b>1688</b>	<b>140,67</b>

ELOGIOS, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E DÚVIDAS DOS USUÁRIOS POR MÊS

ANO: 2021



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Elogios	79	99	147	111	74	79	103	105	149	110	99	122	1296	108,00
Reclamações	3	2	2	3	5	10	2	5	5	4	6	7	64	5,33
Sugestões	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2	0,17
Relatos	1	9	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	3	0,25
<b>Total</b>	<b>83</b>	<b>109</b>	<b>149</b>	<b>114</b>	<b>80</b>	<b>91</b>	<b>105</b>	<b>110</b>	<b>154</b>	<b>114</b>	<b>99</b>	<b>129</b>	<b>1371</b>	<b>114,25</b>

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

ANO: 2021

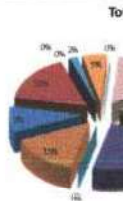


Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Média
Elogios	93,19	90,91	98,65	97,36	87,50	86,81	96,00	95,45	96,76	96,49	93,68	94,57	94,17
Reclamações	3,61	1,83	1,35	2,64	6,25	11,11	2,00	4,55	3,25	3,51	6,32	5,43	4,34
Sugestões	0,00	0,00	0,00	0,00	1,25	1,11	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,17
Relatos	1,21	7,26	0,00	0,00	5,00	1,11	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,32
<b>Total (%)</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>



RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS  
ANO: 2021

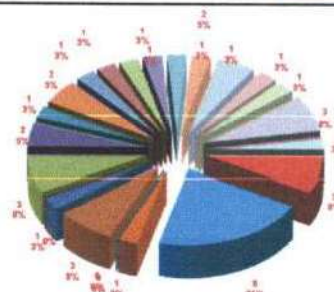
Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
<b>Total</b>	4	2	2	3	5	10	2	5	5	4	6	7	55	4,58

RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS POR SERVIÇO POR MÊS  
ANO: 2021

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
<b>Total</b>	4	2	2	3	5	10	2	5	5	4	6	7	55	4,58
<b>RETORNO AOS USUÁRIOS - RECLAMAÇÕES - MESES ANTERIORES PENDENTES</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
<b>RETORNO AOS USUÁRIOS - RECLAMAÇÕES DO MÊS ATUAL</b>	4	2	2	3	5	10	2	5	5	4	6	7	55	4,58333333
<b>% DE RETORNO AOS USUÁRIOS REFERENTE RECLAMAÇÕES</b>	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

