
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 Julho 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 do SAU.

II – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

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

Internação	136
Acolhimento	212
Ambulatório	296
S.A.D.T	274
Pós Alta Hospitalar	135
TOTAL	1053

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 JULHO

Item Verificação	Acolhimento	Ambulatório	Internação	SADT	Pós Alta Hospitalar
Ruim (0 a 0,5 pontos)	0	7	3	7	1
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	0	8	0	5	0
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	4	75	3	31	4
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	75	520	48	527	84
Excelente (3,60 a 4 pontos)	4.346	4.762	3.436	4.757	3.399
Total de Resposta Positiva	424	592	272	548	270
Total de Resposta Negativa	0	0	0	0	0
Não Respondeu	27	252	182	153	157
Total de Respostas	4.849	5.964	3.762	5.875	3.758
% SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR	99,92%	98,49%	99,84%	99,27%	99,87%

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

Luliana
RL.HRSP.SAU.001-02

000126



ITEM	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	TOTAL MÊS
1	<u>Atendimentos</u>	
1.1	Atendimentos em sala	21
1.2	Atendimentos por telefone	00
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	16
1.4	Atendimentos nos leitos (visita às clínicas)	55
1.5	Atendimentos por meio de e-mail	00
2	<u>Ações geradas nos atendimentos</u>	
2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	596
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
3	<u>Pesquisas de satisfação realizadas</u>	
3.1	Internas	136
3.2	Externas	917
4	<u>Informativos e comunicados emitidos</u>	00
5	<u>Reuniões internas administrativas realizadas</u>	04
6	<u>Participação em eventos e treinamentos (internos e externos)</u>	03
TOTAL GERAL DE ATIVIDADES		1.748

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	103	98,00
Reclamação	02	2,00
Sugestão	00	0,00
Relato	00	0,00
TOTAL	105	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
Laboratório: Forma de tratamento com o usuário.	Atendimento	Laboratório
Portaria: Forma de tratamento com o usuário.	Portaria	Portaria

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

Setor	Total Numérico	%
Laboratório	1	50,00
Portaria	1	50,00

Tabela 06: Reclamações por Setor.

Juliana
RL.HRSP.SAU.001-02

000128



III – ANÁLISE DOS DADOS

O índice de satisfação global do usuário no mês Julho foi de 99,48% neste resultado contempla setores de internação, ambulatório, SADT, Acolhimento e Alta Hospitalar. Atendendo a solicitação do Grupo Técnico da SESPAC acrescentamos no índice de satisfação global a pesquisa de satisfação na alta hospitalar, que são realizadas separadamente, através de ligações aos usuários. O Índice de satisfação global encontra-se dentro da meta, classificado como ótimo, tendo como maior índice o setor do Acolhimento. Neste mês de Julho houve redução no número de leitos de internação aos usuários infectados pela Covid-19, dada a diminuição dos casos. Portanto, foram retomados os atendimentos regulares, como cirurgias eletivas. Não impactado no índice de satisfação do usuário. Também retornaremos os atendimentos 100% Ambulatório e SADT a partir de Agosto.

IV – ELOGIOS E SUGESTÕES

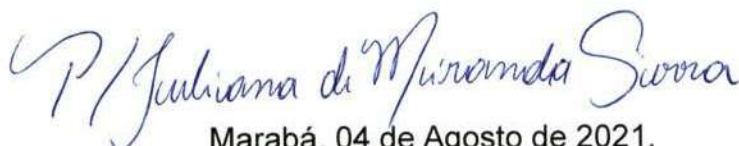
No mês vigente não tivemos sugestão. Foram registrados 103 relatos de elogios. Os mesmos foram transcritos e estão no anexo Mensagem amiga.

Juliana
RL.HRSP.SAU.001-02

000129

V – PROPOSTAS PARA PRÓXIMO MÊS

- 1) Estimular os usuários a utilizarem o SAU todas as vezes 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 Agosto de 2021.

Wesleane Santos Coelho
Coordenadora do SAU

PESQUISA DE SATISFAÇÃO AVALIAÇÃO MENSAL

REFERÊNCIA: JULHO - 2021

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE INTERNAÇÃO

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 do quarto, banheiro, corredores, recepção, salas de espera?						136	0	136	134				
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?						128	8	136	128				
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)						132	4	136	132				
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:													
4.1	Pelos médicos						133	3	136	133				
4.2	Pelos enfermeiros						133	3	136	133				
4.3	Pelos Outros Profissionais						133	3	136	133				
4.4	Pelos funcionários da administração						133	3	136	133				
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?													
5.1	Para os médicos						136	0	136	136				
5.2	Para os enfermeiros						136	0	136	136				
5.3	Para os Outros Profissionais						136	0	136	136				
5.4	Para os funcionários da administração						136	0	136	136				
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?						136	0	136	136				
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?													
7.1	Pelos médicos						136	0	136	136				
7.2	Pelos enfermeiros						135	1	136	135				
7.3	Pelos Outros Profissionais						135	1	136	135				
7.4	Pelos funcionários da administração						136	0	136	136				
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?						128	8	136	127				
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?						129	7	136	128				
10	A limpeza das roupas de cama e banho?						133	3	136	133				
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?						136	0	136	136				
12	O silêncio no ambiente do hospital?						136	0	136	135				
13	O horário em que são servidas as refeições?						135	1	136	135				
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?						136	0	136	136				
15	O horário das visitas?						1	135	136	1				
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?						136	0	136	135				
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?						134	2	136	134				
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?						136	0	136	136				
							3436	182	3672	3484				
							0,09%	0,00%	0,09%	1,38%	98,45%	100,00%	4,96%	99,83%
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?						sim	136	não	0				
20	Você voltaria a utilizar este serviço?						sim	136	não	0				

Total de Resposta Positiva 3756
 Total de Resposta Geral 3762
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,84%

Foram realizadas 136 entrevistas.
 No período de 1 a 31 de Julho 2021.

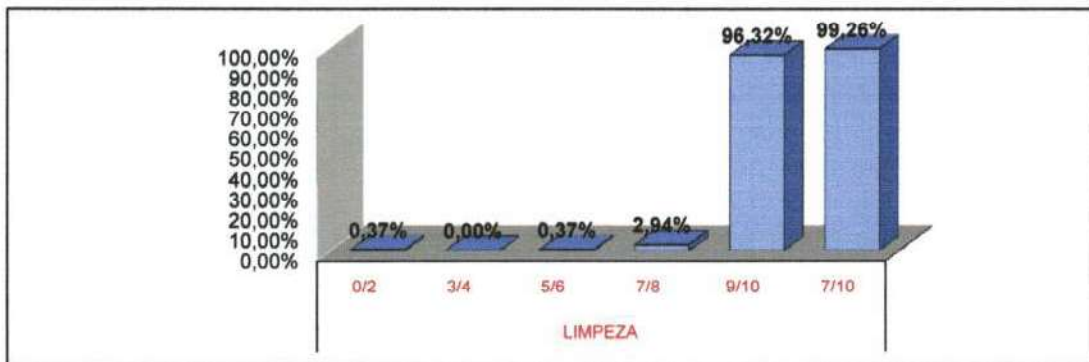
Wesleana Santos Codelho
 Wesleana Santos Codelho
 Serviço de Atenção ao Usuário

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JULHO/2021

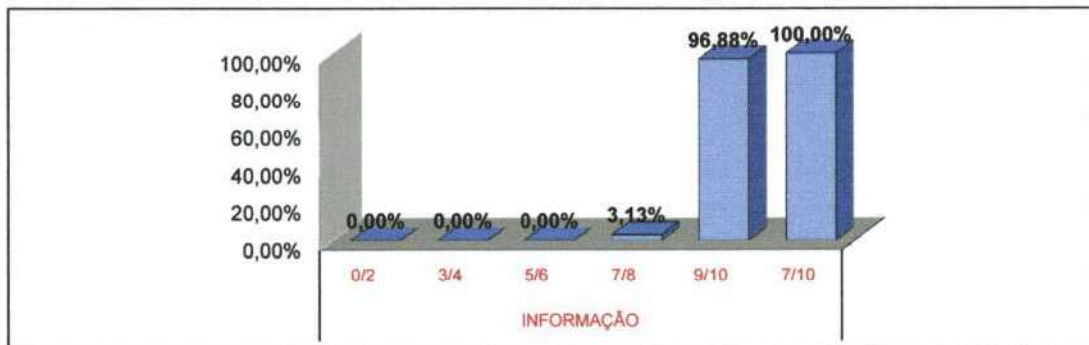
1. INTERNAÇÃO



1.1 LIMPEZA



1.2 INFORMAÇÃO

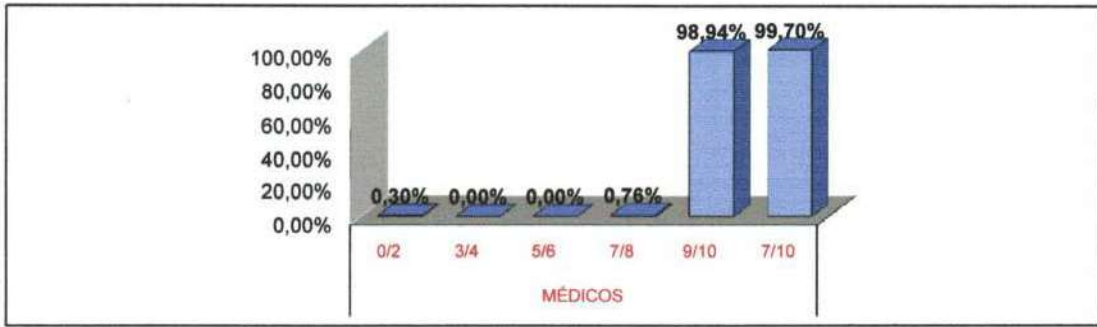


1.3 SINALIZAÇÃO

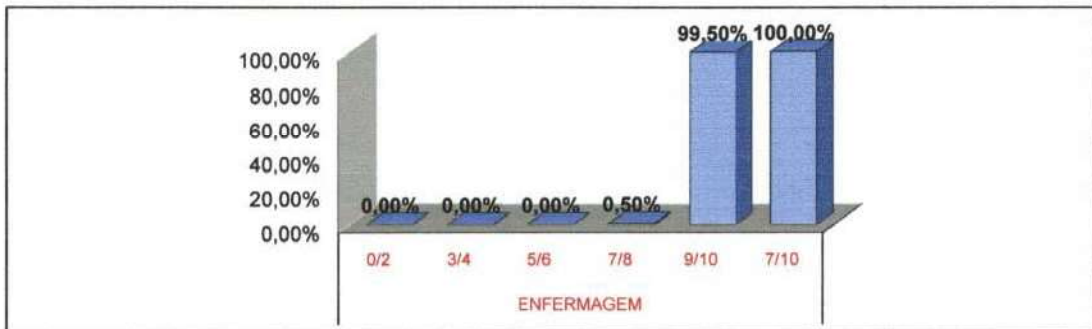


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JULHO/2021

1.4 MÉDICOS



1.5 ENFERMAGEM



1.6 OUTROS PROFISSIONAIS

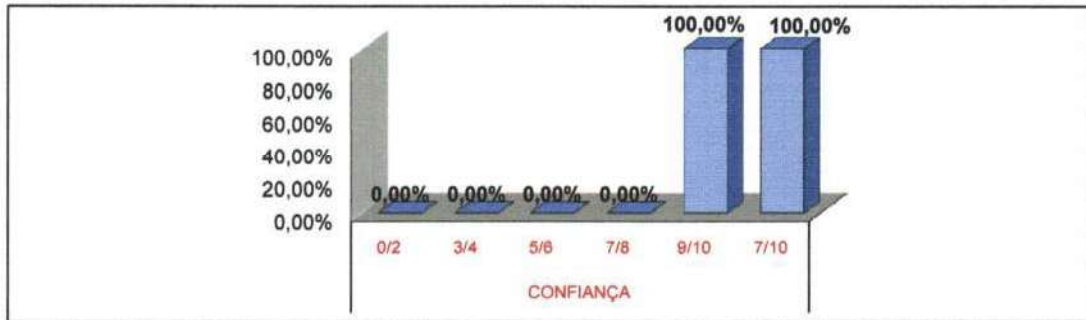


1.7 ADMINISTRAÇÃO



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JULHO/2021

1.8 CONFIANÇA



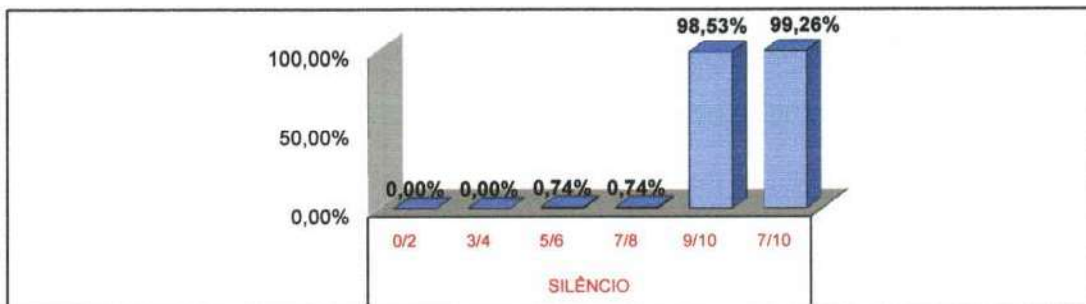
1.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



1.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA



1.11 SILÊNCIO

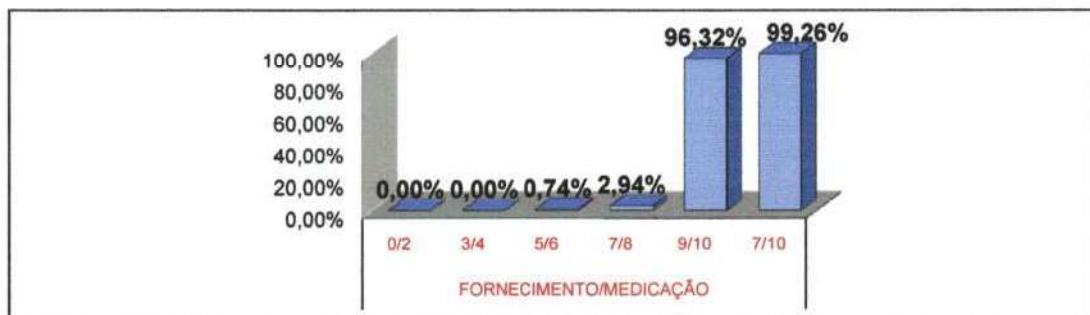


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JULHO/2021

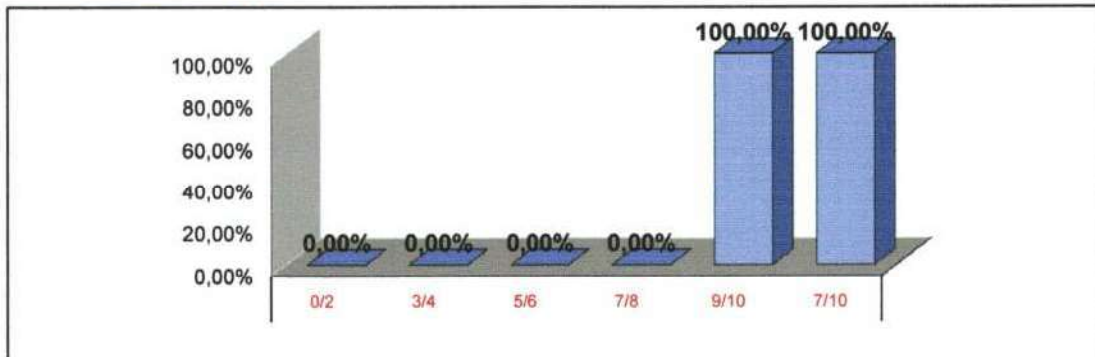
1.12 HORÁRIO DE VISITAS



1.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



1.14 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 31 de Julho 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 ?							296	290					
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?							296	277					
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)							296	289					
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:													
4.1	Pelos médicos							296	258					
4.2	Pelos enfermeiros							296	281					
4.3	Pelos Outros Profissionais							296	275					
4.4	Pelos funcionários da Administração							296	278					
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?													
5.1	Para os médicos							296	272					
5.2	Para os enfermeiros							296	284					
5.3	Para os funcionários da Administração							296	288					
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?							296	290					
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?													
7.1	Pelos médicos							296	271					
7.2	Pelos enfermeiros							296	288					
7.3	Pelos funcionários da Administração							296	285					
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							296	257					
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							296	255					
10	O silêncio no ambiente do ambulatório?							296	266					
11	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							296	286					
12	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							296	292					
								5624	5282					
								0,13%	0,15%	1,40%	9,68%	88,64%	100,00%	4,48%
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							296	0					
14	Você voltaria a utilizar este serviço?							296	0					

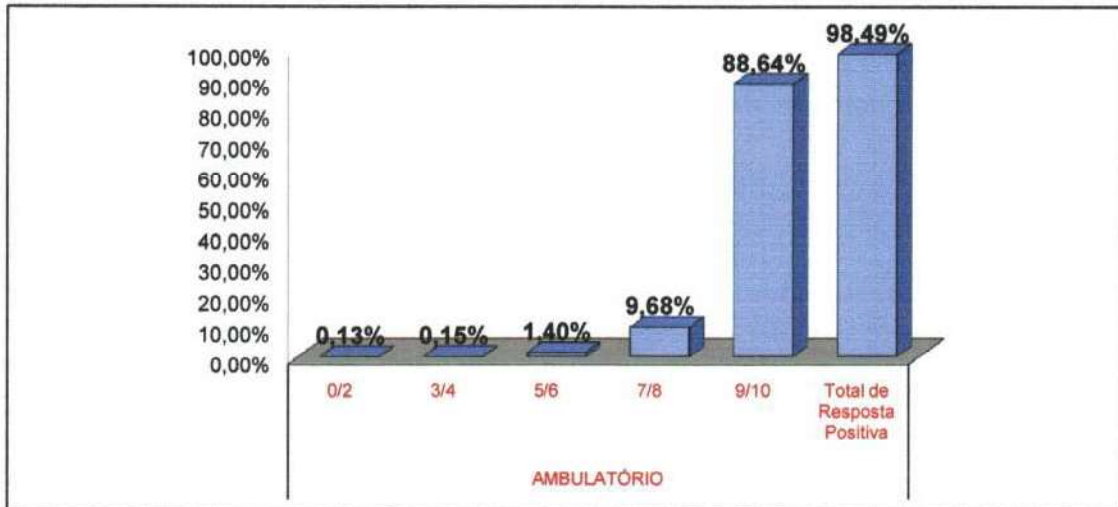
Total de Resposta Positiva 5874
 Total de Resposta Geral 5964
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 98,49%

Foram realizadas 296 entrevistas
 No período de 1 a 31 de Julho 2021.

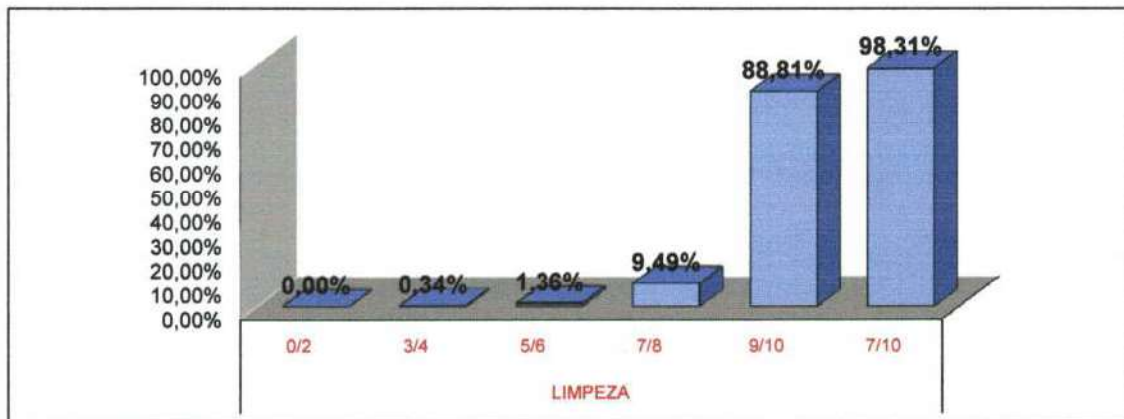
Wesleane Santos Coelho
 Wesleane Santos Coelho
 Serviço de Atenção ao Usuário

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JULHO/2021

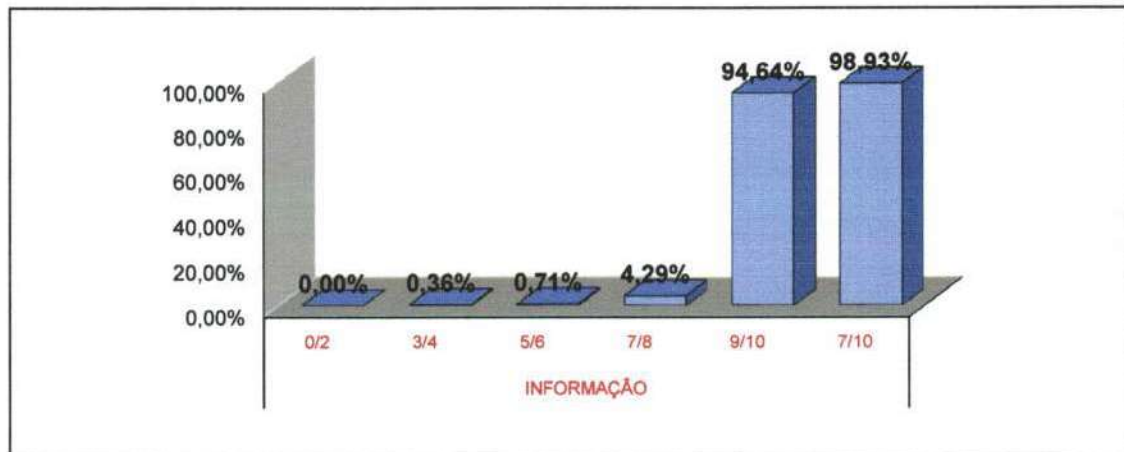
2. AMBULATÓRIO



2.1 LIMPEZA



2.2 INFORMAÇÃO

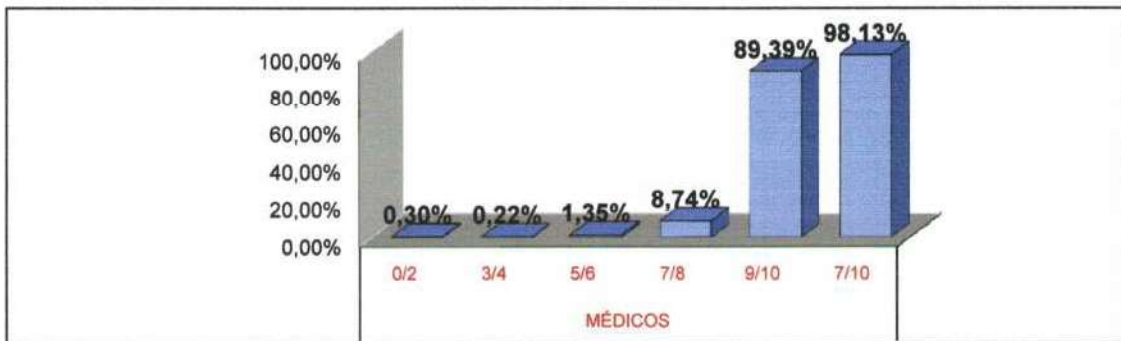


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JULHO/2021

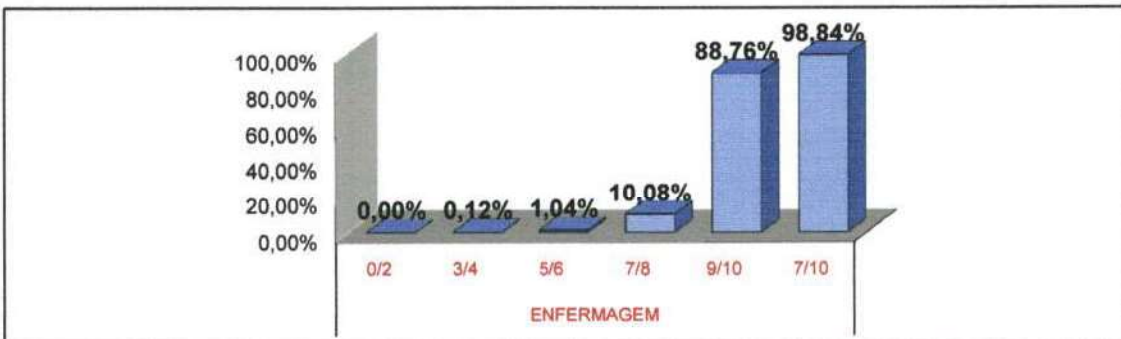
2.3 SINALIZAÇÃO



2.4 MÉDICOS



2.5 ENFERMAGEM

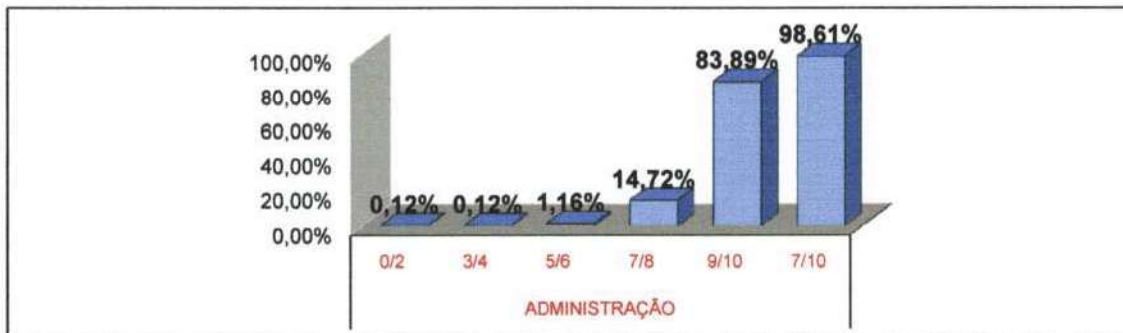


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JULHO/2021

2.6 OUTROS PROFISSIONAIS



2.7 ADMINISTRAÇÃO



2.8 CONFIANÇA

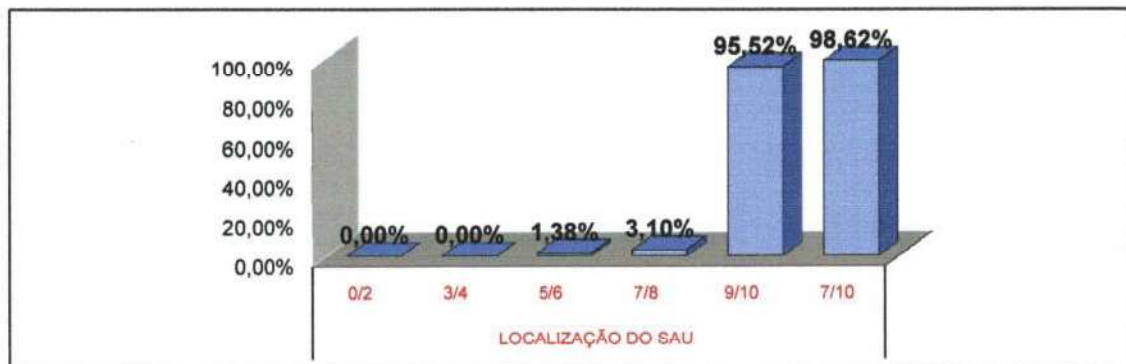


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JULHO/2021

2.9 SILÊNCIO



2.10 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 31 de Julho 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	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 ?							0	0	3	23	248	274	0	274	271
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?							0	1	5	20	241	267	7	274	261
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir !? (placas e cartazes)							0	0	1	23	249	273	1	274	272
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:															
4.1	Pelos médicos							1	1	4	39	203	248	26	274	242
4.2	Pelos enfermeiros							0	0	5	45	216	266	8	274	261
4.3	Pelos Outros Profissionais							0	0	3	47	221	271	3	274	268
4.4	Pelos funcionários da Administração							0	0	3	46	220	269	5	274	266
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?															
5.1	Para os médicos							0	0	1	21	228	250	24	274	249
5.2	Para os enfermeiros							0	0	0	28	243	271	3	274	271
5.3	Para os Outros Profissionais							0	0	0	27	245	272	2	274	272
5.4	Para os funcionários da Administração							1	0	0	54	217	272	2	274	271
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Serviço de Apoio e Diagnóstico?							0	0	0	25	242	267	7	274	267
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?															
7.1	Pelos médicos							1	0	1	14	237	253	21	274	251
7.2	Pelos enfermeiros							1	0	1	14	255	271	3	274	269
7.3	Pelos Outros Profissionais							1	0	0	18	253	272	2	274	271
7.4	Pelos funcionários da Administração							1	0	0	16	255	272	2	274	271
8	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?							1	0	1	21	242	265	9	274	263
9	O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?							0	2	3	23	235	263	11	274	258
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							0	1	0	12	247	260	14	274	259
11	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							0	0	0	11	260	271	3	274	271
								7	5	31	527	4757	5327	153	5480	5284
								0,13%	0,09%	0,58%	9,89%	89,30%	100,00%	2,79%		
12	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							sim	274	não	0					
13	Você voltaria a utilizar este serviço?							sim	274	não	0					

Total de Resposta Positiva 5832
Total de Resposta Geral 5875
Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,27%

Foram realizadas 274 entrevistas
 No período de 1 a 31 de Julho 2021.

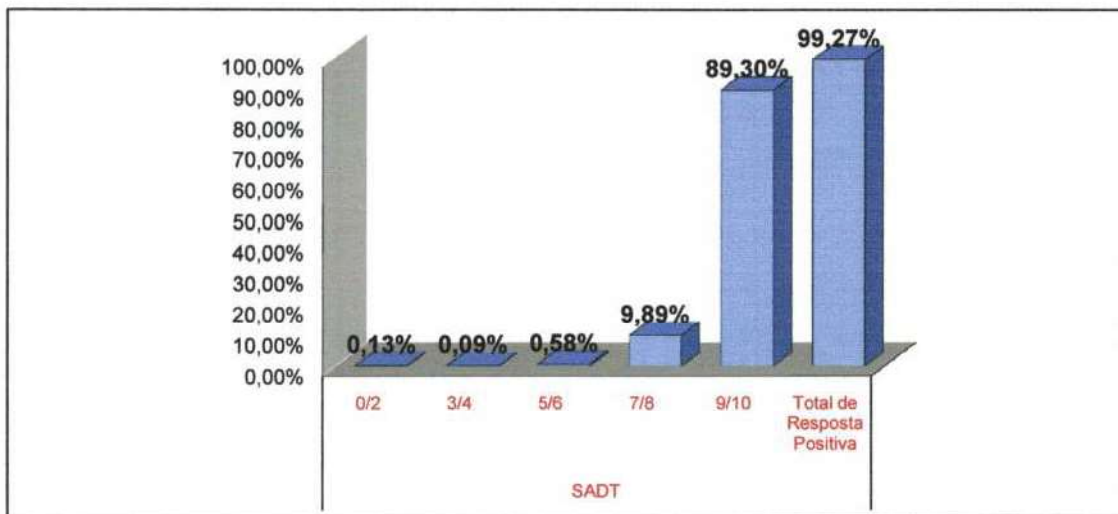

 Wesleane Santos Coelho
 Serviço de Atenção ao Usuário

000142

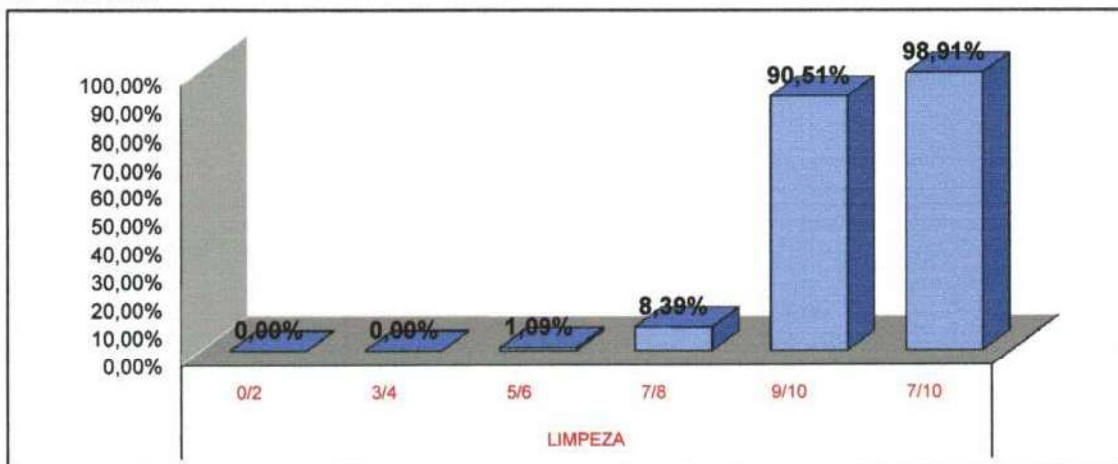
RL.HRSP.SAU.001-02

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO JULHO/2021

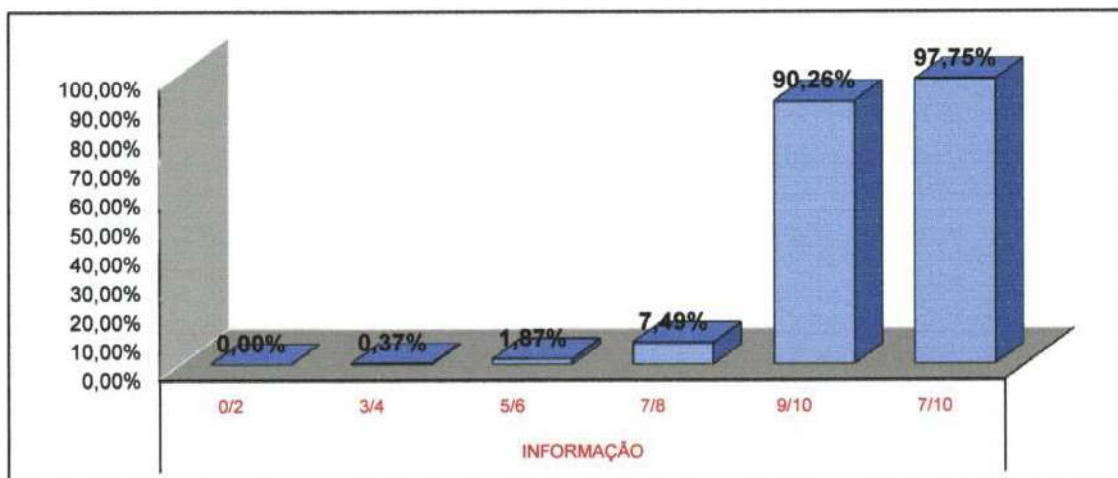
3. SADT



3.1 LIMPEZA

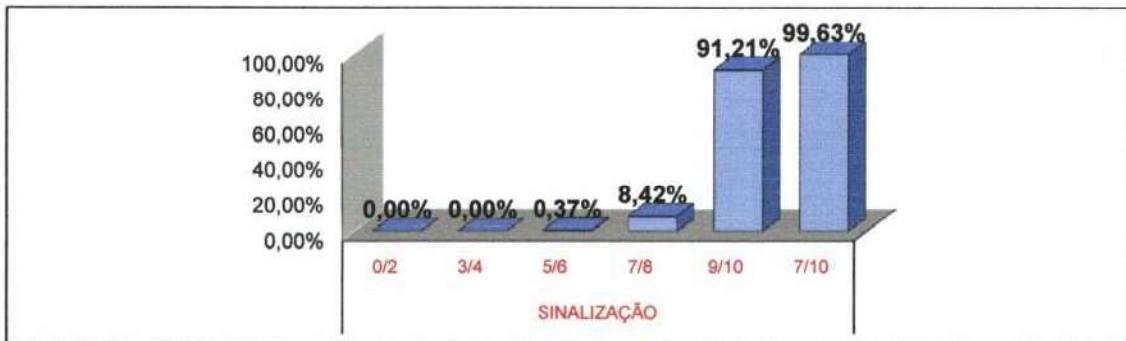


3.2 INFORMAÇÃO

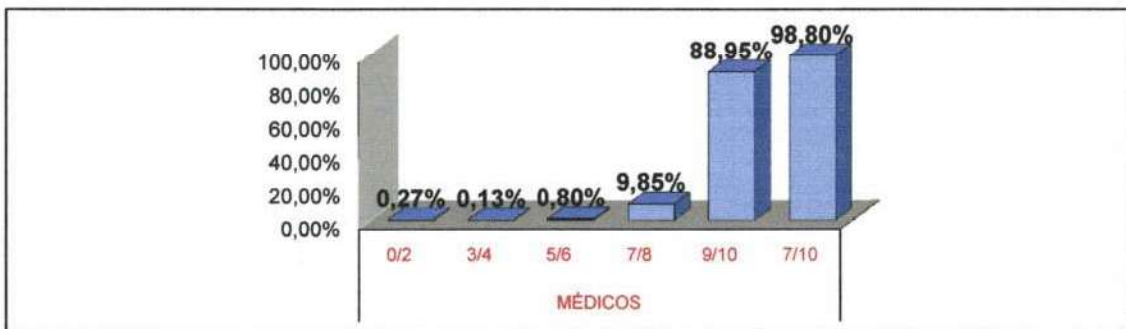


AValiação de Satisfação do Usuário Julho/2021

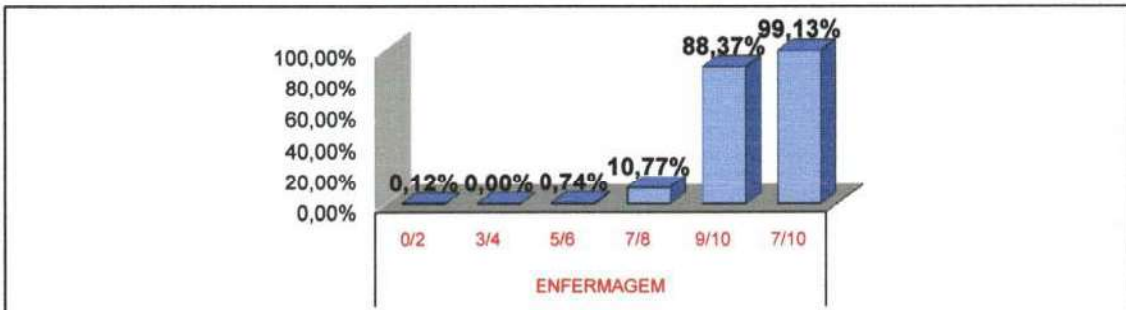
3.3 SINALIZAÇÃO



3.4 MÉDICOS



3.5 ENFERMAGEM



3.6 OUTROS PROFISSIONAIS

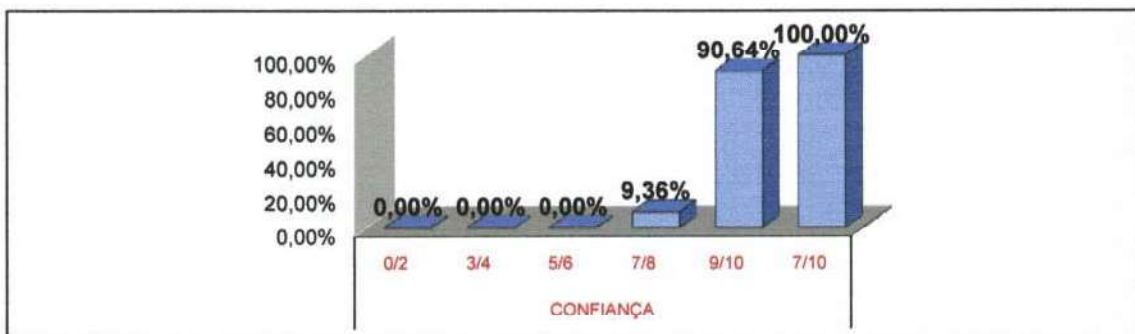


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO JULHO/2021

3.7 ADMINISTRAÇÃO



3.8 CONFIANÇA



3.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DE EXAMES

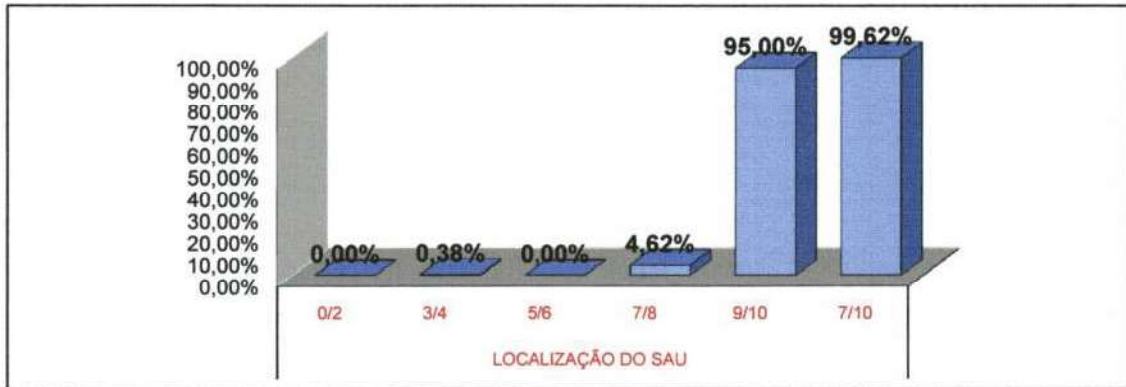


3.10 SILÊNCIO



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO JULHO/2021

3.11 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 31 de Julho 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 ?							212	211
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?							208	207
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)							211	211
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:								
4.1	Pelos médicos							208	206
4.2	Pelos enfermeiros							208	208
4.3	Pelos Outros Profissionais							209	209
4.4	Pelos funcionários da Administração							208	208
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?								
5.1	Para os médicos							211	211
5.2	Para os enfermeiros							211	211
5.3	Para os Outros Profissionais							212	212
5.4	Para os funcionários da Administração							212	212
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronto							212	212
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?								
7.1	Pelos médicos							212	212
7.2	Pelos enfermeiros							211	211
7.3	Pelos Outros Profissionais							212	211
7.4	Pelos funcionários da Administração							212	212
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							212	212
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							211	211
10	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?							212	212
11	O silêncio no ambiente do Acolhimento?							210	210
12	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							212	212
								4346	4421
								0,00%	0,61%
								0,00%	1,69%
								0,09%	98,21%
								100,0%	
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							27	4452
	sim							212	
	não							0	
14	Você voltaria a utilizar este serviço?							27	4452
	sim							212	
	não							0	

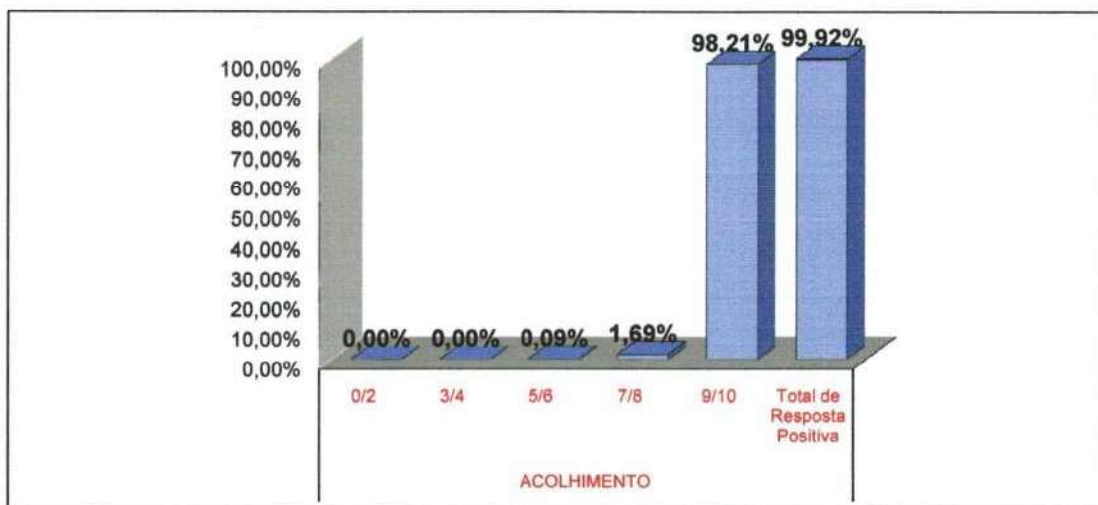
Total de Resposta Positiva 4845
 Total de Resposta Geral 4849
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,92%

Foram realizadas 212 entrevistas.
 No período de 1 a 31 de Julho 2021.

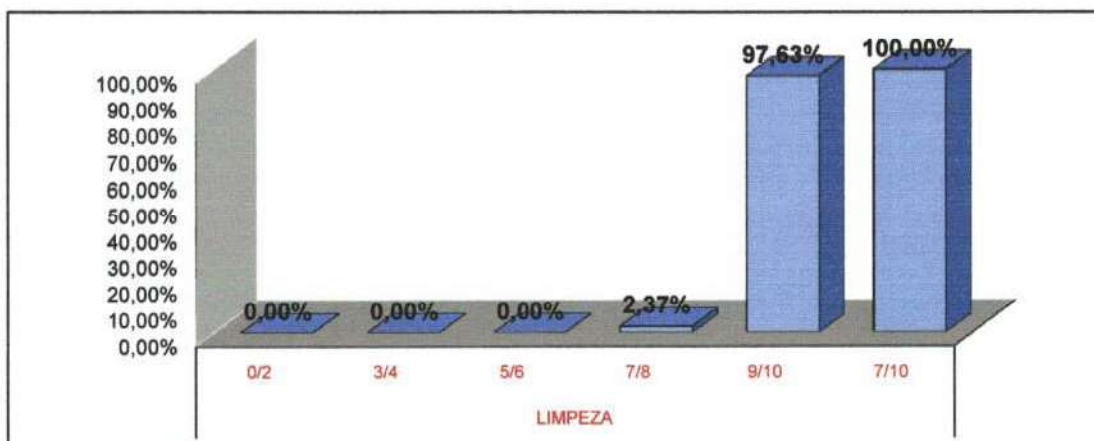
Wesleane Santos Coelho
 Wesleane Santos Coelho
 Serviço de Atenção ao Usuário

AValiação de Satisfação do Usuário - Julho/2021

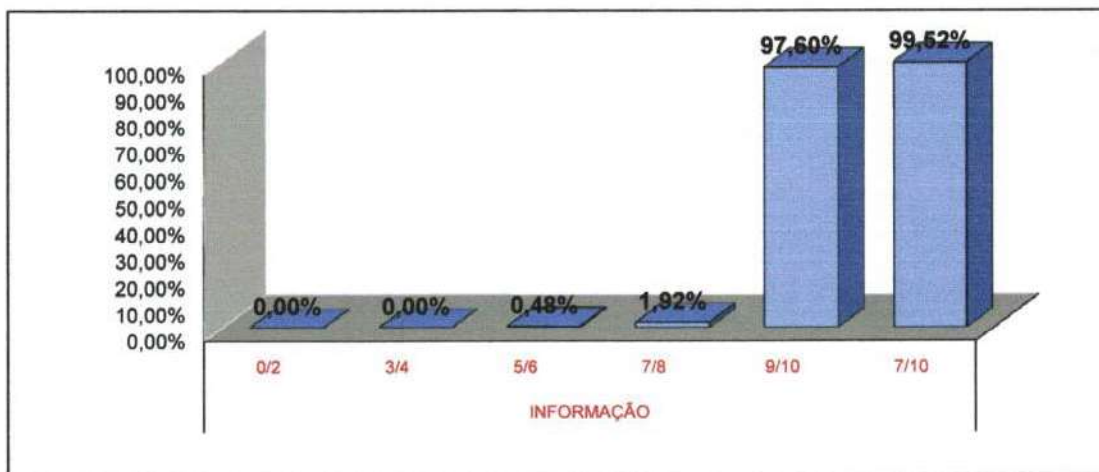
4. Acolhimento



4.1 LIMPEZA



4.2 INFORMAÇÃO

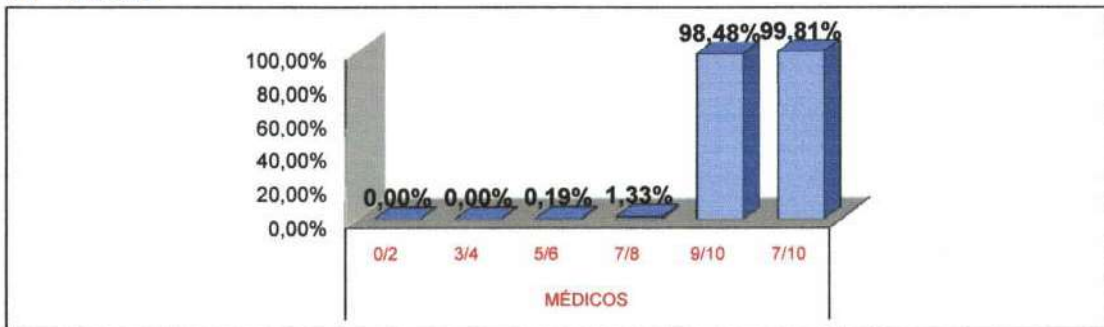


AValiação de Satisfação do Usuário - Julho/2021

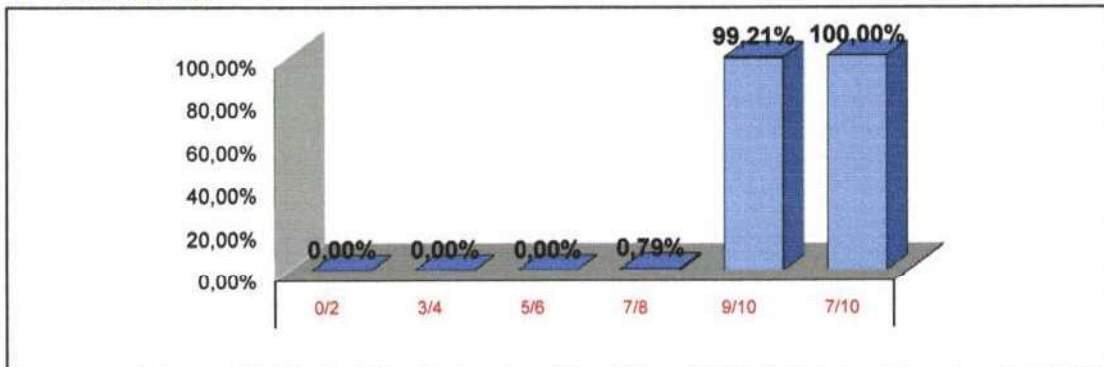
4.3 SINALIZAÇÃO



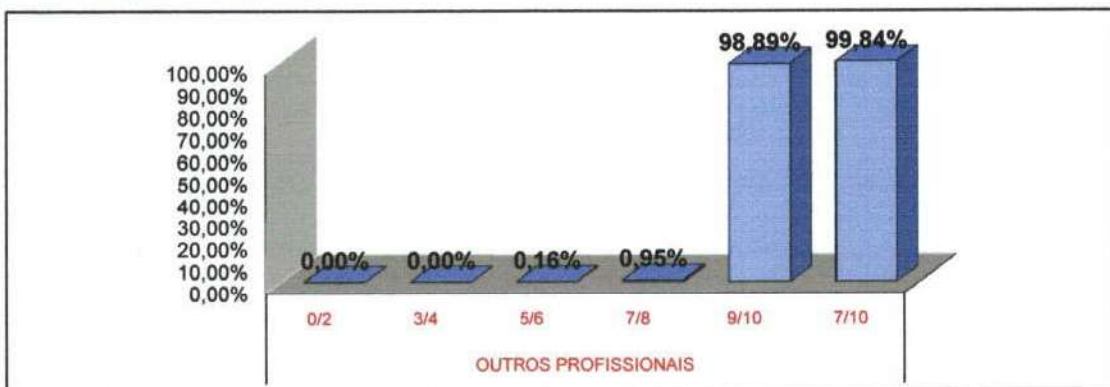
4.4 MÉDICOS



4.5 ENFERMAGEM



4.6 OUTROS PROFISSIONAIS

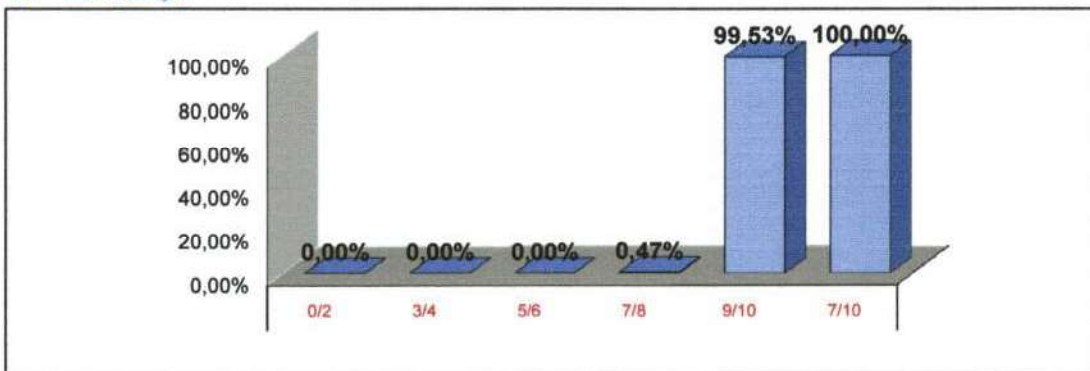


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JULHO/2021

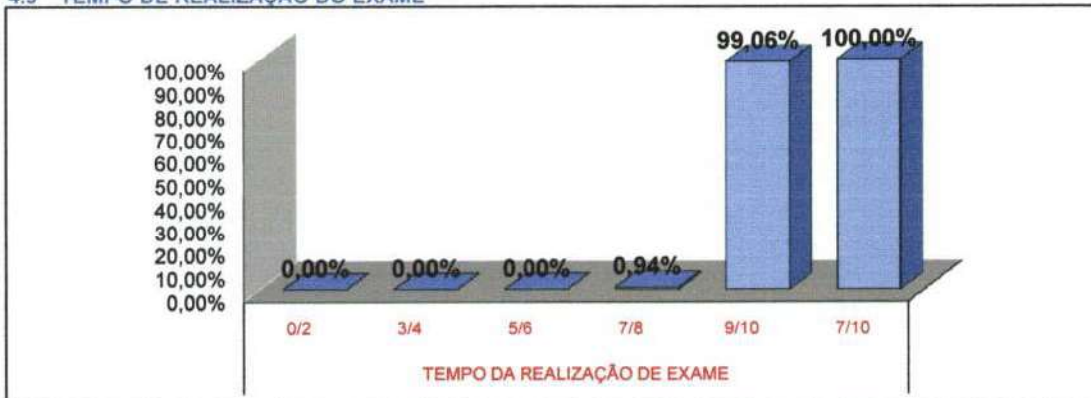
4.7 ADMINISTRAÇÃO



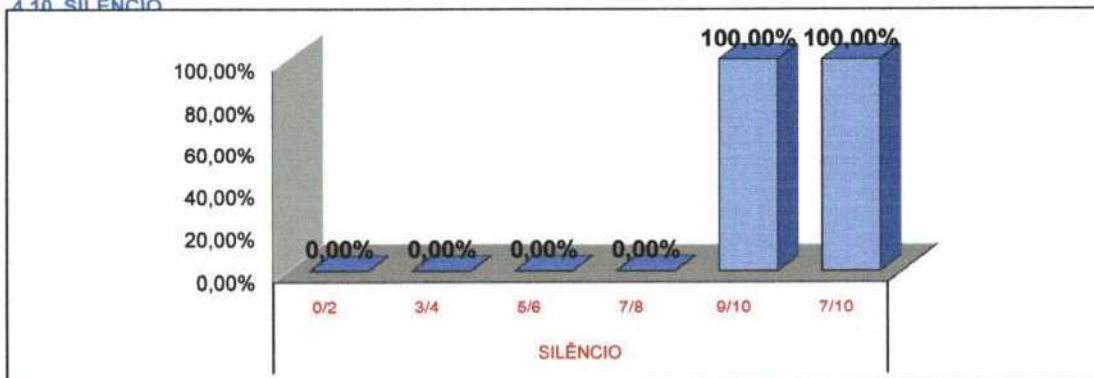
4.8 CONFIANÇA



4.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DO EXAME

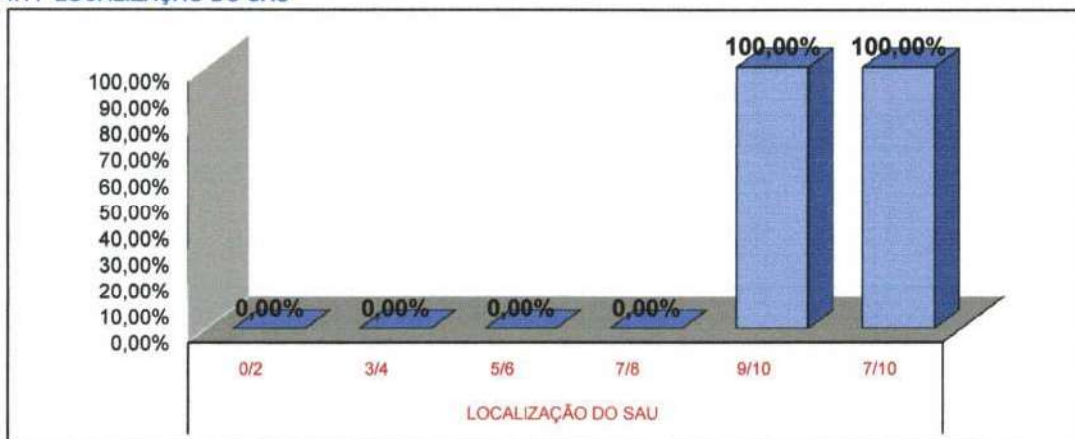


4.10 SILÊNCIO



AValiação de Satisfação do Usuário - Julho/2021

4.11 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 31 de Julho 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?							135	0	135	134			
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?							130	5	135	130			
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)							134	1	135	134			
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:													
4.1	Pelos médicos							134	0	135	135			
4.2	Pelos enfermeiros							134	0	135	135			
4.3	Pelos Outros Profissionais							134	0	135	135			
4.4	Pelos funcionários da administração							134	0	135	135			
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?													
5.1	Para os médicos							133	1	135	134			
5.2	Para os enfermeiros							134	0	135	135			
5.3	Para os Outros Profissionais							133	0	135	135			
5.4	Para os funcionários da administração							109	0	135	135			
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?							133	0	135	135			
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?													
7.1	Pelos médicos							132	1	135	134			
7.2	Pelos enfermeiros							133	0	135	135			
7.3	Pelos Outros Profissionais							133	0	135	135			
7.4	Pelos funcionários da administração							133	0	135	135			
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							131	4	135	130			
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							131	4	135	130			
10	A limpeza das roupas de cama e banho?							129	6	135	129			
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?							135	0	135	135			
12	O silêncio no ambiente do hospital?							136	0	135	134			
13	O horário em que são servidas as refeições?							133	0	135	135			
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?							134	0	135	135			
15	O horário das visitas?							1	134	135	1			
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?							132	0	135	134			
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							135	0	135	135			
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							134	1	135	134			
								3399	157	3645	3483			
								0,03%	0,00%	0,11%	2,41%	97,45%	100%	4,31%
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							sim	135	não	0			
20	Você voltaria a utilizar este serviço?							sim	135	não	0			

Total de Resposta Positiva 3753
 Total de Resposta Geral 3758
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,87%

Foram realizadas 135 entrevistas.
 No período de 1 a 31 de Julho 2021.

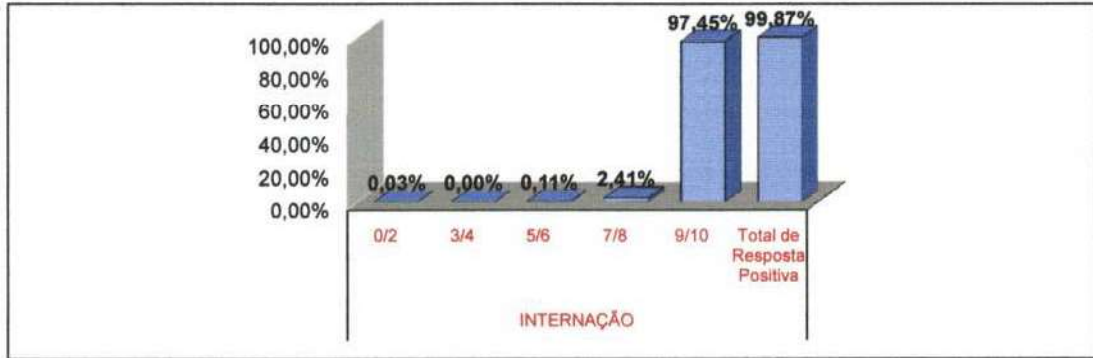
Wesleane Santos Coelho
 Wesleane Santos Coelho
 Serviço de Atenção ao Usuário

000152

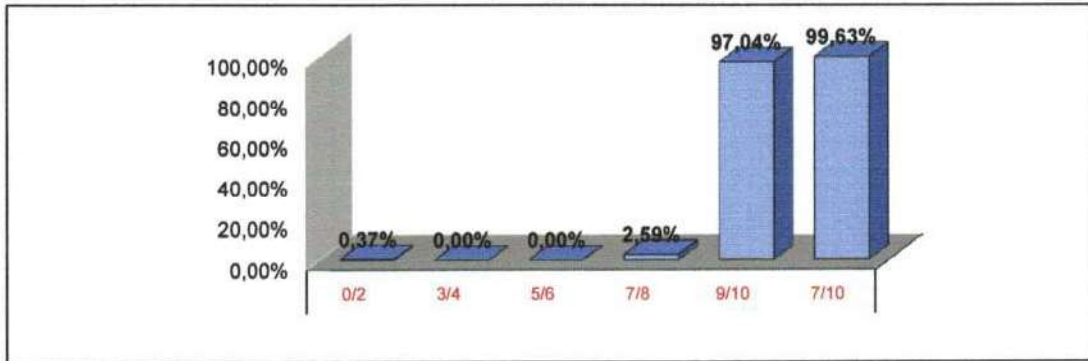


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JULHO/2021

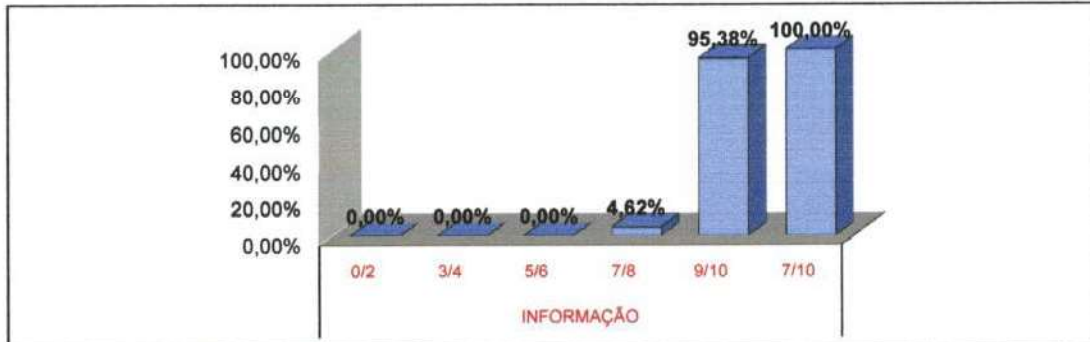
5. PÓS ALTA HOSPITAL



5.1 LIMPEZA



5.2 INFORMAÇÃO



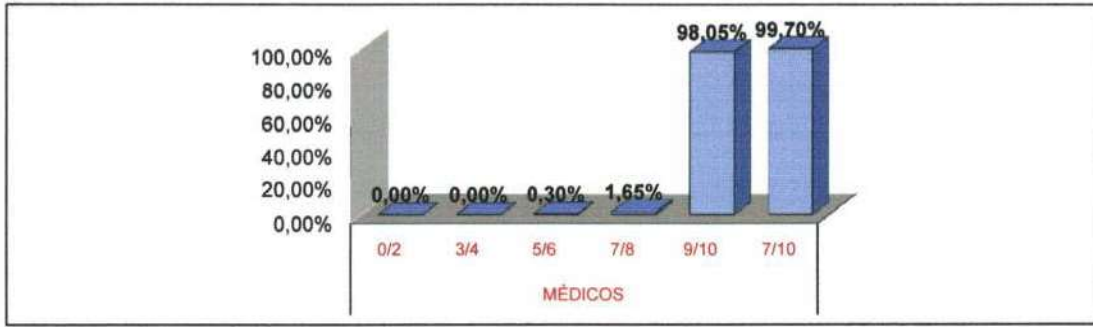
5.3 SINALIZAÇÃO



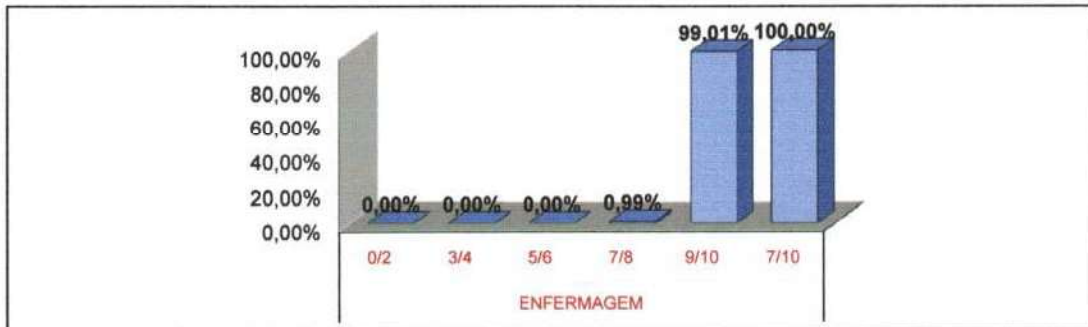


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JULHO/2021

5.4 MÉDICOS



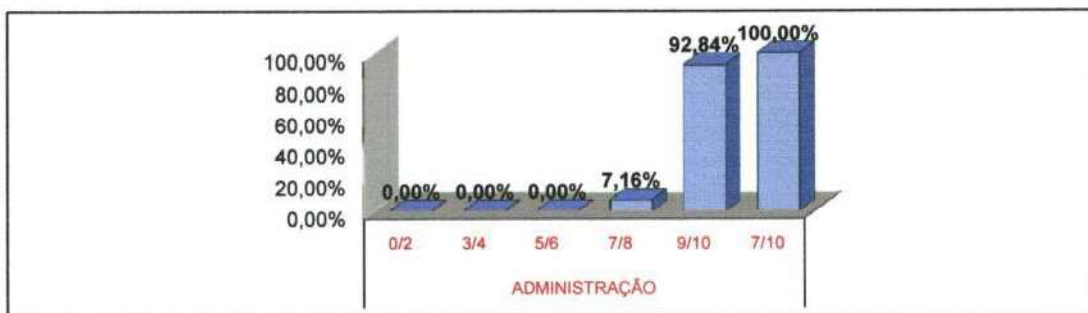
5.5 ENFERMAGEM



5.6 OUTROS PROFISSIONAIS

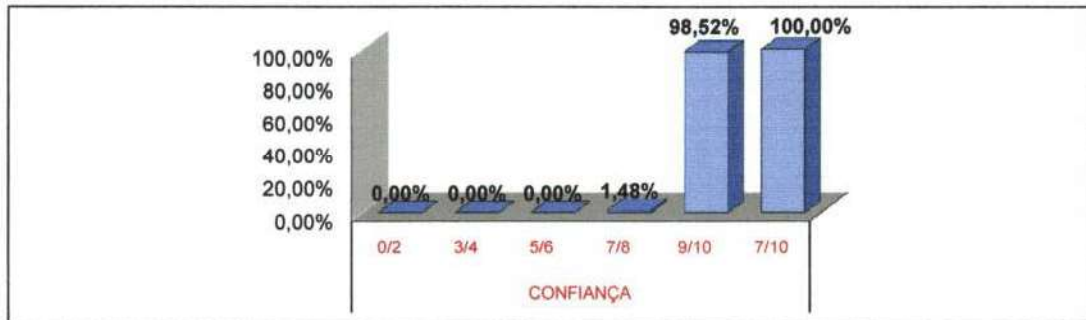


5.7 ADMINISTRAÇÃO



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JULHO/2021

5.8 CONFIANÇA



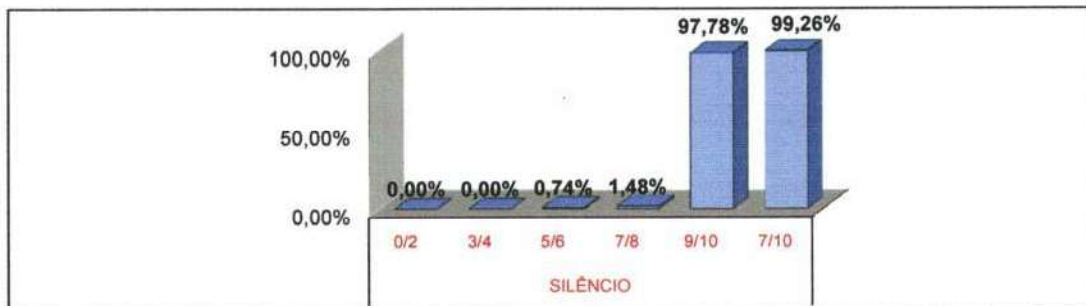
5.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



5.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA



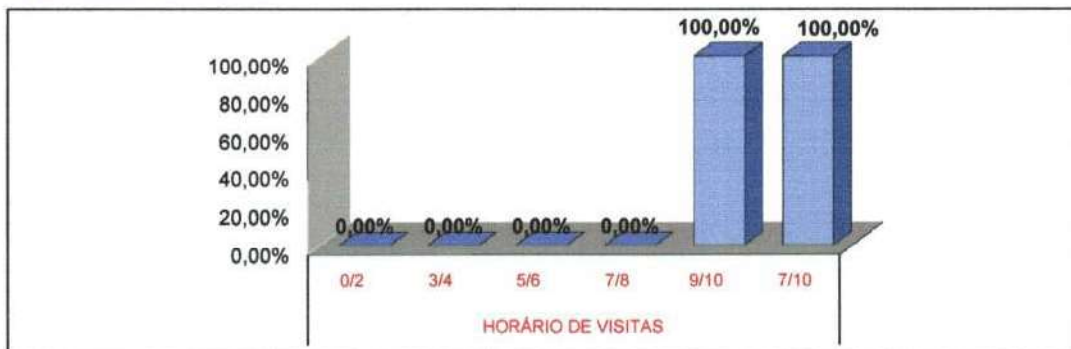
5.11 SILÊNCIO



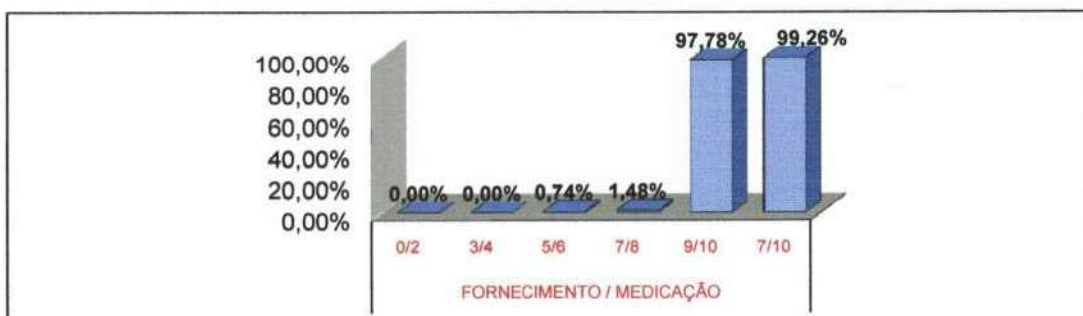


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JULHO/2021

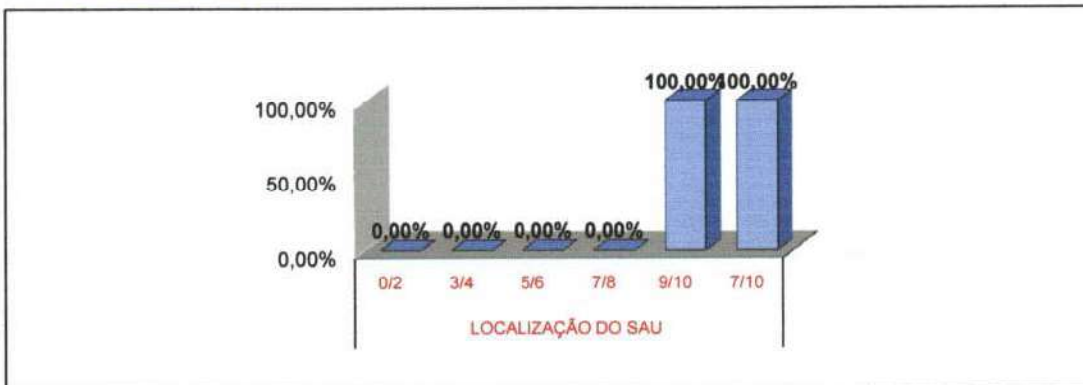
5.12 HORÁRIO DE VISITAS



5.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



5.14 LOCALIZAÇÃO DO SAU



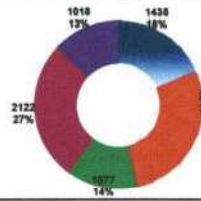
* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 31 de Julho 2021.

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

TOTAL DE PESQUISAS DE SATISFAÇÃO 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
Acolhimento	212	190	193	208	216	204	212						1438	205
Ambulatório	322	323	332	336	312	291	298						2211	316
Unidades de Internação	173	168	154	164	161	135	135						1077	164
SADT	310	340	314	334	279	281	274						2122	303
Pós Alta Hospitalar	158	142	140	143	157	134	135						1018	148
Total	1.178	1.160	1.132	1.163	1.138	1.048	1.053						7.863	1.168

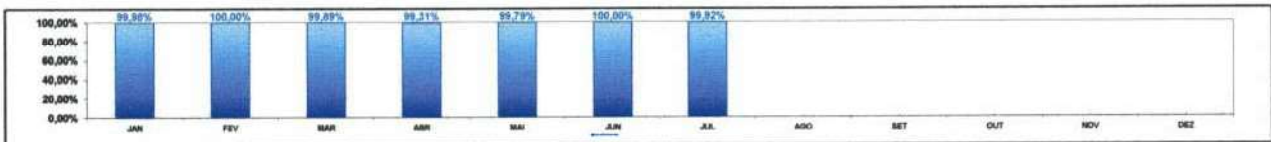
REPRESENTAÇÃO PERCENTUAL DAS RESPOSTAS DADAS NAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO POR SETOR POR MÊS

ANO: 2021

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Acolhimento														
Ruim	0,00%	0,00%	0,00%	0,19%	0,00%	0,00%	0,00%							0,03%
Regular	0,00%	0,00%	0,00%	0,12%	0,00%	0,00%	0,00%							0,02%
Bom	0,02%	0,00%	0,13%	0,46%	0,23%	0,00%	0,09%							0,13%
Ótimo	21,35%	8,13%	8,28%	10,87%	3,43%	6,40%	1,69%							8,29%
Excelente	78,66%	81,87%	80,60%	88,38%	96,37%	83,60%	98,21%							81,29%
Não Respondeu	3,84%	1,65%	1,48%	2,91%	2,80%	0,49%	0,16%							1,80%
Total de Resposta Positiva do Acolhimento	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%
Ambulatório														
Ruim	0,08%	0,28%	0,47%	0,27%	0,16%	0,48%	0,13%							0,28%
Regular	0,08%	0,44%	0,74%	0,99%	0,11%	0,42%	0,16%							0,41%
Bom	5,53%	3,42%	2,79%	3,46%	1,39%	1,39%	1,40%							1,90%
Ótimo	8,30%	10,79%	11,87%	10,37%	9,23%	8,19%	8,69%							9,23%
Excelente	81,17%	85,11%	84,14%	84,43%	89,10%	88,87%	88,64%							87,61%
Não Respondeu	4,83%	3,88%	8,18%	8,03%	3,88%	4,83%	4,48%							4,82%
Total de Resposta Positiva do Ambulatório	99,89%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,83%	100,00%							99,83%
Total de Resposta Negativa do Ambulatório	0,31%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,17%	0,00%							0,07%
Unidades de Internação														
Ruim	0,08%	0,00%	0,08%	0,16%	0,50%	0,03%	0,09%							0,06%
Regular	0,08%	0,02%	0,09%	0,23%	0,00%	0,00%	0,00%							0,01%
Bom	0,79%	0,23%	0,38%	0,76%	0,23%	0,09%	0,09%							0,38%
Ótimo	9,89%	4,48%	6,44%	6,93%	3,28%	3,22%	1,38%							5,33%
Excelente	88,86%	95,14%	83,21%	82,10%	96,30%	94,67%	94,48%							84,22%
Não Respondeu	5,31%	4,78%	5,20%	7,70%	7,99%	5,38%	4,96%							5,77%
Total de Resposta Positiva das Unidades de Internação	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%
SADT														
Ruim	0,02%	0,50%	0,20%	0,86%	0,19%	0,04%	0,13%							0,38%
Regular	0,26%	0,77%	0,83%	0,87%	0,28%	0,02%	0,09%							0,44%
Bom	1,80%	3,88%	3,39%	3,28%	1,20%	0,21%	0,68%							1,90%
Ótimo	16,70%	13,65%	16,81%	12,21%	9,96%	5,53%	9,89%							11,87%
Excelente	81,44%	81,18%	80,26%	86,69%	88,70%	94,21%	83,30%							85,11%
Não Respondeu	11,71%	6,19%	6,77%	7,38%	7,56%	4,68%	2,79%							7,20%
Total de Resposta Positiva do SADT	99,60%	99,41%	99,69%	99,07%	99,55%	100,00%	100,00%							99,64%
Total de Resposta Negativa do SADT	0,32%	0,99%	0,31%	0,93%	0,38%	0,00%	0,00%							0,36%
Pós Alta Hospitalar														
Ruim	0,02%	0,00%	0,06%	0,14%	0,00%	0,00%	0,02%							0,04%
Regular	0,08%	0,02%	0,08%	0,03%	0,00%	0,00%	0,00%							0,02%
Bom	0,69%	0,19%	0,26%	0,88%	0,10%	0,06%	0,11%							0,31%
Ótimo	9,22%	5,74%	4,71%	5,89%	4,30%	3,77%	2,41%							6,03%
Excelente	89,84%	94,04%	94,89%	94,09%	95,61%	96,14%	97,46%							94,61%
Não Respondeu	5,19%	4,12%	4,44%	7,72%	7,99%	5,44%	4,31%							5,47%
Total de Resposta Positiva da Pós Alta Hospitalar	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%

SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - ACOLHIMENTO

ANO: 2021



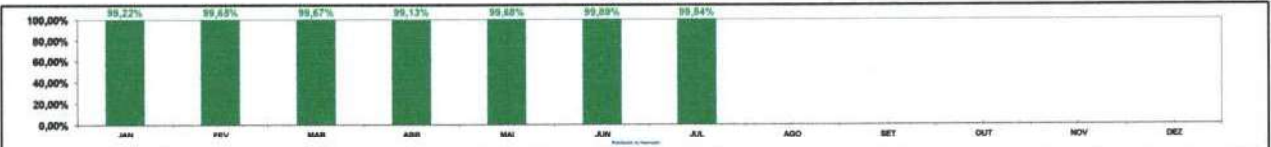
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - AMBULATÓRIO

ANO: 2021



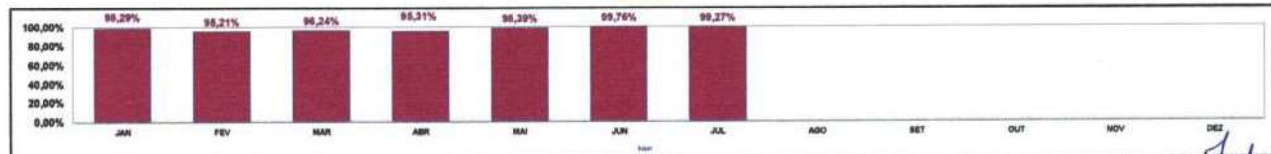
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - UNIDADES DE INTERNAÇÃO

ANO: 2021



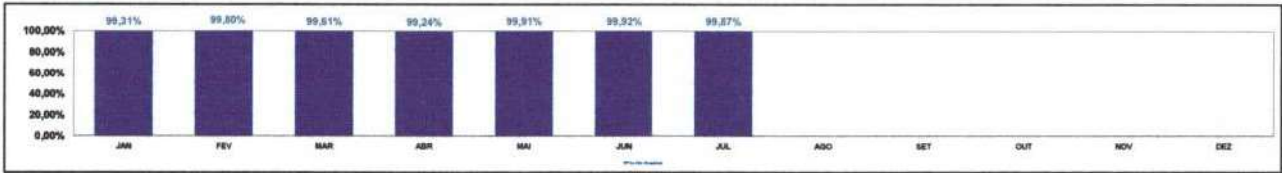
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - SADT

ANO: 2021



SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - PÓS ALTA HOSPITALAR

ANO: 2021



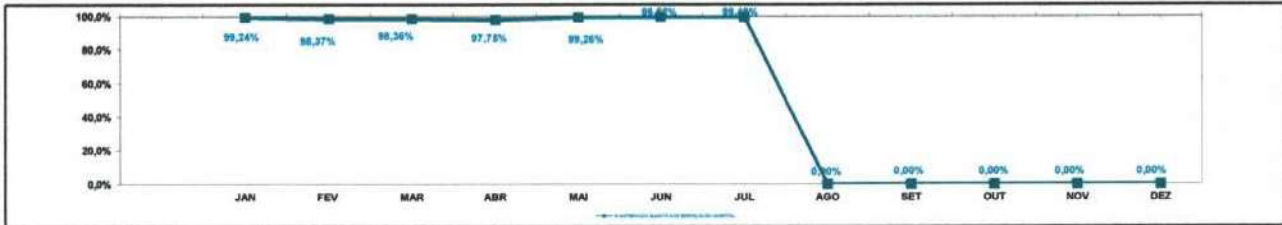
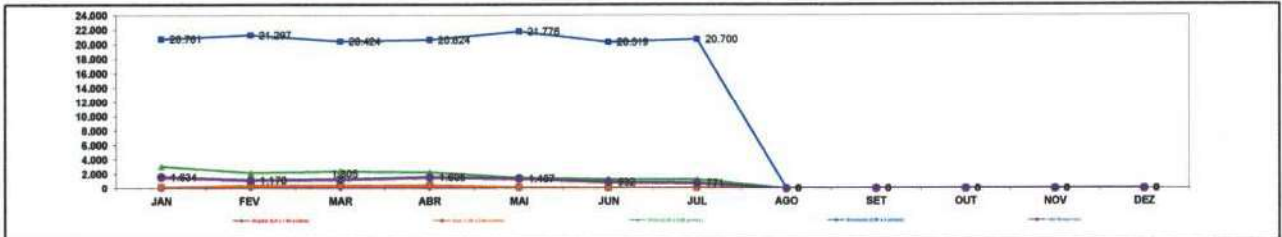
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS A PARTIR DAS RESPOSTAS DE CADA PESQUISA

ANO: 2021

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Medio
Acoplimento														
Ruim (0 a 0,9 pontos)	0	0	0	8	0	0	0						8	1
Regular (1,0 a 1,99 pontos)	0	0	0	5	0	0	0						5	1
Bom (2,0 a 2,99 pontos)	1	0	5	19	10	0	4						39	6
Ótimo (3,0 a 3,99 pontos)	918	319	370	461	181	273	78						2.884	386
Excelente (4,0 a 4 pontos)	3.374	3.805	3.814	3.748	4.244	3.990	4.348						29.921	3846
Total de Resposta Positiva do Acoplimento	424	380	380	416	433	408	424						3.284	428
Total de Resposta Negativa do Acoplimento	9	0	0	0	0	0	0						9	0
Não Respondeu	182	88	80	137	131	21	27						884	88
Total de Respostas do Acoplimento	4.714	4.564	4.388	4.687	4.837	4.671	4.849						32.401	4828
% SATISFAÇÃO QUANTO AO ACOLHIMENTO	99,98%	100,00%	99,89%	99,31%	99,79%	100,00%	99,92%						99,84%	99,84%
Ambulatório														
Ruim (0 a 0,9 pontos)	3	18	38	16	9	24	7						102	26
Regular (1,0 a 1,99 pontos)	3	26	44	88	6	22	8						188	24
Bom (2,0 a 2,99 pontos)	31	144	187	287	79	68	78						771	119
Ótimo (3,0 a 3,99 pontos)	478	842	710	860	924	433	820						3.887	881
Excelente (4,0 a 4 pontos)	8.329	8.197	8.824	8.949	8.082	4.727	4.762						38.108	6019
Total de Resposta Positiva do Ambulatório	842	848	884	870	824	591	593						4.419	631
Total de Resposta Negativa do Ambulatório	2	0	0	0	0	1	0						3	0
Não Respondeu	277	183	325	384	228	236	282						1.988	272
Total de Respostas do Ambulatório	6.485	6.860	6.847	6.581	6.324	5.788	6.284						44.488	6382
% SATISFAÇÃO QUANTO AO AMBULATORIO	99,40%	97,30%	98,40%	98,76%	98,91%	98,91%	98,49%						97,69%	97,69%
Unidades de Internação														
Ruim (0 a 0,9 pontos)	2	0	2	6	0	1	3						18	2
Regular (1,0 a 1,99 pontos)	2	1	0	1	0	0	0						4	1
Bom (2,0 a 2,99 pontos)	23	15	11	29	14	3	3						108	15
Ótimo (3,0 a 3,99 pontos)	424	190	242	388	133	160	48						1.483	213
Excelente (4,0 a 4 pontos)	3.982	4.037	3.650	3.638	3.892	3.288	3.436						28.779	3883
Total de Resposta Positiva das Unidades de Internação	346	330	306	308	322	270	272						2.194	308
Total de Resposta Negativa das Unidades de Internação	0	0	0	0	0	0	0						0	0
Não Respondeu	548	212	215	320	308	188	182						1.888	248
Total de Respostas das Unidades de Internação	4.789	4.873	4.222	4.140	4.361	3.720	3.762						29.852	4322
% SATISFAÇÃO QUANTO AS UNIDADES DE INTERNACAO	99,22%	99,88%	99,67%	99,13%	99,68%	99,80%	99,84%						99,88%	99,88%
SADY														
Ruim (0 a 0,9 pontos)	1	86	12	67	10	2	7						148	21
Regular (1,0 a 1,99 pontos)	19	48	37	82	16	1	6						180	26
Bom (2,0 a 2,99 pontos)	82	224	193	197	62	11	21						800	114
Ótimo (3,0 a 3,99 pontos)	914	850	914	733	493	296	527						4.727	675
Excelente (4,0 a 4 pontos)	4.488	6.071	4.899	4.982	4.578	6.047	4.787						33.870	4786
Total de Resposta Positiva do SADY	619	878	628	642	586	882	648						4.228	604
Total de Resposta Negativa do SADY	2	4	2	6	2	0	0						18	3
Não Respondeu	728	681	438	478	422	382	182						3.018	431
Total de Respostas do SADY	6.094	6.529	6.483	6.680	6.718	6.919	6.878						43.668	6338
% SATISFAÇÃO QUANTO AO SADY	98,26%	96,21%	98,24%	95,31%	98,39%	99,76%	99,27%						97,50%	97,50%
Pós Alta Hospitalar														
Ruim (0 a 0,9 pontos)	1	0	2	5	0	1	1						10	1
Regular (1,0 a 1,99 pontos)	2	13	0	1	0	0	0						16	2
Bom (2,0 a 2,99 pontos)	28	7	13	24	4	2	4						82	12
Ótimo (3,0 a 3,99 pontos)	373	211	179	190	178	129	84						1.826	189
Excelente (4,0 a 4 pontos)	3.842	3.487	3.427	3.328	3.883	3.289	3.399						24.828	3104
Total de Resposta Positiva da Pós Alta Hospitalar	318	284	290	284	334	268	270						2.038	291
Total de Resposta Negativa da Pós Alta Hospitalar	0	0	0	0	0	0	0						0	0
Não Respondeu	221	158	280	296	318	197	187						1.627	232
Total de Respostas Pós Alta Hospitalar	4.361	3.989	3.882	3.821	4.800	3.689	3.768						27.981	3987
% SATISFAÇÃO Pós Alta Hospitalar	99,31%	99,80%	99,61%	98,24%	99,91%	99,92%	99,87%						99,87%	99,87%

SATISFAÇÃO GERAL DOS USUÁRIOS POR MÊS

ANO: 2021



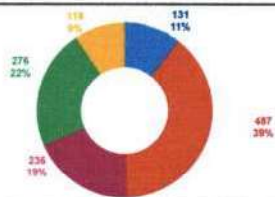
Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Medio
TODOS OS SETORES														
Ruim (0 a 0,9 pontos)	7	71	45	92	19	28	18						280	23
Regular (1,0 a 1,99 pontos)	26	88	81	118	24	23	13						393	31
Bom (2,0 a 2,99 pontos)	178	390	389	476	169	84	117						1.800	188
Ótimo (3,0 a 3,99 pontos)	3.108	2.212	2.418	2.290	1.480	1.310	1.264						14.067	1.172
Excelente (4,0 a 4 pontos)	20.781	21.287	20.424	20.824	21.778	20.319	20.700						148.901	12.158
Total de Resposta Positiva	2.346	2.318	2.298	2.320	2.288	2.089	2.108						15.701	1.308
Total de Resposta Negativa	4	4	2	6	2	1	0						19	2
Não Respondeu	1.834	1.170	1.308	1.608	1.407	932	771						8.824	735
Total de Respostas de Todos os Setores	26.424	24.868	23.588	23.800	23.488	21.784	22.182						184.771	13.731
% SATISFAÇÃO QUANTO AOS SERVIÇOS DO HOSPITAL	99,24%	96,37%	98,36%	97,75%	99,26%	99,52%	99,48%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

IL. HOSP. SAU. 01/02 *Jubiana*

CLASSIFICAÇÃO DOS USUÁRIOS QUE FIZERAM ELOGIOS, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E DÚVIDAS 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
Usuários Não Definidos	17	33	28	16	9	12	19						131	10,71
Usuários Internos	64	68	111	89	81	34	82						497	40,57
Usuários Externos	19	45	38	25	29	27	23						236	19,21
Acompanhantes	49	21	42	40	10	29	79						276	22,63
Visitantes	15	0	32	13	17	15	33						131	10,88
Total	164	168	248	182	122	148	229						1.248	174,30

MEIO DE RECEBIMENTO DOS ELOGIOS, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E DÚVIDAS DOS USUÁRIOS 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
Escrito (Fólder)	34	31	33	13	13	18	16						138	10,71
Personal (Mês ao SAUT/Visita aos Leitos)	181	114	118	78	89	78	78						708	57,14
Total	185	145	151	91	92	96	92						846	120,88

ELOGIOS, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E DÚVIDAS DOS USUÁRIOS 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
Elogios	79	99	147	111	74	79	103						692	58,86
Reclamações	3	2	2	3	5	10	2						27	2,86
Sugestões	0	0	0	0	1	1	0						2	0,20
Relatos	1	0	0	0	0	1	0						2	0,20
Total	83	101	149	114	80	91	105						723	102,29

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	95,18	98,21	98,65	97,36	92,50	86,80	88,50						95,19
Reclamações	3,61	1,99	1,35	2,64	6,25	10,99	2,00						3,86
Sugestões	0,00	0,00	0,00	0,00	1,25	2,00	0,00						0,48
Relatos	1,21	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00						0,45
Total (%)	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00

EL 1489P/SAU/2021-02 *Jubioneira*

RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS

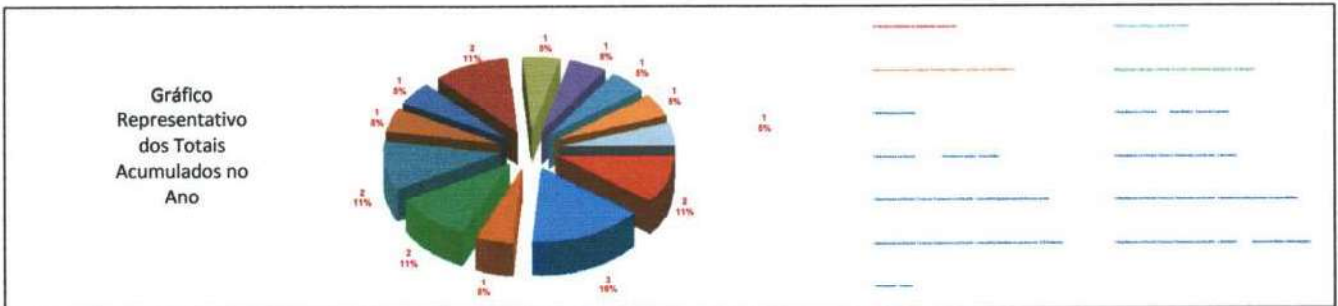
ANO: 2021



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Serviço de Higienização e Limpeza	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,14
Ambulatório	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Direção Assistencial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Diretoria Técnica	0	2	1	0	1	2	0	0	0	0	0	0	6	1,00
SADU	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Serviço de Nutrição	0	0	1	1	0	4	0	0	0	0	0	0	6	0,88
Recepção SADU/Ambulatório	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,14
Unidades de Internação	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	3	0,43
Fisioterapia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Recepção Entrega de Resultados de Exames	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Acolhimento	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,14
Laboratório	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0,43
Direção Hospitalar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Serviço Pronto-Socorro do Paciente	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	3	0,43
Portaria	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,43
Guarda Volumens	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Total	4	2	2	3	5	10	2	0	0	0	0	0	29	2,33

RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS POR SERVIÇO POR MÊS

ANO: 2021



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Falta de Cordialidade no atendimento assistencial	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,29
Demora para entregar a Cópia do Prontuário	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	3	0,43
Banheiro -Corredor da Clínica Pediatría	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,14
Atendimento assistencial - Acolhimento	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2	0,29
Atendimento na Portaria	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0,29
Atraso Médico - Exame de Contraste	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,14
Atendimento médico - Hemodialisas	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,14
Forma no Tratamento com Usuário - Laboratório	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2	0,29
Agendamento de Retorno errado	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,14
Insatisfação tempo de espera Médico	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,14
Atendimento assistencial - UTI Pediatría	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,14
Ausência do Médico Oftalmologista	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,14
Informações - Portaria	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,14
Atendimento Ambulatorial - 08/03/2021	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,14
Atraso do Médico - Obstetrícia	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,14
Horário de Realização dos Exames Laboratoriais	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,14
Refeições fornecidas - UTI NeoUTI Pediatría	0	0	1	1	0	4	0	0	0	0	0	0	6	0,88
Total	4	2	2	3	5	10	2	0	0	0	0	0	29	2,33
RETORNO AOS USUÁRIOS - RECLAMAÇÕES - MESES ANTERIORES PENDENTES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
RETORNO AOS USUÁRIOS - RECLAMAÇÕES DO MES ATUAL	4	2	2	3	5	10	2	0	0	0	0	0	4	0,43
% DE RETORNO AOS USUÁRIOS REFERENTE RECLAMAÇÕES	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%

RL HRSP SAU.001-02 *Juchim*