

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

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 30 do mês de junho 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	221
Ambulatório	341
S.A.D.T	343
Pós Alta Hospitalar	200
TOTAL	1285

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 JUNHO

Item Verificação	Acolhimento	Ambulatório	Internação	SADT	Pós Alta Hospitalar
Ruim (0 a 0,5 pontos)	1	54	0	75	5
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	6	57	0	120	1
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	10	247	16	296	30
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	356	1.194	607	1.620	1.298
Excelente (3,60 a 4 pontos)	4.238	4.699	4.200	4.580	4.048
Total de Resposta Positiva	442	681	360	684	400
Total de Resposta Negativa	0	1	0	2	0
Não Respondeu	30	228	37	169	18
Total de Respostas	5.053	6.933	5.183	7.377	5.782
% SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR	99,66%	94,82%	99,69%	93,32%	99,38%

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



ITEM	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	TOTAL MÊS
1	<u>Atendimentos</u>	
1.1	Atendimentos em sala	228
1.2	Atendimentos por telefone	00
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	110
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)	1426
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	1105
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>	08
TOTAL GERAL DE ATIVIDADES		3514

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	94	85,45
Reclamação	07	6,37
Sugestão	05	4,54
Relato	04	3,64
TOTAL	110	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
Solicitação de poltrona - 31/05/2019	Clínica Cirúrgica	Clínica Cirúrgica
Recepção acolhimento: falha na data de retorno da consulta com Neopediatria.	Ambulatório	Atendimento
Atendimento médico: falta de cordialidade com o usuário.	Clínica Médica	Direção técnica
Solicitação de poltrona.	Clinica Cardiologia	Clinica Cardiologia
Falta de cordialidade com usuário - Recepção atendimento.	SADT	Recepção SADT
Falta de bolsa de colostomia.	Clinica Cardiologia	Direção de enfermagem
Previsão cirurgia - cirurgia plástica.	Clínica pediátrica	Direção técnica

Tabela 05: Motivos das reclamações.

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

Setor	Total Numérico	%
Direção de enfermagem	03	42,87
Direção Técnica	02	28,57
Recepção SADT	01	14,28
Recepção Acolhimento	01	14,28
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 este mês é de 97,37%. O Índice encontra-se dentro da meta, classificado como ótimo. O indicador do setor SADT e Ambulatório foi o fator impactante no resultado final, porém avaliamos que os mesmos mantiveram-se dentro dos parâmetros de satisfação analisados anteriormente; o que nos faz avaliar que as atividades implantadas referentes à atenção ao usuário tem sido aplicadas com efetividade. Mantivemos o monitoramento do indicador do setor de Internação, o mesmo apresentou dentro da meta nos últimos dois meses, caracterizando como pontual a baixa insatisfação do usuário no mês de Abril.

Durante as apresentações semanais realizadas pelo SAU, nos setores de atendimento realizamos orientações para o melhor colhimento 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 05 relatos de sugestões. Foram registrados 94 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;

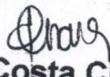
IV – ELOGIOS E SUGESTÕES

No mês vigente recebemos 05 relatos de sugestões. Foram registrados 94 relatos de elogios. As cópias dos formulários seguem em anexo no CD.



- 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, 02 de julho de 2019.


Ana Carolina Costa Chaves
Coordenadora do SAU

- 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, 02 de julho de 2019.

Ana Carolina Costa Chaves
Coordenadora do SAU



HOSPITAL REGIONAL
DO SUDESTE DO PARÁ
DR. GERALDO VELOSO

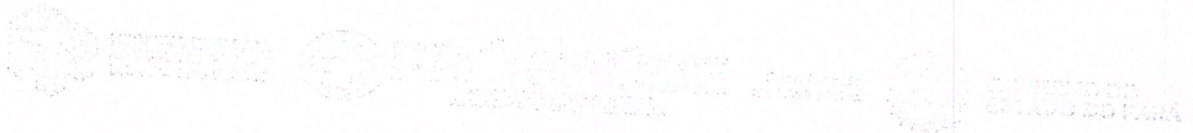


PRÓ-SAÚDE
ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE
ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR

Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ



PESQUISA DE SATISFAÇÃO AVALIAÇÃO MENSAL

REFERÊNCIA: JUNHO - 2019

PESQUISA DE SATISFAÇÃO
AVALIAÇÃO MENSAL

REFERÊNCIA: JUNHO - 2019

RL.HRSP.SAU.001-01

000075

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE INTERNAÇÃO

ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS							NR	Total	Total 7/8 e 9/10					
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	TOTAL									
1	Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, recepção, salas de espera?							1	180	177					
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?							1	180	178					
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)							1	180	179					
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:														
4.1	Pelos médicos							2	180	176					
4.2	Pelos enfermeiros							0	180	180					
4.3	Pelos Outros Profissionais							19	177	177					
4.4	Pelos funcionários da administração							0	180	178					
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?														
5.1	Para os médicos							1	180	179					
5.2	Para os enfermeiros							2	180	176					
5.3	Para os Outros Profissionais							1	180	179					
5.4	Para os funcionários da administração							2	180	178					
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?							3	180	177					
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?														
7.1	Pelos médicos							1	180	178					
7.2	Pelos enfermeiros							4	180	176					
7.3	Pelos Outros Profissionais							1	180	179					
7.4	Pelos funcionários da administração							1	180	179					
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							1	180	179					
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							1	180	179					
10	A limpeza das roupas de cama e banho?							1	180	179					
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?							0	180	178					
12	O silêncio no ambiente do hospital?							2	180	178					
13	O horário em que são servidas as refeições?							1	180	178					
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?							2	180	176					
15	O horário das visitas?							2	180	178					
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?							1	180	179					
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							0	180	180					
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							2	180	177					
									4860	4807					
								0,00%	0,00%	0,33%	12,59%	87,08%	100,00%	0,76%	99,67%
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							sim	180	não	0				
20	Você voltaria a utilizar este serviço?							sim	180	não	0				

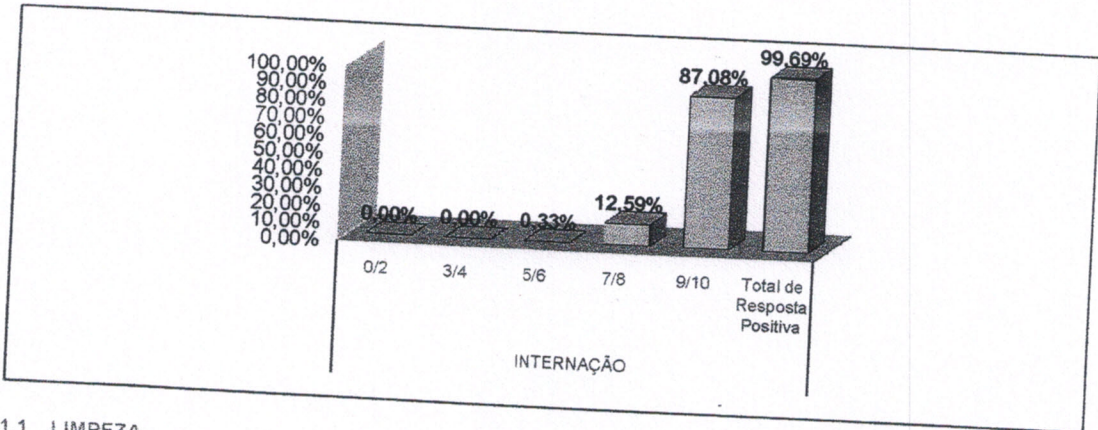
Total de Resposta Positiva 5167
 Total de Resposta Geral 5183
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,69%

Foram realizadas 180 entrevistas.
 No período de 1 a 30 de Junho 2019.

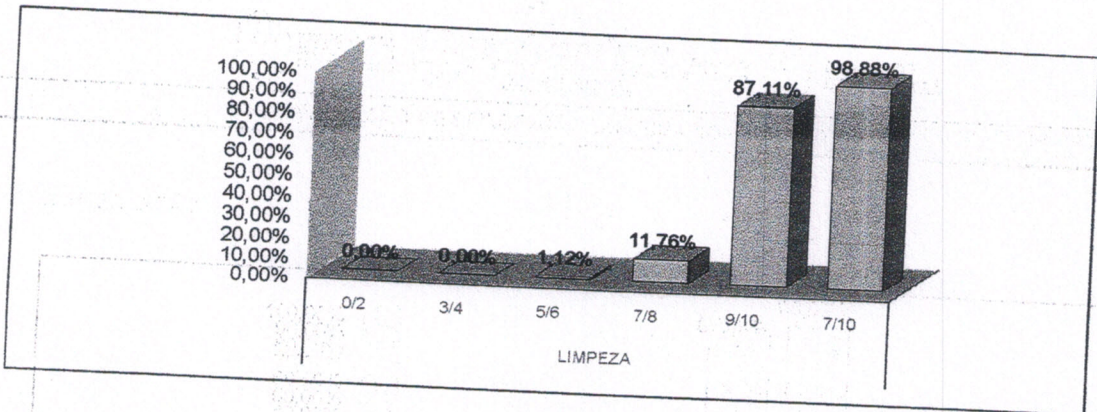
Ana Carolina Costa Chaves
 Serviço de Atenção ao Usuário

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JUNHO/2019

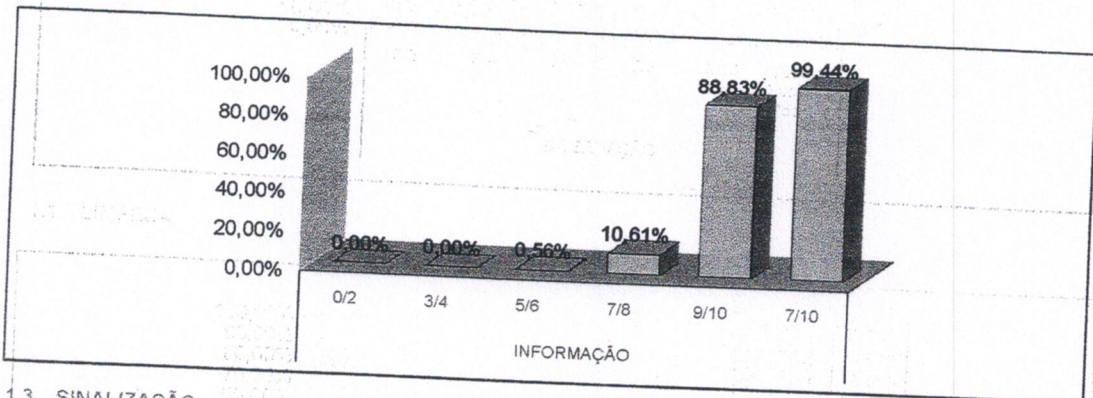
1. INTERNAÇÃO



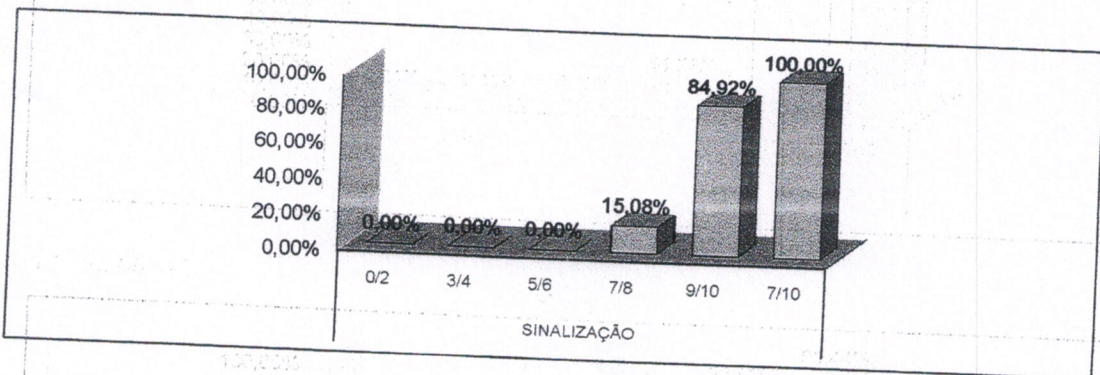
1.1 LIMPEZA



1.2 INFORMAÇÃO

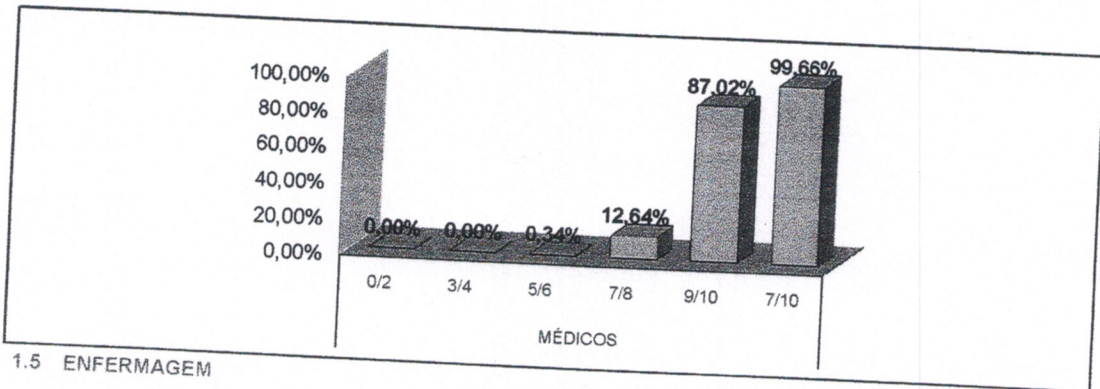


1.3 SINALIZAÇÃO

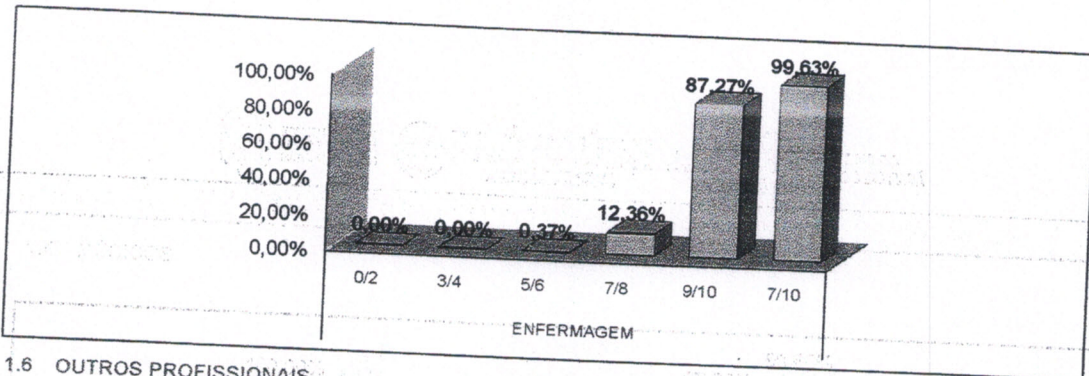


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JUNHO/2019

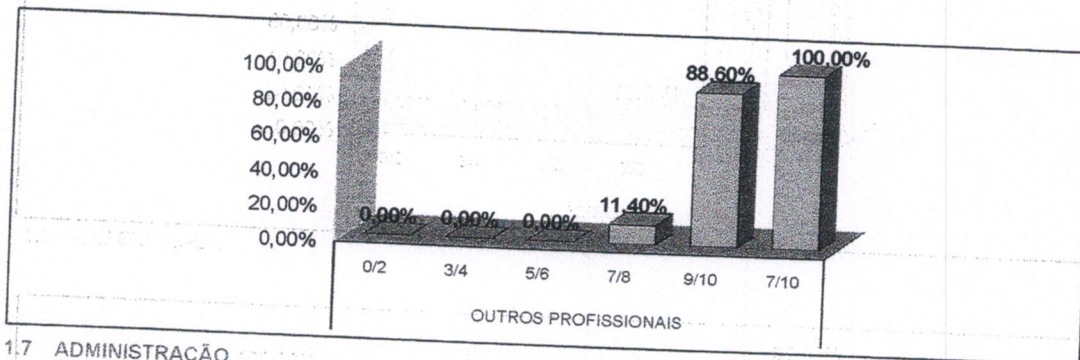
1.4 MÉDICOS



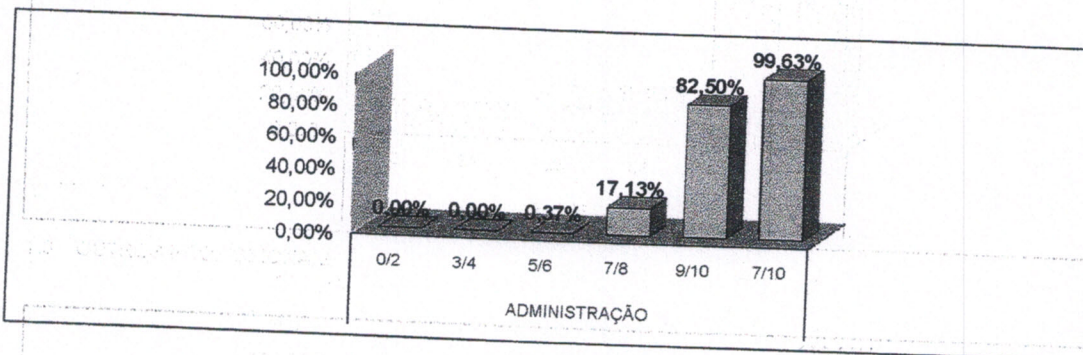
1.5 ENFERMAGEM



1.6 OUTROS PROFISSIONAIS

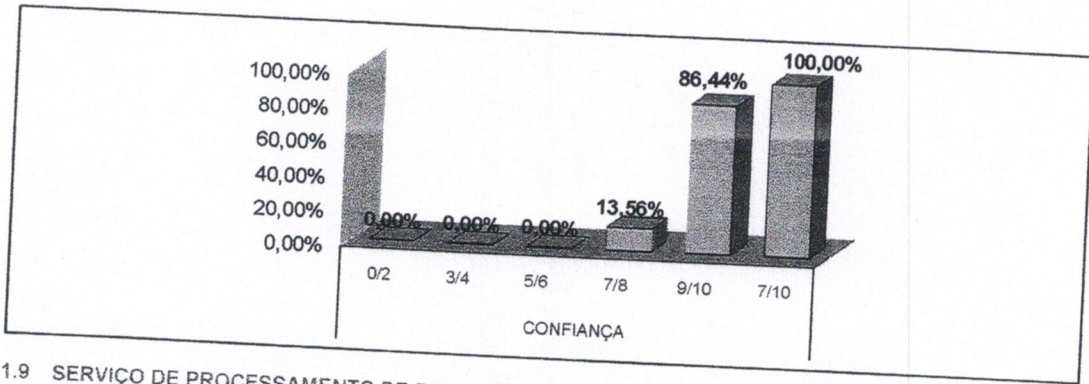


1.7 ADMINISTRAÇÃO

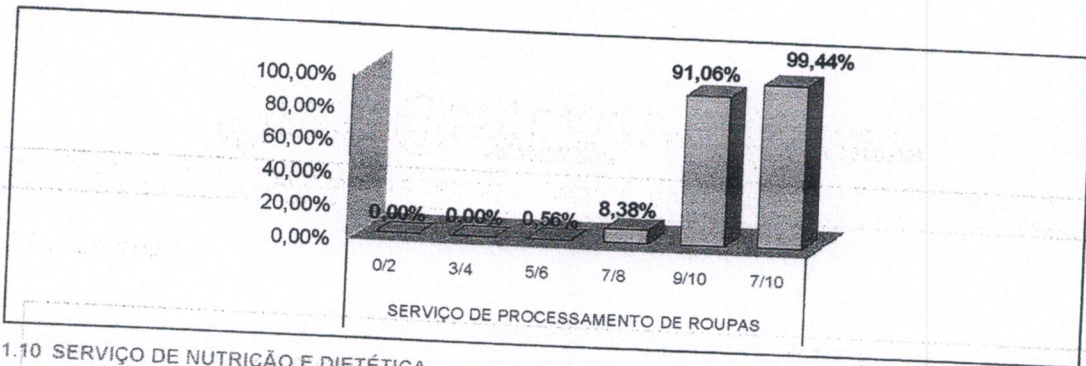


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JUNHO/2019

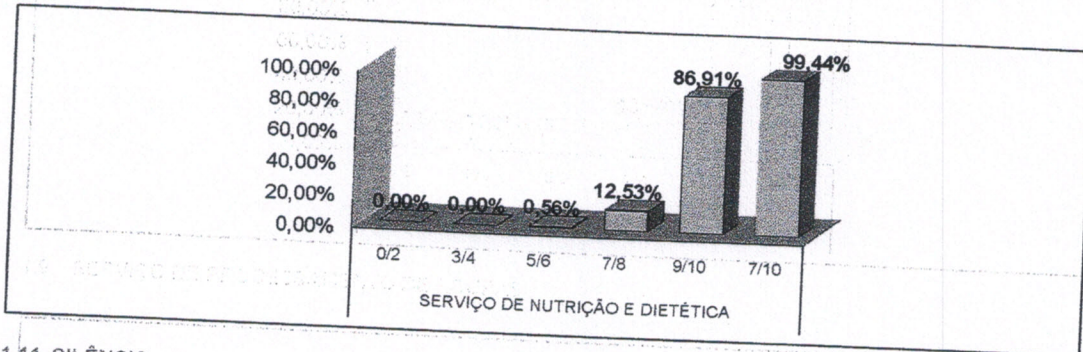
1.8 CONFIANÇA



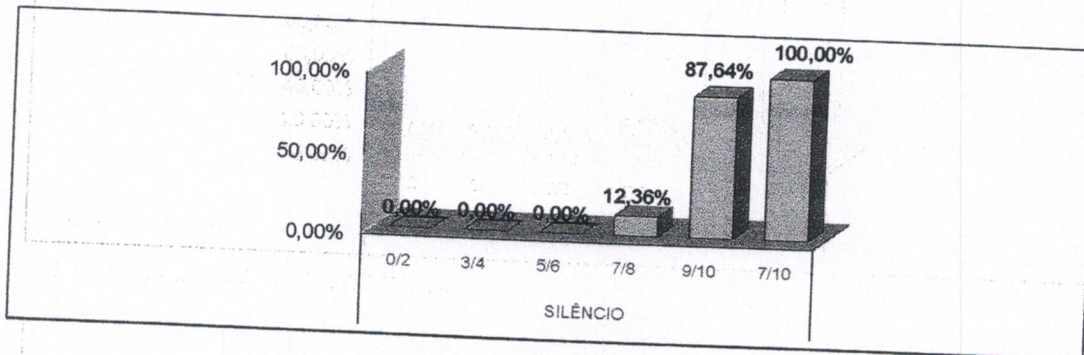
1.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



1.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA

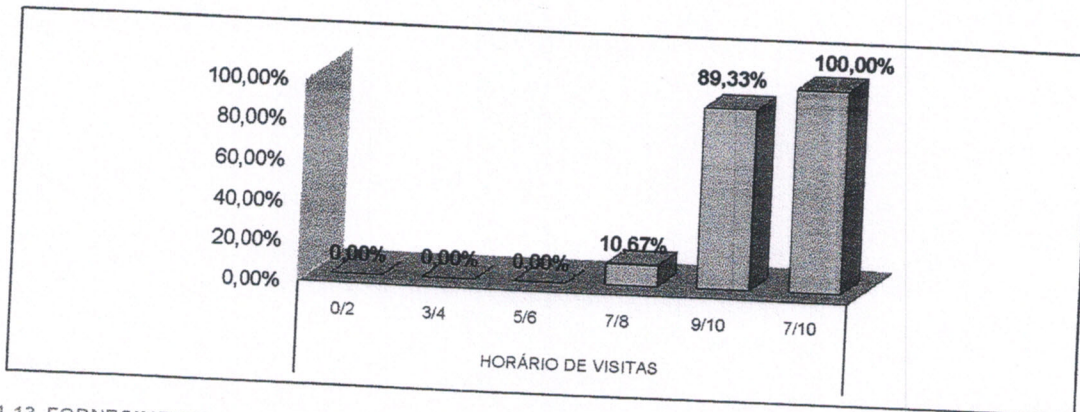


1.11 SILÊNCIO

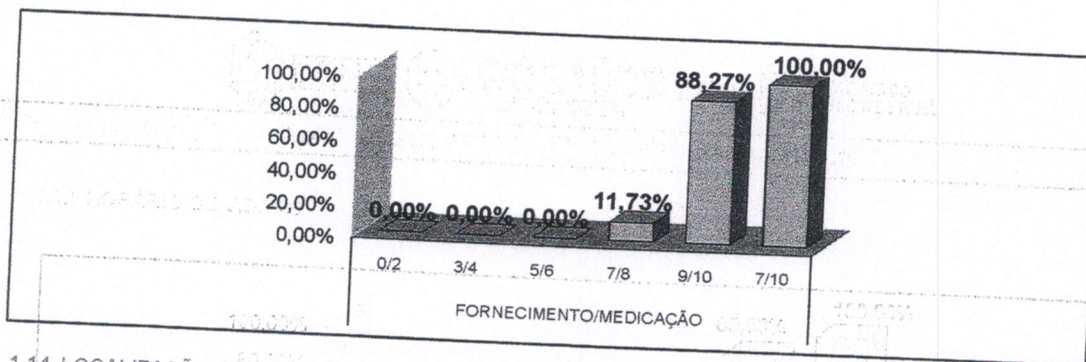


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JUNHO/2019

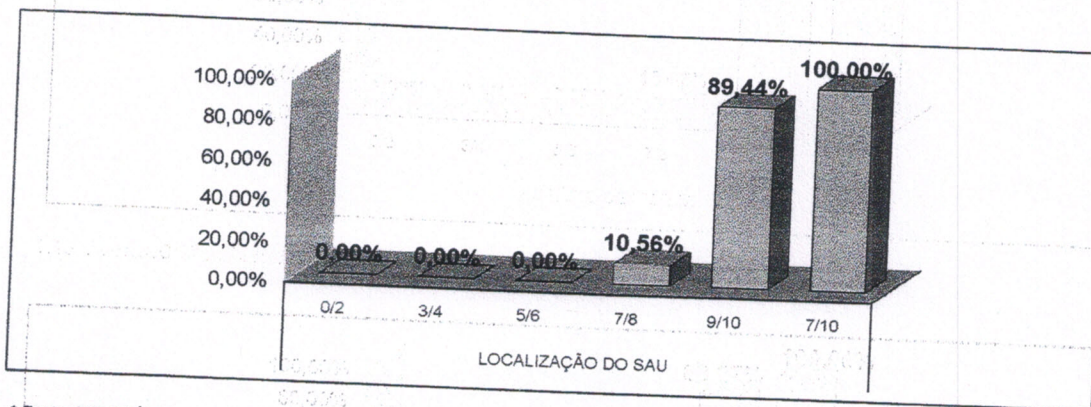
1.12 HORÁRIO DE VISITAS



1.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



1.14 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 30 de junho 2019.

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



HOSPITAL REGIONAL
DO SUDESTE DO PARÁ
DR. GERALDO VELOSO



PRÓ-SAÚDE
ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE
ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR

Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

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	1	2	15	79	240	337	4	341	319
2	3	3	18	79	217	320	21	341	296
3	1	6	15	93	221	336	5	341	314
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:								
4.1	Pelos médicos								
4.2	Pelos enfermeiros								
4.3	Pelos Outros Profissionais								
4.4	Pelos funcionários da Administração								
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?								
5.1	Para os médicos								
5.2	Para os enfermeiros								
5.3	Para os funcionários da Administração								
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?								
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?								
7.1	Pelos médicos								
7.2	Pelos enfermeiros								
7.3	Pelos funcionários da Administração								
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?								
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?								
10	O silêncio no ambiente do ambulatório?								
11	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?								
12	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?								
	54	57	247	1194	4699	6251	228	6479	5893
	0,86%	0,91%	3,95%	19,10%	75,17%	100,00%	3,52%		
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?								
14	Você voltaria a utilizar este serviço?								

Total de Resposta Positiva 6574
 Total de Resposta Geral 6933
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 94,82%

Foram realizadas 341 entrevistas
 No período de 1 a 30 de Junho 2019.

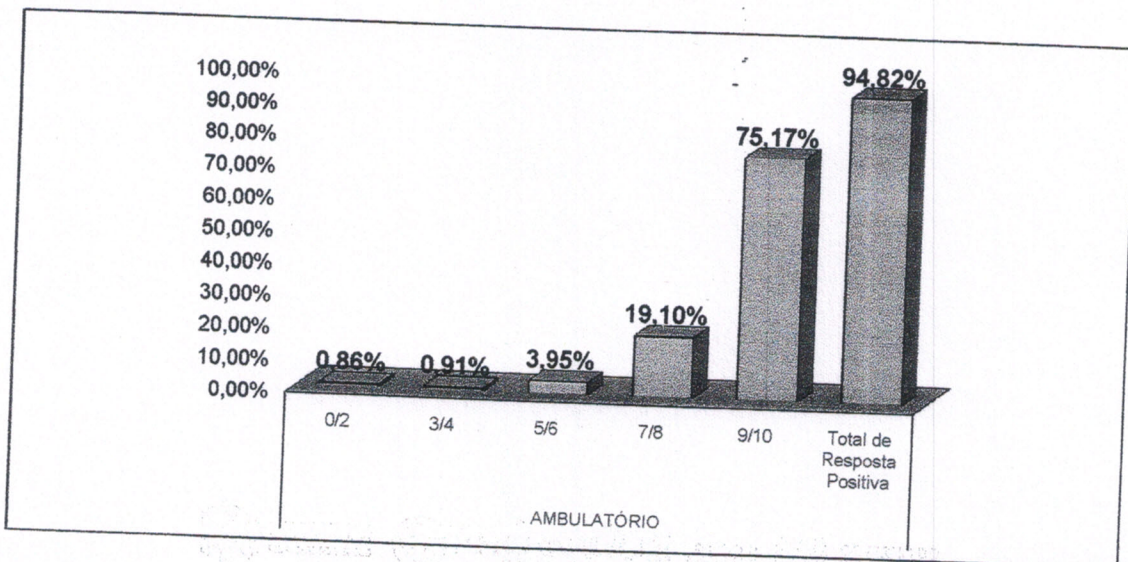
Ana Carolina Costa Chaves
 Serviço de Atenção ao Usuário

RL.HRSP.SAU.001-01

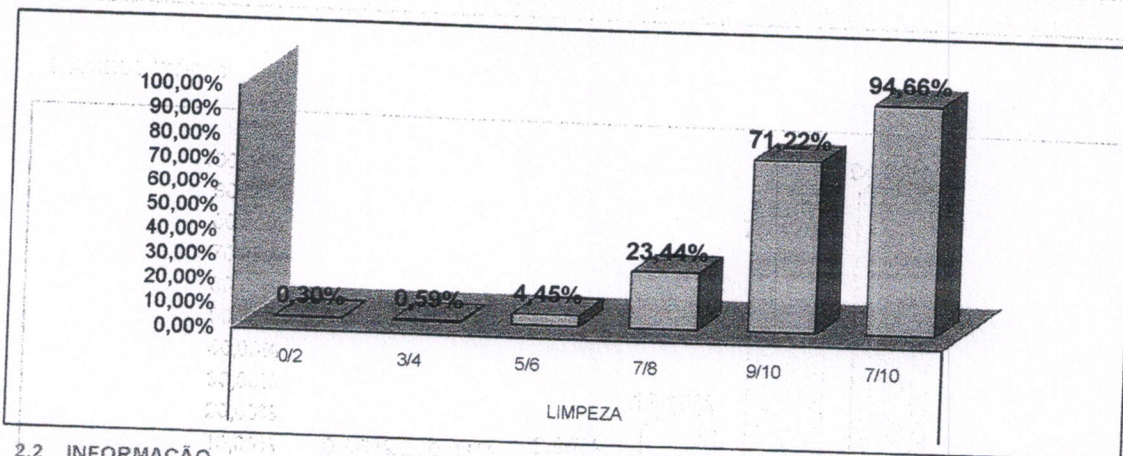
000081

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JUNHO//2019

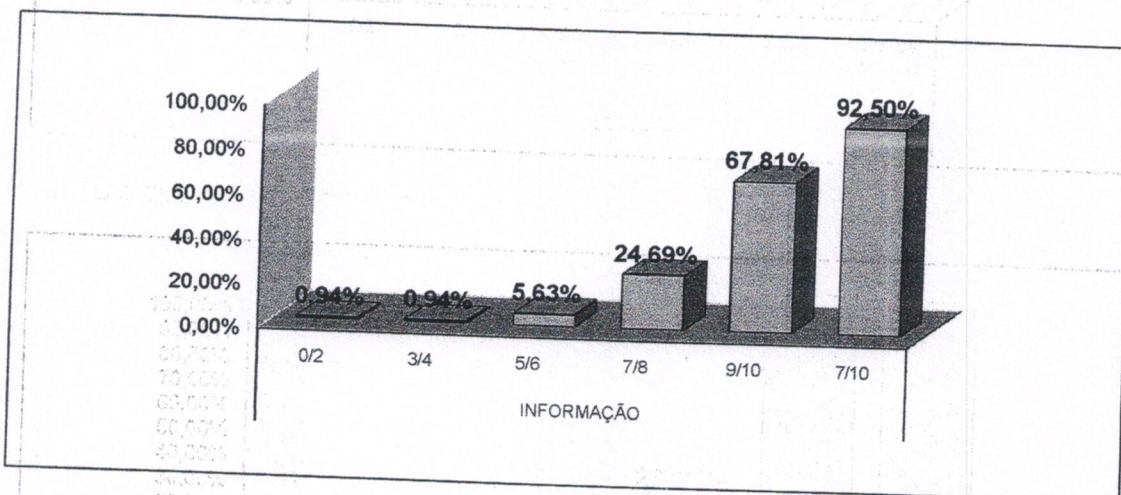
2. AMBULATÓRIO



2.1 LIMPEZA

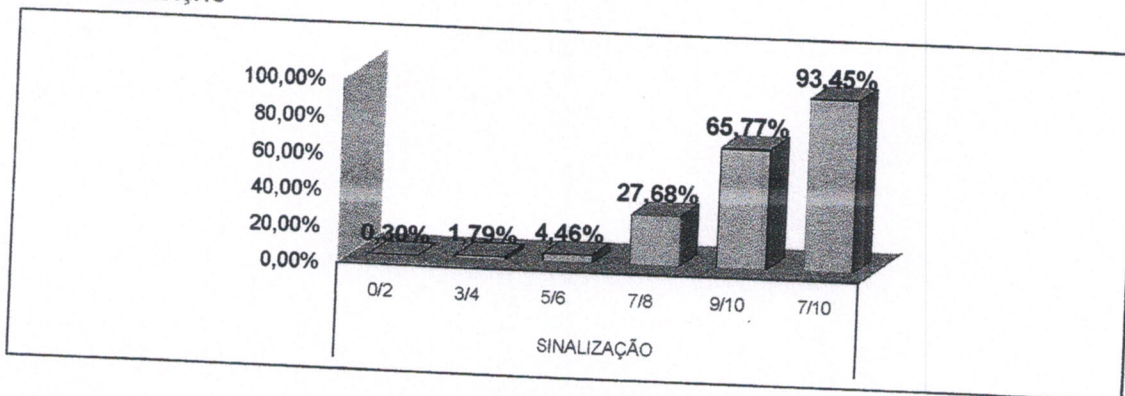


2.2 INFORMAÇÃO

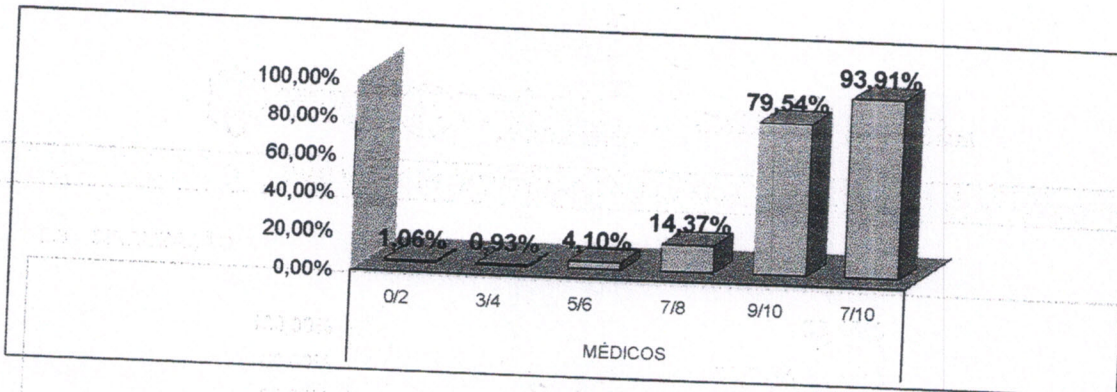


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JUNHO/2019

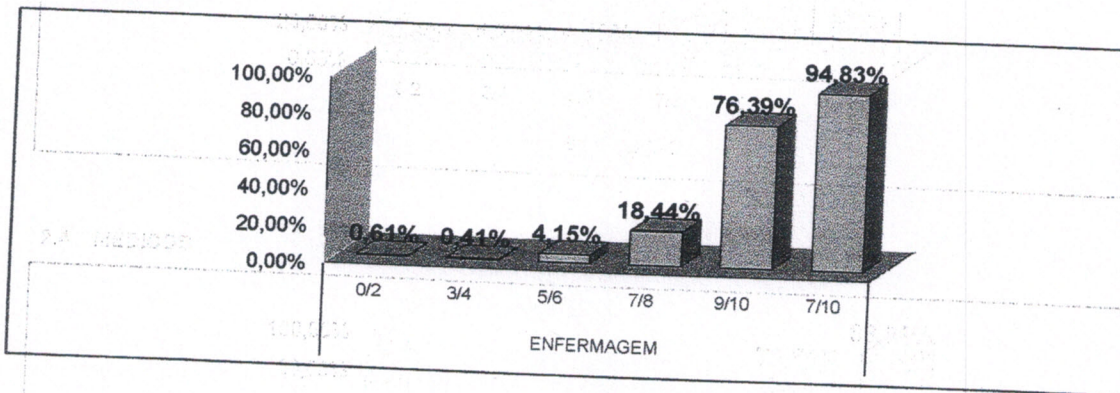
2.3 SINALIZAÇÃO



2.4 MÉDICOS

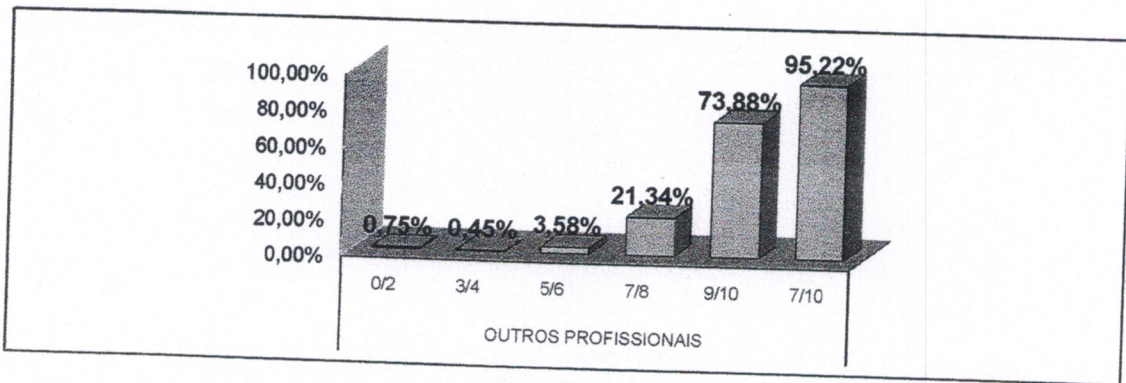


2.5 ENFERMAGEM

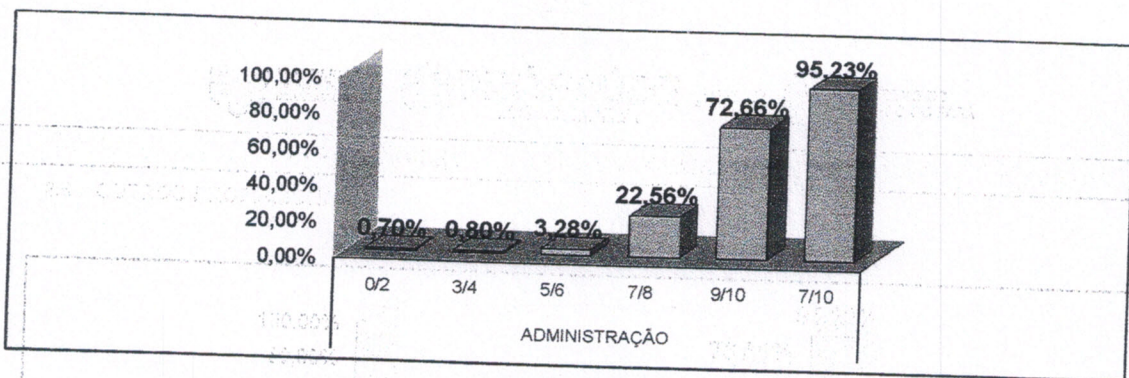


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JUNHO//2019

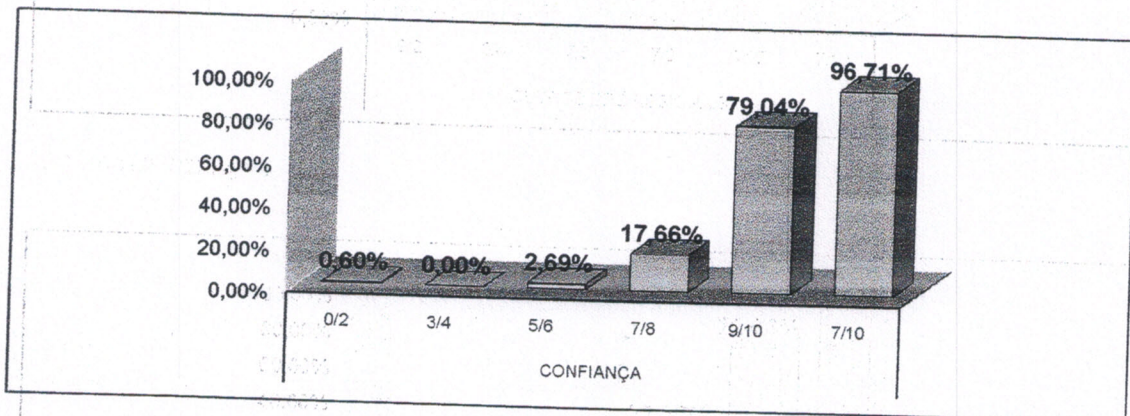
2.6 OUTROS PROFISSIONAIS



2.7 ADMINISTRAÇÃO

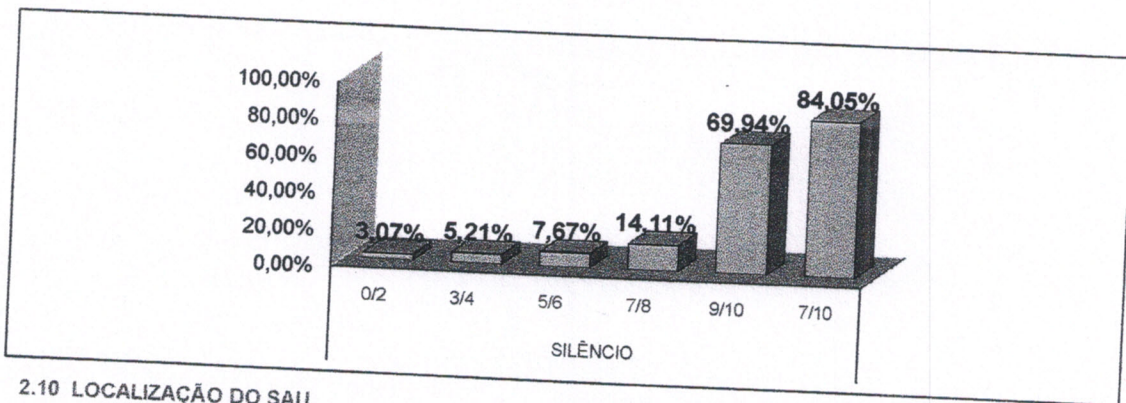


2.8 CONFIANÇA

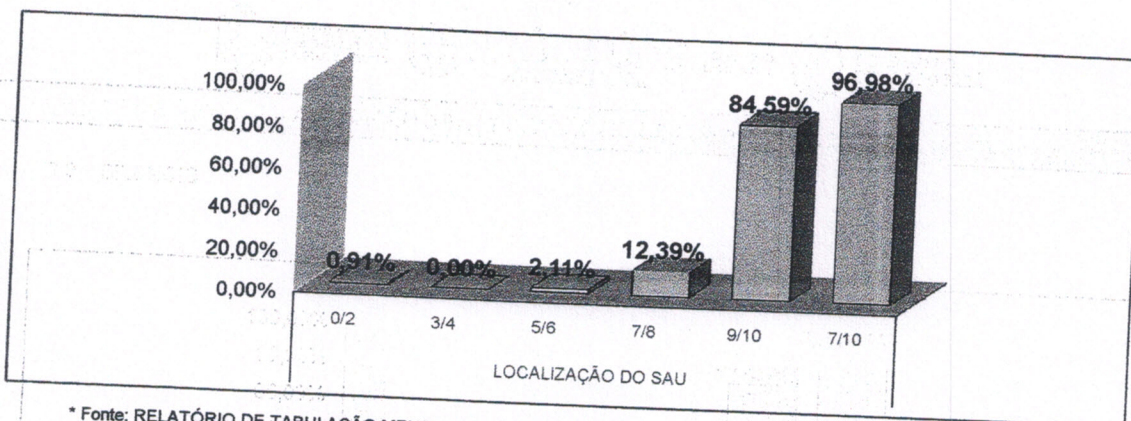


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JUNHO//2019

2.9 SILÊNCIO



2.10 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA No período de 1 a 30 de junho 2019.

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 ?									
	6	2	10	89	235	342	1	343	324	
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?									
	11	7	11	78	218	325	18	343	296	
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)									
	4	5	17	84	230	340	3	343	314	
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
4.1	Pelos médicos									
	8	14	18	82	208	330	13	343	290	
4.2	Pelos enfermeiros									
	5	7	23	87	209	331	12	343	296	
4.3	Pelos Outros Profissionais									
	5	8	25	98	196	332	11	343	294	
4.4	Pelos funcionários da Administração									
	7	6	24	107	190	334	9	343	297	
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1	Para os médicos									
	5	7	12	89	222	335	8	343	311	
5.2	Para os enfermeiros									
	1	11	10	76	236	333	10	343	311	
5.3	Para os Outros Profissionais									
	2	6	18	70	238	334	9	343	308	
5.4	Para os funcionários da Administração									
	1	3	10	88	235	337	6	343	323	
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Serviço de Apoio e Diagnóstico?									
	2	1	13	69	248	333	10	343	317	
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
7.1	Pelos médicos									
	2	2	11	65	254	334	9	343	319	
7.2	Pelos enfermeiros									
	1	3	14	70	248	336	7	343	318	
7.3	Pelos Outros Profissionais									
	1	4	14	64	255	338	5	343	319	
7.4	Pelos funcionários da Administração									
	1	3	10	92	232	338	5	343	324	
8	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?									
	7	9	22	79	212	329	14	343	291	
9	O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?									
	3	14	20	84	215	336	7	343	299	
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?									
	2	4	6	69	257	338	5	343	326	
11	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?									
	1	4	8	80	243	336	7	343	323	
	75	120	296	1620	4580	6691	169	6860	6200	
	1,12%	1,79%	4,42%	24,21%	68,45%	100,00%	2,46%			
12	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?									
	sim	342	não	1						
13	Você voltaria a utilizar este serviço?									
	sim	342	não	1						

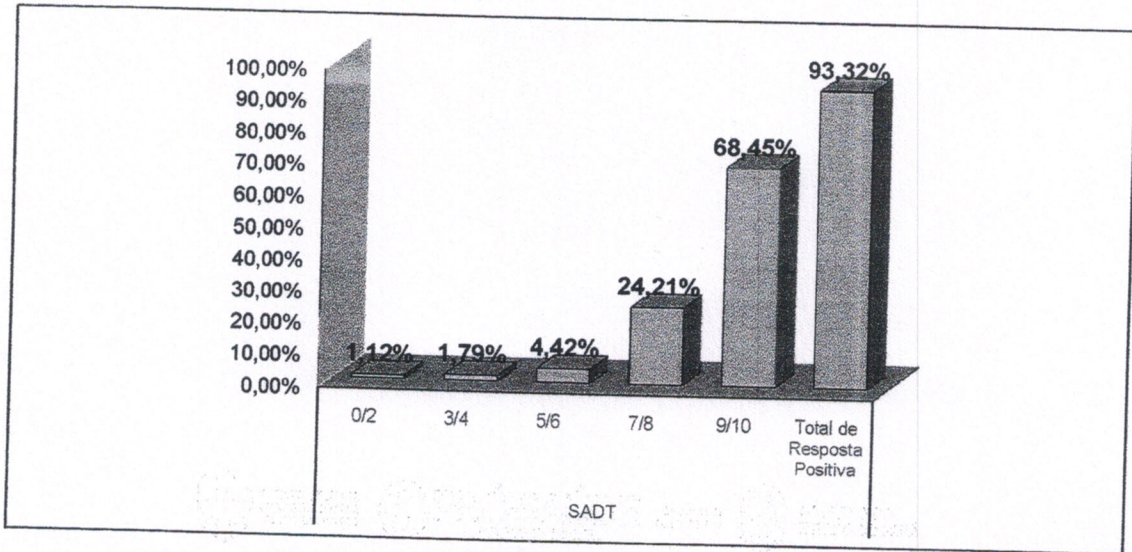
Total de Resposta Positiva 6884
 Total de Resposta Geral 7377
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 93,32%

Foram realizadas 343 entrevistas
 No período de 1 a 30 de Junho 2019.

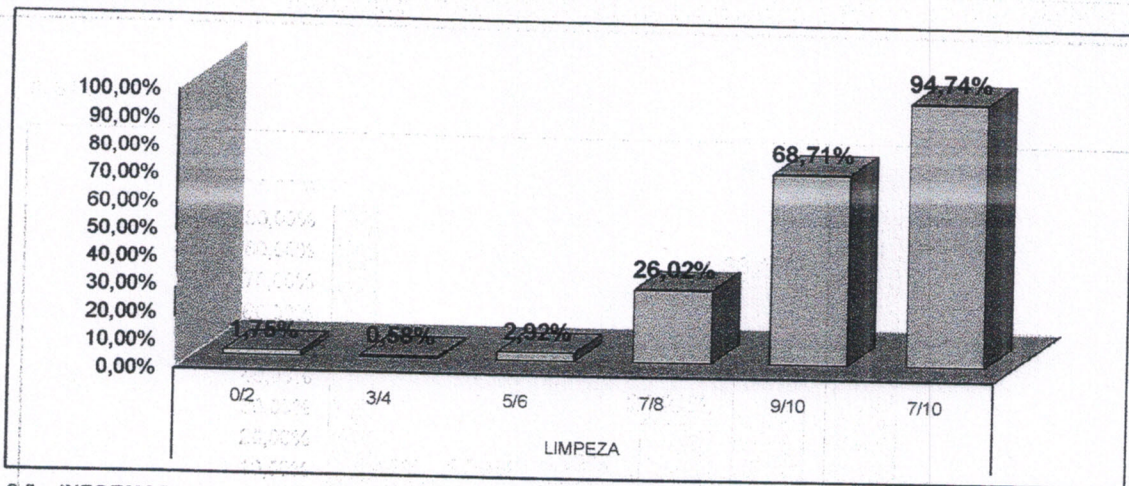
Ana Carolina Costa Chaves
 Serviço de Atenção ao Usuário

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO JUNHO/2019

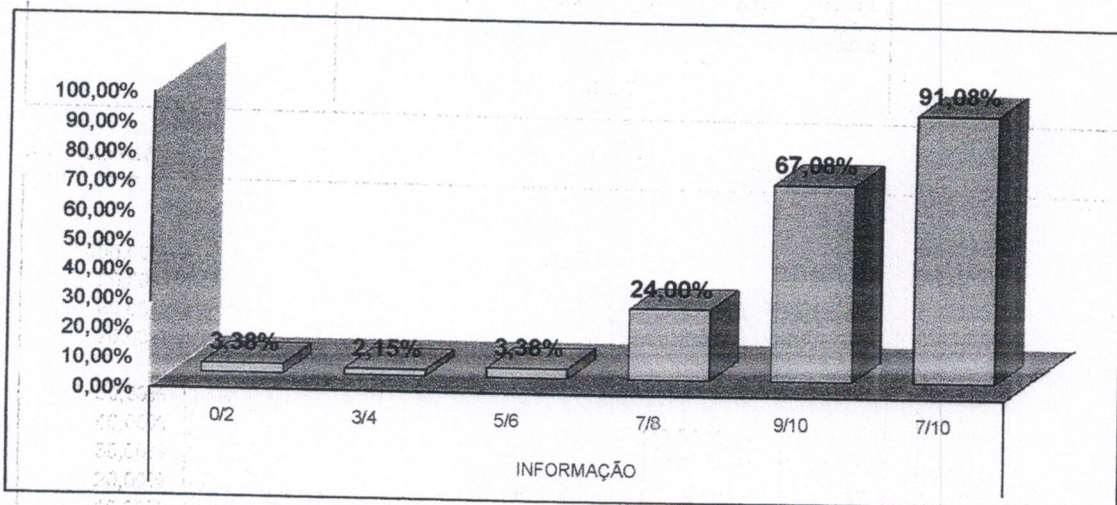
3. SADT



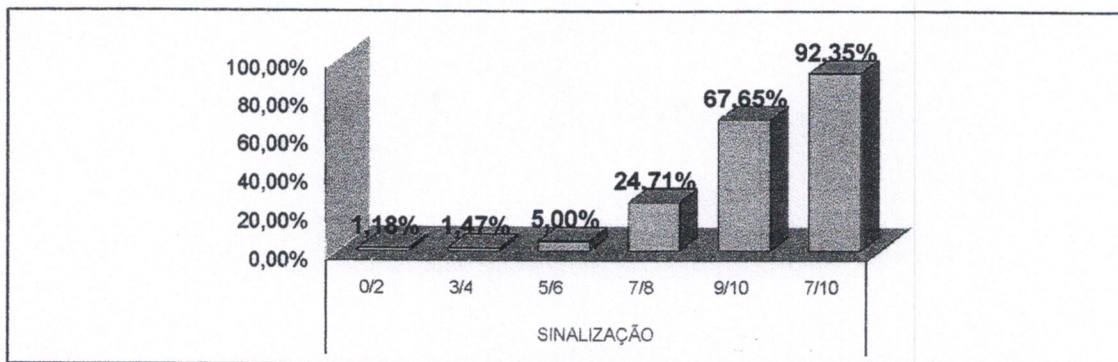
3.1 LIMPEZA



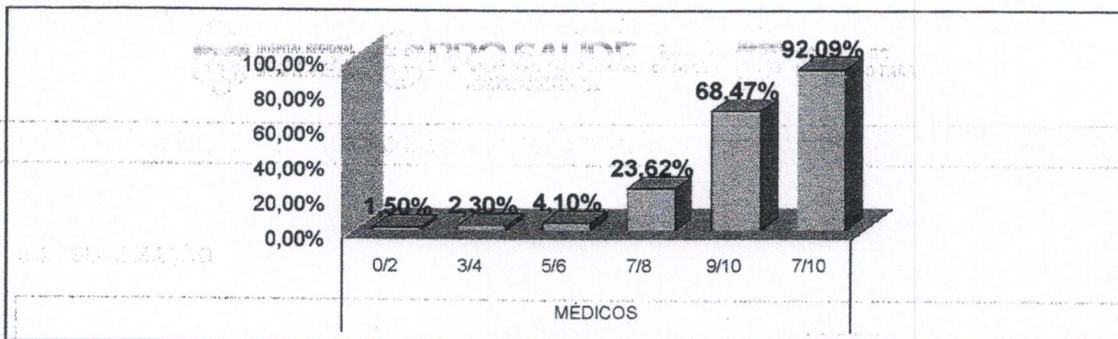
3.2 INFORMAÇÃO



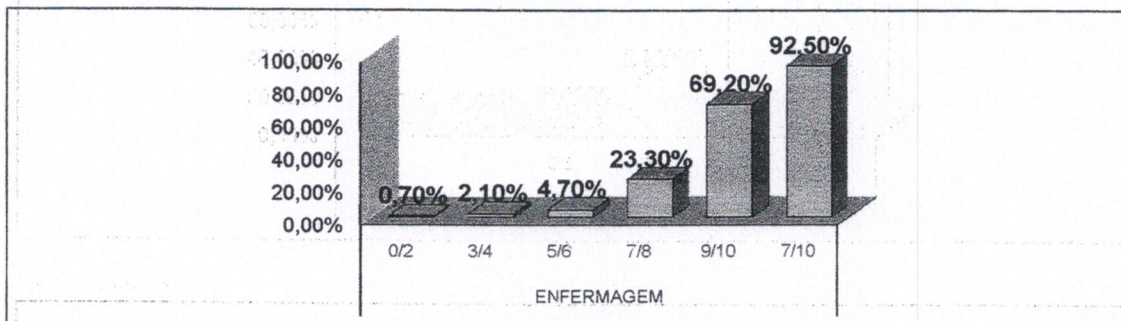
3.3 SINALIZAÇÃO



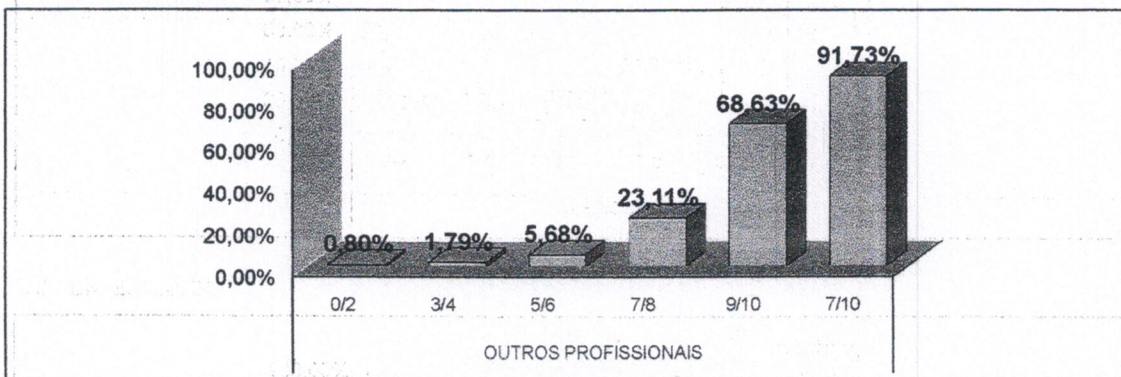
3.4 MÉDICOS



3.5 ENFERMAGEM

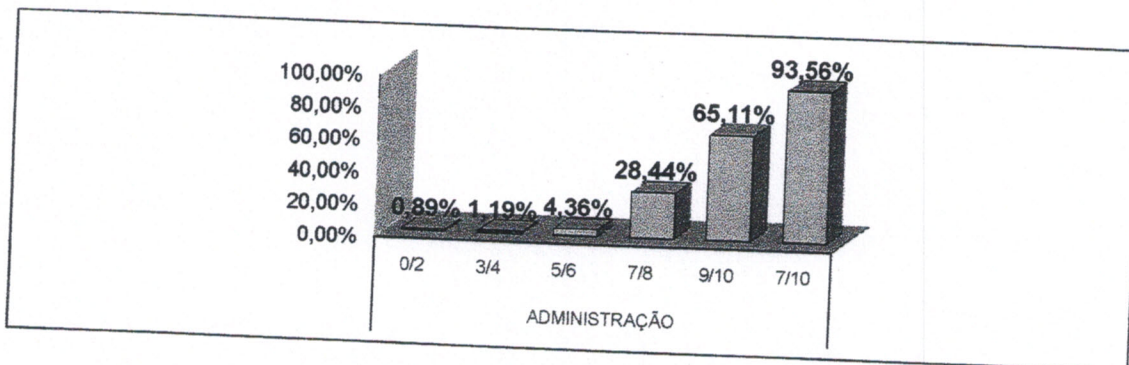


3.6 OUTROS PROFISSIONAIS

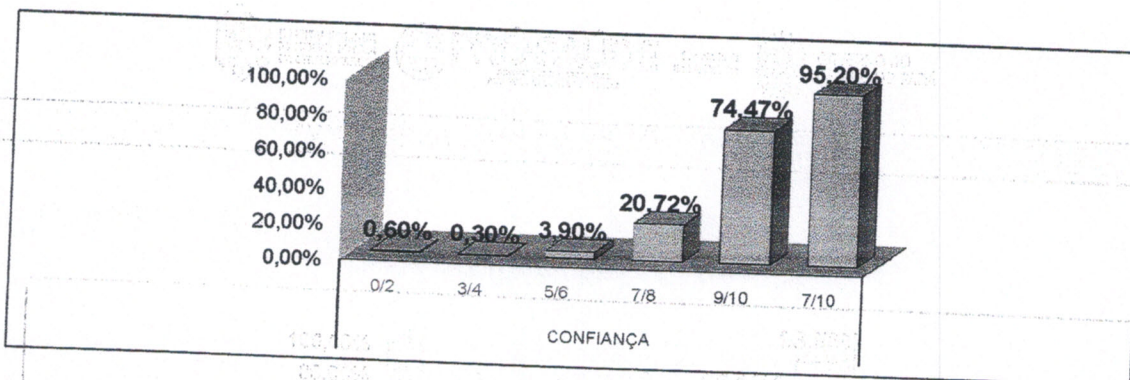


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO JUNHO/2019

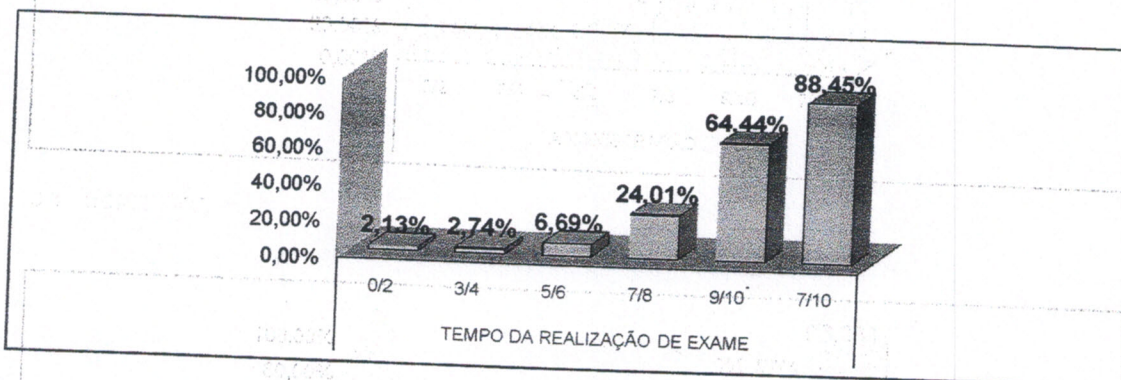
3.7 ADMINISTRAÇÃO



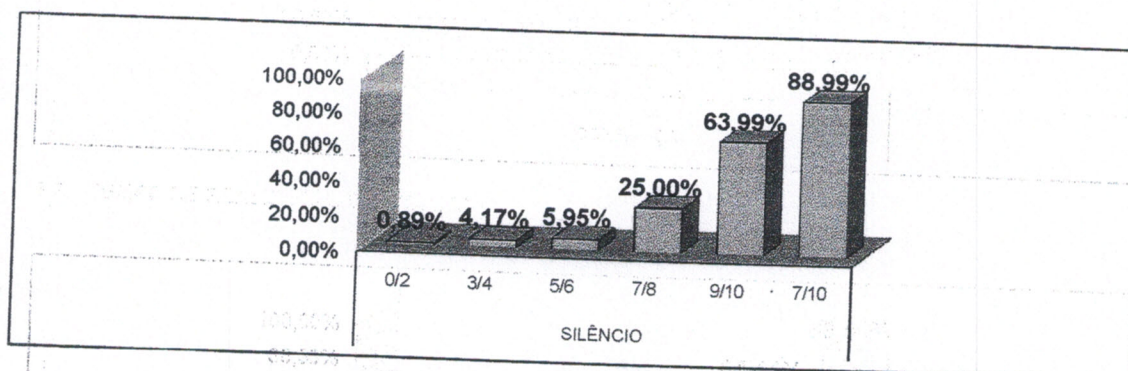
3.8 CONFIANÇA



3.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DE EXAMES

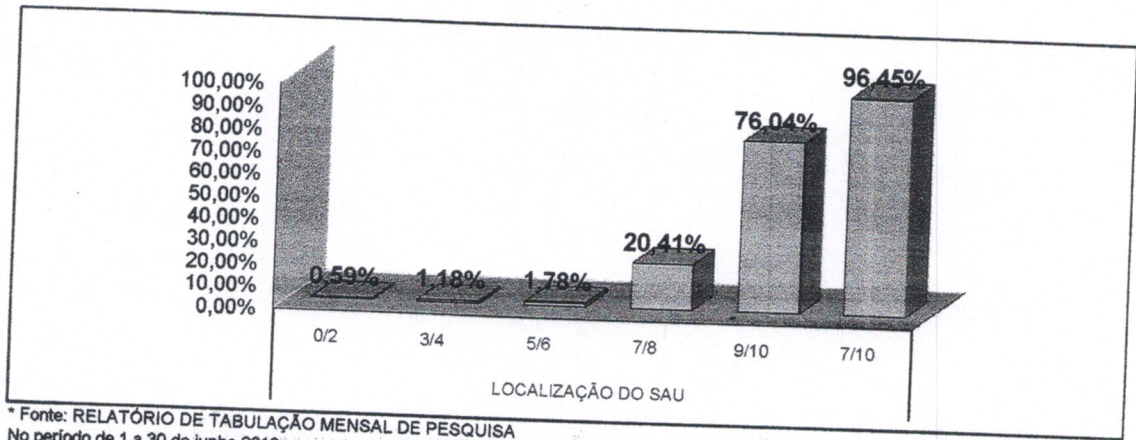


3.10 SILÊNCIO



AValiação DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO JUNHO/2019

3.11 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 30 de junho 2019.

3.11 LOCALIZAÇÃO DO SAU

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 30 de junho 2019.



RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE ACOLHIMENTO

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 ?							0	1	1	18	201	221	0	221	219
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?							0	0	0	14	206	220	1	221	220
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)							0	0	1	21	199	221	0	221	220
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:															
	4.1	Pelos médicos					1	0	1	18	196	216	5	221	214	
	4.2	Pelos enfermeiros					0	1	2	21	196	220	1	221	217	
	4.3	Pelos Outros Profissionais					0	1	2	23	195	221	0	221	218	
	4.4	Pelos funcionários da Administração					0	0	1	24	196	221	0	221	220	
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?															
	5.1	Para os médicos					0	0	0	19	199	218	3	221	218	
	5.2	Para os enfermeiros					0	0	0	20	201	221	0	221	221	
	5.3	Para os Outros Profissionais					0	0	0	17	204	221	0	221	221	
	5.4	Para os funcionários da Administração					0	0	0	17	204	221	0	221	221	
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronto Atendimento?							0	0	0	15	206	221	0	221	221
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?															
	7.1	Pelos médicos					0	0	0	13	202	215	6	221	215	
	7.2	Pelos enfermeiros					0	0	0	15	204	219	2	221	219	
	7.3	Pelos Outros Profissionais					0	0	0	18	203	221	0	221	221	
	7.4	Pelos funcionários da Administração					0	0	0	15	206	221	0	221	221	
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							0	0	0	14	205	219	2	221	219
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							0	0	1	13	206	220	1	221	219
10	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?							0	1	1	15	197	214	7	221	212
11	O silêncio no ambiente do Acolhimento?							0	1	0	14	205	220	1	221	219
12	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							0	1	0	12	207	220	1	221	219
							1	6	10	356	4238	4611	30	4641	4594	
							0,02%	0,13%	0,22%	7,72%	91,91%	100,0%	0,65%			
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							sim	221	não	0					
14	Você voltaria a utilizar este serviço?							sim	221	não	0					

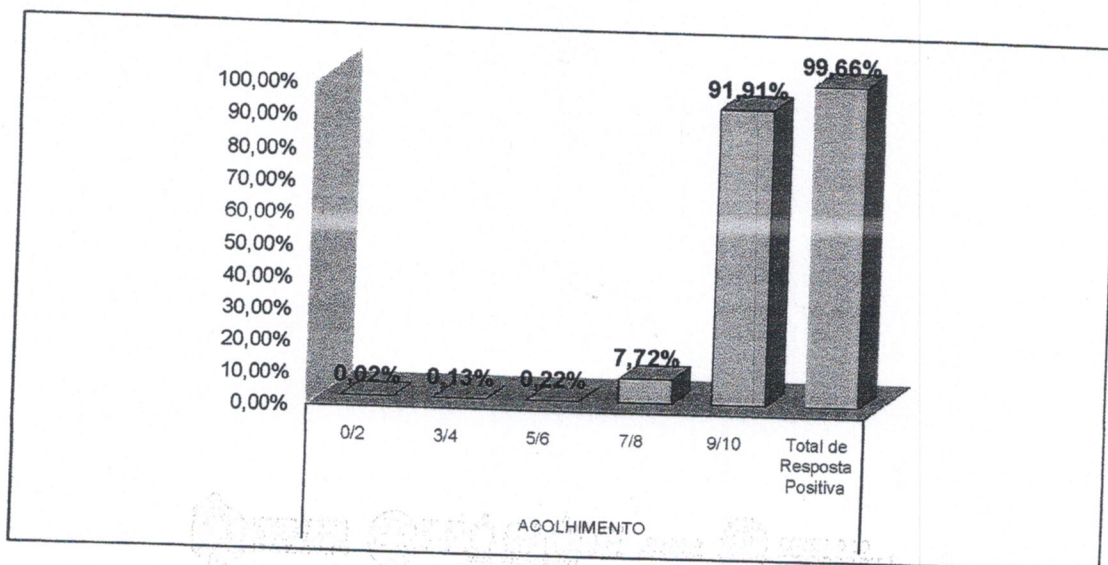
Total de Resposta Positiva 5036
 Total de Resposta Geral 5053
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,66%

Foram realizadas 221 entrevistas.
 No período de 1 a 30 de Junho 2019.

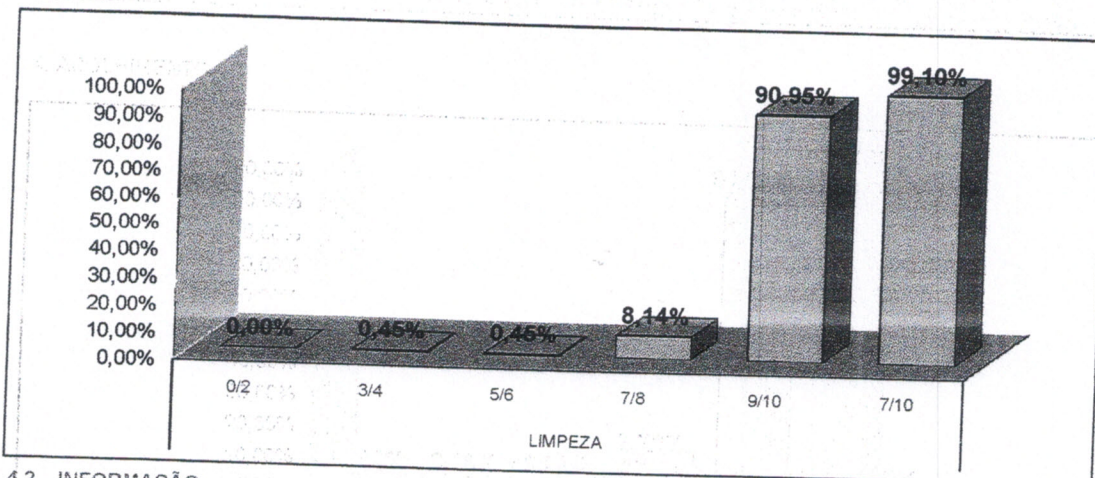
Ana Carolina Costa Chaves
 Serviço de Atenção ao Usuário

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JUNHO/2019

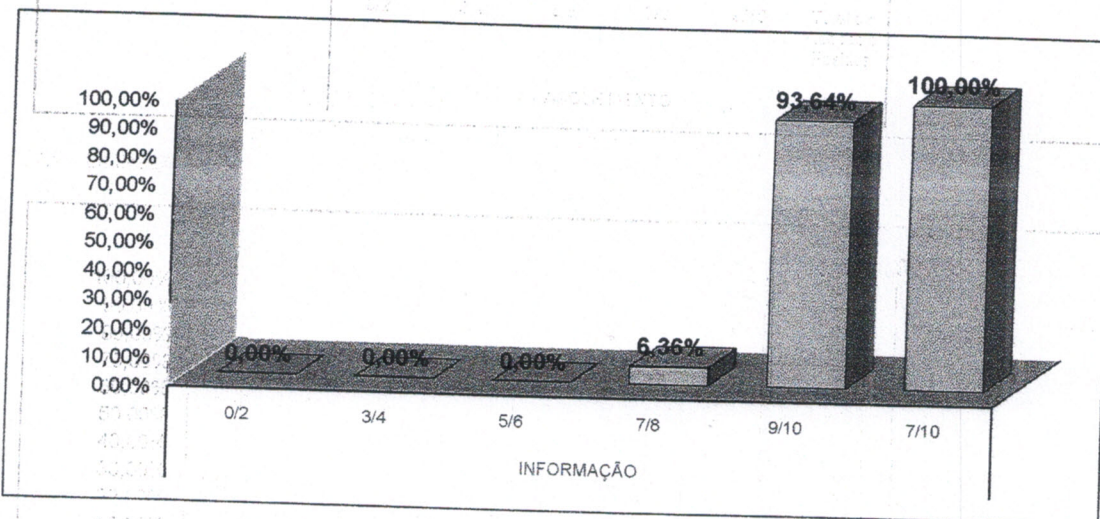
4. ACOLHIMENTO



4.1 LIMPEZA

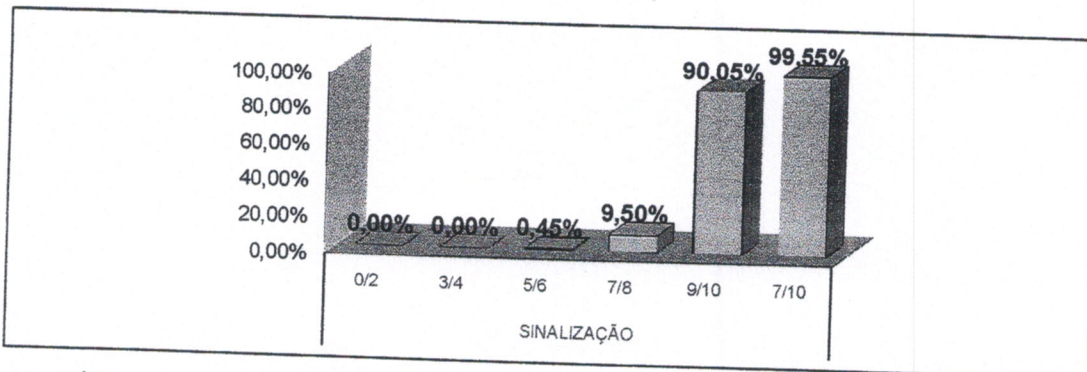


4.2 INFORMAÇÃO

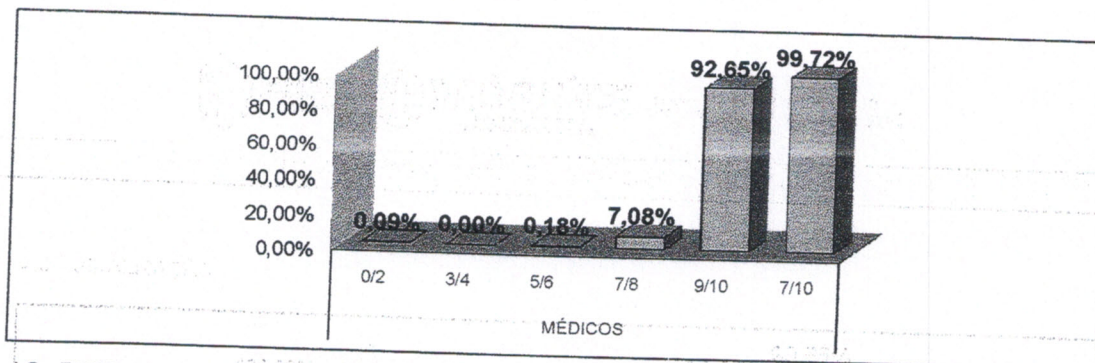


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JUNHO/2019

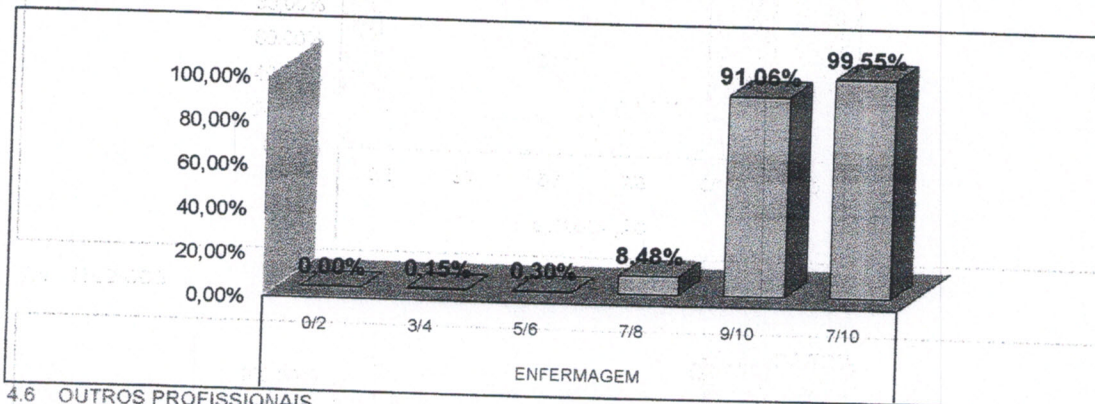
4.3 SINALIZAÇÃO



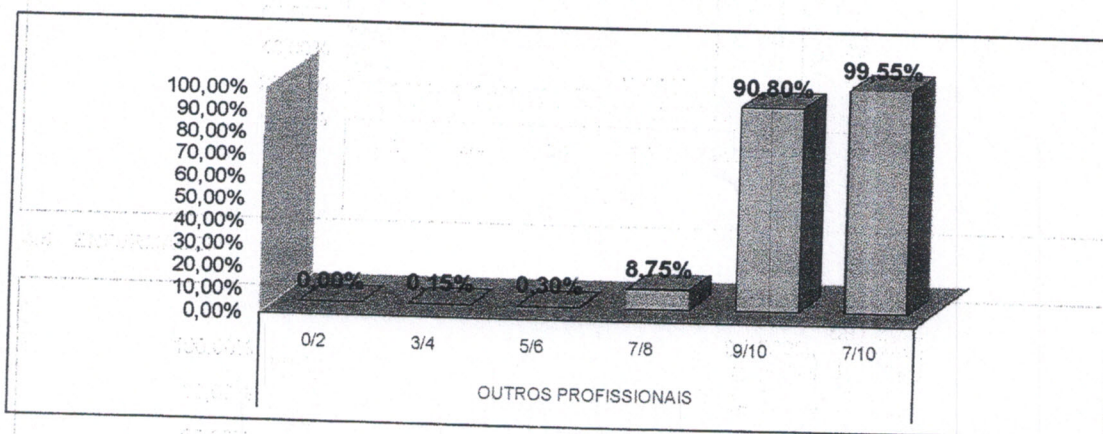
4.4 MÉDICOS



4.5 ENFERMAGEM

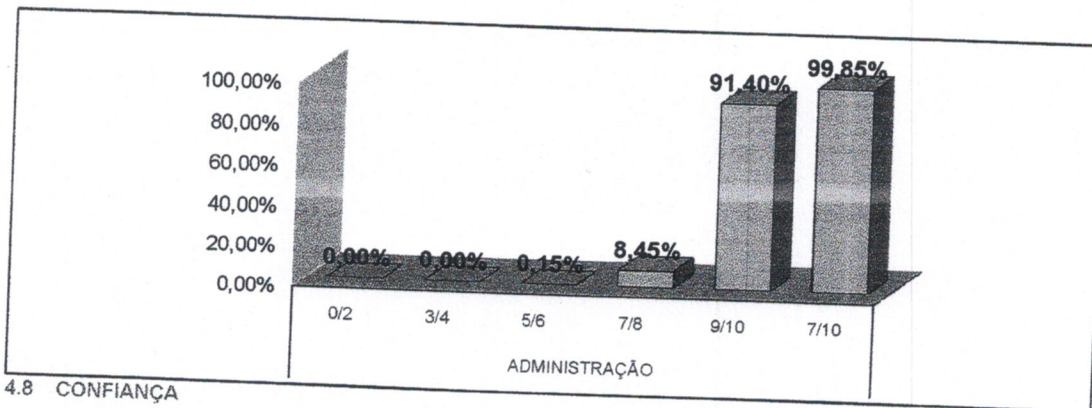


4.6 OUTROS PROFISSIONAIS

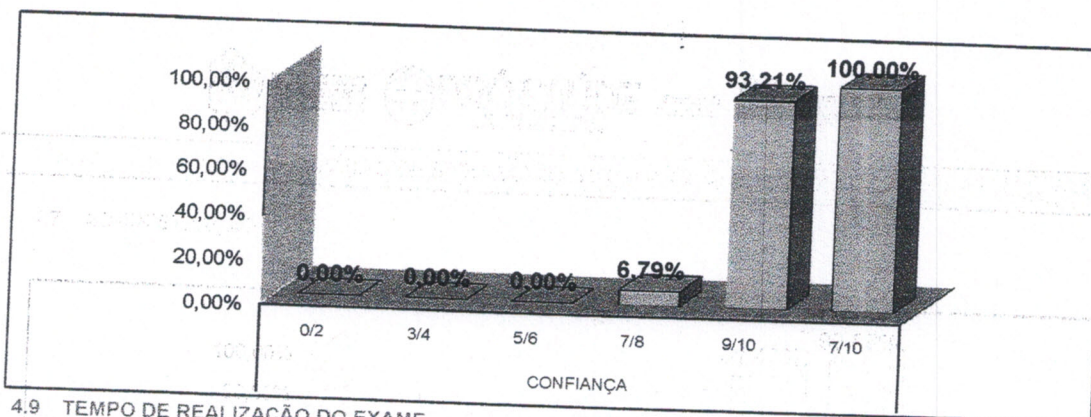


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JUNHO/2019

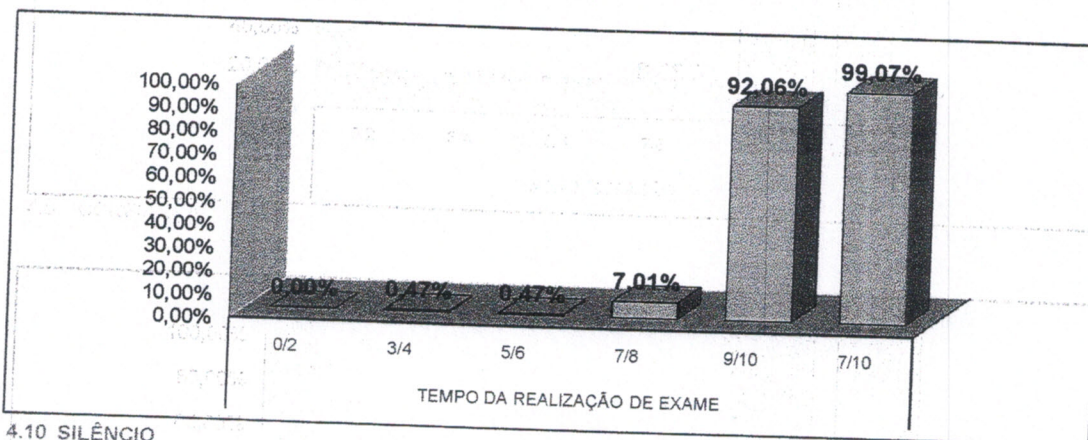
4.7 ADMINISTRAÇÃO



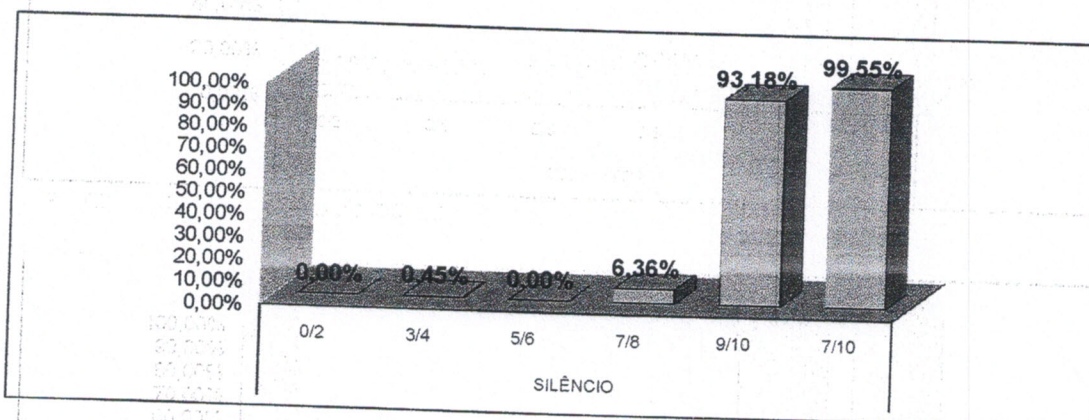
4.8 CONFIANÇA



4.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DO EXAME

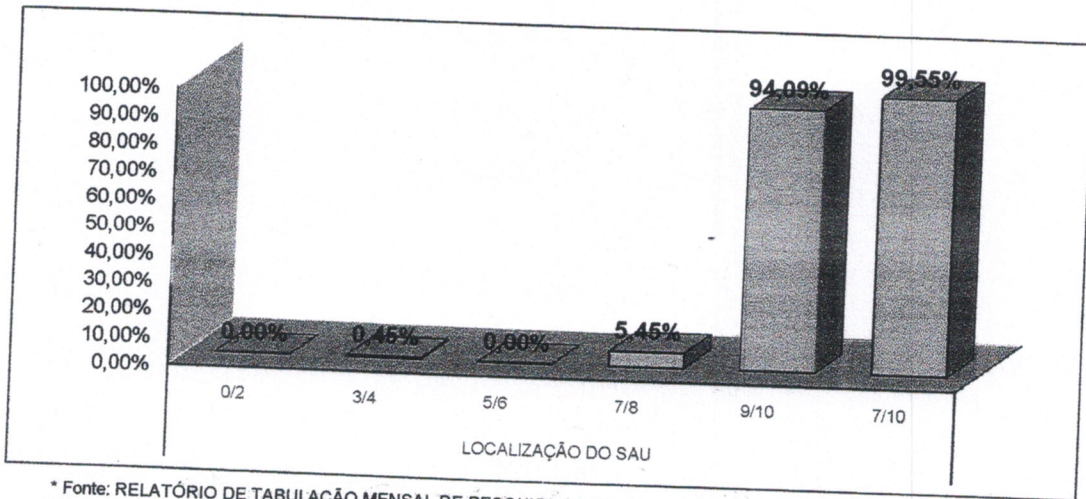


4.10 SILÊNCIO



AValiação de Satisfação do Usuário - JUNHO/2019

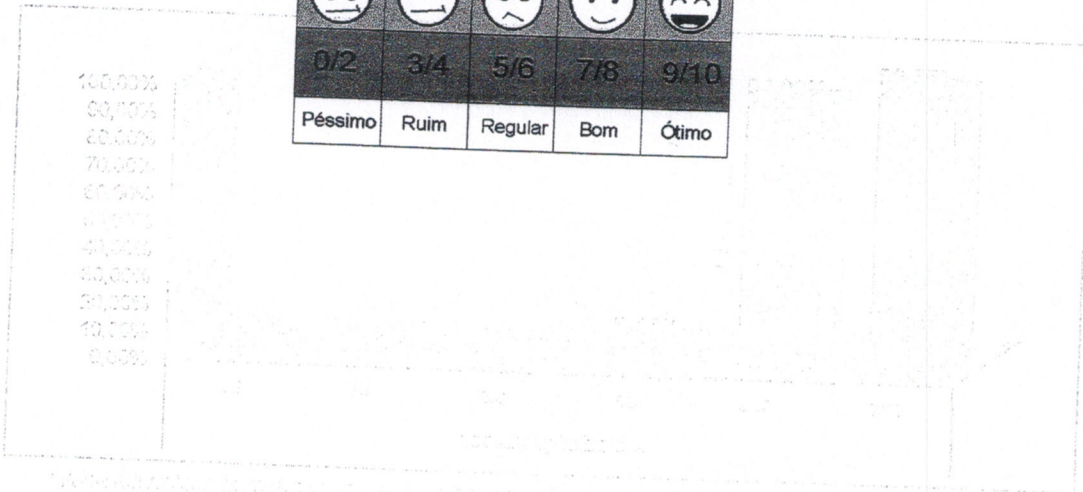
4.11 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA No período de 1 a 30 de junho 2019.

LEGENDA

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



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



HOSPITAL REGIONAL
DO SUDESTE DO PARÁ
DR. GERALDO VELOSO



PRÓ-SAÚDE
ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE
ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR

Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

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?							200	0	200	198			
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?							199	1	200	199			
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)							200	0	200	199			
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:													
4.1	Pelos médicos							199	1	200	192			
4.2	Pelos enfermeiros							200	0	200	194			
4.3	Pelos Outros Profissionais							198	2	200	195			
4.4	Pelos funcionários da administração							199	1	200	197			
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?													
5.1	Para os médicos							199	1	200	198			
5.2	Para os enfermeiros							200	0	200	200			
5.3	Para os Outros Profissionais							199	1	200	198			
5.4	Para os funcionários da administração							200	0	200	199			
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?							198	2	200	198			
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?													
7.1	Pelos médicos							200	0	200	199			
7.2	Pelos enfermeiros							200	0	200	200			
7.3	Pelos Outros Profissionais							200	0	200	200			
7.4	Pelos funcionários da administração							200	0	200	200			
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							199	1	200	197			
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							200	0	200	199			
10	A limpeza das roupas de cama e banho?							198	2	200	197			
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?							200	0	200	200			
12	O silêncio no ambiente do hospital?							199	1	200	196			
13	O horário em que são servidas as refeições?							199	1	200	197			
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?							200	0	200	200			
15	O horário das visitas?							198	2	200	197			
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?							199	1	200	199			
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							199	1	200	198			
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							200	0	200	200			
								5382	18	5400	5346			
								0,09%	0,02%	0,56%	24,12%	75,21%	100%	0,33%
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							200	não	0				
20	Você voltaria a utilizar este serviço?							200	não	0				

Foram realizadas 200 entrevistas.
No período de 1 a 30 de Junho 2019.

Ana Carolina Costa Chaves
Serviço de Atenção ao Usuário

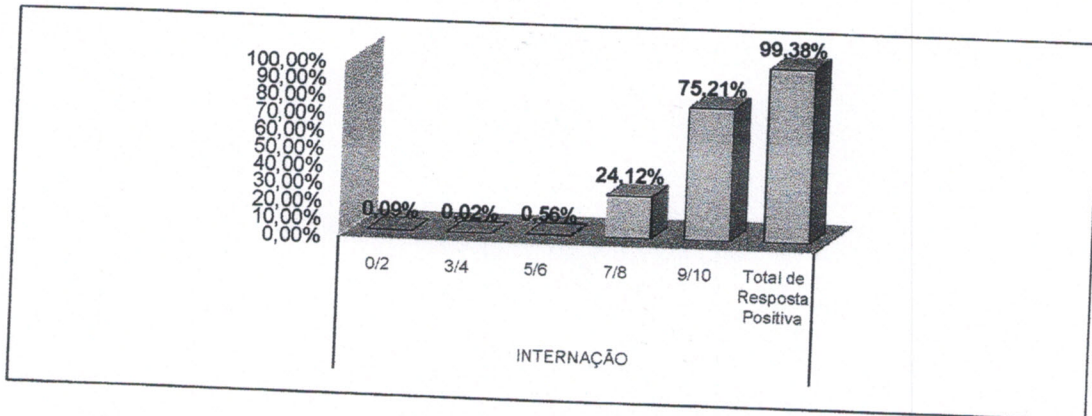
Total de Resposta Positiva 5746
Total de Resposta Geral 5782
Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,38%

RL.HRSP.SAU.001-01

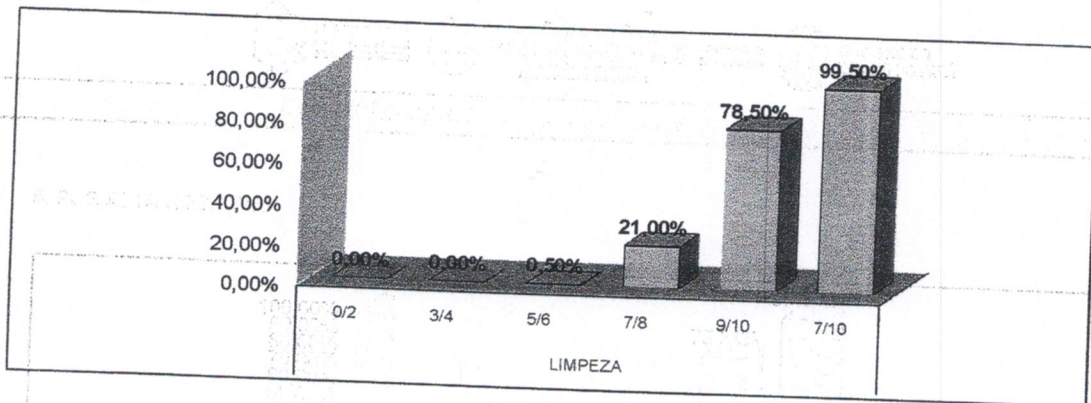
000096

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JUNHO/2019

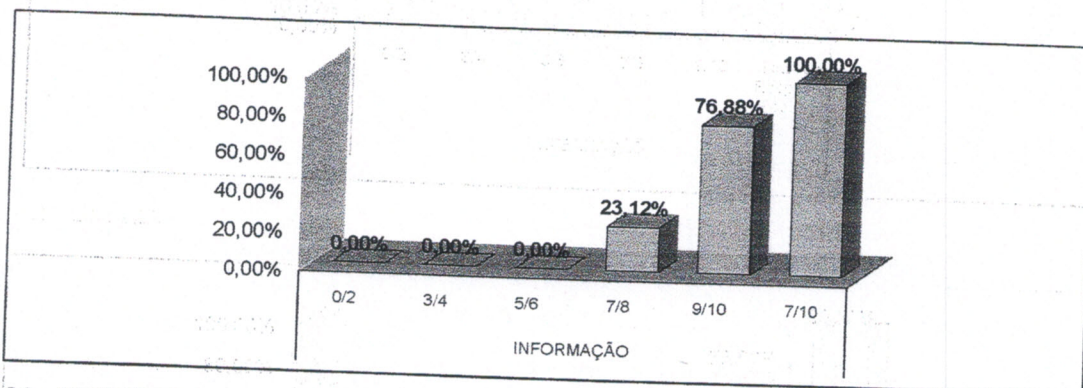
5. PÓS ALTA HOSPITAL



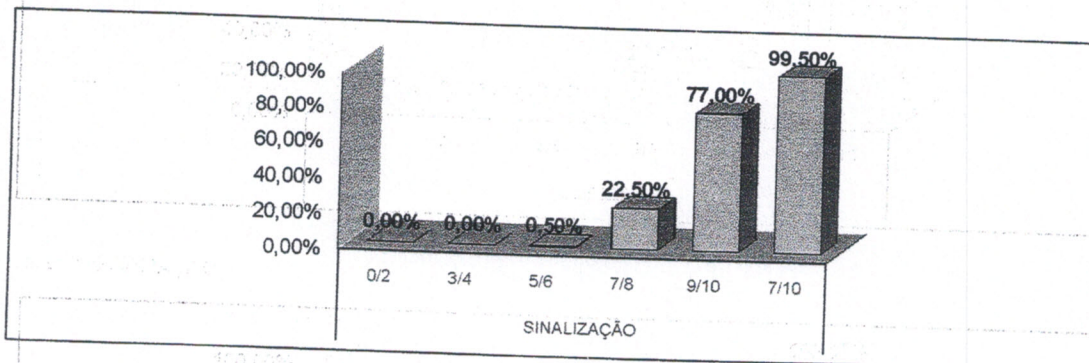
5.1 LIMPEZA



5.2 INFORMAÇÃO

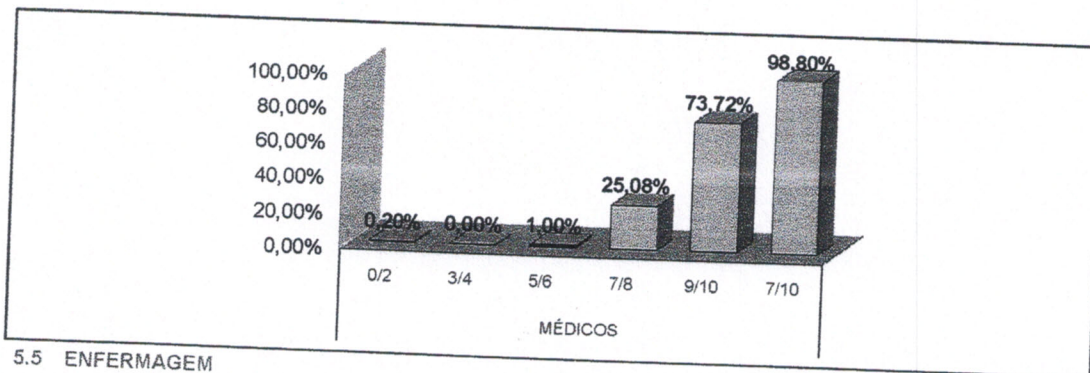


5.3 SINALIZAÇÃO

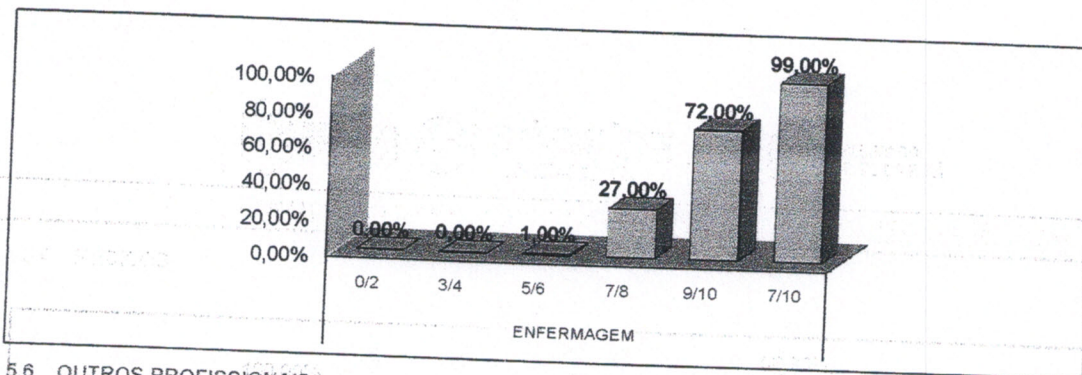


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JUNHO/2019

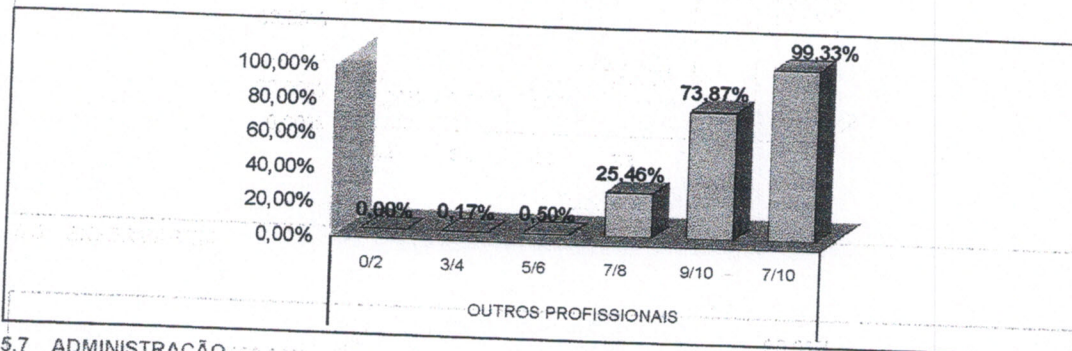
5.4 MÉDICOS



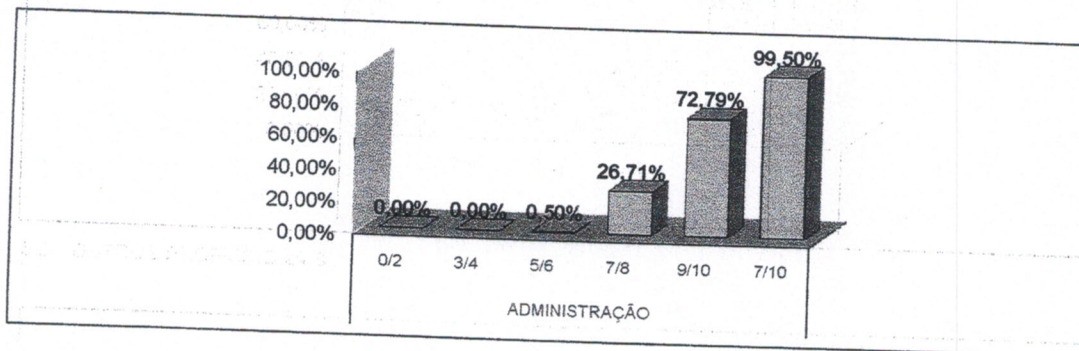
5.5 ENFERMAGEM



5.6 OUTROS PROFISSIONAIS

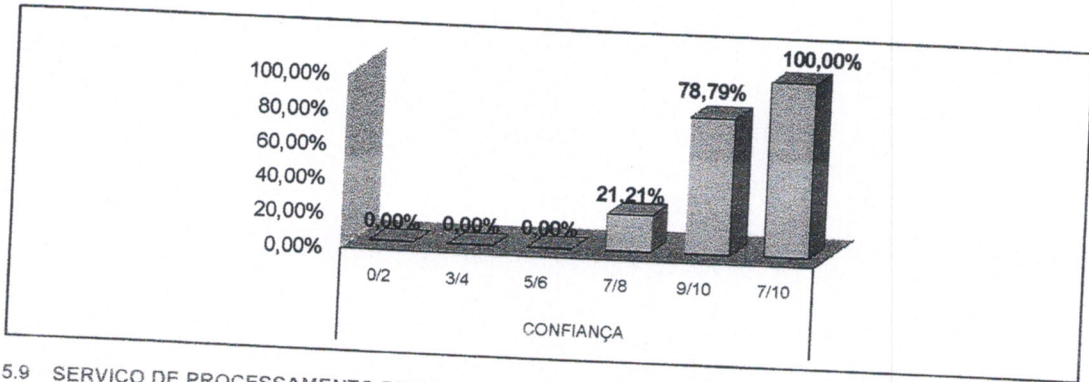


5.7 ADMINISTRAÇÃO

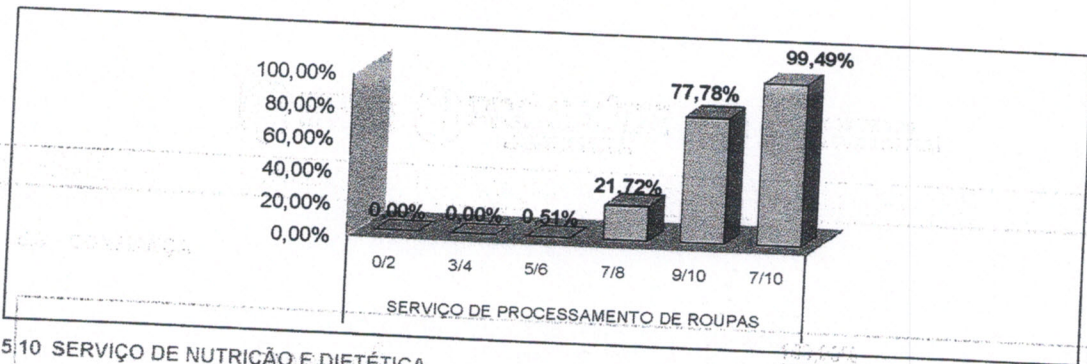


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JUNHO/2019

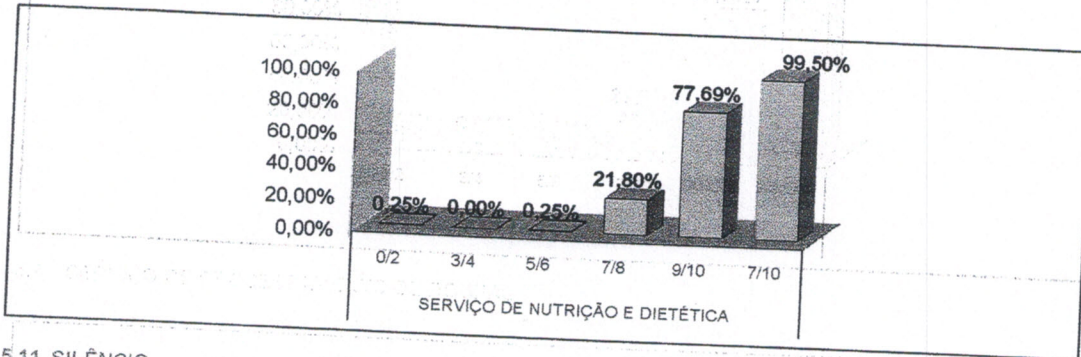
5.8 CONFIANÇA



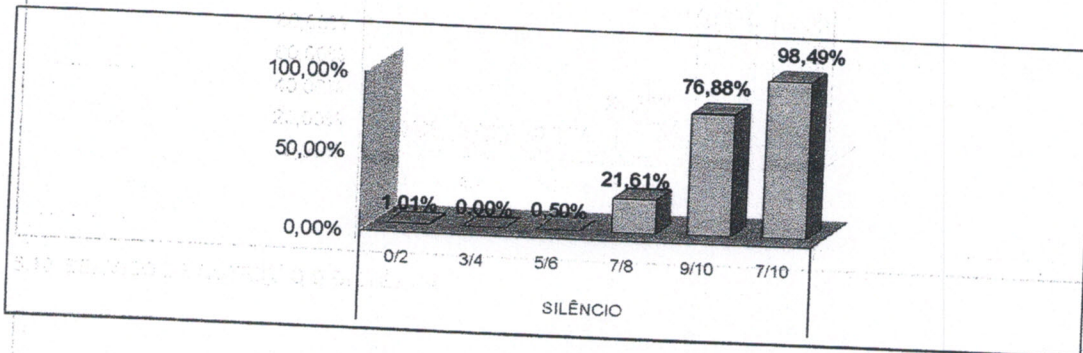
5.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



5.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA

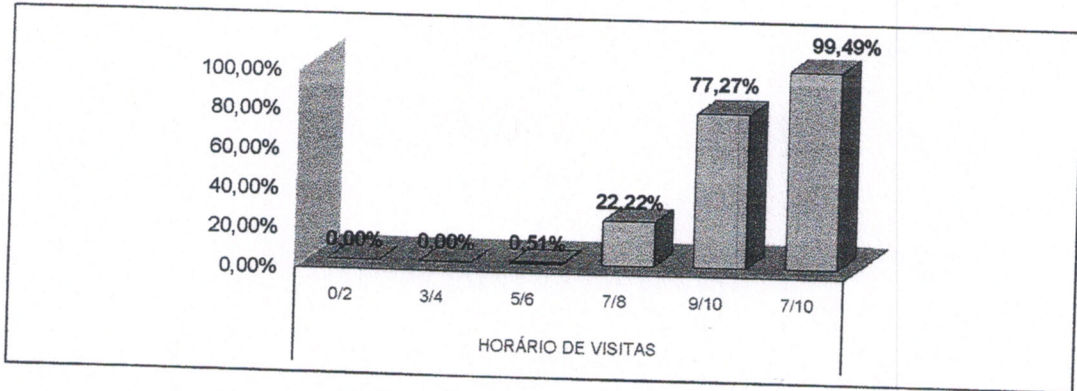


5.11 SILÊNCIO

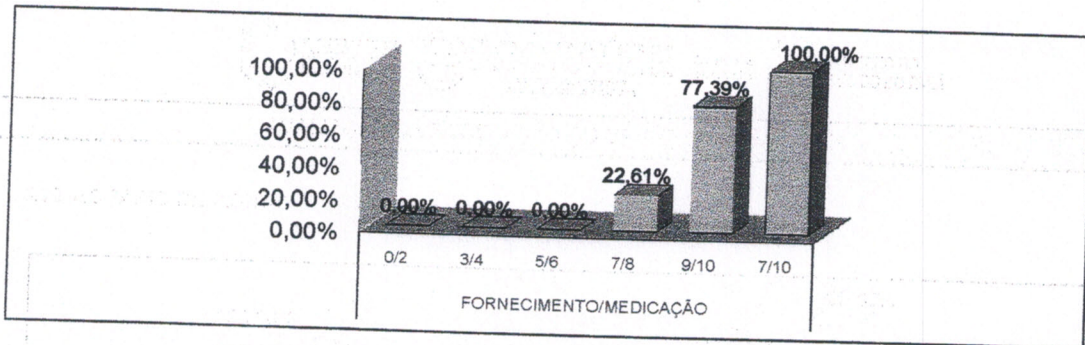


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JUNHO/2019

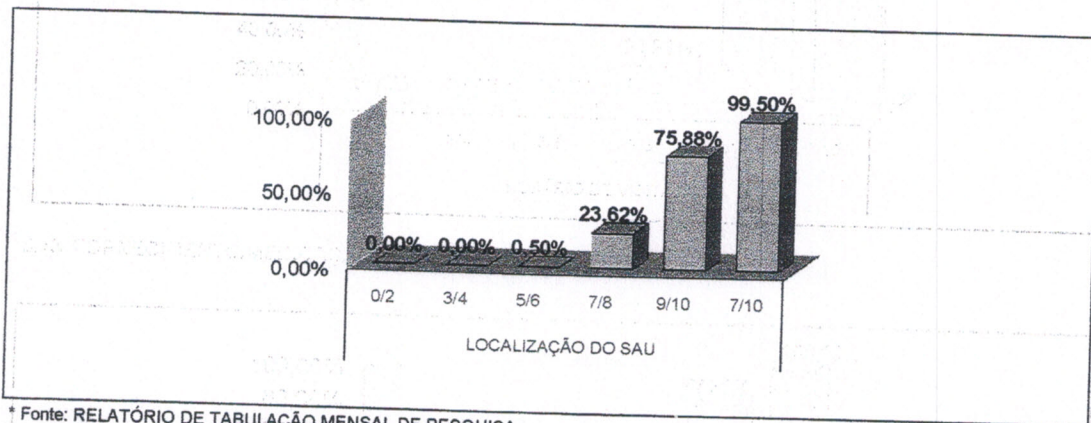
5.12 HORÁRIO DE VISITAS



5.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



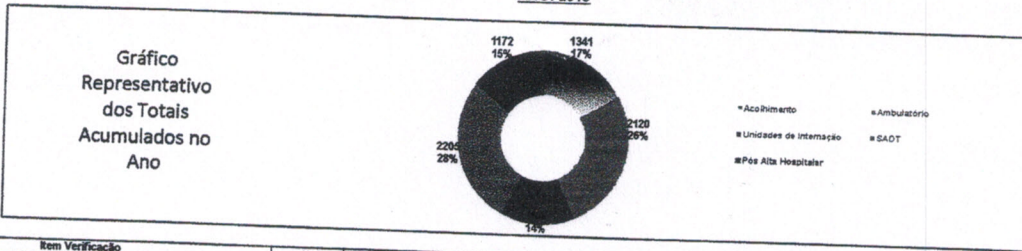
5.14 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA No período de 1 a 30 de junho 2019.

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

ANO: 2019

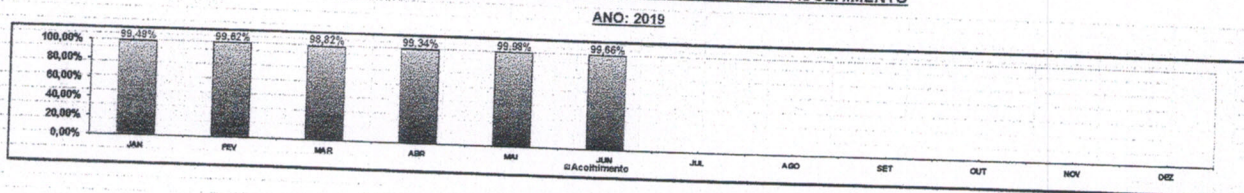


Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Acolhimento	230	220	217	225	228	221							1341	224
Ambulatório	383	364	328	389	335	341							2120	353
Unidades de Internação	216	175	189	193	155	180							1108	185
SADT	412	380	347	377	366	343							2205	368
Pós Alta Hospitalar	207	204	206	192	173	200							1172	195
Total	1.448	1.323	1.287	1.348	1.287	1.285	0	0	0	0	0	0	7.946	1.386

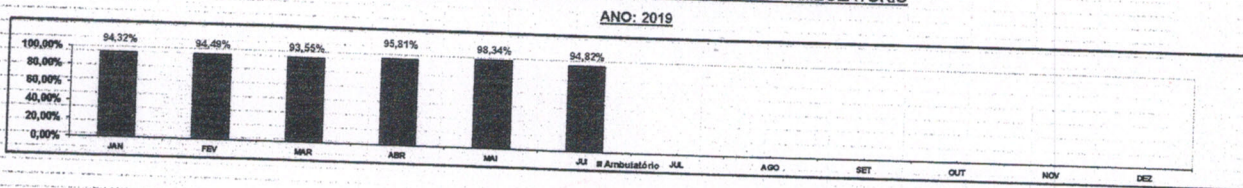
REPRESENTAÇÃO PERCENTUAL DAS RESPOSTAS DADAS NAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO POR SETOR POR MÊS

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Acolhimento														
Rum														
Regular	0,08%	0,02%	0,00%	0,00%	0,00%	0,02%								0,02%
Bom	0,19%	0,09%	0,07%	0,08%	0,08%	0,13%								0,09%
Otimo	0,27%	0,30%	1,23%	0,63%	0,02%	0,22%								0,45%
Excelente	4,83%	21,05%	18,87%	9,90%	2,48%	7,72%								16,31%
Não Respondeu	84,83%	78,54%	79,83%	89,39%	87,14%	91,91%								88,51%
Total de Resposta Positiva do Acolhimento	5,37%	21,54%	18,17%	10,69%	9,68%	8,65%								12,81%
Total de Resposta Negativa do Acolhimento	94,63%	78,46%	81,83%	89,31%	90,32%	91,35%								87,19%
Ambulatório														
Rum														
Regular	1,14%	1,18%	0,44%	0,88%	0,16%	0,88%								0,94%
Bom	1,19%	1,88%	0,88%	1,16%	0,30%	3,95%								1,02%
Otimo	3,93%	3,08%	6,06%	2,83%	1,38%	3,35%								3,53%
Excelente	17,83%	31,36%	50,25%	40,20%	14,81%	19,10%								28,79%
Não Respondeu	78,71%	62,52%	42,58%	55,15%	83,37%	75,17%								58,51%
Total de Resposta Positiva do Ambulatório	11,18%	38,52%	57,69%	45,07%	23,73%	30,27%								32,81%
Total de Resposta Negativa do Ambulatório	88,82%	61,48%	42,31%	54,93%	76,27%	69,73%								67,19%
Unidades de Internação														
Rum														
Regular	0,03%	0,02%	0,28%	0,20%	0,17%	0,00%								0,11%
Bom	0,03%	0,02%	0,44%	0,10%	0,05%	0,00%								0,11%
Otimo	0,18%	0,25%	4,54%	0,94%	0,34%	0,33%								1,09%
Excelente	0,09%	21,19%	23,29%	38,81%	16,64%	12,56%								18,77%
Não Respondeu	83,69%	78,51%	71,48%	59,95%	82,80%	87,08%								78,92%
Total de Resposta Positiva das Unidades de Internação	1,11%	22,48%	28,55%	39,85%	27,26%	22,96%								22,74%
Total de Resposta Negativa das Unidades de Internação	98,89%	77,52%	71,45%	60,15%	72,74%	77,04%								77,26%
SADT														
Rum														
Regular	3,02%	3,02%	1,68%	2,44%	0,85%	1,12%								2,02%
Bom	2,09%	2,09%	1,52%	1,50%	1,31%	1,79%								1,72%
Otimo	7,79%	7,75%	4,00%	3,50%	3,53%	4,42%								5,16%
Excelente	23,25%	23,75%	18,90%	28,46%	14,38%	24,21%								21,74%
Não Respondeu	63,89%	63,89%	73,92%	68,10%	79,95%	68,45%								68,37%
Total de Resposta Positiva do SADT	18,51%	18,51%	10,10%	16,41%	9,25%	11,04%								12,64%
Total de Resposta Negativa do SADT	81,49%	81,49%	89,90%	83,59%	90,75%	88,96%								87,36%
Pós Alta Hospitalar														
Rum														
Regular	0,00%	0,11%	0,00%	0,00%	0,09%	0,1%								0,05%
Bom	0,64%	0,71%	0,19%	0,41%	0,02%	0,0%								0,23%
Otimo	13,83%	28,92%	1,51%	1,63%	0,13%	0,56%								1,14%
Excelente	85,78%	67,82%	98,10%	98,98%	10,11%	24,12%								27,53%
Não Respondeu	0,25%	0,31%	0,23%	0,18%	80,86%	75,21%								70,96%
Total de Resposta Positiva da Pós Alta Hospitalar	99,52%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%								99,92%
Total de Resposta Negativa da Pós Alta Hospitalar	0,48%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%								0,08%

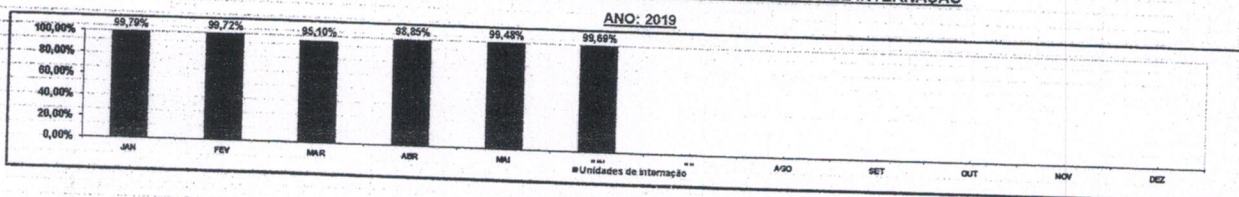
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - ACOLHIMENTO



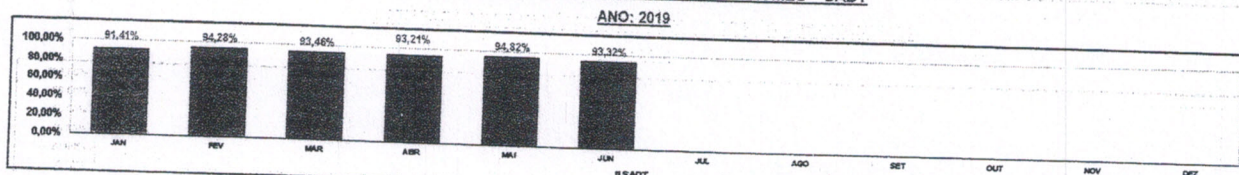
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - AMBULATORIO



SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - UNIDADES DE INTERNAÇÃO

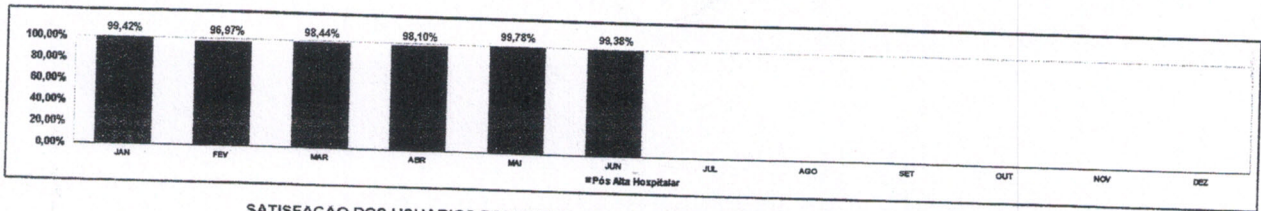


SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - SADT



SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - PÓS ALTA HOSPITALAR

ANO: 2019



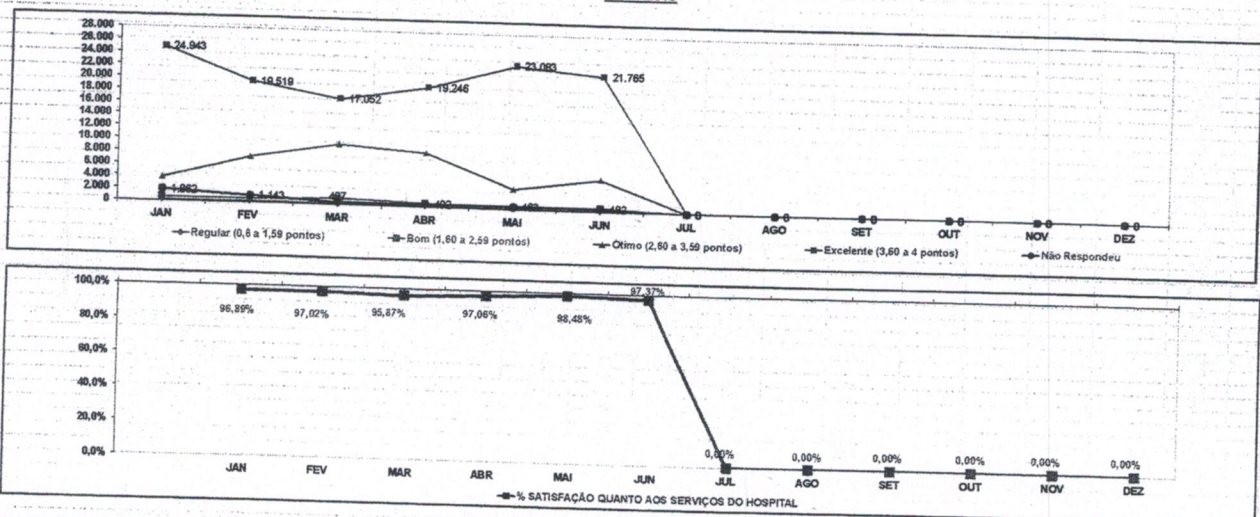
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS A PARTIR DAS RESPOSTAS DE CADA PESQUISA

ANO: 2019

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Acolhimento														
Rum (0 a 0,5 pontos)	4	1	0	0	0	1							8	1
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	13	4	3	4	0	6							26	4
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	233	1.009	859	468	135	356							124	21
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	4.561	3.554	3.633	4.223	4.625	4.238							3.060	510
Excelente (3,60 a 4 pontos)	459	449	434	450	456	442							24.854	4144
Total de Resposta Positiva do Acolhimento	5.280	5.052	4.985	5.175	5.217	5.053							2.681	447
Total de Resposta Negativa do Acolhimento	1	0	0	0	0	0							1	0
Não Respondeu	10	8	6	0	0	0							8	14
Total de Respostas do Acolhimento	5.291	5.060	4.991	5.175	5.217	5.053							2.689	461
% SATISFAÇÃO QUANTO AO ACOLOHIMENTO	99,49%	99,82%	99,82%	99,34%	99,58%	99,68%							30,782	5127
Ambulatório														
Rum (0 a 0,5 pontos)	74	74	26	45	10	54							283	51
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	354	192	356	193	85	247							389	65
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	1.101	1.968	2.952	2.743	927	1.194							1.327	221
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	4.559	3.924	2.502	3.764	5.218	4.689							10.555	1814
Excelente (3,60 a 4 pontos)	760	729	556	735	669	681							25.066	4178
Total de Resposta Positiva do Ambulatório	812	640	357	167	106	228							4.239	705
Total de Resposta Negativa do Ambulatório	6	2	0	0	0	1							9	2
Não Respondeu	812	640	357	167	106	228							2.330	388
Total de Respostas do Ambulatório	7.231	7.004	6.531	7.562	6.529	6.933							42.190	7032
% SATISFAÇÃO QUANTO AO AMBULATORIO	94,32%	94,49%	93,55%	95,81%	98,34%	94,82%							85,22%	
Unidades de Internação														
Rum (0 a 0,5 pontos)	2	1	13	10	7	0							33	8
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	2	1	22	5	2	0							32	5
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	351	999	1.176	1.978	691	607							328	55
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	5.404	3.701	3.609	3.055	3.438	4.200							5.862	967
Excelente (3,60 a 4 pontos)	432	350	376	388	310	380							23.407	3901
Total de Resposta Positiva das Unidades de Internação	64	11	54	115	33	37							2.214	388
Total de Resposta Negativa das Unidades de Internação	0	0	0	0	0	0							2	0
Não Respondeu	64	11	54	115	33	37							314	6
Total de Respostas das Unidades de Internação	6.200	5.064	5.427	5.432	4.467	5.183							31.818	5363
% SATISFAÇÃO QUANTO AS UNIDADES DE INTERNAÇÃO	99,79%	99,72%	95,10%	98,85%	99,48%	99,69%							96,77%	
SADT														
Rum (0 a 0,5 pontos)	180	61	115	180	50	75							671	112
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	121	97	105	109	92	120							644	107
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	389	268	278	258	248	296							1.737	290
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	1.351	1.721	1.312	1.947	1.010	1.820							5.961	1484
Excelente (3,60 a 4 pontos)	5.237	4.589	5.130	4.854	5.623	4.580							30.020	5063
Total de Resposta Positiva do SADT	818	720	693	750	739	684							3.152	533
Total de Resposta Negativa do SADT	6	0	1	4	2	2							15	3
Não Respondeu	962	467	0	182	287	169							2.097	345
Total de Respostas do SADT	8.102	7.453	6.940	8.112	7.765	7.377							45.746	7625
% SATISFAÇÃO QUANTO AO SADT	91,41%	94,28%	93,46%	93,21%	94,82%	93,32%							93,42%	
Pós Alta Hospitalar														
Rum (0 a 0,5 pontos)	0	0	0	0	4	5							15	3
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	31	134	84	20	1	1							72	12
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	760	1.588	3.281	1.486	471	1.298							285	61
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	4.782	3.724	2.178	3.340	4.179	4.048							8.884	1477
Excelente (3,60 a 4 pontos)	412	408	412	364	346	400							22.251	3708
Total de Resposta Positiva da Pós Alta Hospitalar	2	0	0	0	0	0							2.342	380
Total de Resposta Negativa da Pós Alta Hospitalar	14	17	10	9	10	18							77	13
Não Respondeu	5.889	5.399	5.964	5.270	5.007	5.782							33.911	5652
Total de Respostas Pós Alta Hospitalar	5.903	5.416	5.974	5.279	5.017	5.790							34.253	5865
% SATISFAÇÃO PÓS ALTA HOSPITALAR	99,42%	96,97%	98,44%	98,10%	99,78%	98,38%							96,68%	

SATISFAÇÃO GERAL DOS USUÁRIOS POR MÊS

ANO: 2019

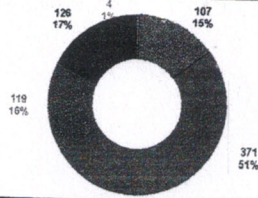


Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
TODOS OS SETORES														
Rum (0 a 0,5 pontos)	260	143	154	235	81	135	0	0	0	0	0	0	1.008	84
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	211	259	178	217	114	184	0	0	0	0	0	0	1.183	87
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	896	820	1.003	609	354	599	0	0	0	0	0	0	3.881	323
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	3.796	7.285	9.580	8.602	3.234	5.075	0	0	0	0	0	0	37.572	10.467
Excelente (3,60 a 4 pontos)	24.943	19.519	17.052	19.246	23.083	21.765	0	0	0	0	0	0	125.608	10.467
Total de Resposta Positiva	2.821	2.644	2.571	2.688	2.511	2.567	0	0	0	0	0	0	15.882	1.322
Total de Resposta Negativa	15	2	3	4	2	3	0	0	0	0	0	0	29	2
Não Respondeu	1.892	1.143	427	492	463	482	0	0	0	0	0	0	4.869	496
Total de Respostas de Todos os Setores	32.802	27.826	27.997	28.909	26.866	27.758	0	0	0	0	0	0	172.128	14.344
% SATISFAÇÃO QUANTO AOS SERVIÇOS DO HOSPITAL	96,89%	97,02%	95,87%	97,06%	98,48%	97,37%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	97,06%	

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

ANO: 2019

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano



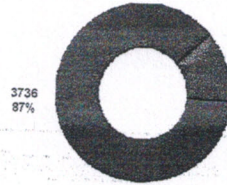
■ Usuários Não Definidos
 ■ Usuários Externos
 ■ Visitantes
 ■ Usuários Não Definidos Usários Internos
 ■ Acompanhantes

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Usuários Não Definidos	10	23	11	20	20	23							107	17,83
Usuários Internos	69	33	48	76	60	85							374	61,53
Usuários Externos	7	5	25	32	27	20							119	19,83
Acompanhantes	4	9	22	32	33	26							126	21,00
Visitantes	0	0	1	1	2	0							4	0,67
Total	90	73	107	161	142	154	0	0	0	0	0	0	727	114,50

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

ANO: 2019

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano



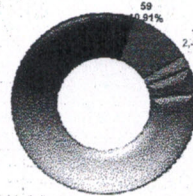
■ Escrito (Fólder)
 ■ Pessoal (Ida ao SAU / Visita aos Leitos)

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Escrito (Fólder)	35	53	73	123	87	110							541	90,17
Pessoal (Ida ao SAU / Visita aos Leitos)	524	577	566	700	656	684							3736	622,87
Total	609	640	639	823	772	794	0	0	0	0	0	0	4.277	356,42

ELOGIOS, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E DÚVIDAS DOS USUÁRIOS POR MÊS

ANO: 2019

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano

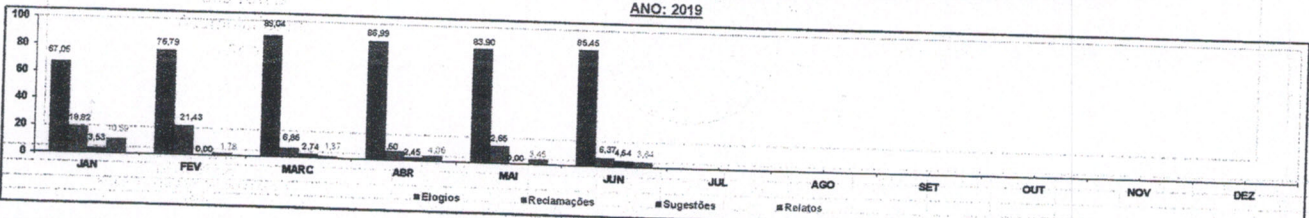


■ Elogios
 ■ Reclamações
 ■ Sugestões
 ■ Relatos

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Elogios	57	50	65	107	73	94							446	74,33
Reclamações	16	12	5	8	11	7							59	9,83
Sugestões	3	0	2	3	0	5							13	2,17
Relatos	9	1	1	5	3	4							23	3,83
Total	85	63	73	123	87	110	0	0	0	0	0	0	541	45,08

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	Total	Média
Elogios	67,06	76,79	89,04	86,99	83,90	85,45							74,33	
Reclamações	18,82	21,43	6,85	6,50	12,85	6,37							9,83	
Sugestões	3,53	0,00	2,74	2,45	0,00	4,54							2,17	
Relatos	10,59	1,78	1,37	4,06	3,45	3,64							3,83	
Total (%)	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00	4,15

