

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 Outubro de 2020**.

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	141
Acolhimento	206
Ambulatório	330
S.A.D.T	343
Pós Alta Hospitalar	137
TOTAL	1.157

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 OUTUBRO

Item Verificação	Acolhimento	Ambulatório	Internação	SADT	Pós Alta Hospitalar
Ruim (0 a 0,5 pontos)	25	39	0	10	28
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	1	63	1	21	1
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	5	194	37	153	30
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	433	697	220	821	289
Excelente (3,60 a 4 pontos)	3.785	4.983	3.345	5.489	3.150
Total de Resposta Positiva	410	657	282	686	272
Total de Resposta Negativa	2	3	0	0	2
Não Respondeu	77	294	204	366	201
Total de Respostas	4.661	6.636	3.885	7.180	3.772
% SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR	99,29%	95,49%	99,02%	97,44%	98,38%

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



ITEM	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	TOTAL MÊS
1	<u>Atendimentos</u>	
1.1	Atendimentos em sala	47
1.2	Atendimentos por telefone	01
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	51
1.4	Atendimentos nos leitos (visita às clínicas)	142
1.5	Atendimentos por meio de e-mail	01
2	<u>Ações geradas nos atendimentos</u>	
2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	1.772
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	347
3.2	Externas	810
4	<u>Informativos e comunicados emitidos</u>	0
5	<u>Reuniões internas administrativas realizadas</u>	04
6	<u>Participação em eventos e treinamentos (internos e externos)</u>	04
TOTAL GERAL DE ATIVIDADES		3.179

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	101	98,05
Reclamação	2	1,95
Sugestão	00	0
Relato	0	0
TOTAL	103	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
Realização de exame: Ordem de Atendimento	SADT	SADT
Troca de procedimento de exame.	SADT	SADT

Tabela 05: Motivos das reclamações.

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

Setor	Total Numérico	%
SADT	02	100

Tabela 04: Reclamações por Setor.



III – ANÁLISE DOS DADOS

O índice de satisfação global do usuário no mês de Outubro foi de 97,92 neste resultado contempla setores de internação, ambulatório, SADT, Acolhimento e Alta Hospitalar. Atendendo a solicitação do Grupo Técnico da SESPA acrescentamos no índice de satisfação global a pesquisa de satisfação na alta hospitalar, que são realizadas separadamente, através de ligações aos usuários. O Índice de satisfação global encontra-se dentro da meta, classificado como ótimo, tendo como determinantes o setor do SADT. Neste mês de Outubro os atendimentos do SADT e Ambulatório retomaram 100%, devido pandemia, visto que estavam suspensos. O resultado da satisfação do setor de ambulatório foi menor comparado ao mês de setembro devido o tempo de espera e silêncio no ambiente. Diante disso todos os dias são realizadas orientações aos usuários do Ambulatório.

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 tivemos uma sugestão. Foram registrados 101 relatos de elogios. Os mesmos foram transcritos e estão no anexo Mensagem amiga.

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, 03 de Novembro de 2020.

Wesleana Santos Coelho


Coordenadora do SAU

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



PESQUISA DE SATISFAÇÃO AVALIAÇÃO MENSAL

REFERÊNCIA: OUTUBRO- 2020


Coordenador(a) de Saúde
Coordenador(a) de Saúde
Coordenador(a) de Saúde
Coordenador(a) de Saúde

03 de novembro de 2020

do objetivo principal o relatório deve ser elaborado
(2) Este relatório deve ser elaborado em português
e em inglês
(3) Monitorar o índice de satisfação de pacientes e familiares



HOSPITAL REGIONAL
DO SUDESTE DO PARÁ
DE GERALDINO VIEIRA



PRÓ-SAÚDE
SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



GOVERNO DO
PARÁ

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE INTERNAÇÃO

ITEM	NUMERO DE RESPOSTAS							Total	Total 7/8 e 9/10						
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	TOTAL	NR								
1	Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, recepção, salas de espera?							141	0	141	139				
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?							133	8	141	131				
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)							125	16	141	124				
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:														
4.1	Pelos médicos							140	1	141	138				
4.2	Pelos enfermeiros							141	0	141	139				
4.3	Pelos Outros Profissionais							141	0	141	139				
4.4	Pelos funcionários da administração							141	0	141	139				
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?														
5.1	Para os médicos							139	2	141	138				
5.2	Para os enfermeiros							141	0	141	140				
5.3	Para os Outros Profissionais							141	0	141	140				
5.4	Para os funcionários da administração							141	0	141	140				
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?							140	1	141	139				
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?														
7.1	Pelos médicos							141	0	141	140				
7.2	Pelos enfermeiros							140	1	141	139				
7.3	Pelos Outros Profissionais							141	0	141	140				
7.4	Pelos funcionários da administração							141	0	141	140				
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							133	8	141	131				
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							133	8	141	131				
10	A limpeza das roupas de cama e banho?							138	3	141	137				
11	As refeições que foram servidas, em relação a temperatura e o sabor?							139	2	141	134				
12	O silêncio no ambiente do hospital?							139	2	141	138				
13	O horário em que são servidas as refeições?							138	3	141	137				
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?							138	3	141	137				
15	O horário das visitas?							27	114	141	27				
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?							131	10	141	130				
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							119	22	141	118				
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							141	0	141	140				
								3348	204	3807	3565				
								0,00%	0,03%	1,03%	6,11%	92,84%	100,00%	5,36%	98,95%
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							sim	141	não	0				
20	Você voltaria a utilizar este serviço?							sim	141	não	0				

Total de Resposta Positiva 3847
 Total de Resposta Geral 3885
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,02%

Foram realizadas 141 entrevistas.
 No período de 1 a 31 de Outubro 2020.

Wesleana Santos Coelho
 Coordenadora do SAU
 Wesleana Santos Coelho
 Serviço de Atendimento ao Usuário

Wesleana S. Coelho

RL-HRSP.SAU.001-02

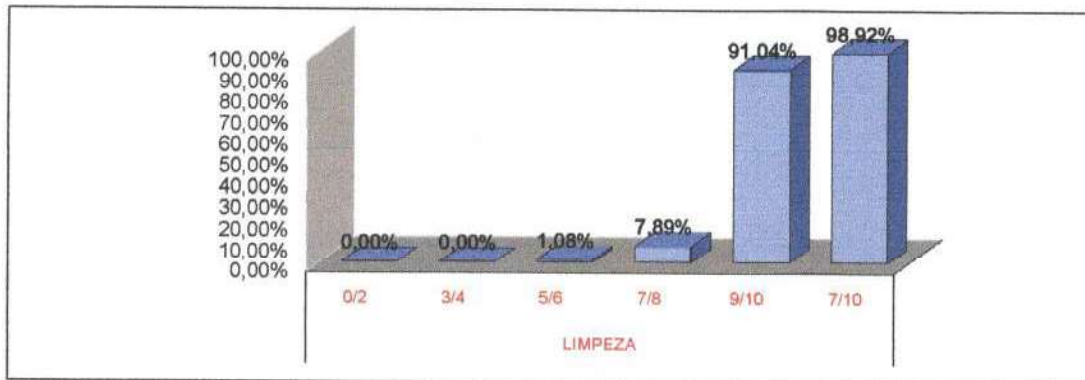
000083

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - OUTUBRO/2020

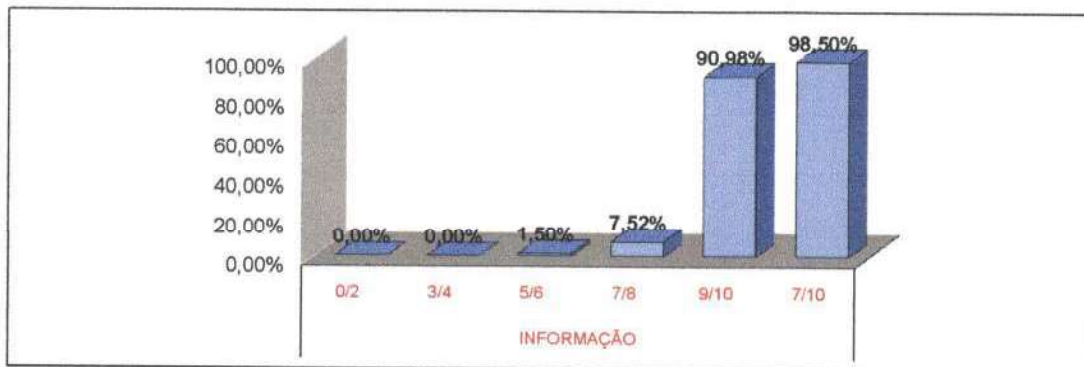
1. INTERNAÇÃO



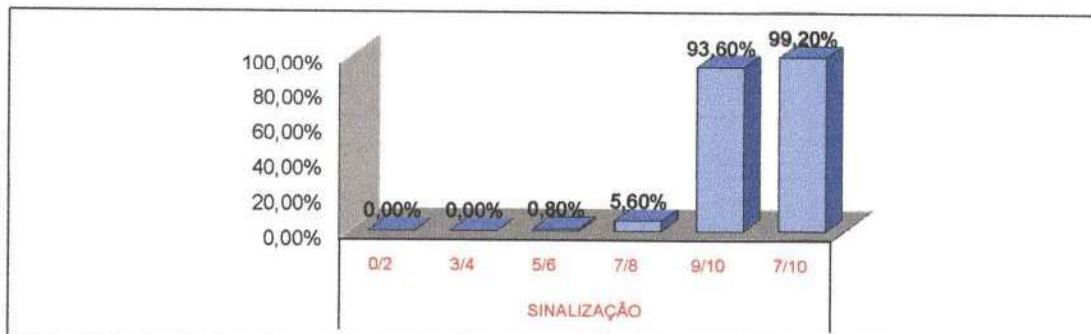
1.1 LIMPEZA



1.2 INFORMAÇÃO

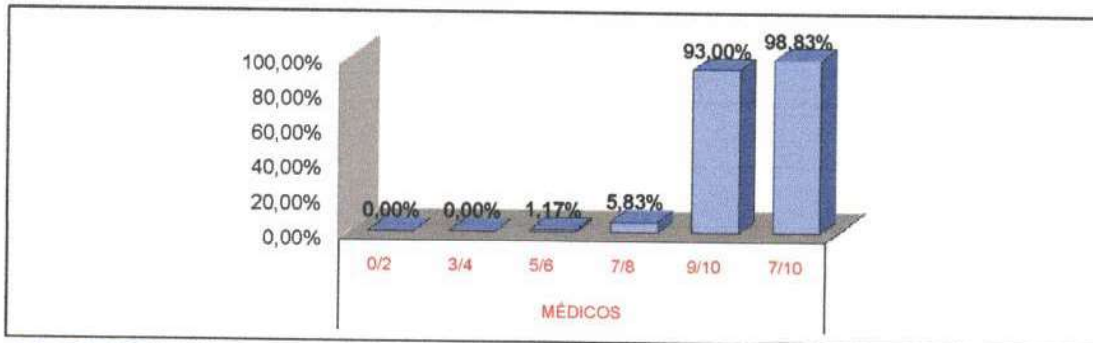


1.3 SINALIZAÇÃO

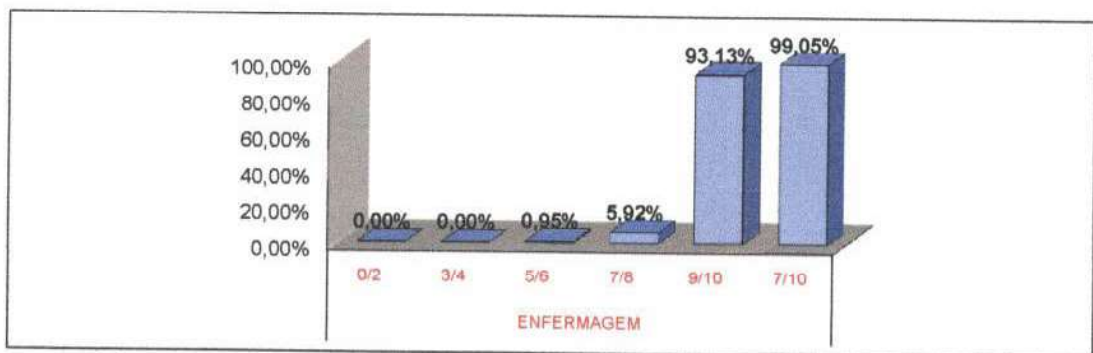


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - OUTUBRO/2020

1.4 MÉDICOS



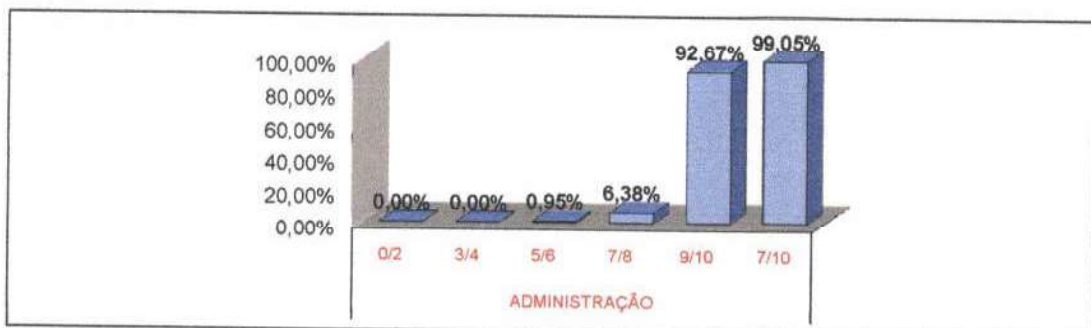
1.5 ENFERMAGEM



1.6 OUTROS PROFISSIONAIS



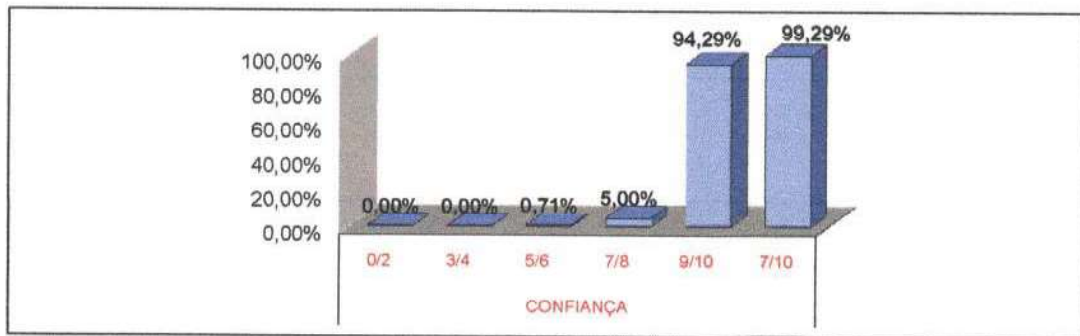
1.7 ADMINISTRAÇÃO



000085

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - OUTUBRO/2020

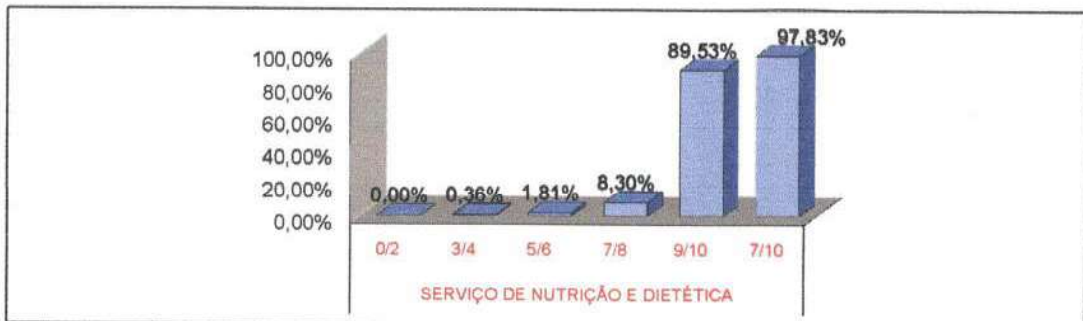
1.8 CONFIANÇA



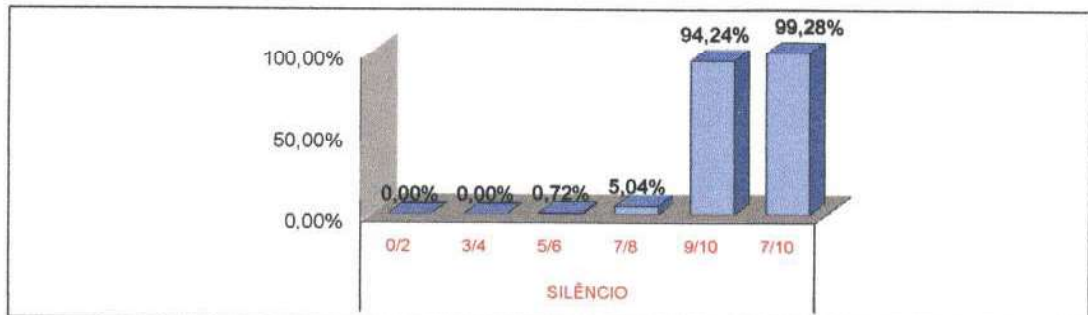
1.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



1.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA



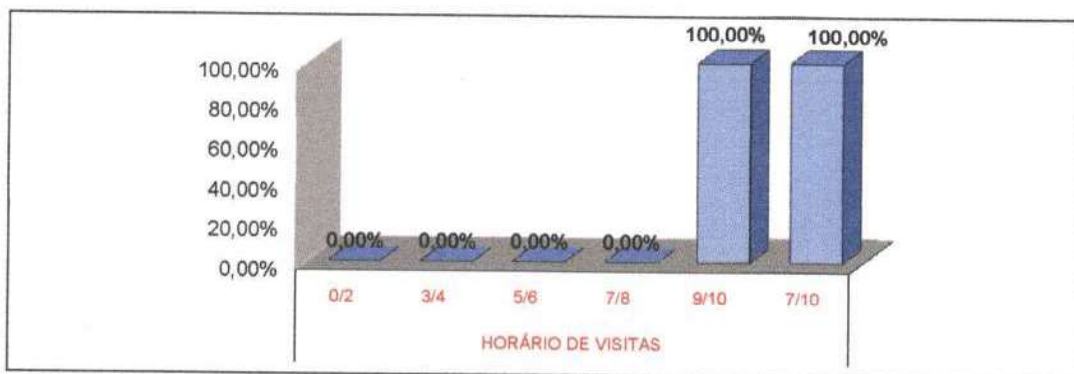
1.11 SILÊNCIO



000086

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - OUTUBRO/2020

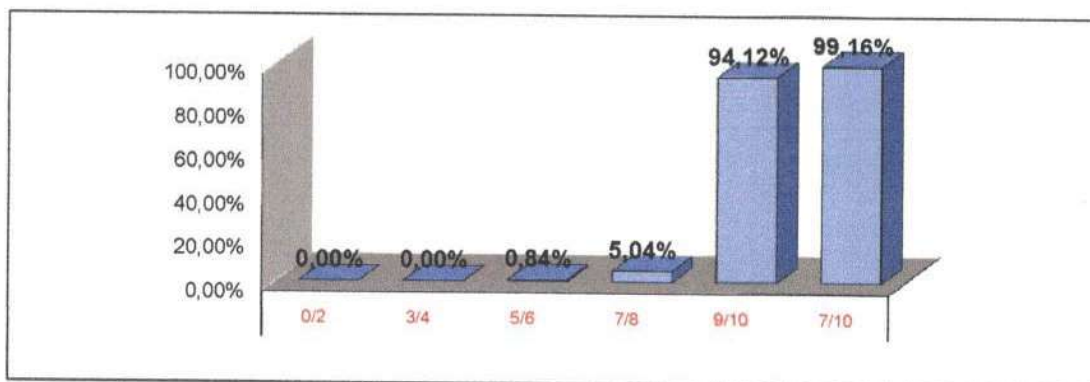
1.12 HORÁRIO DE VISITAS



1.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



1.14 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 31 de Outubro 2020.

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

000087



RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE AMBULATÓRIO

ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS						TOTAL	NR	Total	Total 7/8 e 9/10					
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10										
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera ?						2	3	13	51	260	329	1	330	311
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?						3	2	11	38	234	288	42	330	272
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)						1	3	6	22	289	321	9	330	311
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:														
4.1	Pelos médicos						15	10	24	49	213	311	19	330	262
4.2	Pelos enfermeiros						5	7	25	56	222	315	15	330	278
4.3	Pelos Outros Profissionais						2	4	24	55	237	322	8	330	292
4.4	Pelos funcionários da Administração						2	3	19	55	243	322	8	330	298
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?														
5.1	Para os médicos						4	5	10	36	260	315	15	330	296
5.2	Para os enfermeiros						1	4	9	38	268	320	10	330	306
5.3	Para os funcionários da Administração						0	4	3	52	266	325	5	330	318
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?						0	2	3	33	282	320	10	330	315
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?														
7.1	Pelos médicos						0	0	4	25	288	317	13	330	313
7.2	Pelos enfermeiros						1	0	3	24	293	321	9	330	317
7.3	Pelos funcionários da Administração						0	0	2	29	297	328	2	330	326
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?						0	2	6	16	263	287	43	330	279
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?						1	4	5	19	259	288	42	330	278
10	O silêncio no ambiente do ambulatório?						2	5	19	35	248	309	21	330	283
11	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?						0	4	5	25	278	312	18	330	303
12	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?						0	1	3	39	283	326	4	330	322
							39	63	194	697	4983	5976	294	6270	5680
							0,65%	1,05%	3,25%	11,66%	83,38%	100,00%	4,69%		
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?						sim	329	não	1					
14	Você voltaria a utilizar este serviço?						sim	328	não	2					

Total de Resposta Positiva 6337
Total de Resposta Geral 6636
Taxa Global de Satisfação do Usuário 95,49%

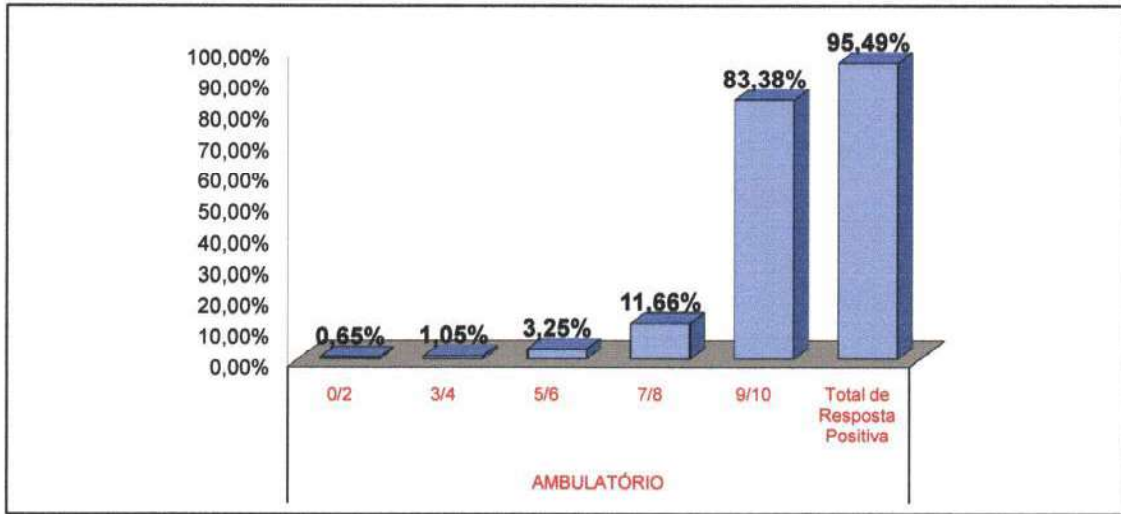
Foram realizadas 330 entrevistas
No período de 1 a 31 de Outubro 2020.

Wesleana Santos Coelho
Serviço de Atenção ao Usuário

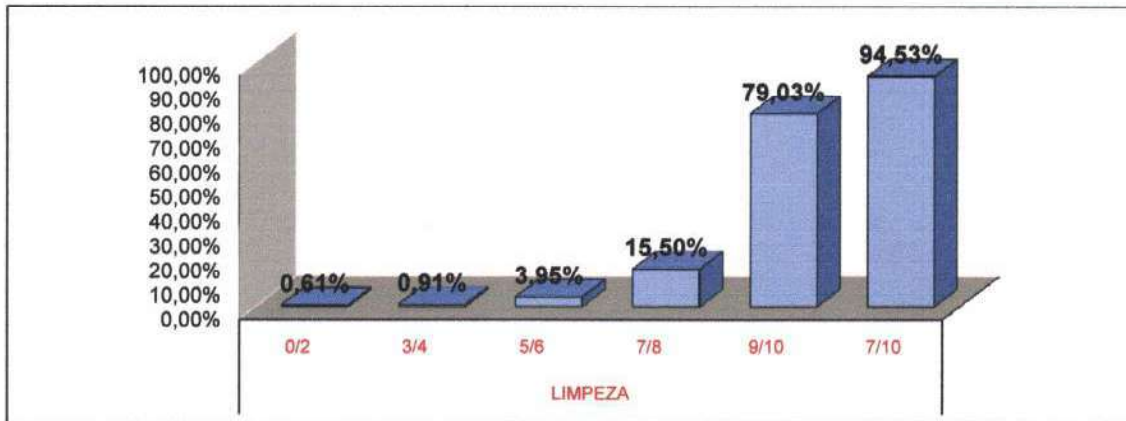
Wesleana Santos Coelho
 Coordenadora do SAU
 Pró-Saúde/HRSP-PA

AValiação DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - OUTUBRO/2020

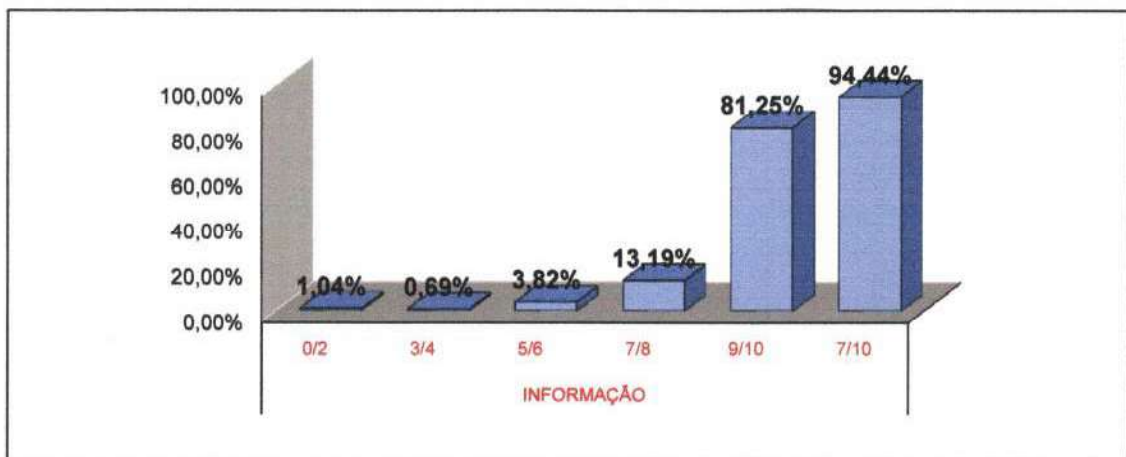
2. AMBULATÓRIO



2.1 LIMPEZA



2.2 INFORMAÇÃO



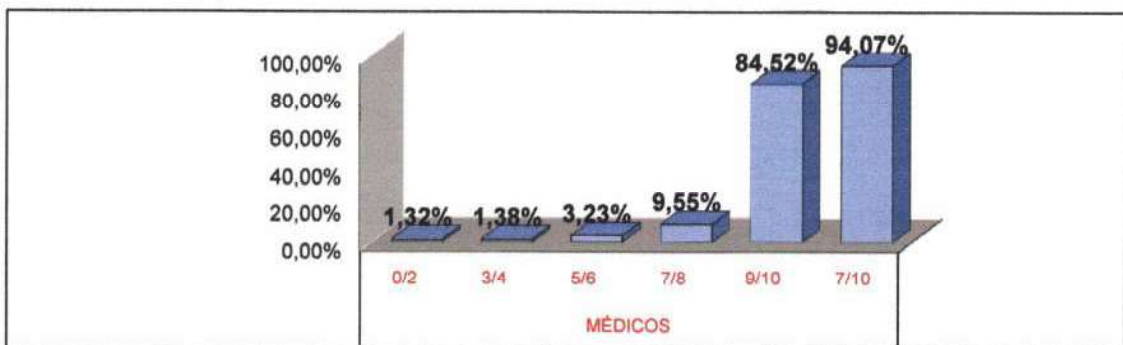
000089

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - OUTUBRO/2020

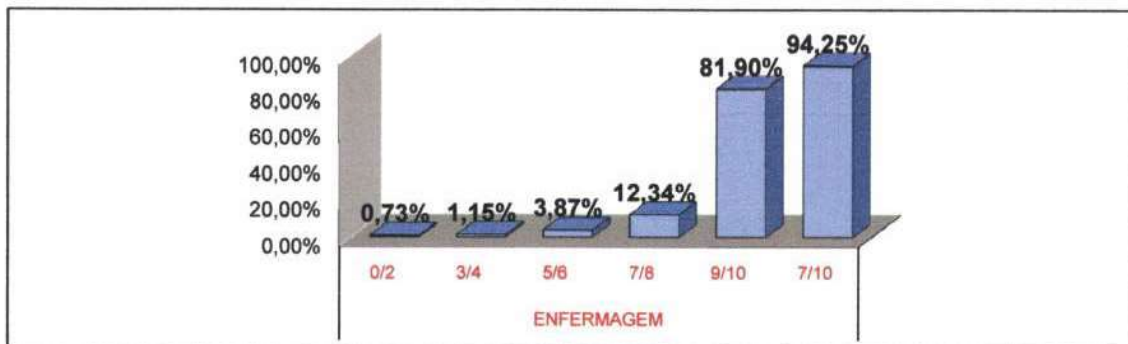
2.3 SINALIZAÇÃO



2.4 MÉDICOS



2.5 ENFERMAGEM



000090



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - OUTUBRO/2020

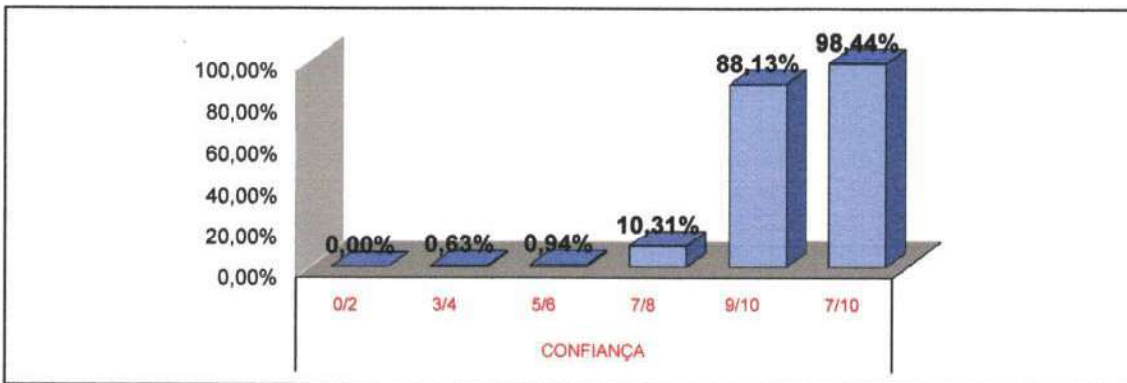
2.6 OUTROS PROFISSIONAIS



2.7 ADMINISTRAÇÃO



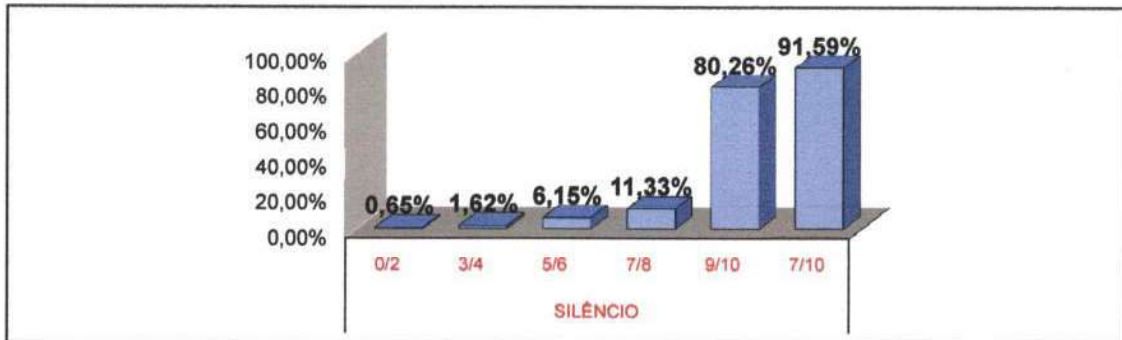
2.8 CONFIANÇA



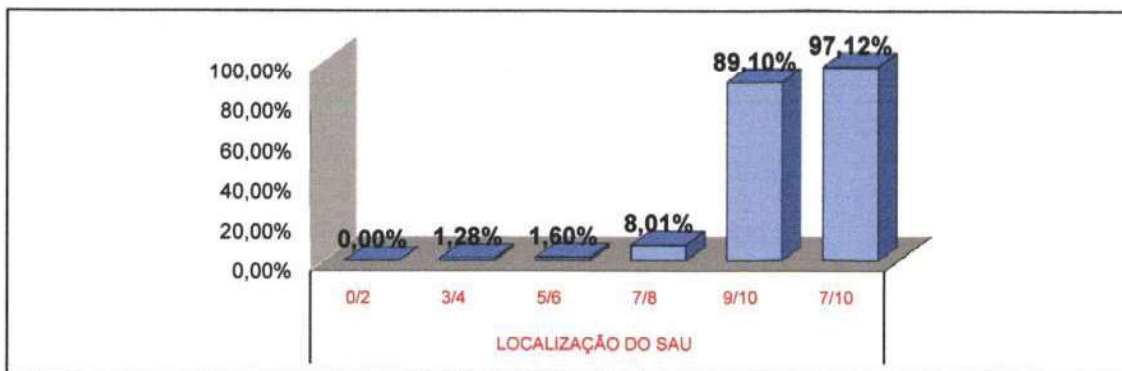
000091 

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - OUTUBRO/2020

2.9 SILÊNCIO



2.10 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA No período de 1 a 31 de Outubro 2020.

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

000092



HOSPITAL REGIONAL
DO SERTÃO DO PARA
DR. GERALDO VELOSO



PRÓ-SAÚDE
ADMINISTRAÇÃO DE SERVIÇOS DE SAÚDE
PROTEÇÃO SOCIAL E HUMANIZAÇÃO

SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



GOVERNO DO
PARA

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE SADT

ITEM	NUMERO 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 da recepção, banheiro, corredores, salas de espera ?							3	4	14	68	261	340	3	343	319
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?							4	1	13	42	250	310	33	343	292
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)							0	0	9	43	276	328	15	343	319
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:															
4.1	Pelos médicos							0	3	14	61	200	278	65	343	261
	Pelos enfermeiros							0	3	11	70	217	301	42	343	287
	Pelos Outros Profissionais							1	2	17	70	240	330	13	343	310
4.4	Pelos funcionários da Administração							0	3	10	68	249	330	13	343	317
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?															
5.1	Para os médicos							0	0	7	33	263	303	40	343	296
	Para os enfermeiros							0	0	7	33	282	322	21	343	315
	Para os Outros Profissionais							0	1	6	37	294	337	6	343	331
	Para os funcionários da Administração							0	1	2	49	287	339	4	343	336
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Serviço de Apoio e Diagnóstico?							0	0	5	28	302	335	8	343	330
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?															
7.1	Pelos médicos							0	0	3	23	277	303	40	343	300
	Pelos enfermeiros							0	0	3	25	299	327	16	343	324
	Pelos Outros Profissionais							0	0	2	36	303	341	2	343	339
	Pelos funcionários da Administração							0	0	3	33	305	341	2	343	338
8	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?							1	2	14	25	292	334	9	343	317
9	O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?							1	0	10	35	290	336	7	343	325
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							0	0	3	25	294	322	21	343	319
11	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							0	1	1	27	309	337	6	343	335
								10	21	163	821	5489	6494	366	6860	6310
								0,16%	0,32%	2,36%	12,64%	84,52%	100,00%	5,34%		
12	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							sim	343	não	0					
13	Você voltaria a utilizar este serviço?							sim	343	não	0					

Total de Resposta Positiva 6996
 Total de Resposta Geral 7180
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 97,44%

Foram realizadas 343 entrevistas
 No período de 1 a 31 de Outubro 2020.

Wesleana Santos Coelho
 Coordenadora do SAU
 Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico - PA

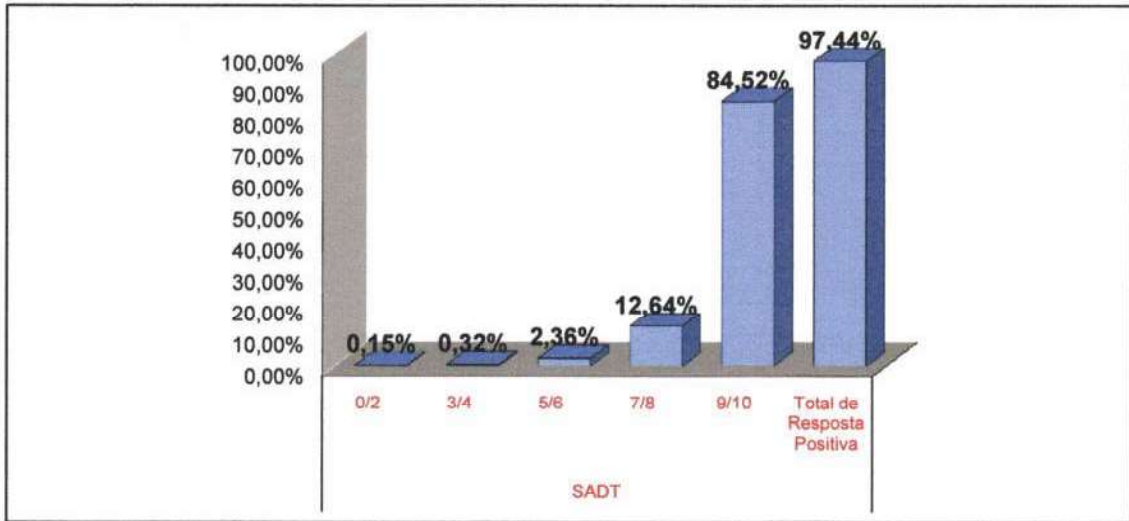


RL.HRSP.SAU.001-02

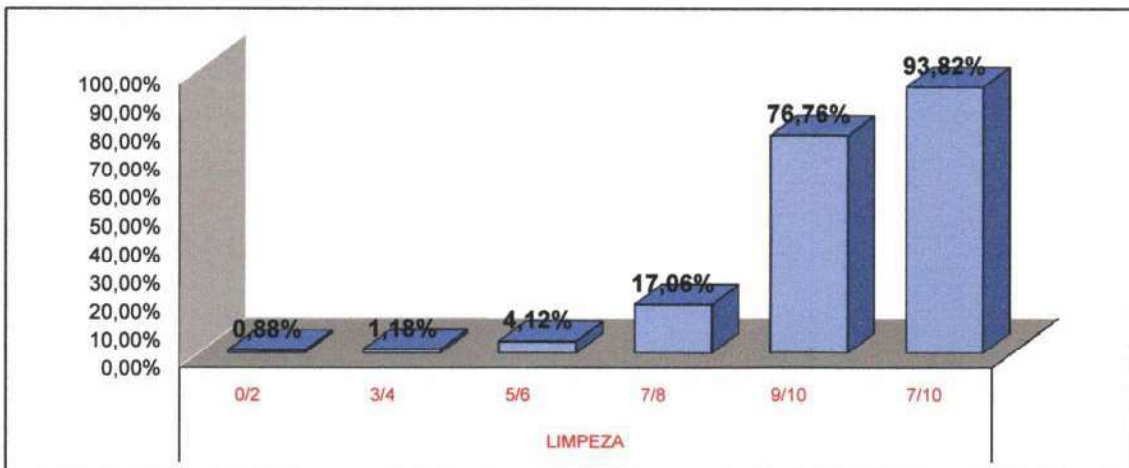
000093

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO OUTUBRO/2020

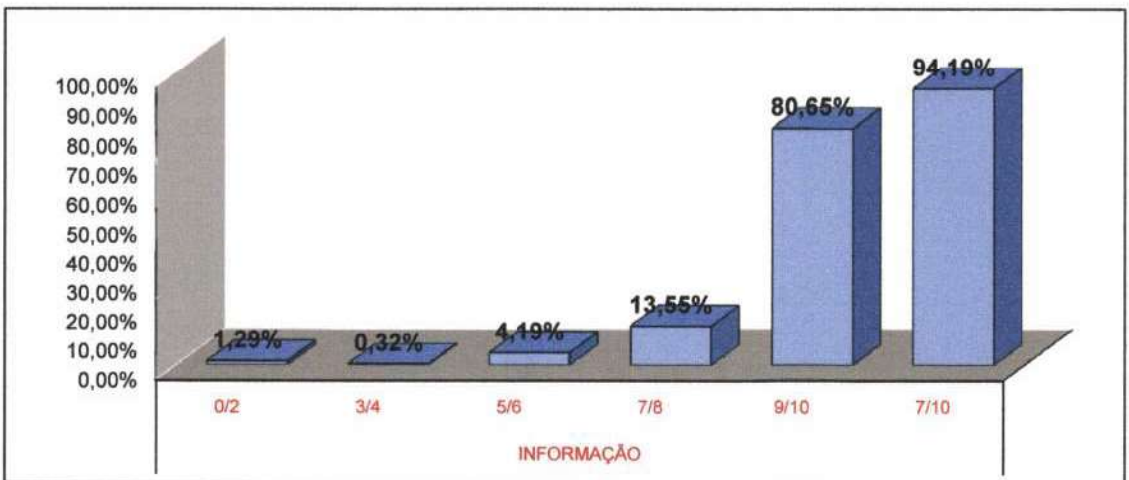
3. SADT



3.1 LIMPEZA



3.2 INFORMAÇÃO

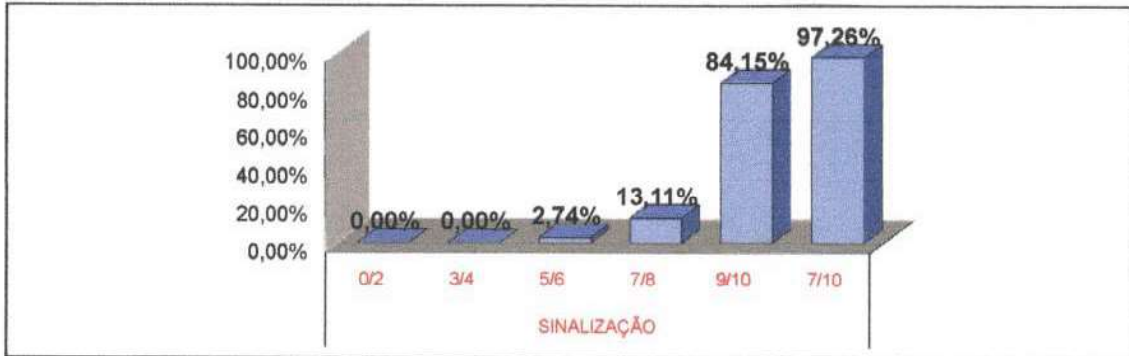


000094

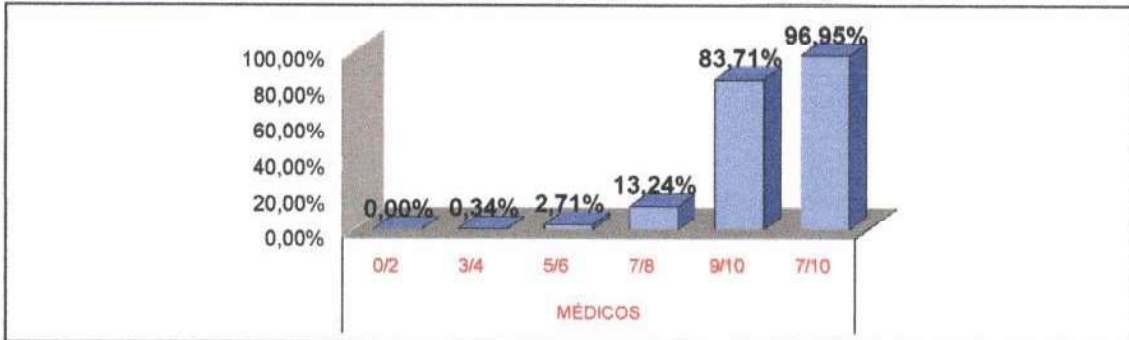


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO OUTUBRO/2020

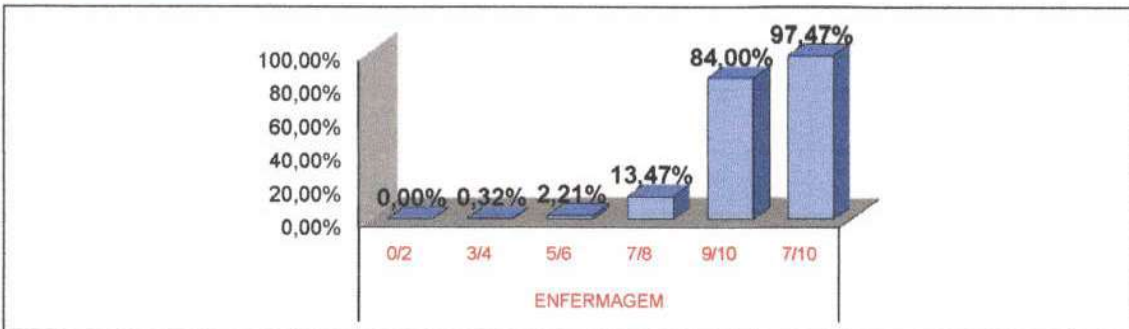
3.3 SINALIZAÇÃO



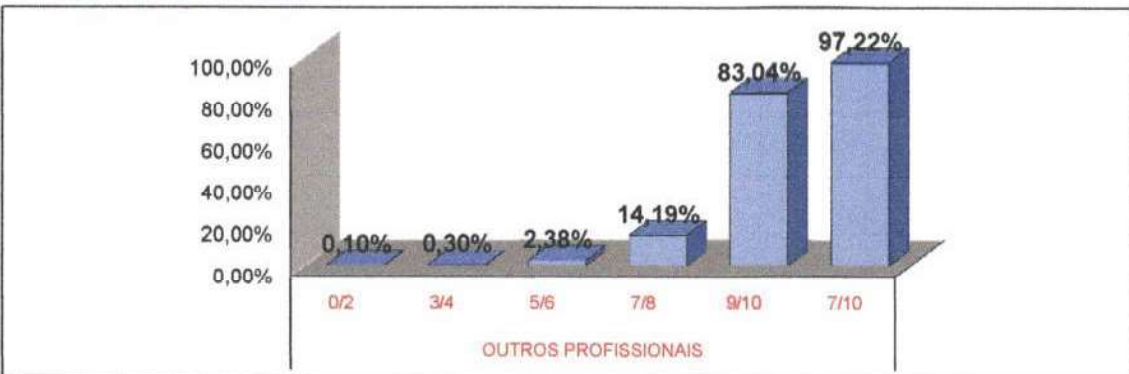
3.4 MÉDICOS



3.5 ENFERMAGEM

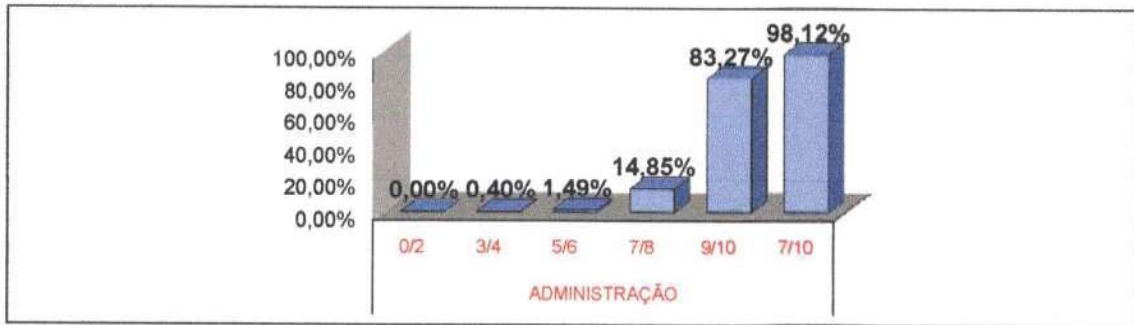


3.6 OUTROS PROFISSIONAIS

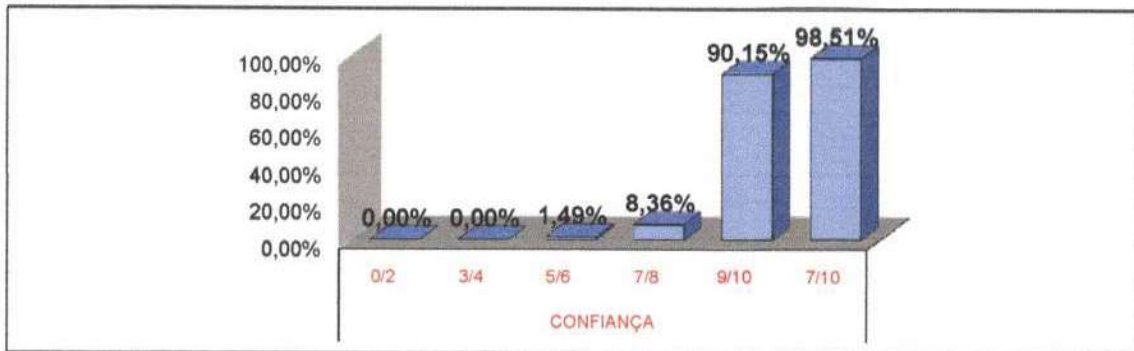


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO OUTUBRO/2020

3.7 ADMINISTRAÇÃO



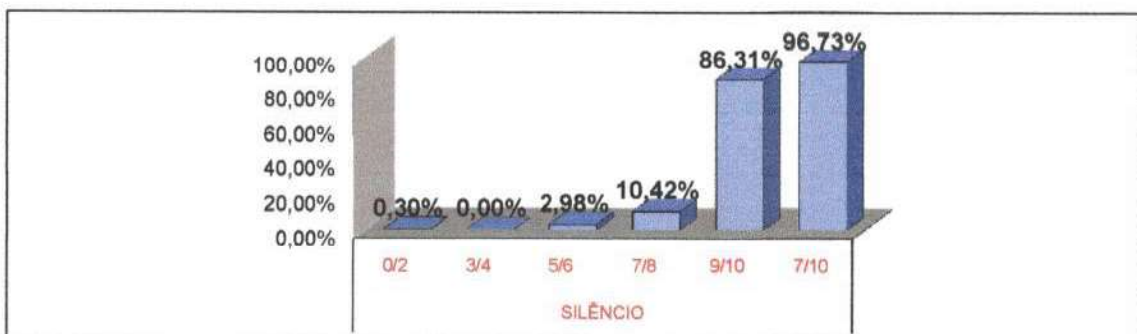
3.8 CONFIANÇA



3.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DE EXAMES

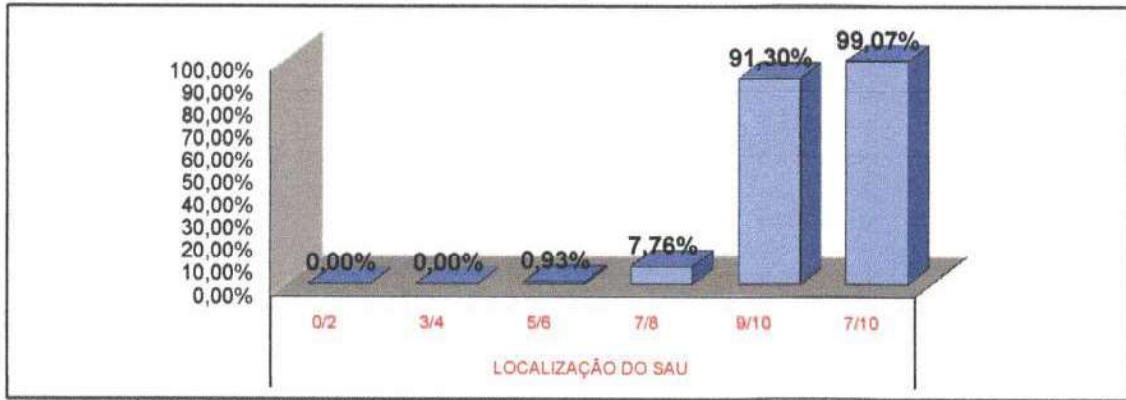


3.10 SILÊNCIO



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO OUTUBRO/2020

3.11 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 31 de Outubro 2020.

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

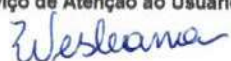
000097

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 ?							206	0	206	205			
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?							200	6	206	198			
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)							195	11	206	194			
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:													
4.1	Pelos médicos							206	0	206	203			
4.2	Pelos enfermeiros							206	0	206	203			
4.3	Pelos Outros Profissionais							204	2	206	201			
4.4	Pelos funcionários da Administração							206	0	206	203			
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?													
5.1	Para os médicos							206	0	206	205			
5.2	Para os enfermeiros							205	1	206	204			
5.3	Para os Outros Profissionais							206	0	206	205			
5.4	Para os funcionários da Administração							206	0	206	205			
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronto Atendimento?							205	1	206	204			
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?													
7.1	Pelos médicos							206	0	206	205			
7.2	Pelos enfermeiros							206	0	206	205			
7.3	Pelos Outros Profissionais							206	0	206	205			
7.4	Pelos funcionários da Administração							206	0	206	205			
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							201	5	206	200			
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							200	6	206	199			
10	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?							190	16	206	189			
11	O silêncio no ambiente do Acolhimento?							193	13	206	191			
12	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							190	16	206	189			
								4249	77	4326	4218			
								0,59%	0,02%	0,12%	10,19%	89,08%	100,0%	1,78%
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?													
	sim							205						
	não								1					
14	Você voltaria a utilizar este serviço?													
	sim							205						
	não								1					

Total de Resposta Positiva 4628
Total de Resposta Geral 4661
Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,29%

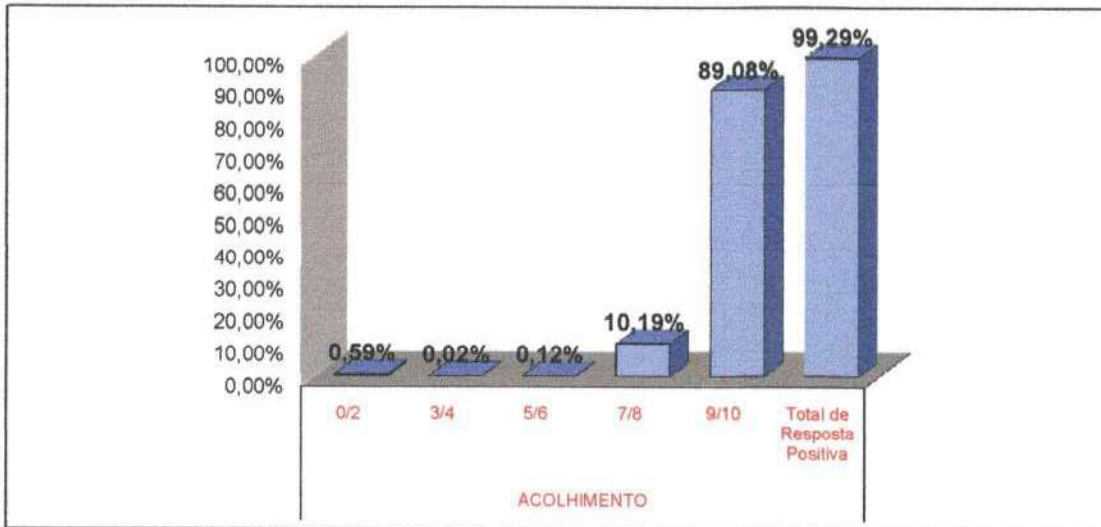
Foram realizadas 206 entrevistas.
 No período de 1 a 31 de Outubro 2020.

Wesleana Santos Coelho
 Coordenadora do SAU
 Pró-Saúde/HRSP-PA
 Serviço de Atenção ao Usuário


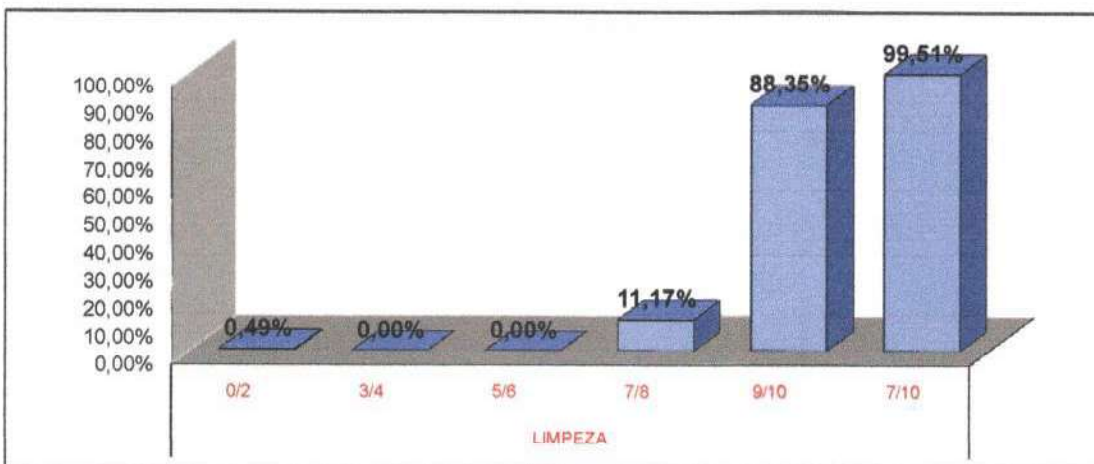
RL HRSP SAU 001-02
000098

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - OUTUBRO/2020

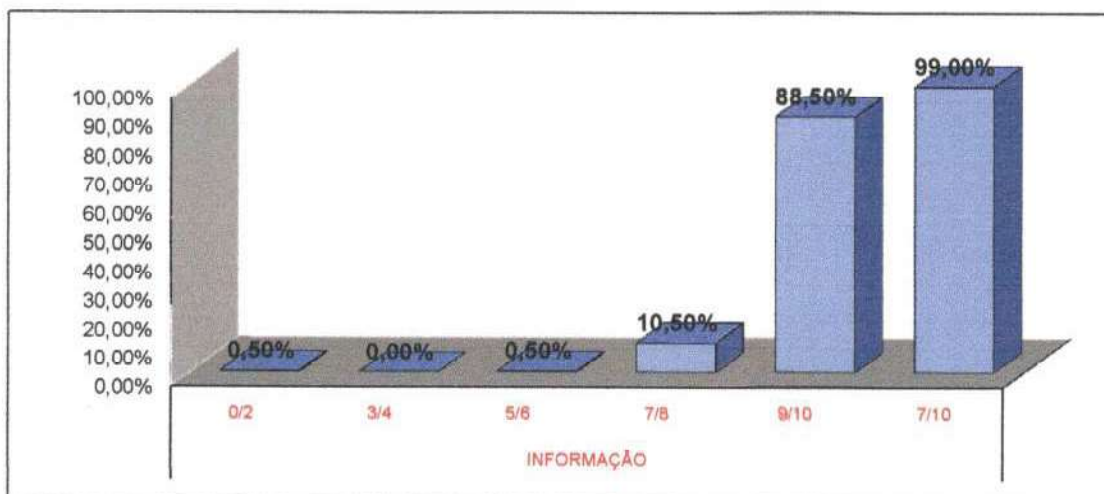
4. ACOLHIMENTO



4.1 LIMPEZA

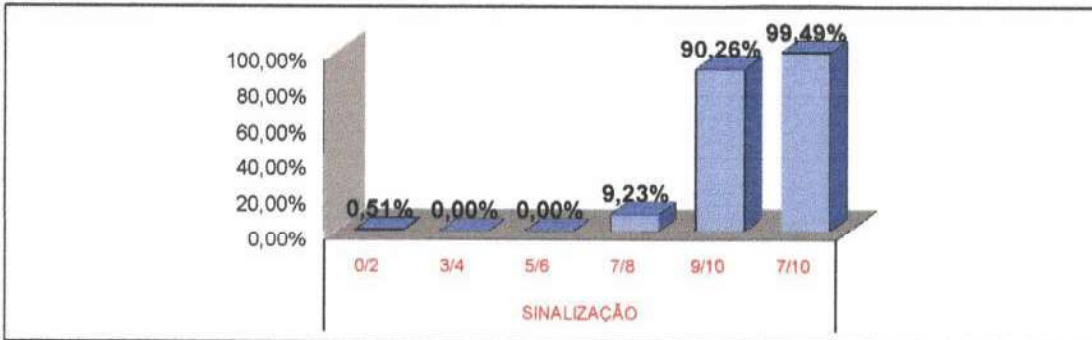


4.2 INFORMAÇÃO

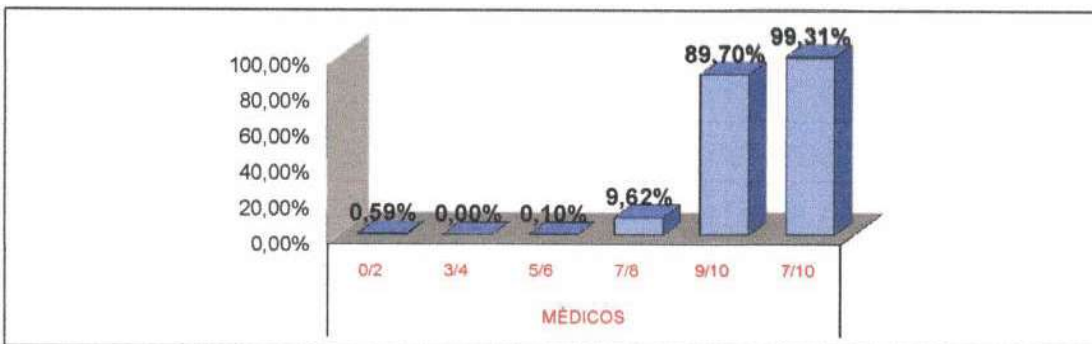


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - OUTUBRO/2020

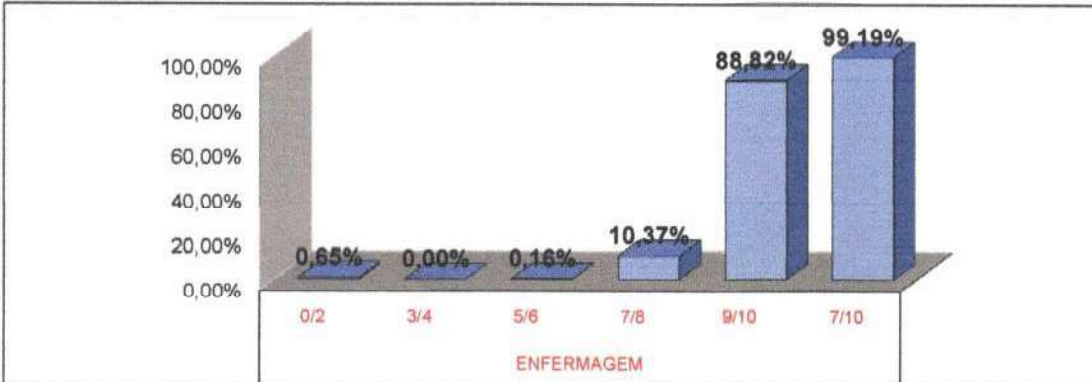
4.3 SINALIZAÇÃO



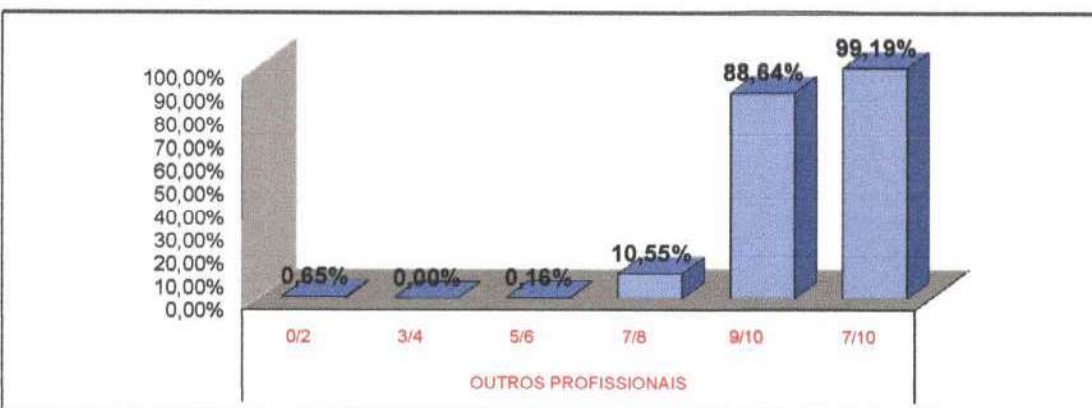
4.4 MÉDICOS



4.5 ENFERMAGEM



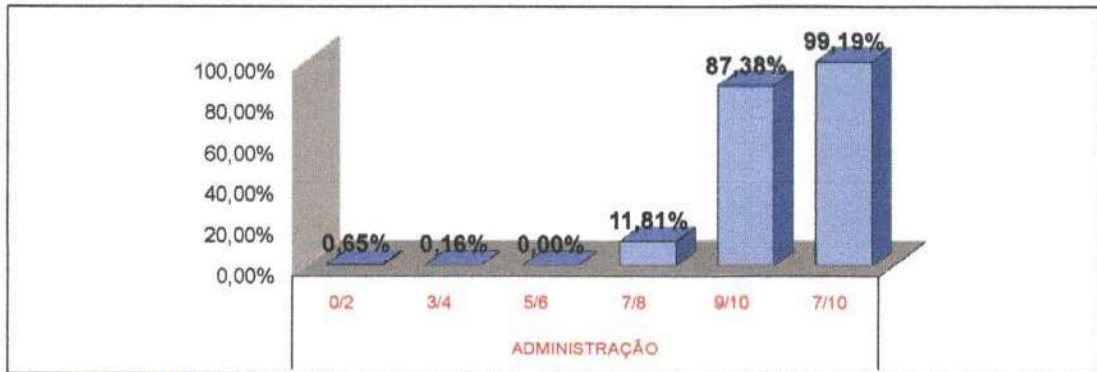
4.6 OUTROS PROFISSIONAIS



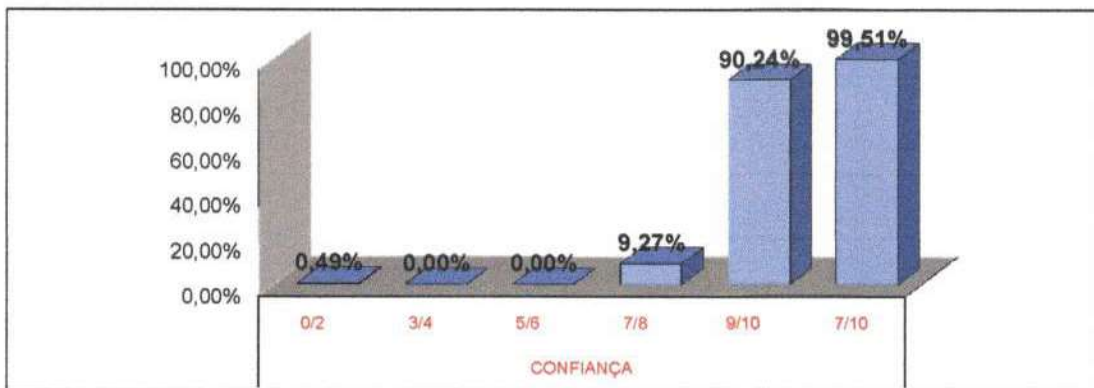


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - OUTUBRO/2020

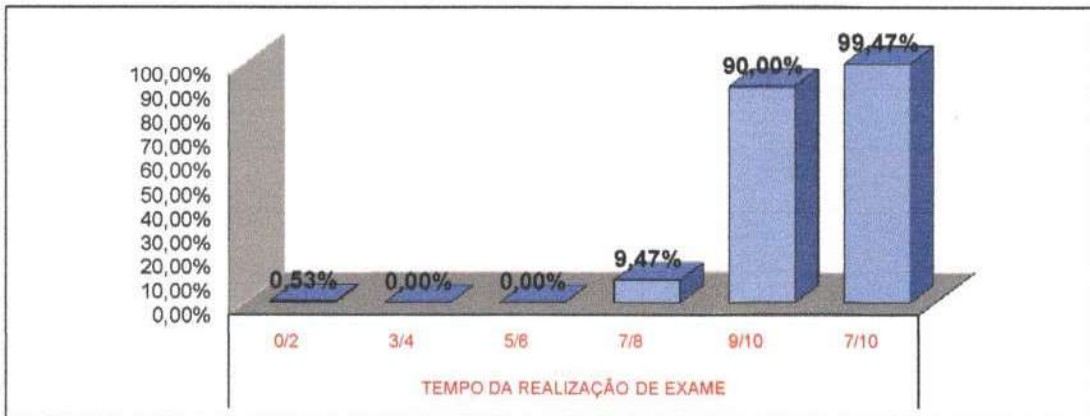
4.7 ADMINISTRAÇÃO



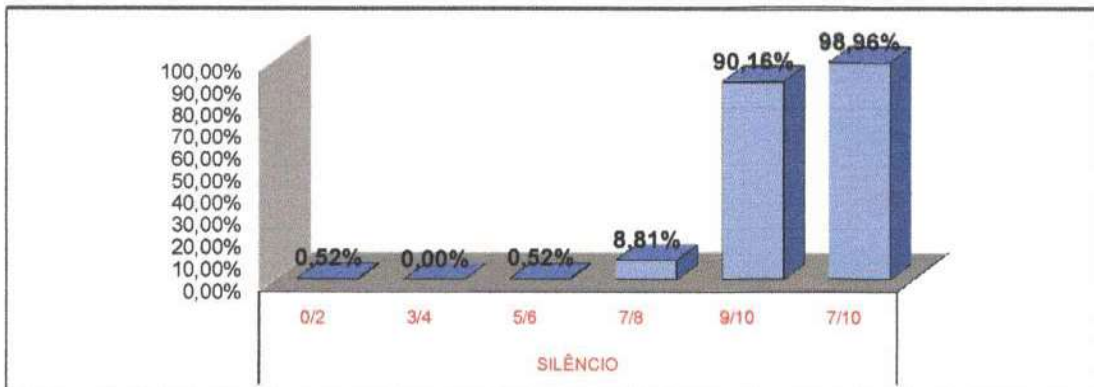
4.8 CONFIANÇA



4.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DO EXAME



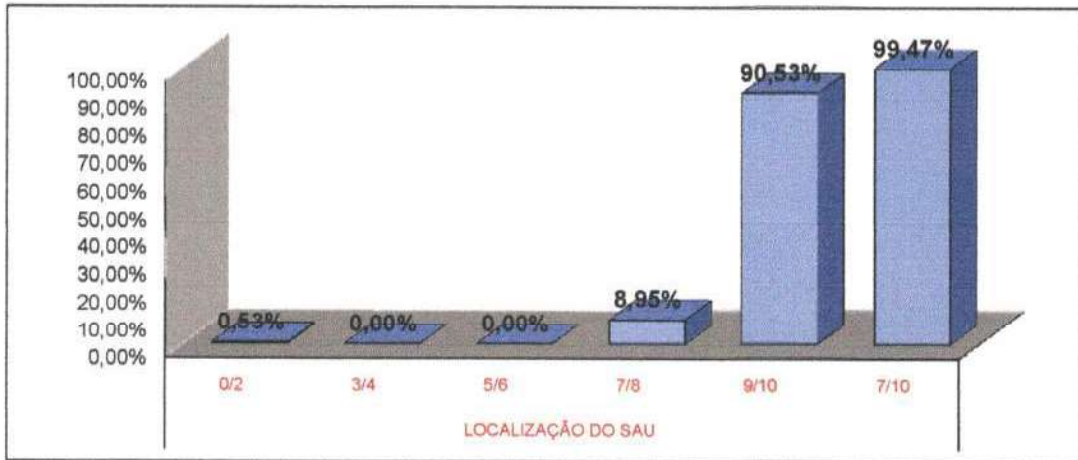
4.10 SILÊNCIO





AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - OUTUBRO/2020

4.11 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA No período de 1 a 31 de Outubro 2020.

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?							137	0	137	135			
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?							133	4	137	131			
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)							119	18	137	117			
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:													
4.1	Pelos médicos							136	2	137	133			
4.2	Pelos enfermeiros							135	2	137	133			
4.3	Pelos Outros Profissionais							135	2	137	133			
4.4	Pelos funcionários da administração							134	3	137	132			
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?													
5.1	Para os médicos							137	0	137	135			
5.2	Para os enfermeiros							135	2	137	133			
5.3	Para os Outros Profissionais							135	2	137	133			
5.4	Para os funcionários da administração							135	2	137	133			
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?							133	4	137	131			
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?													
7.1	Pelos médicos							136	1	137	134			
7.2	Pelos enfermeiros							135	2	137	133			
7.3	Pelos Outros Profissionais							134	3	137	132			
7.4	Pelos funcionários da administração							135	2	137	133			
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							134	3	137	131			
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							136	1	137	133			
10	A limpeza das roupas de cama e banho?							133	4	137	131			
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?							136	1	137	130			
12	O silêncio no ambiente do hospital?							134	3	137	132			
13	O horário em que são servidas as refeições?							137	0	137	134			
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?							136	1	137	134			
15	O horário das visitas?							10	127	137	9			
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?							133	4	137	131			
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							129	8	137	128			
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							137	0	137	135			
								3498	201	3699	3439			
								0,80%	0,03%	0,86%	8,26%	90,08%	100%	5,43%
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							sim	136	não	1			
20	Você voltaria a utilizar este serviço?							sim	136	não	1			

Total de Resposta Positiva 3711
 Total de Resposta Geral 3772
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 98,38%

Foram realizadas 137 entrevistas.
 No período de 1 a 31 de Outubro 2020.

Wesleana Santos Coelho
 Coordenadora do SAU
 Pró-Saúde/HRSP-PA
 Serviço de Atenção ao Usuário

Wesleana

000103

HRSP.SAU.001-02

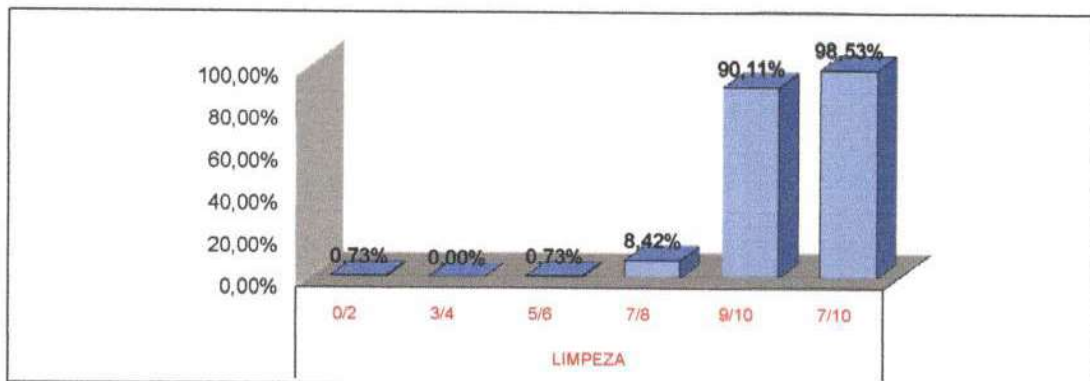


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - OUTUBRO/2020

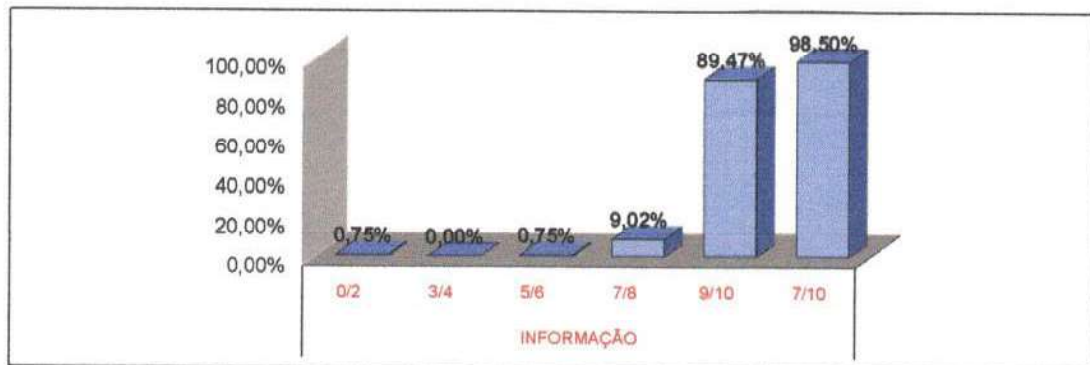
5. PÓS ALTA HOSPITAL



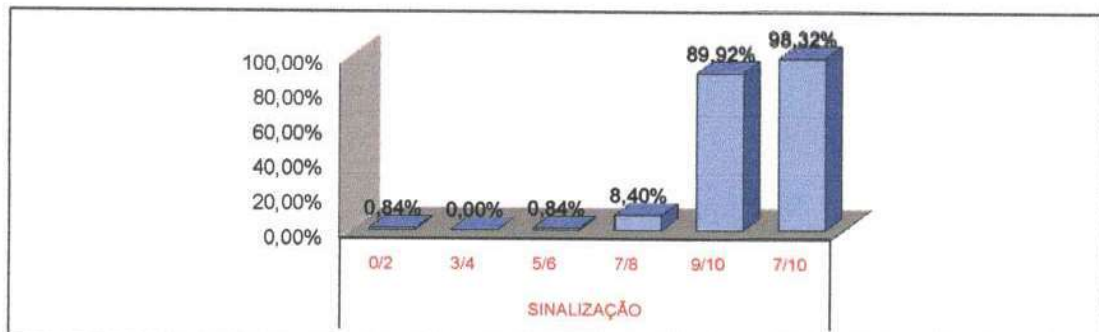
5.1 LIMPEZA



5.2 INFORMAÇÃO



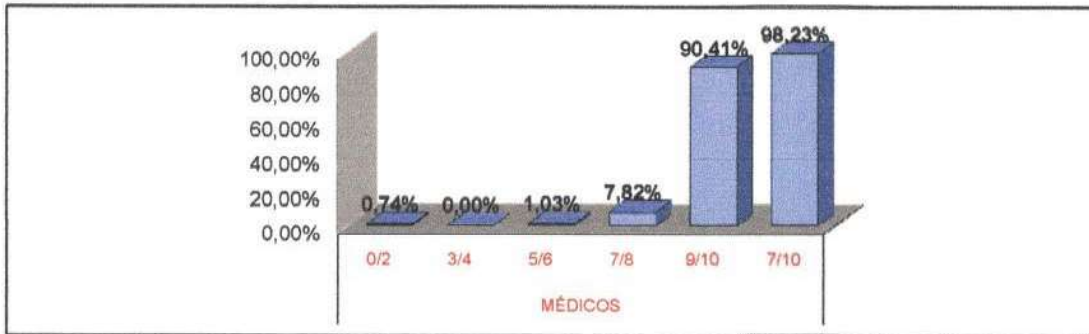
5.3 SINALIZAÇÃO



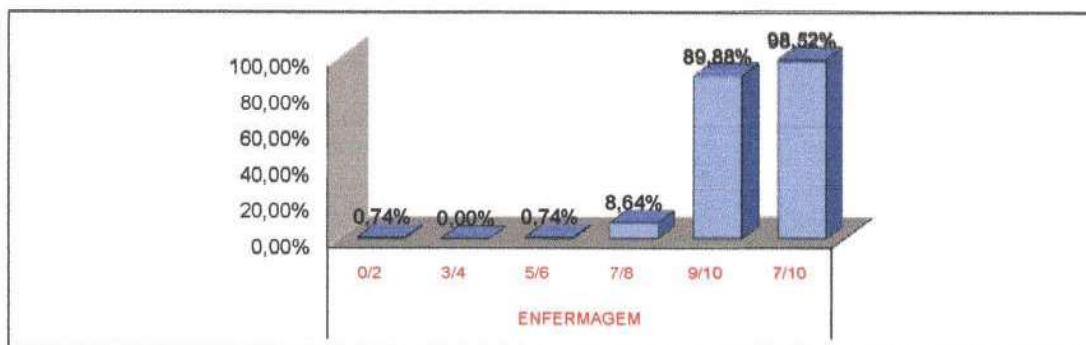


AValiação de Satisfação do Usuário - Outubro/2020

5.4 MÉDICOS



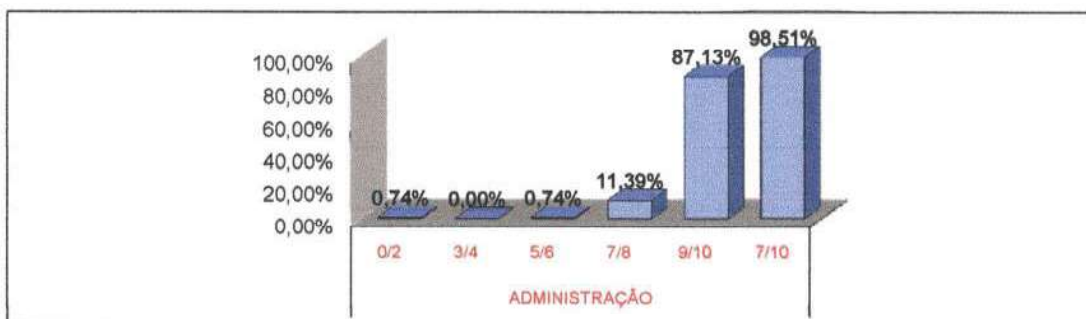
5.5 ENFERMAGEM



5.6 OUTROS PROFISSIONAIS

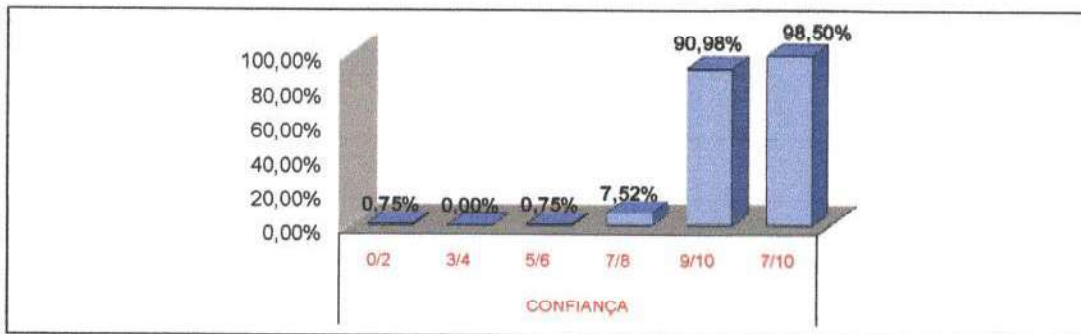


5.7 ADMINISTRAÇÃO

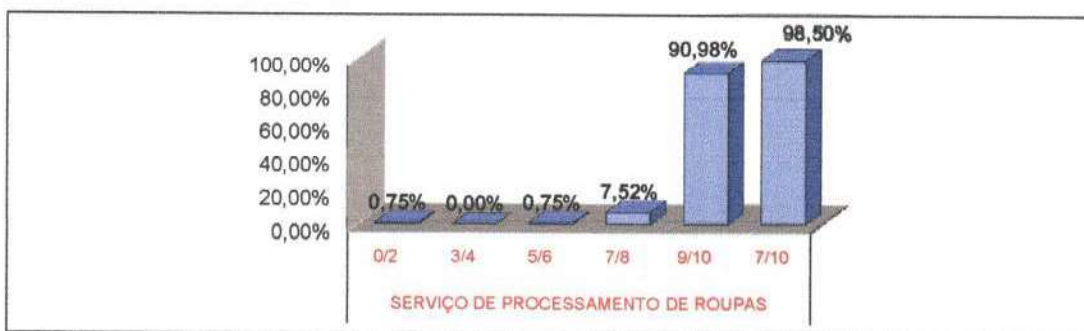


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - OUTUBRO/2020

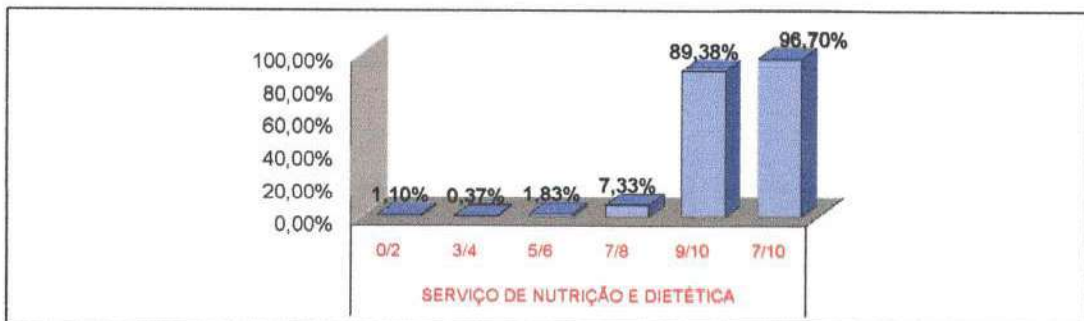
5.8 CONFIANÇA



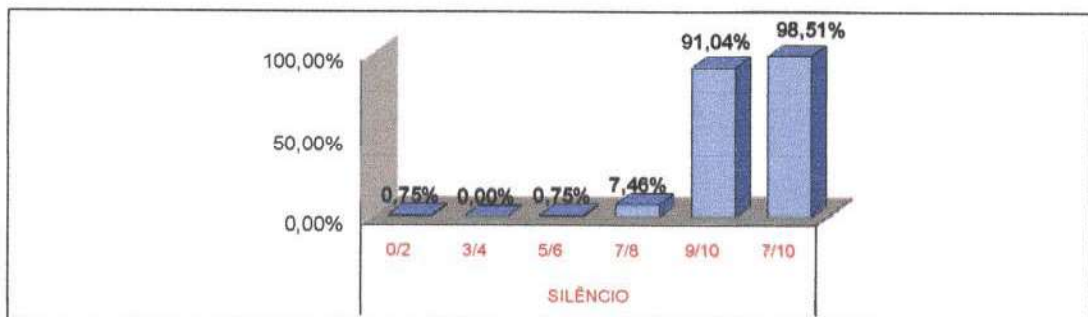
5.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



5.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA



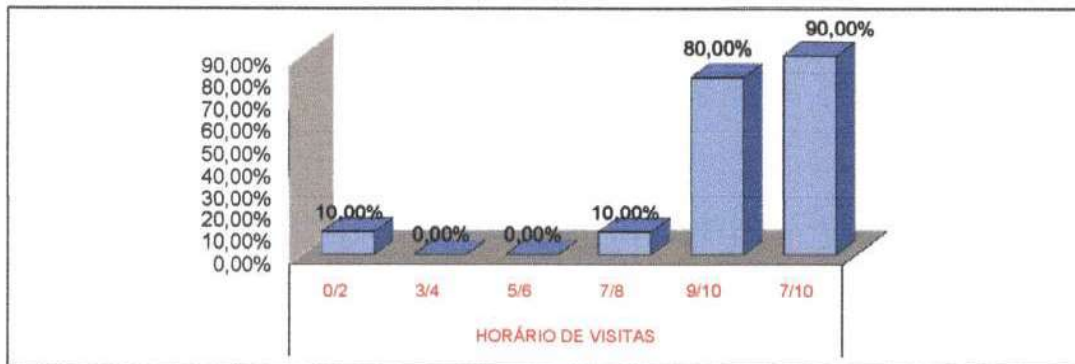
5.11 SILÊNCIO



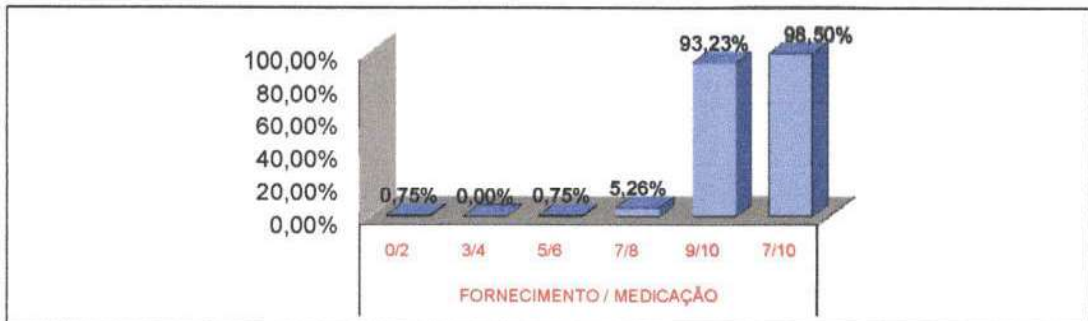


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - OUTUBRO/2020

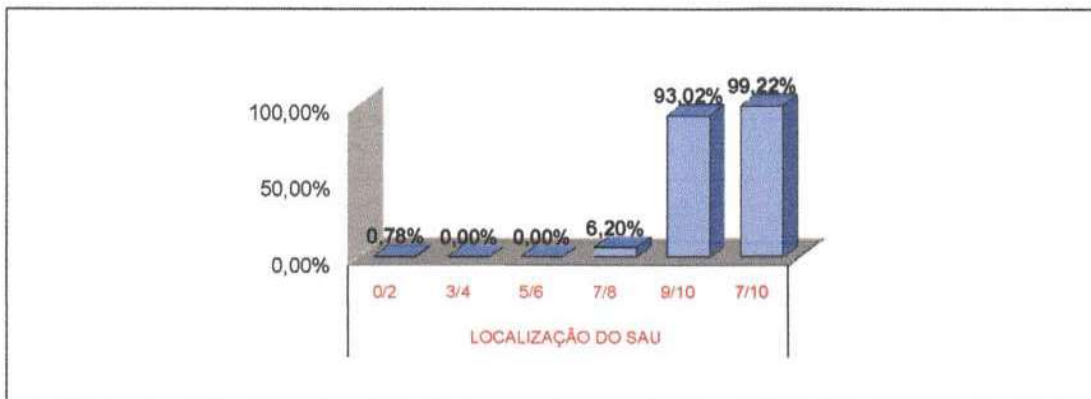
5.12 HORÁRIO DE VISITAS



5.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



5.14 LOCALIZAÇÃO DO SAU



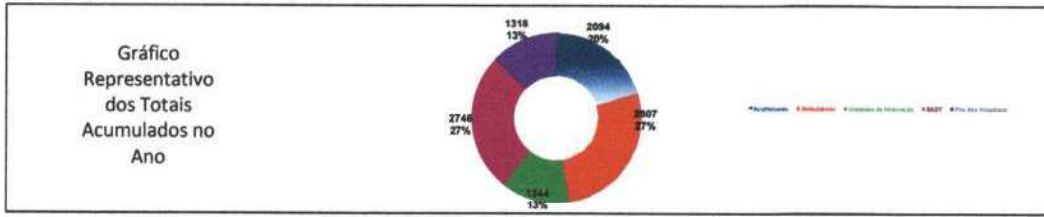
* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA No período de 1 a 31 de Outubro 2020.

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: 2020



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Acoplimento	226	226	214	201	249	194	187	205	186	206				
Ambulatório	324	328	312	280	184	187	283	330	322	330				
Unidades de Internação	164	177	148	111	98	117	138	132	134	141				
SADT	332	340	303	286	136	111	288	206	361	343				
Pós Alta Hospitalar	164	169	172	114	100	116	133	118	105	137				
Total	1.200	1.237	1.146	842	745	695	888	1.061	1.108	1.187	0	0	10.309	1.219

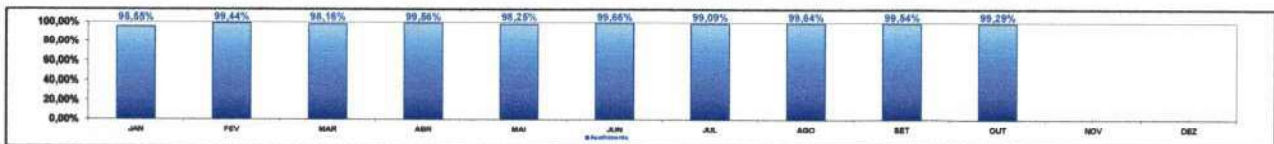
REPRESENTAÇÃO PERCENTUAL DAS RESPOSTAS DADAS NAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO POR SETOR POR MÊS

ANO: 2020

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Acoplimento														
Ruim	0,09%	0,06%	0,02%	0,00%	0,29%	0,10%	0,15%	0,19%	0,03%	0,09%				0,15%
Regular	0,58%	0,06%	0,29%	0,00%	0,58%	0,02%	0,23%	0,09%	0,13%	0,02%				0,20%
Bom	4,24%	0,49%	1,70%	0,49%	0,97%	0,28%	0,25%	0,12%	0,34%	0,12%				0,32%
Ótimo	28,34%	15,85%	11,68%	6,23%	30,48%	14,92%	13,82%	3,41%	12,52%	10,19%				13,11%
Excelente	66,77%	83,64%	86,42%	93,29%	77,70%	84,71%	85,37%	84,19%	88,97%	89,09%				85,81%
Não Respondeu	2,61%	0,42%	1,85%	1,16%	1,83%	1,77%	0,94%	1,25%	3,30%	1,78%				1,66%
Total da Resposta Positiva do Acoplimento	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,20%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,82%				99,87%
Total da Resposta Negativa do Acoplimento	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,50%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,48%				0,13%
Ambulatório														
Ruim	1,07%	0,40%	0,60%	0,19%	0,12%	0,48%	0,00%	0,32%	0,32%	0,68%				0,41%
Regular	1,03%	0,97%	0,20%	0,38%	0,28%	0,28%	0,00%	0,38%	0,41%	1,09%				0,47%
Bom	3,38%	2,78%	1,67%	1,54%	0,59%	0,69%	0,13%	1,43%	1,20%	3,23%				1,72%
Ótimo	12,43%	11,79%	9,47%	4,98%	5,16%	5,84%	6,39%	7,43%	6,38%	11,64%				8,62%
Excelente	82,20%	84,06%	88,06%	90,54%	93,91%	93,00%	93,47%	90,39%	89,60%	93,28%				88,89%
Não Respondeu	10,36%	2,67%	3,09%	3,22%	0,40%	2,35%	2,35%	4,48%	3,48%	4,69%				3,52%
Total da Resposta Positiva do Ambulatório	99,55%	99,59%	99,60%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,66%	100,00%	99,66%				99,89%
Total da Resposta Negativa do Ambulatório	0,19%	0,18%	0,32%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,48%	0,00%	0,48%				0,18%
Unidades de Internação														
Ruim	0,05%	0,02%	0,00%	0,10%	0,00%	0,10%	0,00%	0,25%	0,17%	0,00%				0,07%
Regular	0,00%	0,08%	0,00%	0,10%	0,12%	0,07%	0,03%	0,09%	0,12%	0,03%				0,06%
Bom	0,44%	1,14%	0,65%	0,92%	1,29%	0,47%	0,28%	0,22%	0,23%	1,03%				0,67%
Ótimo	14,73%	8,30%	7,85%	10,89%	10,79%	13,91%	8,17%	2,39%	10,36%	6,11%				9,81%
Excelente	84,79%	83,46%	81,80%	87,99%	79,82%	85,85%	91,68%	97,14%	89,11%	98,04%				90,81%
Não Respondeu	2,48%	0,82%	3,12%	2,24%	5,29%	6,57%	3,62%	4,68%	5,06%	5,30%				3,86%
Total da Resposta Positiva das Unidades de Internação	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%				100,00%
Total da Resposta Negativa das Unidades de Internação	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%				0,00%
SADT														
Ruim	0,41%	1,22%	0,48%	0,04%	0,00%	0,00%	0,06%	0,65%	0,32%	0,16%				0,27%
Regular	0,58%	1,12%	0,62%	0,17%	0,00%	0,00%	0,08%	0,41%	0,44%	0,32%				0,38%
Bom	1,80%	4,23%	2,21%	1,89%	0,37%	0,00%	0,53%	1,89%	2,11%	2,36%				1,72%
Ótimo	19,74%	14,07%	9,63%	8,84%	5,23%	4,68%	10,87%	9,30%	9,44%	12,84%				10,51%
Excelente	77,41%	78,58%	87,26%	89,36%	94,38%	95,31%	86,46%	85,36%	87,69%	84,82%				87,13%
Não Respondeu	8,54%	5,16%	3,58%	5,61%	1,18%	0,18%	2,34%	7,39%	3,36%	6,34%				4,47%
Total da Resposta Positiva do SADT	99,40%	99,71%	99,84%	99,81%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%				99,88%
Total da Resposta Negativa do SADT	0,60%	0,29%	0,16%	0,19%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%				0,14%
Pós Alta Hospitalar														
Ruim	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,18%	0,80%				0,10%
Regular	0,00%	0,00%	0,00%	0,07%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,19%	0,03%				0,03%
Bom	0,30%	0,20%	0,16%	0,53%	0,60%	0,07%	0,00%	0,32%	0,22%	0,86%				0,33%
Ótimo	13,67%	11,77%	7,12%	10,91%	9,12%	14,39%	7,03%	9,09%	9,36%	8,26%				10,07%
Excelente	86,04%	88,02%	92,73%	88,49%	90,28%	85,51%	92,940%	90,68%	90,09%	90,05%				89,47%
Não Respondeu	2,66%	2,48%	0,82%	1,17%	0,98%	4,37%	3,73%	3,33%	4,64%	4,43%				2,92%
Total da Resposta Positiva da Pós Alta Hospitalar	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%				99,97%
Total da Resposta Negativa da Pós Alta Hospitalar	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,73%				0,07%

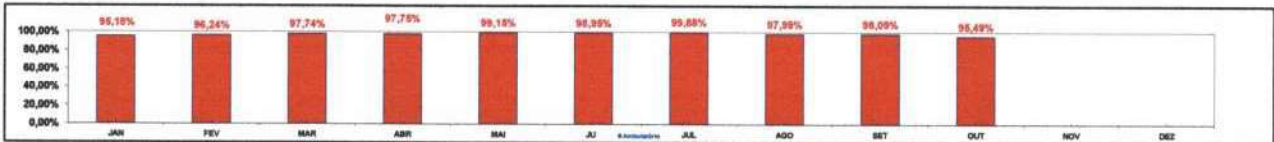
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - ACOPLIMENTO

ANO: 2020



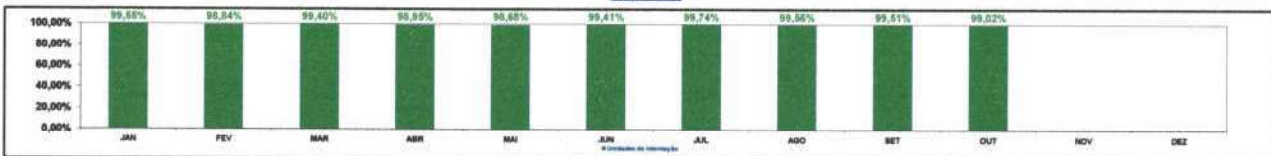
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - AMBULATÓRIO

ANO: 2020



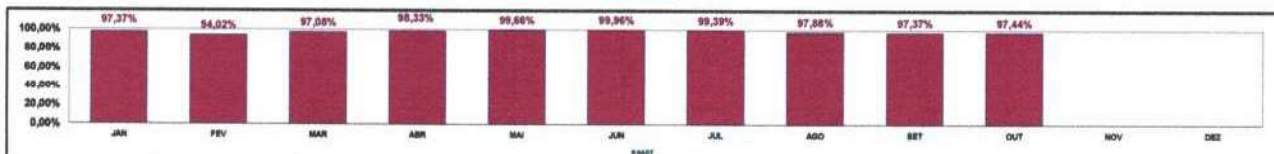
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - UNIDADES DE INTERNAÇÃO

ANO: 2020



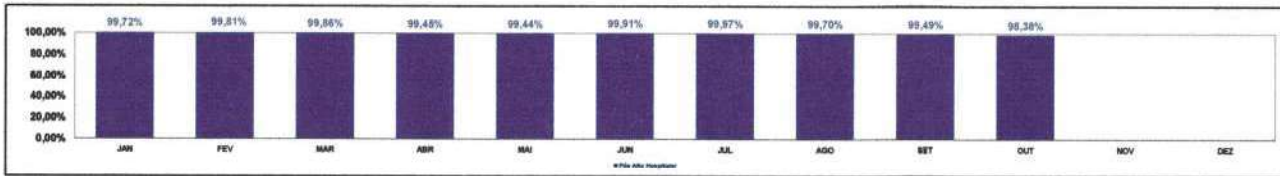
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - SADT

ANO: 2020



SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - PÓS ALTA HOSPITALAR

ANO: 2020



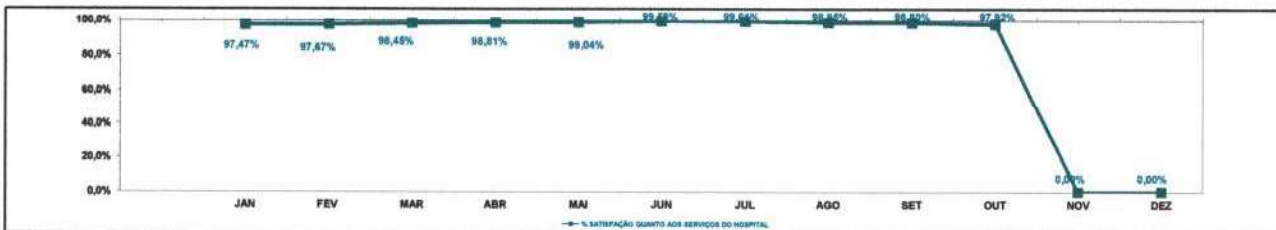
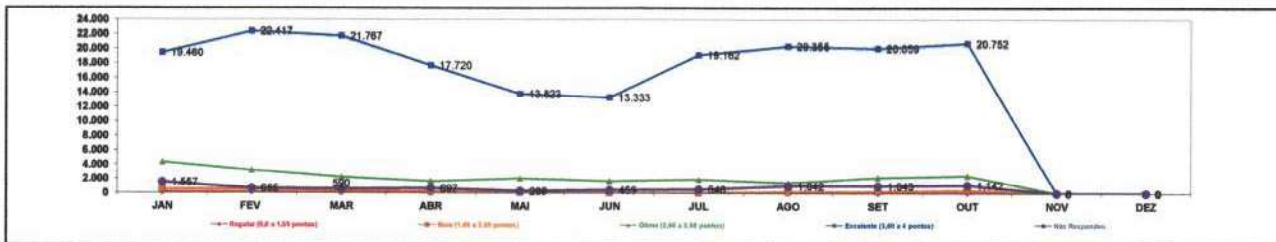
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS A PARTIR DAS RESPOSTAS DE CADA PESQUISA

ANO: 2020

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Acolhimento														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	4	3	1	0	18	4	6	8	1	28			67	7
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	28	3	78	20	30	1	0	4	8	1			92	9
Bom (1,60 a 2,99 pontos)	108	23	78	20	60	10	34	8	13	8			251	43
Ótimo (3,00 a 3,99 pontos)	1.310	749	610	260	1.053	897	530	148	473	433			5.000	608
Excelente (3,99 a 4 pontos)	3.086	3.940	3.812	3.892	4.001	3.390	3.321	4.089	3.285	3.785			36.609	2681
Total de Resposta Positiva do Acolhimento	462	462	428	462	494	368	374	410	372	410			4.162	418
Total de Resposta Negativa do Acolhimento	0	0	0	0	4	0	0	0	0	2			6	1
Não Respondeu	124	20	83	49	80	72	37	84	129	77			728	73
Total de Respostas do Acolhimento	5.074	5.178	4.839	4.874	6.647	4.390	4.264	4.661	4.149	4.661			47.437	4744
% SATISFAÇÃO QUANTO AO ACOLOHIMENTO	99,55%	99,44%	99,16%	99,58%	99,28%	99,66%	99,99%	99,84%	99,84%	99,29%			99,83%	99,82%
Ambulatório														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	59	24	25	9	4	14	0	19	19	33			210	29
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	57	68	17	17	8	0	0	21	24	63			268	27
Bom (1,60 a 2,99 pontos)	180	167	98	91	17	20	7	91	82	194			948	98
Ótimo (3,00 a 3,99 pontos)	686	707	844	326	160	170	336	448	466	697			4.866	457
Excelente (3,99 a 4 pontos)	4.538	5.042	5.069	4.239	2.913	2.709	4.912	5.415	5.209	4.983			45.094	4509
Total de Resposta Positiva do Ambulatório	647	648	623	620	328	314	868	687	644	687			5.604	660
Total de Resposta Negativa do Ambulatório	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3			10	1
Não Respondeu	828	177	183	268	16	70	124	278	313	354			3.247	326
Total de Respostas do Ambulatório	9.168	6.648	6.288	6.202	3.430	3.227	6.818	6.681	6.669	6.639			69.700	6870
% SATISFAÇÃO QUANTO AO AMBULATÓRIO	98,16%	98,24%	97,74%	97,79%	98,19%	98,98%	99,89%	97,99%	99,09%	98,49%			97,88%	97,84%
Unidades de Internação														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	3	1	0	3	0	3	0	8	6	0			23	3
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	0	4	0	3	3	2	1	0	4	1			18	2
Bom (1,60 a 2,99 pontos)	19	84	28	27	34	14	9	7	8	37			234	23
Ótimo (3,00 a 3,99 pontos)	636	352	303	319	480	403	399	76	386	320			3.313	331
Excelente (3,99 a 4 pontos)	3.862	4.443	3.830	2.878	1.958	1.958	3.040	3.053	3.061	3.248			31.431	3143
Total de Resposta Positiva das Unidades de Internação	328	324	322	322	182	324	372	344	368	382			2.688	268
Total de Resposta Negativa das Unidades de Internação	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0	0
Não Respondeu	109	28	84	67	137	133	133	151	183	204			1.289	127
Total de Respostas das Unidades de Internação	4.847	5.108	4.190	3.182	2.848	3.217	3.811	3.397	3.703	3.888			37.708	3771
% SATISFAÇÃO QUANTO AS UNIDADES DE INTERNAÇÃO	99,54%	98,84%	99,40%	98,98%	98,88%	99,41%	99,74%	99,56%	99,31%	99,02%			99,27%	98,22%
SADY														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	25	79	28	2	0	0	3	3	22	10			172	17
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	35	72	20	8	0	0	4	23	30	21			223	22
Bom (1,60 a 2,99 pontos)	112	273	129	77	19	1	27	107	144	153			1.034	103
Ótimo (3,00 a 3,99 pontos)	1.189	938	655	427	141	103	650	427	645	921			5.927	663
Excelente (3,99 a 4 pontos)	4.781	8.068	8.062	4.319	2.537	2.113	4.478	5.008	5.393	5.488			44.782	4478
Total de Resposta Positiva do SADY	690	678	603	610	272	222	618	612	612	656			5.373	537
Total de Resposta Negativa do SADY	4	2	1	2	0	0	0	0	0	0			9	1
Não Respondeu	667	361	216	287	32	4	121	482	398	366			3.782	279
Total de Respostas do SADY	6.737	7.129	6.428	6.346	2.969	2.438	6.677	6.209	7.448	7.166			67.630	6763
% SATISFAÇÃO QUANTO AO SADY	97,87%	94,02%	97,05%	98,23%	99,88%	99,98%	99,89%	99,89%	97,37%	97,44%			97,88%	97,97%
Pós Alta Hospitalar														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	0	0	0	0	0	1	0	0	8	28			34	3
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	0	0	0	0	0	0	0	1	4	1			6	1
Bom (1,60 a 2,99 pontos)	12	9	7	18	18	3	0	10	8	30			108	11
Ótimo (3,00 a 3,99 pontos)	682	824	328	333	344	411	243	350	283	289			3.479	348
Excelente (3,99 a 4 pontos)	3.478	3.918	4.284	2.692	2.414	2.861	3.213	2.790	2.438	3.166			30.832	3083
Total de Resposta Positiva da Pós Alta Hospitalar	308	338	344	238	200	232	248	238	210	272			2.634	263
Total de Resposta Negativa da Pós Alta Hospitalar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3			3	0
Não Respondeu	119	112	24	36	26	137	134	106	132	201			1.027	103
Total de Respostas Pós Alta Hospitalar	4.347	4.789	4.964	3.270	2.874	3.227	3.723	3.216	2.913	3.772			37.196	3730
% SATISFAÇÃO Pós Alta Hospitalar	99,72%	99,81%	99,85%	99,45%	99,24%	99,81%	99,97%	99,70%	99,49%	98,38%			99,87%	99,74%

SATISFAÇÃO GERAL DOS USUÁRIOS POR MÊS

ANO: 2020

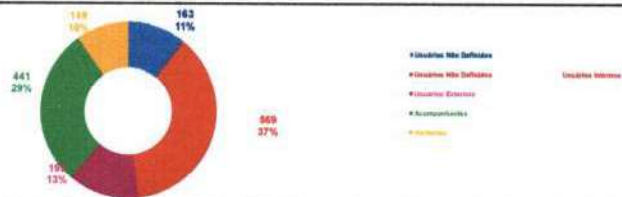


Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
TODOS OS SETORES														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	90	107	66	14	19	22	9	38	83	102	0	0	612	43
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	118	137	60	30	41	3	18	48	67	87	0	0	606	61
Bom (1,60 a 2,99 pontos)	820	626	332	231	127	47	67	220	263	419	0	0	3.742	229
Ótimo (3,00 a 3,99 pontos)	4.583	3.191	2.241	1.864	2.068	1.704	1.948	1.472	2.222	2.460	0	0	23.343	1.946
Excelente (3,99 a 4 pontos)	19.460	22.417	21.767	17.720	13.823	13.333	19.152	20.365	20.009	20.782	0	0	188.848	18.737
Total de Resposta Positiva	2.395	2.471	2.289	1.852	1.486	1.390	1.996	2.169	2.106	2.307	0	0	20.481	1.707
Total de Resposta Negativa	8	3	2	4	0	0	0	3	0	0	0	0	27	2
Não Respondeu	1.567	685	590	697	289	489	548	1.042	1.043	1.142	0	0	8.050	671
Total de Respostas de Todos os Setores	26.871	26.378	24.458	19.689	16.068	16.109	21.201	24.296	22.864	23.820	0	0	220.613	18.384
% SATISFAÇÃO QUANTO AOS SERVIÇOS DO HOSPITAL	97,47%	97,67%	98,45%	98,81%	99,04%	99,58%	99,61%	98,95%	98,80%	97,92%	#DIV/0!	#DIV/0!	98,29%	98,29%

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

ANO: 2020

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	8	17	11	9	9	5	9	25	30	40			163	16,30
Usuários Internos	89	86	68	73	23	34	34	62	90	70			569	56,90
Usuários Externos	12	33	25	11	17	10	9	19	29	33			199	19,90
Acompanhantes	15	83	64	86	24	14	43	22	44	76			441	44,10
Visitantes	12	13	27	5	5	5	0	25	39	33			140	14,00
Total	116	202	196	185	79	71	95	144	219	244	0	0	1.821	149,65

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

ANO: 2020

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano

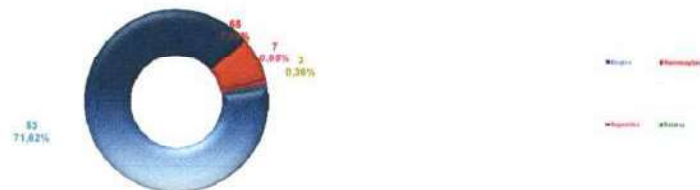


Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Escrito (Folder)	60	69	27	21	40	53	53	80	90	51			644	54,40
Pessoal (Ida ao SAU / Visita aos Leitos)	347	397	297	168	86	119	121	168	135	198			2.177	217,70
Total	407	466	424	188	126	172	174	248	225	249	0	0	2.821	222,05

ELOGIOS, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E DÚVIDAS DOS USUÁRIOS POR MÊS

ANO: 2020

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Elogios	81	91	05	08	34	48	43	65	112	101			749	74,90
Reclamações	12	14	5	6	5	5	4	4	5	2			65	6,50
Sugestões	1	2	0	1	0	0	0	2	1	0			7	0,70
Dúvidas	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0			3	0,30
Total	96	107	11	15	39	53	47	71	119	103	0	0	824	82,40

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

ANO: 2020



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Média
Elogios	84,35	85,04	93,85	92,45	85,00	89,50	91,49	91,54	94,11	93,08			90,47
Reclamações	12,55	12,89	5,31	6,45	15,00	11,00	8,51	8,4	5,55	1,95			8,45
Sugestões	1,04	1,87	0,00	1,07	0,00	0,00	0,00	2,82	0,00	0,00			0,75
Dúvidas	2,08	0,00	1,07	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00			0,32
Total (%)	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	0,00	0,00	100,00



