

Matadalan Uzuarriu



Centro Atendimento
das Reclamações

Gabinete Garantia Qualidade iha Saúde
(GGQS)



Australian
Aid 

catalpa
INTERNATIONAL

KONTEÚDU

SESAUN I

CENTRO ATENDIMENTO DAS RECLAMAÇÕES (C.A.R.)

1. Introdusaun Centro Atendimento das Reclamações (C.A.R.)	5
2. Nudar Uzuariu C.A.R., Saida mak hau tenki halo bainhira simu reklamasaun?	5
2.1. Hau nia atitude	5
2.2. Oinsa hatan ba ema ne'ebe kontaktu baseia ba sira nia objetivu ?	6
2.3. Hau nia servisu iha C.A.R. lokal no nasional	8
2.4. Oinsa hau bele komprende lalais sistema servisu iha C.A.R.?	9
3. Saida mak Katagória Reklamasaun?	10
3.1. Tipu Reklamasaun	10
3.2. Klasifikasaun reklamasaun	10
4. Hau nia Papel no responsabilidade nee saida?	13
4.1. Hau nia Papel no responsabilidade iha Nivel Nasional.	13
4.2. Hau nia Papel no responsabilidade iha C.A.R. maka?	13
5. Ita hetan Problema?	13
6. Hau persija ema ruma ajuda hau resolve hau nia problema iha C.A.R.	16
7. Oinsa hau bele halo relatorio konaba reklamasaun sira ne'ebe tama iha C.A.R. ?	16

KONTEÚDU

SESAUN II

CENTRO ATENDIMENTO DAS RECLAMAÇÕES (C.A.R.)

MINISTÉRIO DA SAÚDE

1. Introdusaun sistema Centro Atendimento das Reclamações (C.A.R.)	17
2. Sistema C.A.R.	17
2.1. Janela Oin husi Sistema C.A.R.	17
2.2. Menu Sistema Sentru C.A.R.	18
2.3. Kria Reklamasau	18
2.4. Buka	19
2.5. Filtru	19
2.6. Exporta	19
2.7. Lista Reklamasau	19
2.8. Estatística	20
1. Hare grafiku katagoria no prioridade	20
2. Hare Pajina Estatística	20

Sesaun I

Centro Atendimento das Reclamações (C.A.R.)

1. Introdusaun: sistema Centro Atendimento das Reclamações (C.A.R.)

Ministériu Saúde liu husi Gabinete Garantia Qualidade Saúde (GGKS) servisu hamutuk ho Catalpa InterNasional hodi kria Centro Atendimento das Reclamações (C.A.R.). C.A.R. nee kria hodi hasae qualidade servisu husi pesoal saúde sira no funsionario ou Diresoens ka institusoenssira iha Ministério saúde nia laran em partikular no hasae servisu Ministério Saúde nian em jeral.

Matadalan nee kria hodi ajuda uzuariu iha C.A.R. konaba atitude bainhira sai uzuariu iha C.A.R., Oinsa simu reklamasaun ne'ebe hato'o iha C.A.R., Oinsa verifica reklamasaun, Oinsa atu hare progresu reklamasaun no hato'o ba ema ne'ebe hato'o reklamasaun bainhira reklamasaun ne'ebe nia hato'o ba C.A.R. resolve ona no Oinsa atu uza sistema C.A.R. nian.

2. Nudar Uzuariu Centro Atendimento das Reclamações (C.A.R.), Saida mak hau tenki halo bainhira simu reklamasaun?

2.1 HAU NIA ATTITUDE

Bainhira ita simu xamada husi ema ne'ebe hato'o reklamasaun, ita tenki iha attitude ne'ebe diak tamba ema ne'ebe hato'o reklamasaun sei hare uluk ita nia attitude antes hato'o sira nia reklamasaun.

Attitude ne'ebe ita pesija hatudu ba sira maka:

- Hase ho lia fuan bemvindo/a bainhira simu telefone
- Identifika ita nia naran wainhira simu telefone no pozisaun nudar funsionario C.A.R. nivel nasional nian ka lokal nian
- Husu objetivu husi ema ne'ebe telefone, SMS ou hatama reklamasaun direita ba C.A.R. atu hato'o reklamasaun ou atu husu informasaun.
- Simu reklamasaun hotu-hotu, ho liafuan mamar no atende ema hotu hanesan.

Ezemplu :

“Halo Bom dia, hau Dalia husi Centro Atendimento das Reclamações (CAR) saúde nian. ita iha informasaun ou reklamasaun atu hato'o hau bele ajuda ita...”

2.2. OINSA HATAN BA EMA NE'EBE KONTAKTU BASEIA BA SIRA NIA OBJETIVU?

A. Hau Hakarak husu informasaun ?

Karik ema kontaktu C.A.R. hodi husu informasaun pesoal C.A.R. bele fo resposta fila fali tuir informasaun ne'ebe nia hatene karik lae, bele fo tempo ba ema ne'ebe kontaktu hodi hein ou kontaktu iha minutu balun nia laran ho nune'e pesoal C.A.R. bele husu tuir ema ka diresaun relevante atu fo resposta.

1. Ezemplu Hatan ba Informasaun ne'ebe los:

Sr. Helder : "Ministério saúde fahe aimoruk ain potis ka?"

Dalia SA : "Halo Sr. Helder informasaun ne'ebe ita hato'o nee los Ministério saúde agora visita kada uma hodi fahe aimoruk ain potis."

Sr. Helder : "entau los ona"

Dalia SA : "Obrigada barak ba ita nia kontaktu "

2. Hatan ba Informasaun ne'ebe Centro Atendimento das Reclamações (CAR) seidak hatene klaru:

Sr. Helder: "Halo mana doutor sira visita tan fahe aimoruk nee konaba saida nian?"

Dalia SA : "Halo Sr.Helder informasaun ne'ebe ita hato'o ami seidak hatene klaru ita bele taka tia lai telefone no ami sei kontaktu fali iha minutu 20 nia laran hodi nune ami bele fo fali informasaun klaru ba ita."

Sr. Helder : "Entau diak."

Dalia SA : "Obrigada barak ba ita nia kontaktu"

B. Hau hakarak hato'o reklamasaun liu husi telefone?

Karik ema kontaktu C.A.R. hodi hato'o reklamasaun ita persija hase ho liafuan mamar no simu kontaktu ho diak antes ita identifika reklamasaun ne'ebe ema nee hato'o. Asaun ne'ebe ita persija halo maka:

- Hase ho liafuan mamar
- Husu objetivu husi telefone

- Identifika reklamasaun
- Hatama reklamasaun ba sistema
- Data akontesementu no Data hato'o reklamasaun ba C.A.R.
- Informasaun klaru konaba reklamasaun nian
- Identidade kompletu husi ema ne'ebe hato'o reklamasaun.

Ezemplu:

Sr. Helder : "Halo mana hau atu hato'o hau nia reklamasaun, hau nia oan agora baixa iha ospital Guido Valadares maibe husi horsek dadersan to'o kalan laiha doutor ida mak hare hau nia oan?"

Dalia SA : "Halo Sr. Helder ami sei prosesa reklamasaun nee. maibe ami sei persija ita nia informasaun hodi nune ami bele kontaktu fali ita bainhira ami resolve hotu. hau hakarak husu ita nia naran kompletu, Numeru kontaktu, nst."

Sr. Helder : "Diak. Hau nia naran kompletu Helder..... numeru kontaktu..."

Dalia SA : "Obrigada barak ba ita nia kolaborasaun ami sei kontaktu fali ita bainhira ami resolve hotu problema nee. Obrigada barak ba ita nia kontaktu. "

C. Hau hakarak hato'o hau nia reklamasaun direktamente.

Iha ema balun ne'ebe hakarak hato'o sira nia reklamasaun direktamente ba Pesoal C.A.R. Pesoal C.A.R. tenki simu ema hotu hanesan no sempre koalia ho liafuan mamar ba ema ne'ebe hato'o reklamasaun. asaun ne'ebe tenki halo bainhira hasoru ema ne'ebe hato'o reklamasaun maka:

- Hase ho liafuan mamar no respeito
- Husu objetivu mai C.A.R.
- Identifika reklamasaun
- Data akontesementu.
- Informasaun kompletu husi ema ne'ebe hato'o reklamasaun.
- Bainhira husu informasaun ou hato'o hela reklamasaun pesoal C.A.R. bele hatama iha sistema durante konversaun ou depois konversaun.

Ezemplu :

*Sr. Helder : “Bomdia mana , hau hakarka hato’o hau nia reklamasau.
hau konsulta hotu ona no atu ba foti aimoruk maibe pesoal saúde sira
iha ne’eba hateten dehan aimoruk hotu tiaona ?”*

*Dalia SA : “Bomdia mos Sr. Helder ami sei prosesa reklamasau nee.
maibe ami sei persija ita nia informasaun hodi nune ami bele kontaktu
fali ita bainhira ami resolve hotu. hau hakarak husu ita nia naran
kompletu, Numeru kontaktu, nst.”*

Sr. Helder : “Diak. Hau nia naran kompletu Helder...numeru kontaktu....”

*Dalia SA : “Obrigada barak ba ita nia kolaborasaun ami sei kontaktu fali
ita liu husi numeru kontaktu ne’ebe ita fo bainhira problema resolve ona.
Obrigada barak ba ita nia visita. “*

D. Hau hakarak hato’o hau nia reklamasau liu husi SMS C.A.R. mos sei simu reklamasau ne’ebe ema hato’o liu husi SMS. Pesoal C.A.R. tenki verifika didiak SMS reklamasau ne’ebe tama antes rejistu ba sistema. Asau ne’ebe tenki halo bainhira simu SMS:

- Verifika reklamasau
- Identifika fila fali ho ema ne’eba hatama reklamasau.
- Hatama reklamasau iha sistema bainhira hetan ona informasaun klaru husi ema ne’ebe hatama reklamasau.
- Kontaktu fila fali ema ne’ebe hatama reklamasau karik reklamasau ne’ebe nia hato’o resolve ona.

2.3 HAU NIA SERVISU IHA CENTRO ATENDIMENTU RECLAMAÇÕES LOKAL NO NASIONAL

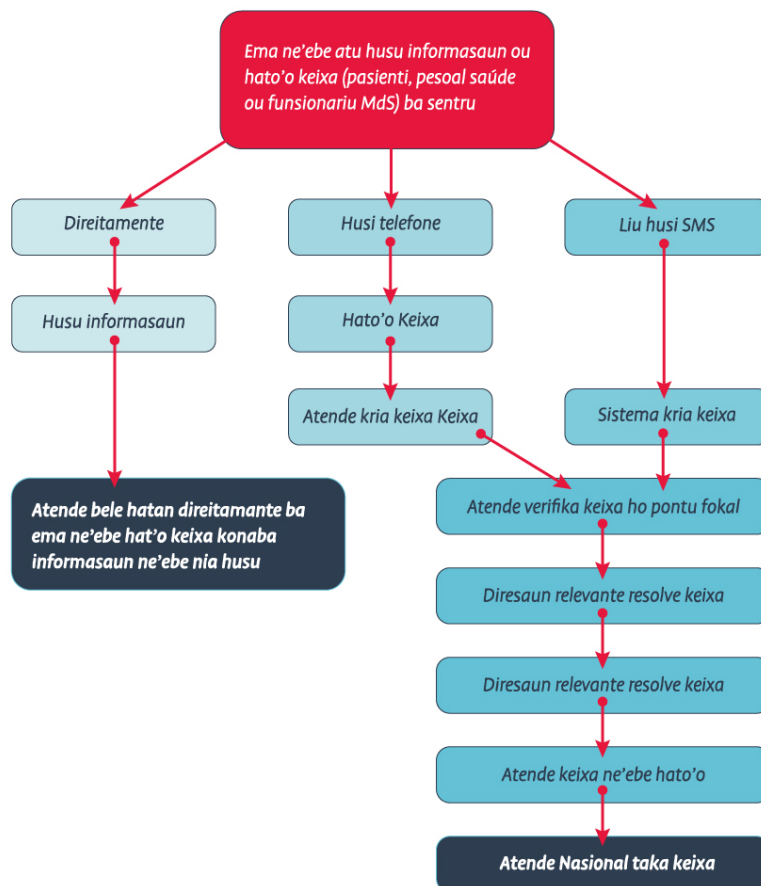
2. Saida mak hau tenki halo bainhira sai Uzuariu iha C.A.R.? Papel no responsabilidade nudar uzuario C.A.R.ne’ebe tenki halo maka :
 - Simu reklamasau hotu ne’ebe tama iha C.A.R.liu husi kontaktu, mensajem ou hato’o reklamasoens diretamente mai sentru atendimento.
 - Hatama reklamasau ba iha sistema C.A.R.
 - Verifika progresu husi reklamasau sira ne’ebe rejistu ona iha sistema C.A.R.
 - Kontaktu ema ne’ebe hatama reklamasau iha C.A.R. karik reklamasau ne’ebe nia hato’o resolve ona.

3. Saida maka hau tenki halo antes komunika ho Diresoens ka institusoens ne'ebe iha knaar ba reklamasaun?
 - Verifika reklamasaun ne'ebe relevante ba Diresoens ka institusoens nee antes halo komunikasaun
 - Kolekta reklamasaun ne'ebe relevante ba Diresoens ka institusoensnee antes halo komunikasaun
 - Kontaktu pontu focal hodi halo konfirmasaun karik laiha, bele kontaktu ba iha diretor ou xefi husi Diresoens ka institusoens

4. Oinsa hau bele taka reklamasaun iha sistema?
 - Verifika reklamasaun husi sistema C.A.R.
 - Kolekta reklamasaun ne'ebe resolve ona
 - Konfirma fila fali ho Diresoens ka institusoens relevante karik reklamasaun seidak resolve hotu maibe tau ona status resolve
 - Konfirma fila fali ho ema ne'ebe hatama reklamasaun
 - Taka reklamasaun karik problema resolve ona iha sistema.

2.4 OINSA HAU BELE KOMPRENDE LALAIS SISTEMA SERVISU IHA C.A.R. ?

Sistema servisu Centro Atendimento Reclamações



3. Modelu Reklamasoens

Katagoria reklamasauun maka klasifikasaun husi kexia ne'ebe hato'o ba C.A.R. hodi nune ema ne'ebe relevante ho reklamasauun mak iha responsabilidade hodi resolve reklamasauun.

3.1 TIPU REKLAMASAUN

A. Reklamasoens ne'ebe atendente sentru atendumtu bele resolve Sei iha tipu barak husi reklamasauun no informasaun mak sei tama iha C.A.R. maibe pesoal husi C.A.R. sei simu reklamasauun ou informasaun hotu. Atendente sira sei resolve ou fo informasun ba klientes wainhira atendente sira iha koñesementu klean kona ba informasaun ka reklamasoens ne'ebe sira simu. Atendente sira sei enkamiña informasaun ka reklamasoens ba uzuariu seluk wainhira laiha koñesementu ba informasoens ka reklamasoens ne'ebe klientes sira hato'o. C.A.R. laiha direitu atu resolve ka fo informasasoens relasiona ho reklamasoens ne'ebe enkamiña ona ba uzuariu seluk.

Pesoal husi C.A.R. laiha direitu atu reseolve reklamasauun ne'ebe relata ba uzuariu seluk.

B. Reklamasoens ne'ebe atendente la bele resolve Reklamasauun sira ne'ebe C.A.R. labele resolve maka reklamasauun sira ne'ebe relata ba uzuariu seluk.

Ezemplu :

Iha reklamasauun tama husi pasienti katak pesoal saúde la tama servisu entau reklamasauun nee sei relata ba iha direisaun. Rekursu Humanus no direisaun. Rekursu Humanus nee maka iha knaar atu resolve.

3.2. KLASIFIKASAUN REKLAMASAUN

Iha reklamasauun barak maka sei tama iha C.A.R. atu hatene konaba reklamasauun sira ita tenki halo klasifikasaun ba reklamasauun sira no indentifika reklamasauun no relata reklamasauun Diresoens ka institusoens ne'ebe relevante.

No	Reklamasau	Prioridade	Kategoria	Direção
1	Mal Praktika	<p>Opsau prioridade kada reklamasau sei nee Diresoens ka institusoens ne'ebe hetan relata ba reklamasau mak sei desidi issue ne'ebe urgenti, a'as no normal</p> <p>Pesoal hotline tenki tau prioridade normal ba kada reklamasau ne'ebe hatama ba sistema.</p>	Atendimentu Profisional	GGQS, IGS
2	Falta Etika komunikasaun profisional			GGQS, IGS
3	Atendimentu konsulta tarde			GGQS, IGS
4	La respeita privasidade pasienti			GGQS, IGS
5	Atetudi/Hahalok Atendimentu Pesoal Saúde Ladiak			GGQS, IGS
6	Pasiente Mate			GGQS, IGS
7	Pasiente Abandonadu			GGQS, IGS
8	Atendimentu pesoal CAR ladiak			GGQS
9	Falta Supervizaun Suportivu ba Fasilidades Saúde			Diresaun Nasional sira hotu iha MoH
10	Ekipamentus mediku at		Infrastrutura	DNSHE
11	Ekipamentus mediku laiha			DNSHE
12	Ambulancia/multifunsaun at			DNSHE
13	Stockout Aimoruk/Aimoruk Laiha			DNFM, SAMES
14	Aimoruk Vencidu (Expire)			DNFM, SAMES
15	Falta Be'e Mo'os			DNALP
16	Fatin Fase Liman laiha			DNALP
17	Tornera at			DNALP
18	Sabaun Fase Liman Laiha			DNALP
19	Edifisiu CHC/Hospital At			DNALP

No	Reklamasau	Prioridade	Categoria	Direção
20	Uma ba Profesional Saúde Laiha	<p>- Opsaun prioridade kada reklamasau sei nee Diresoens ka institusoensne'ebe hetan relata ba reklamasau mak sei desidi issue ne'ebe urgenti, a'as no normal</p> <p>- Pesoal hotline tenki tau prioridade normal ba kada reklamasau ne'ebe hatama ba sistema.</p>	Infraestrutura	DNALP
21	Eletricidade Laiha			DNALP
22	Falla Konesaun Linha Internet			DNALP
23	Asesu Estrada Ladiak			
24	Sistema CAR falla			GGQS
25	Kama ba pasiente lato'o			DNSHE
26	Lensol/Kolsa kama foer			DNSHE
27	Lensol/Kolsa kama Nakles			DNSHE
28	Lensol/Kolsa kama laiha			DNSHE
29	Kulisaun a'at			DNSHE
30	Haris fatin Foer			GGQS
31	Tisu/Toalha laiha			DNALP
32	Tanke Laran Foer			GGQS
33	Kurtina Foer		GGQS	
34	Pesoal Saúde falta Servisu		Rekursu Humanus	DNRH
35	Pesoal Saúde Tama Tarde			DNRH
36	Pesoal Saúde Limitadu			DNRH
37	Problema Salarial			DNRH
38	Operador CAR Limitadu	DNRH,GGQS		

4. Hau nia Papel no responsabilidade nee saida?

Pesoal saúde sira no funsionario Ministério iha papel no responsabilidade atu hare no resolve reklamasan sira ne'ebe relata ba sira. tuir mai papel no responsabilidade ba kada nivel.

4.1. HAU NIA PAPEL NO RESPONSABILIDADE IHA NIVEL NASIONAL.

- Verifika reklamasan sira ne'ebe relata ba Diresoens ka institusoensnacional
- Resolve reklamasan baseia ba reklamasan ne'ebe tama iha C.A.R.
- Fo informasan ou koordena ba malu ho C.A.R. konaba progressu husi reklamasan
- Fo informasan ba C.A.R. karik reklamasan nee resolve hotu ona.
- C.A.R. Nasional no Lokal
- Simu Reklamasan no informasan ne'ebe relevante ho servisu C.A.R.nian
- Resolve problema ne'ebe ralata ba C.A.R.
- Pasa informasan ne'ebe klaru no loos
- Relata reklamasan ba Diresoens ka institusoensrelevante
- Husu informasan ba pontu focal konaba progressu husi reklamasan ne'ebe tama no relata ba kada departamentu.
- Kontaktu fila fali ema ne'ebe hatama reklamasan karik reklamasan ne'ebe nia hato'o resolve ona.

4.2. HAU NIA PAPEL NO RESPONSABILIDADE IHA C.A.R. MAKA?

5. Ita hetan Problema?

1. Oinsa atu resolve komputador ne'ebe la lakan no Monitor la lakan maibe CPU lakan?

Maneira Verifika:

- Verifika elektrisidade lakan ka lae
- Verifika adaptor komputador cok ho didiak ka lae
- Tombol power CPU nian hanehan ho diak ka lae
- Verifika fiu power suply nian cok ho diak kalae no cok ba adaptor metin ka lae

2. Ita hetan problema ho telefone android tamba nia hang (la book aan) ka reboot rasik?

Maneira Verifika:

- Halo mate no halo lakan fila fali telefone, karik maneira ne la susesu bele halo tuir maneira tuir mai
- Henehan no mantein nafatin butaun volume up no butaun power ou butaun halo mate no halo moris telefone nian, too hetan *Recovery Mode*
- Bainhira hetan ona recovery mode, uja butaun hasae volume nian hodi hili *Recovery Mode*
- Uza butaun hasae volume nian hodi hili *Wipe data/Factory reset*.
- Hili *Wipe data/Factory reset*
- Hili *Yes*
- Hili *Reboot system Now*
- Hein to telefone reboot hotu (Masimu durante minutu 1 ou 2)

3. Ita la rona lian bainhira uza headset ?

Maneira Verifika

- Verifika fiu headset no speaker headset nian
- Losu fiu headset nian koko fali iha telefone seluk karik ita la rona lian nafatin entau tenki troka headset.

4. Ita labele assesu ba internet?

Maneira Verifika

- Verifika fiu LAN lakan no metin ka lae
- Verifika koneksaun internet nian liu husi Hili *Start => Control Panel => hili Network and Internet Connections* iha network no connection nia okos *Network and Internet Connection => Hili Network Connection* depois ita bele hare signal bar no koneksaun internet diak ka lae.
- Verifika iha fatin seluk iha jaringan Internet nian iha ka lae.

5. Oinsa atu halo instalasaun ba browser Google Chrome?

Maneira Instala

- Loke browser internet iha aplikasaun telefone

- Hakerek google play store iha browser hodi nune browser bele buka
- Bainhira hetan ona hili *Google Play Store*.
- Loke browser *Google Play Store*
- Hili butaun *Install*
- Hili simu no *Download*
- Bainhira download hotu bele hili browser *Google Chrome* hodi assesu.
- Karik hetan problema bele *Uninstall Google Chrome* ida tuan no instala foun hodi resolve problema hanesan Hang ou assesu kleur, pop-up no update Chrome.

6. *Oinsa atu hamos Cookies*

Maneira atu hamos

- Loke browser Google Chrome iha komputador
- Hare parte leten liman los nian no klik
- Hili iha *History*.
- Hili *Clear Browsing Data*
- Hili parte *Advanced*
- Hili deit *Cookies and other site data*
- Hili butaun *Clear Data*, automatikamente cookies iha browser hamos ona.

Note: Bainhira atu hamos cookies tenki iha tempo ne'ebe ita sei online hela tamba karik ita halo iha tempo offline reklamasau ne'ebe ita hatama bainhira offline nee sei hamos hotu.

7. *Ita labele assesu ba sistema C.A.R. iha browser Google Chrome?*

Maneira atu verifika

- Refresh browser Google Chrome klik iha parte los husi mouse no hili reload ou Hanehan **Control, Shift no R** ho halo *force reload*
- Update versaun foun husi browser google chrome
- Restart komputador
- Hatama website nia naran <https://moh-staging.catalpa.build/> iha URL browser Google Chrome nian no hanehan enter hodi assesu.

6. Hau persija ema ruma ajuda hau resolve hau nia problema iha Centro Atendimento das Reclamações (C.A.R.)

Karik ita hetan problema troubleshooting nian iha C.A.R. ita persija verifika rasik uza maneira sira ne'ebe hakerek ona iha keteudu numeru 6 (nen) karik ita meneira nee la ajuda ita resolve ita nia problema troubleshooting ita persija kontaktu Diresoens ka institusoens ICT hodi ajuda ita atu kontaktu sira bele hare sira nia numeru iha okos nee.

Diresoens ka institusoens ICT

Sr. Herculano	Sr. Mario
Email :	Email : mario@catalpa.io
No kontaktu :	No kontaktu : 78527505

7. Oinsa hau halo bele relatorio konaba reklamasun sira ne'eb tama iha Centro Atendimento das Reclamações (C.A.R.)?

Iha maneira barak atu halo relatoriu maibe iha nee ita bele hare dados keisa sira ne'ebe tama ona iha sistema liu husi dashboard ou exporta dados hanesan tuir mai nee.

- a. *Introdusaun konaba Dashboard*
Dashboard husi C.A.R. nee panel ida ne'ebe sei hatudu konaba persentagem husi katagoria reklamasun ne'ebe tama iha sitema no persentagem husi prioridade reklamasun
- b. *Exporta dados*
Bainhira atu halo relatoriu konaba reklamasun sira ne'ebe tama iha sistema ita bele foti dados liu husi butaun exporta dados. Bainhira ita hili ita sei download dados nee no dados ne'ebe ita hetan sei sai hanesan file Excel.

Sesaun II

Centro Atendimento das Reclamações (C.A.R.) Ministério da Saúde

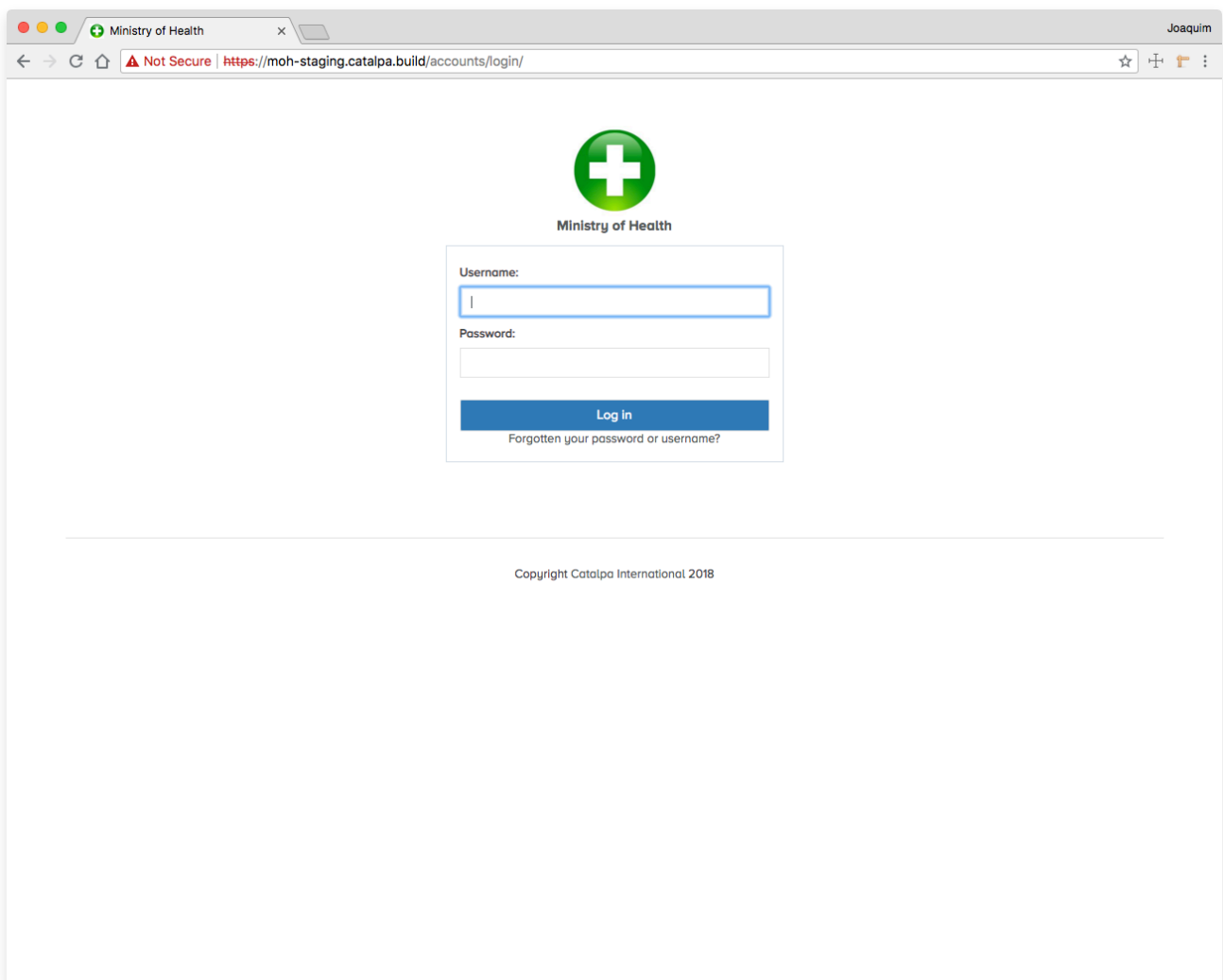
1. Introdusaun

Sistema C.A.R. hanesan sistema ida ne'ebe kria hodi hasae servisu no qualidade ospital nian no ho sistema nee mos atu rejistu ou identifika no resolve reklamasau ho konsetivu hodi nune reklamasau sira ne'ebe tama ona ou rejistu ona bele resolve ho diak.

2. Sistema Centro Atendimento das Reclamações (C.A.R.)

2.1. JANELA OIN HUSI SISTEMA CENTRO ATENDIMENTO DAS RECLAMAÇÕES (C.A.R.)

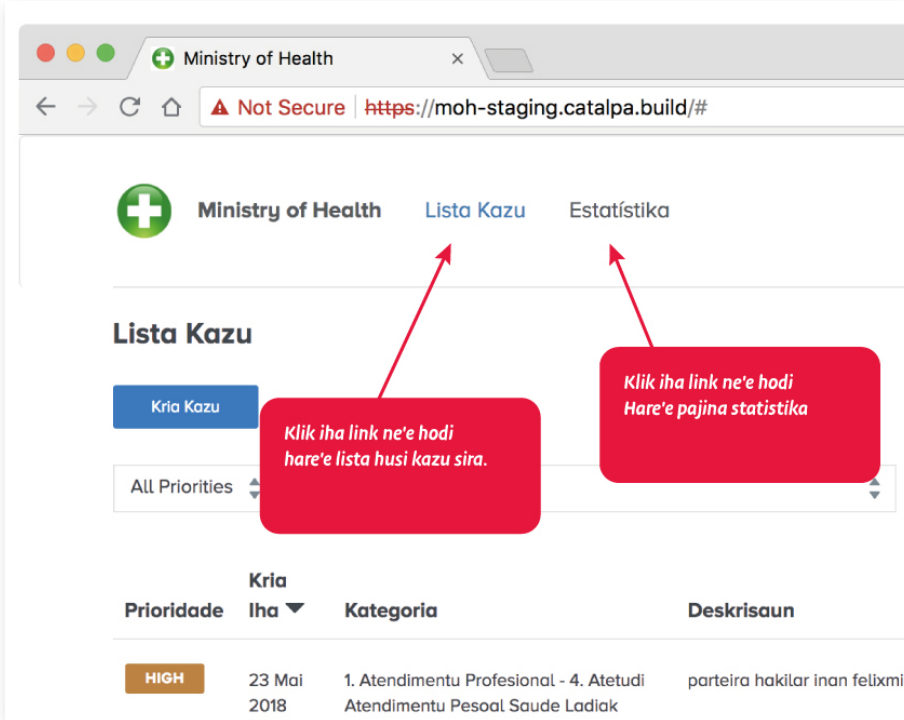
(Hatama Username no password ne'ebe kria ona hodi bele assesu ba sistema Centro Atendimento das Reclamações (C.A.R.))



The screenshot displays a web browser window with the following elements:

- Browser title: Ministry of Health
- Browser address bar: <https://moh-staging.catalpa.build/accounts/login/>
- Logo: A green circle containing a white cross, with the text "Ministry of Health" below it.
- Form fields:
 - Username:
 - Password:
- Buttons:
 - Log In (blue button)
 - Forgotten your password or username? (link)
- Footer: Copyright Catalpa International 2018

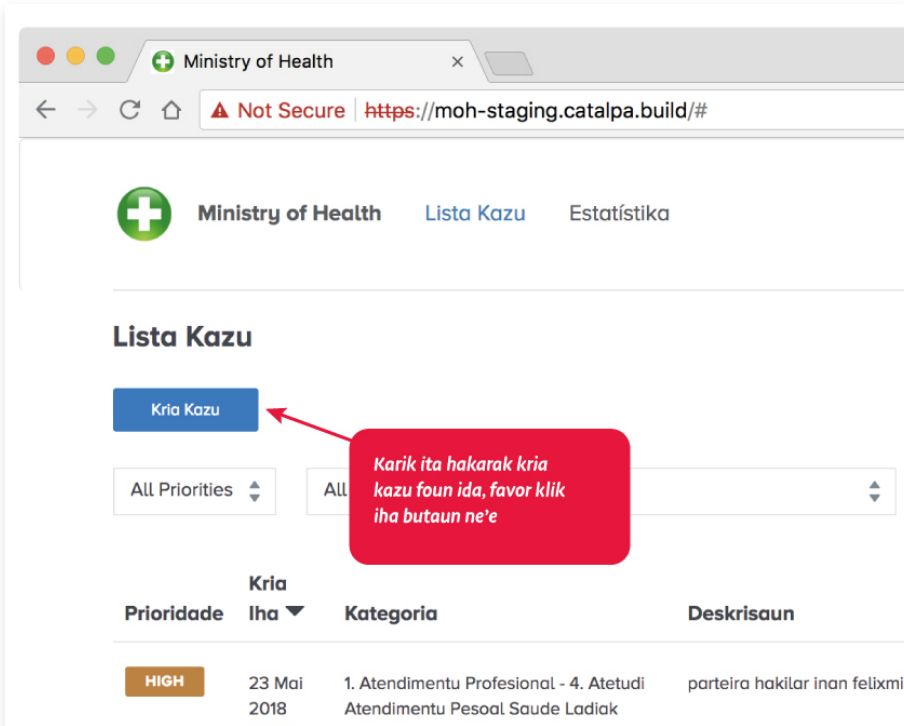
2.2. MENU CENTRO ATENDIMENTO DAS RECLAMAÇÕES (C.A.R.)



The screenshot shows a web browser window with the URL <https://moh-staging.catalpa.build/#>. The page header includes the Ministry of Health logo and navigation links for 'Lista Kazu' and 'Estatística'. The main content area is titled 'Lista Kazu' and features a 'Kria Kazu' button and a dropdown menu for 'All Priorities'. A table below displays a list of cases with columns for priority, date, category, and description. Two red callout boxes provide instructions: one points to the 'Lista Kazu' link with the text 'Klik iha link ne'e hodi hare'e lista husi kazu sira.', and another points to the 'Estatística' link with the text 'Klik iha link ne'e hodi Hare'e pajina statistika'.

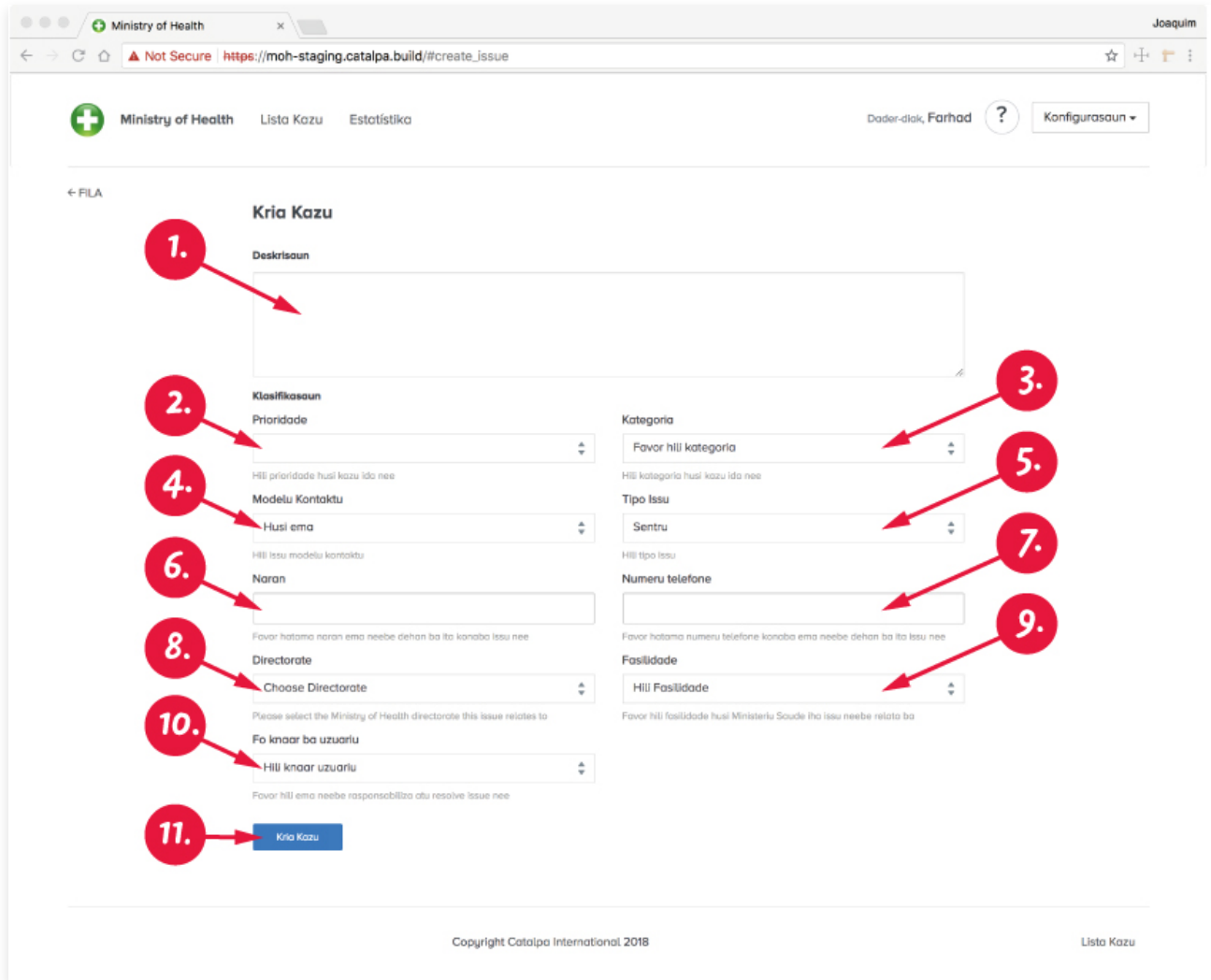
Prioridade	Kria Iha ▼	Kategoria	Deskrisaun
HIGH	23 Mai 2018	1. Atendimentu Profesional - 4. Atetudi Atendimentu Pesoad Saude Ladiak	parteira hakilar inan felixmir

2.3. KRIA RECLAMAÇÕES

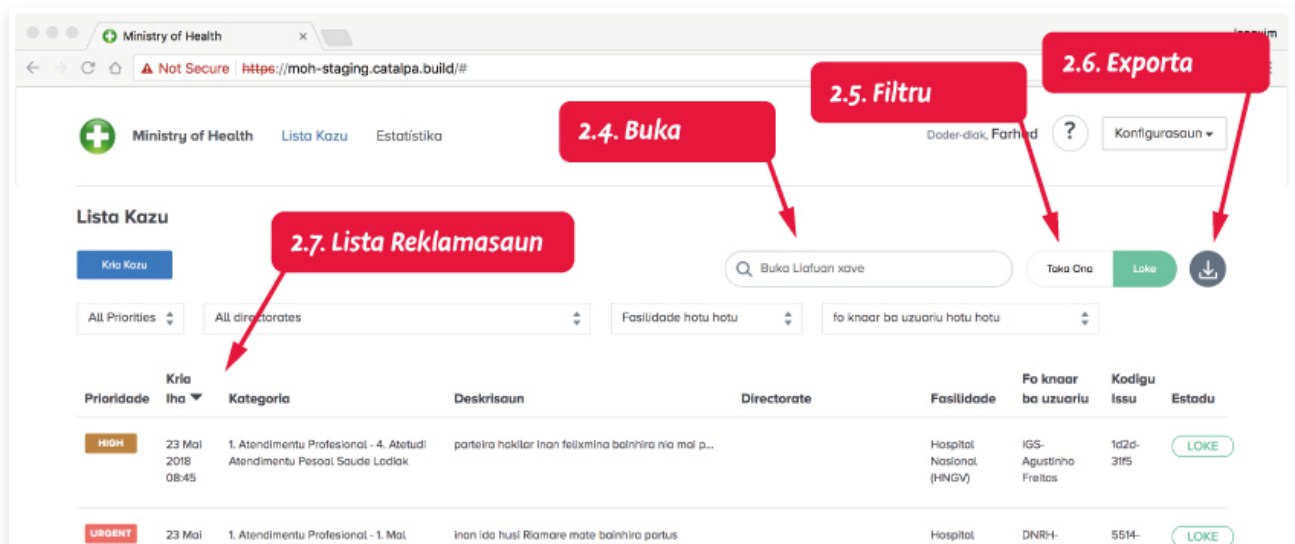


The screenshot shows the same web browser window as in 2.2. The 'Kria Kazu' button is highlighted with a red callout box containing the text 'Karik ita hakarak kria kazu foun ida, favor klik iha butaun ne'e'. The table below shows the same case data as in 2.2.

Prioridade	Kria Iha ▼	Kategoria	Deskrisaun
HIGH	23 Mai 2018	1. Atendimentu Profesional - 4. Atetudi Atendimentu Pesoad Saude Ladiak	parteira hakilar inan felixmir



1. Hatama deskrisaun Reklamasau
2. Hili Prioridade
3. Hili Katagoria
4. Hili Modelo kontaktu
5. Hili Tipu Reklamasau
6. Hatama Naran Reklamasau nain
7. Numeru Telefone
8. Directorate
9. Fasilidade
10. Fo knaar ba uzuariu



2.8. ESTATÍSTIKA

1. Hare grafiku katagoria no prioridade.

a. Hare grafiku tuir data

Husi data no to'o data

Karik ita hakarak here'e espesifiku fulan kona-ba gráfika estatística, favor hili fulan/tinan hahu, no hili fulan no tinan/re-mata, depois dudu butaun 'Ba'.

Estatística

Husi: 2018 To'o: 2018 Iba Imprimi pajina ida ne'e

Gráfiku Katagoria

Katagoria	Porcentajen
03. Falta Be'e Mo'os	22.2%
03. Ambulansia/Multifunsoun At	22.2%
03. Falta Superfonsoun Supportivu ba Fasilidades Saude	11.1%
03. Falta Superfonsoun Supportivu ba Fasilidades Saude	11.1%
03. Falta Superfonsoun Supportivu ba Fasilidades Saude	11.1%
03. Falta Superfonsoun Supportivu ba Fasilidades Saude	11.1%
03. Falta Superfonsoun Supportivu ba Fasilidades Saude	11.1%

Gráfiku Prioridade

Prioridade	Porcentajen
Urgenti	41.7%
Grave	41.7%
Kmo'an	16.7%

a. Ida ne'e gráfiku kazu Katagoria sira

b. Ida ne'e gráfiku kazu Prioridade sira

Copyright Catalpa International 201

Lista Kazu Estatística

2. Hare pajina Estatística

a. Grafiku Katagoria

b. Grafiku Prioridade

-