

## RELATÓRIO MENSAL

### Produção e Indicadores de Qualidade

### NOVEMBRO/2019

#### **Apresentação:**

O presente relatório tem por finalidade a apresentação mensal dos resultados alcançados, estando estes relacionados a Produtividade e aos indicadores de qualidade expostos no Anexo Técnico do Contrato de Gestão 014.2018.

O mesmo é composto pelos seguintes itens:

**- Acolhimento e Classificação de Risco;**

- *Comparação Meta x Realizado*
- *Atendimento por Especialidade*
- *Extratificação Classificação de Risco*

**- Atenção ao Usuário;**

- *Formulário para Coleta de Informações;*
- *Tabulação;*
- *Dados consolidados;*
- *Gráficos;*
- *Queixas/Reclamações - Resoluções;*
- *Elogios/Sugestões.*

**- Qualidade da Informação**

- *Relatório Faturamento Mensal - SIA/SUS/CEP Válidos;*
- *Relatório de Origem dos Atendimentos (Por Município)*

**UPA 24H BOTAFOGO**  
**CONTRATO DE GESTÃO 014.2018**

| Atendimento de Urgência e Emergência | ago/19 | 9º Mês - | set/19 | 10º Mês - | out/19 | 11º Mês - | nov/19 |
|--------------------------------------|--------|----------|--------|-----------|--------|-----------|--------|
|                                      | Real.  | Cont.    | Real.  | Cont.     | Real.  | Cont.     | Real.  |
| Atendimentos*                        | 8589   | 0        | 8968   |           | 10664  |           | 10131  |

*\*Consolidado dos atendimentos, conforme Portaria MS 819/2015 e 10, de 03 de janeiro de 2017.*

*Observação: Meta baseada em existência de demanda para alcance.*

| Pacientes Atendidos Por Especialidade | ago/19      | set/19      | out/19       | nov/19       |
|---------------------------------------|-------------|-------------|--------------|--------------|
| Clínica Médica                        |             | 6.925       | 8.019        | 7726         |
| Pediatria                             |             | 1.757       | 2.324        | 2116         |
| Odontologia                           |             | 109         | 142          | 115          |
| Serviço Social                        |             | 177         | 179          | 174          |
| <b>Total</b>                          | <b>8589</b> | <b>8968</b> | <b>10664</b> | <b>10131</b> |

| Pacientes Não Classificados | ago/19     | set/19     | out/19     | nov/19     |
|-----------------------------|------------|------------|------------|------------|
| Clínica Médica              | 159        | 206        | 191        | 215        |
| Pediatria                   | 17         | 17         | 24         | 35         |
| Odontologia                 | 100        | 118        | 154        | 125        |
| Serviço Social              | 148        | 178        | 180        | 176        |
| <b>Total</b>                | <b>424</b> | <b>519</b> | <b>549</b> | <b>551</b> |

| Pacientes Atendidos Por Classificação de Risco | ago/19      | set/19      | out/19       | nov/19      |
|------------------------------------------------|-------------|-------------|--------------|-------------|
| Vermelha - Emergência                          | 5           | 5           | 3            | 9           |
| Amarela - Urgência Maior                       | 972         | 946         | 1.193        | 1115        |
| Verde - Urgência Intermediária                 | 7.338       | 7.687       | 9.113        | 8687        |
| Azul - Não Urgência                            | 12          | 8           | 14           | 8           |
| <b>Total</b>                                   | <b>8327</b> | <b>8646</b> | <b>10323</b> | <b>9819</b> |

| Atendimentos por Faixa Etária | ago/19      | set/19      | out/19       | nov/19      |
|-------------------------------|-------------|-------------|--------------|-------------|
| Menor de 01 ano               |             | 126         | 238          | 218         |
| 01 a 04 anos                  |             | 924         | 1122         | 936         |
| 05 a 09 anos                  |             | 500         | 713          | 707         |
| 10 a 14 anos                  |             | 303         | 357          | 363         |
| 15 a 19 anos                  |             | 392         | 497          | 568         |
| 20 a 29 anos                  |             | 1809        | 2106         | 2180        |
| 30 a 39 anos                  |             | 1374        | 1535         | 1515        |
| 40 a 49 anos                  |             | 1093        | 1292         | 1199        |
| 50 a 59 anos                  |             | 917         | 986          | 876         |
| 60 a 69 anos                  |             | 628         | 771          | 678         |
| 70 a 79 anos                  |             | 387         | 461          | 391         |
| Maior de 80                   |             | 193         | 245          | 188         |
| <b>Total</b>                  | <b>8327</b> | <b>8646</b> | <b>10323</b> | <b>9819</b> |

**UPA 24H BOTAFOGO**  
**CONTRATO DE GESTÃO 014.2018**

| Transferências Externas                         | ago/19 | set/19    | out/19    | nov/19    |
|-------------------------------------------------|--------|-----------|-----------|-----------|
| Hospital Municipal Miguel Couto                 |        | 2         | 0         | 1         |
| IECAC                                           | 0      |           | 1         | 1         |
| HM Paulinho Werneck                             | 0      |           | 1         | 1         |
| HM Piedade                                      | 0      |           | 4         | 3         |
| Hospital Rocha Maia                             |        | 1         | 3         | 2         |
| Hospital Estadual Carlos Chagas                 |        | 0         | 0         |           |
| Hospital Municipal Nossa Senhora do Loreto      |        | 2         | 1         | 2         |
| Hospital Municipal Ronaldo Gazola               |        | 2         | 6         | 4         |
| Instituto Nacional de Cardiologia (Laranjeiras) |        | 0         | 0         |           |
| Hospital São Sebastião                          |        |           |           | 2         |
| Hospital Municipal Menino Jesus                 |        | 2         | 5         | 2         |
| Hospital Municipal Souza Aguiar                 |        | 0         | 0         |           |
| Hospital Estadual Getúlio Vargas                |        | 1         | 0         | 1         |
| Hospital Municipal Álvaro Ramos                 |        | 1         | 2         | 2         |
| Para Outras Unidades                            |        | 1         | 3         | 4         |
| <b>Total</b>                                    |        | <b>12</b> | <b>26</b> | <b>25</b> |

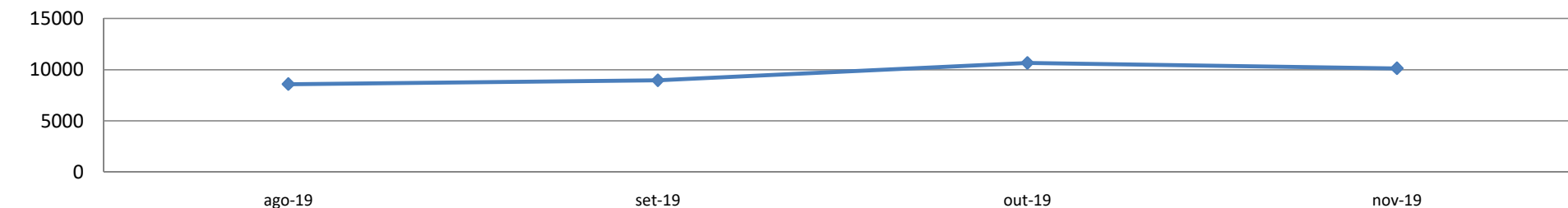
| Procedimentos Enfermagem     | ago/19       | set/19       | out/19       | nov/19       |
|------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Curativos                    | 79           | 51           | 75           | 39           |
| Suturas                      | 62           | 53           | 85           | 59           |
| Aplicação de medicamentos    | 13.604       | 15.150       | 15650        | 15562        |
| Eletrocardiograma            | 282          | 257          | 309          | 270          |
| Inalação/nebulização         | 875          | 1131         | 823          | 717          |
| HGT (Glicemia)               | 704          | 666          | 801          | 958          |
| Lavagem de Ouvido            | 0            | 0            | 0            | 0            |
| Aferição de Pressão Arterial | 5921         | 5.641        | 9.242        | 6736         |
| Exames de Imagem             | 862          | 936          | 1005         | 940          |
| Imobilização                 | 0            | 0            | 0            | 0            |
| Exames Laboratoriais         | 4671         | 4370         | 3768         | 4482         |
| Lavagem de Gastrica          | 0            | 0            | 0            | 1            |
| Drenagem de Abscesso         | 0            | 0            | 0            | 0            |
| Observação                   | 0            | 0            | 57           | 59           |
| <b>Total</b>                 | <b>27060</b> | <b>28255</b> | <b>31815</b> | <b>29823</b> |

**UPA 24H BOTAFOGO**  
**CONTRATO DE GESTÃO 014.2018**

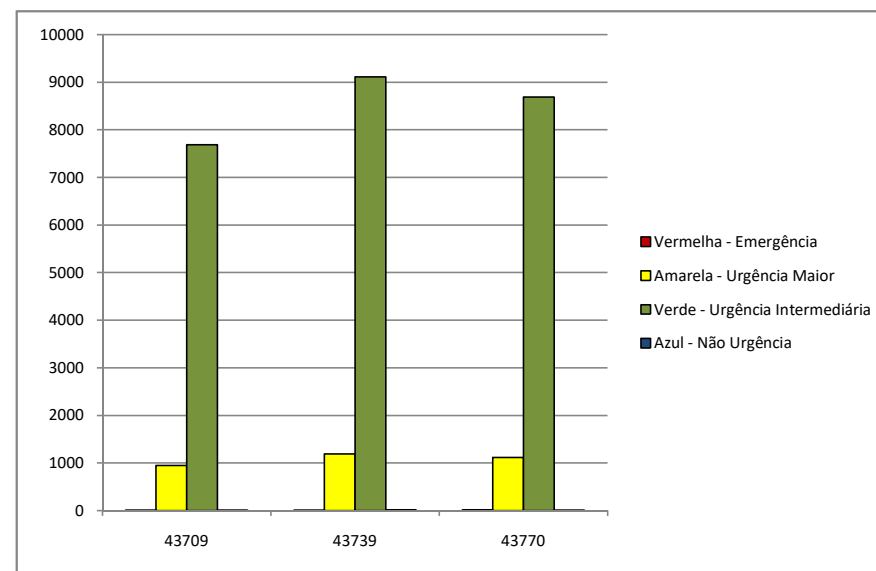
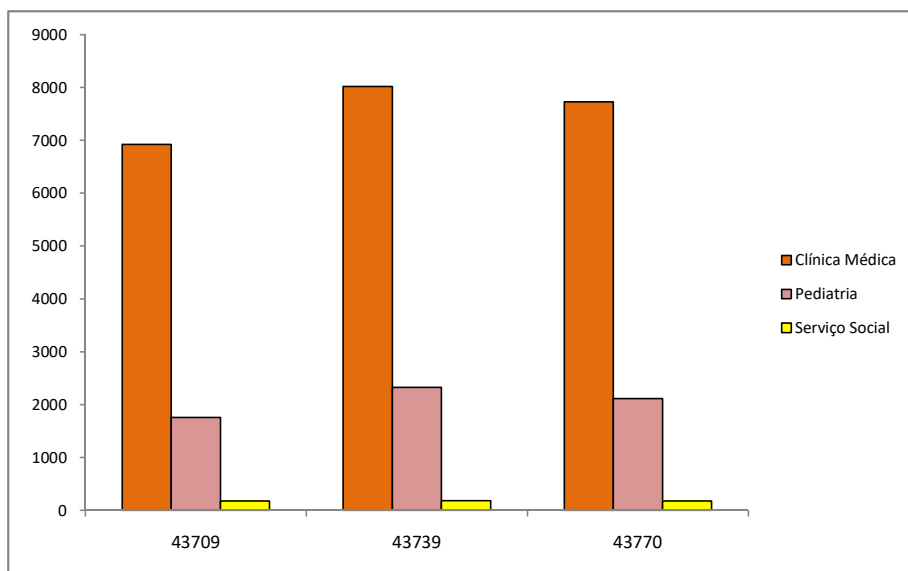
| Óbitos                            | ago/19 | set/19 | out/19 | nov/19 |
|-----------------------------------|--------|--------|--------|--------|
| ARTEROSCLEROSE CEREBRAL           | 0      | 0      | 0      | 0      |
| CAUSAS EXTERNAS                   | 0      | 0      | 0      | 0      |
| HDA                               | 0      | 0      | 0      | 0      |
| EDEMA AGUDO PULMONAR              | 0      | 0      | 0      | 0      |
| TCE                               | 0      | 0      | 0      | 0      |
| ENFORCAMENTO                      | 0      | 0      | 0      | 0      |
| IAM                               | 0      | 0      | 0      | 1      |
| INSUFICIENCIA RESPIRATÓRIA        | 1      | 0      | 0      | 1      |
| CAUSA NÃO IDENTIFICADA            | 0      | 1      | 2      | 0      |
| CHOQUE ELÉTRICO                   | 0      | 0      | 0      | 0      |
| PERFURAÇÃO POR ARMA DE FOGO       | 0      | 0      | 0      | 0      |
| PCR                               | 0      | 2      | 0      | 4      |
| DPOC                              | 0      | 0      | 0      | 0      |
| INSUFICIENCIA CARDIACA CONGESTIVA | 0      | 0      | 0      | 1      |
| SCA                               | 0      | 0      | 0      | 0      |
| CHOQUE SEPTICO                    | 1      | 2      | 1      | 0      |
| PNEUMONIA                         | 0      | 1      | 0      | 1      |
| INSUFICIENCIA RENAL               | 0      | 1      | 0      | 0      |
| HEPATITE FULMINANTE               | 0      | 0      | 0      | 0      |
| CHOQUE HIPOVOLEMICO               | 0      | 0      | 0      | 0      |
| NEOPLASIA                         | 0      | 0      | 0      | 0      |
| SEPTICEMIA                        | 2      | 0      | 1      | 2      |
| DIABETES DESCOMPENSADO            | 0      | 0      | 0      | 0      |
| CA PULMAO                         | 0      | 0      | 0      | 0      |
| ACIDENTE VASCULAR CEREBRAL        | 0      | 0      | 0      | 0      |
| INFECÇÃO GENERALIZADA             | 0      | 0      | 0      | 0      |
| CHOQUE CARDIOGÊNICO               | 2      | 0      | 1      | 0      |
| ULCERA                            | 0      | 0      | 0      | 0      |
| MORTE SÚBITA                      | 0      | 0      | 0      | 0      |
| MORTE SÚBITA DE ORIGEM CARDIACA   | 0      | 0      | 0      | 0      |
| OUTRAS CAUSAS                     | 1      | 0      | 0      | 0      |
| HIPERTENSÃO INTRACANIANA          | 0      | 0      | 0      | 0      |
| CA DE PÂNCREAS                    | 0      | 0      | 0      | 0      |
| Total Óbitos                      | 7      | 7      | 5      | 10     |

UPA 24H BOTAFOGO  
CONTRATO DE GESTÃO 014/2018

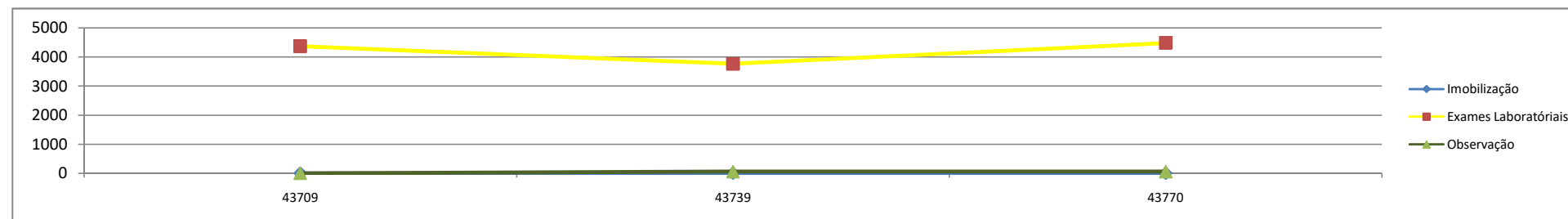
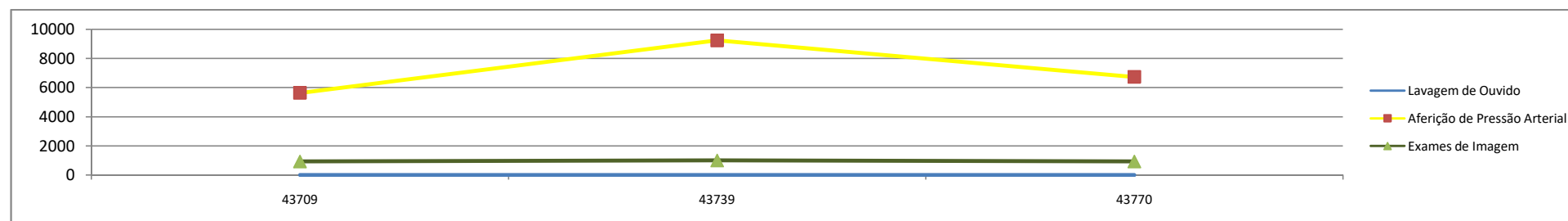
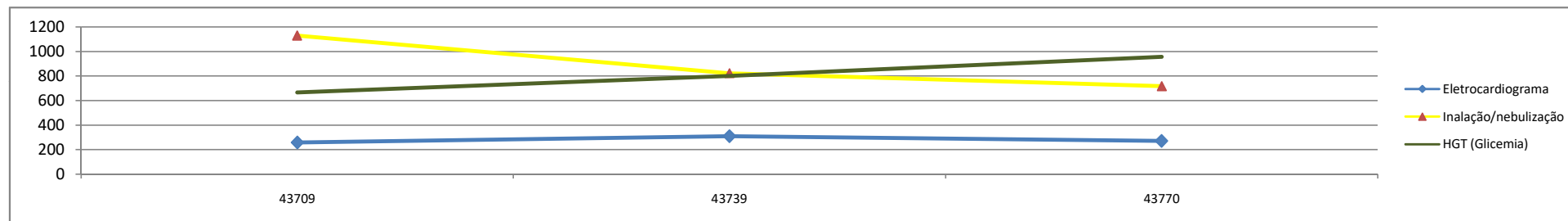
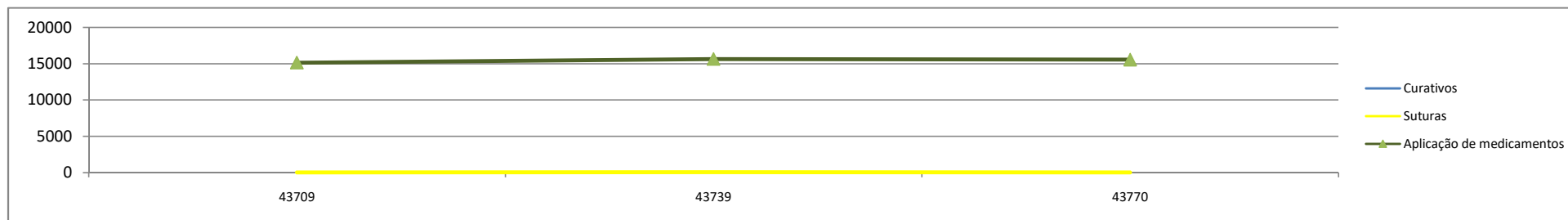
### Total de Atendimentos de Urgência/Emergência



|        | ago/19 | set/19 | out/19 | nov/19 |
|--------|--------|--------|--------|--------|
| Série1 | 8589   | 8968   | 10664  | 10131  |

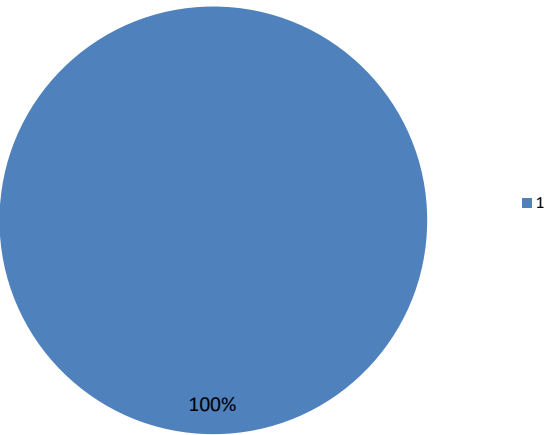


**UPA 24H BOTAFOGO**  
**CONTRATO DE GESTÃO 014/2018**

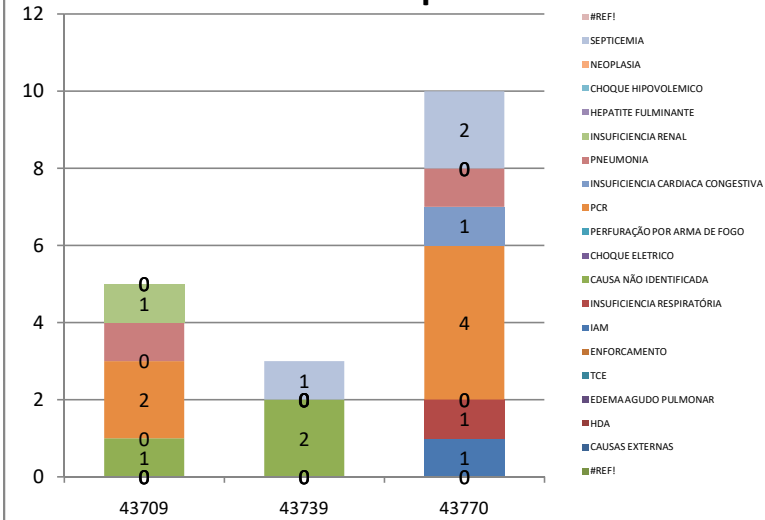


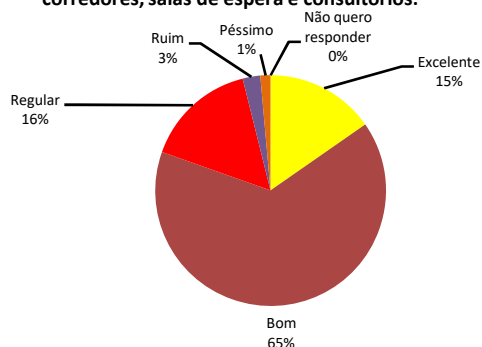
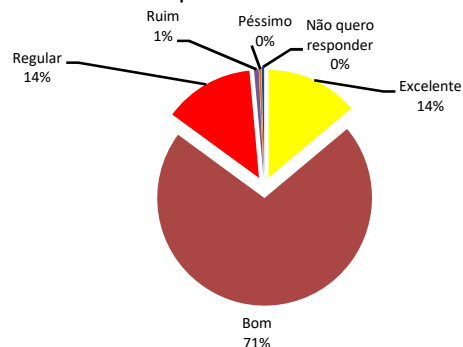
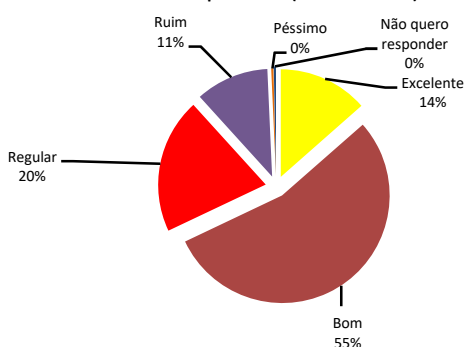
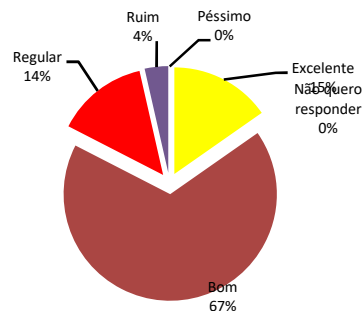
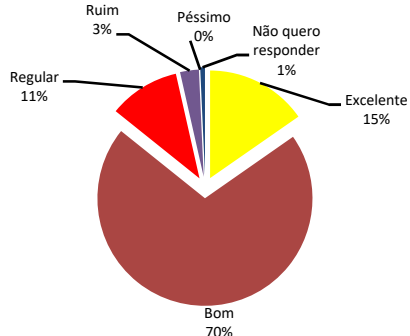
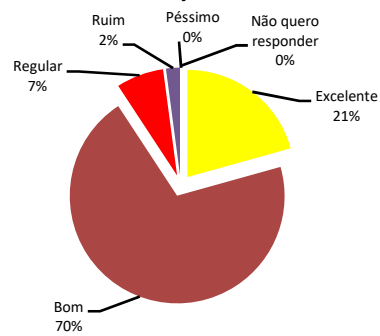
UPA 24H BOTAFOGO  
CONTRATO DE GESTÃO 014/2018

Transferência Externa no mês

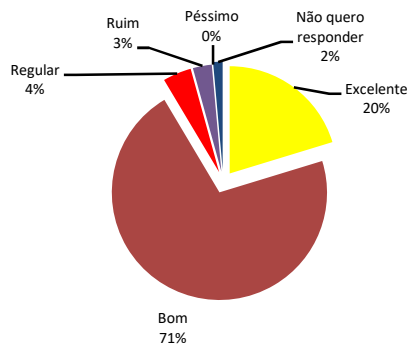


Óbitos por Causa

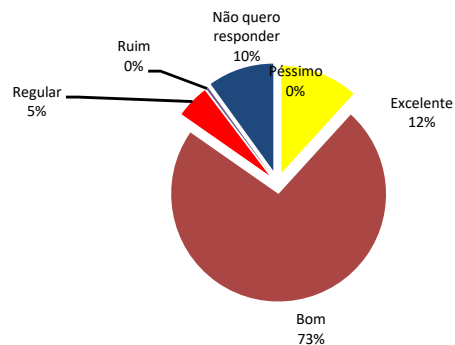


**Limpeza e conforto da recepção, banheiros, corredores, salas de espera e consultórios:**

**Durante a consulta você foi bem informado do seu estado de saúde e dos procedimentos a serem realizados:**

**O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (Placas Internas)**

**O tempo que demorou para o paciente ser atendido PELO MÉDICO**

**O tempo que demorou para o paciente ser atendido PELO ENFERMEIRO**

**O tempo que demorou para o paciente ser atendido PELA RECEPÇÃO**


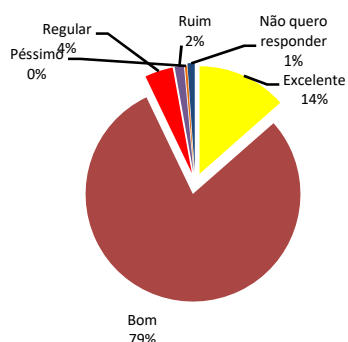
**A boa vontade e disposição dos MÉDICOS em ajudar a resolver seus problemas**



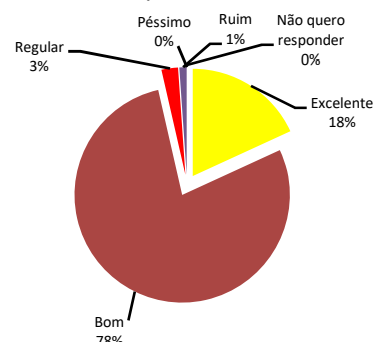
**A boa vontade e disposição dos ENFERMEIROS em ajudar a resolver seus problemas**



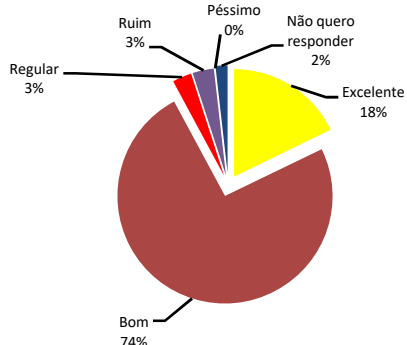
**A boa vontade e disposição dos FUNCIONÁRIOS DA ADMINISTRAÇÃO em ajudar a resolver seus problemas**



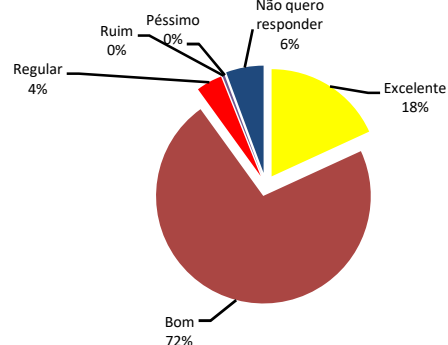
**Sua sensação de segurança em relação aos atendimentos oferecidos por esta unidade?**



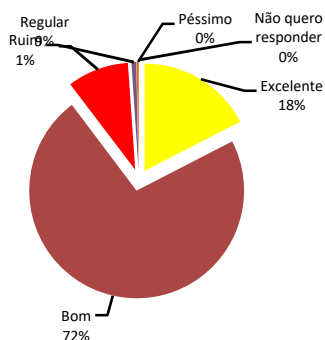
**A educação e o respeito com que você foi tratado pelos Médicos**



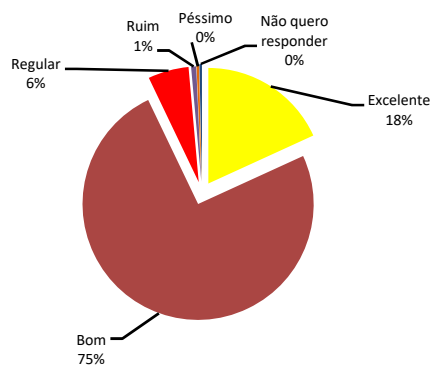
**A educação e o respeito com que você foi tratado pelos Enfermeiros**



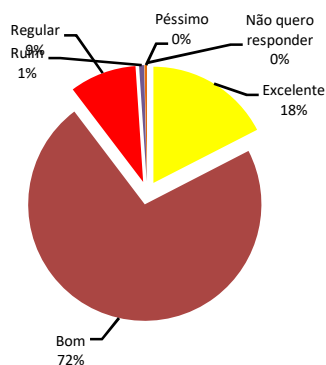
**A educação e o respeito com que você foi tratado pelos funcionários da Administração**



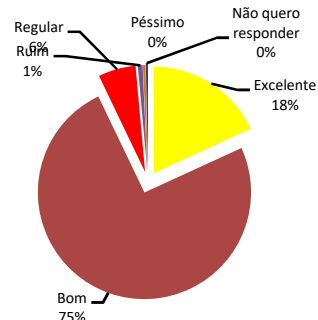
**O interesse do médico em ouvir as queixas dos pacientes:**



**As explicações do médico durante o atendimento**



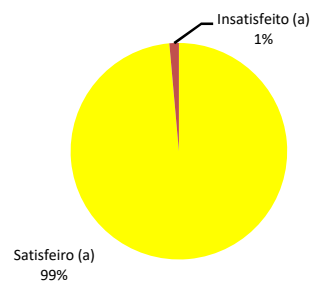
**As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos que foram realizados**



**O silêncio no ambiente, na sala de espera e observação:**



**Pensando agora no geral, na unidade como um todo, o (a) Senhor (a) poderia nos dizer se está satisfeito (a) ou insatisfeito (a) após o atendimento**



**Especialidade:** Clínica Geral ( ) Pediatria ( ) Serviço Social ( )

**Entrevistado:** Paciente ( ) Acompanhante ( )

**Dt.** \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

"Sua opinião é muito importante para continuarmos melhorando o serviço realizado por esta UPA."

| Questionário |                                                                                                                                                                                                | Péssimo | Ruim | Regular | Bom | Excelente | Não quero responder |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------|---------|-----|-----------|---------------------|
| <b>1.</b>    | <b>Como você avalia esta UPA?</b>                                                                                                                                                              |         |      |         |     |           |                     |
| 1.1          | Limpeza e conforto da recepção, banheiros, corredores, salas de espera e consultórios:                                                                                                         |         |      |         |     |           |                     |
| 1.2          | Durante a consulta você foi bem informado do seu estado de saúde e dos procedimentos a serem realizados?                                                                                       |         |      |         |     |           |                     |
| 1.3          | O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (Placas Internas)                                                                                              |         |      |         |     |           |                     |
| <b>2.</b>    | <b>O tempo que demorou para o paciente ser atendido:</b>                                                                                                                                       |         |      |         |     |           |                     |
| 2.1          | Pelos Médicos:                                                                                                                                                                                 |         |      |         |     |           |                     |
| 2.2          | Pelos Enfermeiros:                                                                                                                                                                             |         |      |         |     |           |                     |
| 2.3          | Pela Recepção:                                                                                                                                                                                 |         |      |         |     |           |                     |
| <b>3.</b>    | <b>A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas:</b>                                                                                                             |         |      |         |     |           |                     |
| 3.1          | Dos Médicos:                                                                                                                                                                                   |         |      |         |     |           |                     |
| 3.2          | Dos Enfermeiros:                                                                                                                                                                               |         |      |         |     |           |                     |
| 3.3          | Dos Funcionários da Administração:                                                                                                                                                             |         |      |         |     |           |                     |
| <b>4.</b>    | <b>Sua sensação de segurança em relação aos atendimentos oferecidos por esta unidade?</b>                                                                                                      |         |      |         |     |           |                     |
| <b>5.</b>    | <b>A educação e o respeito com que você foi tratado:</b>                                                                                                                                       |         |      |         |     |           |                     |
| 5.1          | Pelos Médicos:                                                                                                                                                                                 |         |      |         |     |           |                     |
| 5.2          | Pelos Enfermeiros:                                                                                                                                                                             |         |      |         |     |           |                     |
| 5.3          | Pelos Funcionários da Administração:                                                                                                                                                           |         |      |         |     |           |                     |
| <b>6.</b>    | <b>O interesse do médico em ouvir as queixas do pacientes:</b>                                                                                                                                 |         |      |         |     |           |                     |
| <b>7.</b>    | <b>As explicações do médico durante o atendimento:</b>                                                                                                                                         |         |      |         |     |           |                     |
| <b>8.</b>    | <b>As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos que foram realizados:</b>                                                                                                           |         |      |         |     |           |                     |
| <b>9.</b>    | <b>O silêncio no ambiente, na sala de espera e observação:</b>                                                                                                                                 |         |      |         |     |           |                     |
| 10.          | Pensando agora no geral, na unidade como um todo, o (a) Senhor (a) poderia nos dizer se está satisfeito (a) ou insatisfeito (a) após o atendimento:<br>( ) Satisfeito (a) ( ) Insatisfeito (a) |         |      |         |     |           |                     |

**Observação:**

| N. do formulário | Atendimento | Perfil | Data       | Limpeza e conforto da recepção, banheiros, corredores, salas de espera e consultórios: | Durante a consulta você foi bem informado do seu estado de saúde e dos procedimentos a serem realizados? | O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (Placas Internas) | O tempo que demorou para o paciente ser atendido: | Pelos Médicos: | Pelos Enfermeiros: | Pela Recepção: | A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas: | Dos Médicos: | Dos Enfermeiros: | Dos funcionários da Administração | Sua sensação de segurança em relação aos atendimentos oferecidos por esta unidade? | A educação e o respeito com que você foi tratado: | Pelos Médicos: | Pelos Enfermeiros: | Pelos Funcionários da Administração | O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente: | As explicações do médico durante o atendimento: | As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos que foram realizados: | O silêncio no ambiente, na sala de espera e observação: | Pensando agora no geral, na unidade como um todo, o (a) Senhor (a) poderia |
|------------------|-------------|--------|------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|----------------|--------------------|----------------|-----------------------------------------------------------------------------|--------------|------------------|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|----------------|--------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| 1                | M           |        | 01/11/2019 | R                                                                                      | R                                                                                                        | R                                                                                                 |                                                   | R              | R                  | R              |                                                                             | R            | R                | R                                 | R                                                                                  |                                                   | R              | R                  | R                                   | R                                                      | R                                               | R                                                                             | R                                                       | N                                                                          |
| 2                | M           |        | 01/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 3                | M           |        | 01/11/2019 | B                                                                                      | R                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | E              | E                  | E              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 4                | M           |        | 01/11/2019 | E                                                                                      | E                                                                                                        | N                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | E            | E                | E                                 | E                                                                                  |                                                   | E              | E                  | E                                   | E                                                      | E                                               | E                                                                             | E                                                       | N                                                                          |
| 5                | M           |        | 01/11/2019 | E                                                                                      | E                                                                                                        | N                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | E            | E                | E                                 | E                                                                                  |                                                   | E              | E                  | E                                   | E                                                      | E                                               | E                                                                             | E                                                       | N                                                                          |
| 6                | M           |        | 01/11/2019 | E                                                                                      | E                                                                                                        | N                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | E            | E                | E                                 | E                                                                                  |                                                   | E              | E                  | E                                   | E                                                      | E                                               | E                                                                             | E                                                       | N                                                                          |
| 7                | M           |        | 01/11/2019 | B                                                                                      | R                                                                                                        | R                                                                                                 |                                                   | R              | R                  | R              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 8                | M           |        | 01/11/2019 | B                                                                                      | R                                                                                                        | R                                                                                                 |                                                   | R              | R                  | R              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 9                | M           |        | 01/11/2019 | B                                                                                      | R                                                                                                        | R                                                                                                 |                                                   | R              | R                  | R              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 10               | M           |        | 01/11/2019 | B                                                                                      | R                                                                                                        | R                                                                                                 |                                                   | R              | R                  | R              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 11               | M           |        | 01/11/2019 | B                                                                                      | R                                                                                                        | R                                                                                                 |                                                   | R              | R                  | R              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 12               | M           |        | 01/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 13               | M           |        | 01/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 14               | M           |        | 01/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 15               | M           |        | 04/11/2019 | B                                                                                      | R                                                                                                        | R                                                                                                 |                                                   | R              | R                  | R              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 16               | M           |        | 04/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | N                                                                                                 |                                                   | R              | B                  | B              |                                                                             | B            | N                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | N                                   | B                                                      | R                                               | B                                                                             | R                                                       | N                                                                          |
| 17               | M           |        | 04/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | N                                                                                                 |                                                   | RU             | B                  | B              |                                                                             | B            | N                | N                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | N                                   | R                                                      | R                                               | N                                                                             | R                                                       | N                                                                          |
| 18               | M           |        | 04/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | R                                                                                                 |                                                   | RU             | B                  | B              |                                                                             | B            | N                | N                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | R                                                      | R                                               | B                                                                             | R                                                       | N                                                                          |
| 19               | M           |        | 04/11/2019 | E                                                                                      | E                                                                                                        | N                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | E            | E                | E                                 | E                                                                                  |                                                   | E              | E                  | E                                   | E                                                      | E                                               | E                                                                             | R                                                       | N                                                                          |
| 20               | M           |        | 04/11/2019 | R                                                                                      | B                                                                                                        | RU                                                                                                |                                                   | B              | E                  | E              |                                                                             | R            | E                | N                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | N                                   | B                                                      | R                                               | N                                                                             | R                                                       | N                                                                          |
| 21               | M           |        | 04/11/2019 | R                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | E                  | E              |                                                                             | R            | E                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | R                                                       | N                                                                          |
| 22               | M           |        | 04/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | E                  | E              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | R                                                      | B                                               | B                                                                             | R                                                       | N                                                                          |
| 23               | M           |        | 04/11/2019 | R                                                                                      | B                                                                                                        | N                                                                                                 |                                                   | B              | E                  | E              |                                                                             | B            | R                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | R                                                      | B                                               | B                                                                             | R                                                       | N                                                                          |
| 24               | M           |        | 04/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | RU                                                                                                |                                                   | R              | E                  | E              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | R                                                       | N                                                                          |
| 25               | M           |        | 04/11/2019 | R                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | E                  | E              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | N                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 26               | M           |        | 04/11/2019 | R                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | E                  | E              |                                                                             | R            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | R                                                       | N                                                                          |
| 27               | M           |        | 04/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | RU             | B                  | E              |                                                                             | R            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | N                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | P                                                       | N                                                                          |
| 28               | M           |        | 04/11/2019 | E                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | RU             | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | R                                                       | N                                                                          |
| 29               | M           |        | 05/11/2019 | B                                                                                      | R                                                                                                        | R                                                                                                 |                                                   | R              | R                  | R              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 30               | M           |        | 05/11/2019 | B                                                                                      | R                                                                                                        | R                                                                                                 |                                                   | R              | R                  | R              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 31               | M           |        | 05/11/2019 | B                                                                                      | R                                                                                                        | R                                                                                                 |                                                   | R              | R                  | R              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 32               | M           |        | 05/11/2019 | B                                                                                      | R                                                                                                        | R                                                                                                 |                                                   | R              | R                  | R              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 33               | M           |        | 05/11/2019 | B                                                                                      | R                                                                                                        | R                                                                                                 |                                                   | R              | R                  | R              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 34               | M           |        | 05/11/2019 | B                                                                                      | R                                                                                                        | R                                                                                                 |                                                   | R              | R                  | R              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 35               | M           |        | 05/11/2019 | R                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | E                  | E              |                                                                             | R            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | R                                                       | N                                                                          |
| 36               | M           |        | 05/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | RU             | B                  | E              |                                                                             | R            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | N                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | P                                                       | N                                                                          |
| 37               | M           |        | 05/11/2019 | E                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | RU             | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | R                                                       | N                                                                          |
| 38               | M           |        | 05/11/2019 | E                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | RU             | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | R                                                       | N                                                                          |
| 39               | M           |        | 05/11/2019 | E                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | RU             | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | R                                                       | N                                                                          |
| 40               | M           |        | 05/11/2019 | E                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | RU             | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | R                                                       | N                                                                          |
| 41               | M           |        | 05/11/2019 | E                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | RU             | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | R                                                       | N                                                                          |
| 42               | P           |        | 05/11/2019 | E                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | RU             | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | R                                                       | N                                                                          |

| N. do formulário | Atendimento | Perfil | Data       | Limpeza e conforto da recepção, banheiros, corredores, salas de espera e consultórios: | Durante a consulta você foi bem informado do seu estado de saúde e dos procedimentos a serem realizados? | O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (Placas Internas) | O tempo que demorou para o paciente ser atendido: | Pelos Médicos: | Pelos Enfermeiros: | Pela Recepção: | A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas: | Dos Médicos: | Dos Enfermeiros: | Dos funcionários da Administração | Sua sensação de segurança em relação aos atendimentos oferecidos por esta unidade? | A educação e o respeito com que você foi tratado: | Pelos Médicos: | Pelos Enfermeiros: | Pelos Funcionários da Administração | O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente: | As explicações do médico durante o atendimento: | As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos que foram realizados: | O silêncio no ambiente, na sala de espera e observação: | Pensando agora no geral, na unidade como um todo, o (a) Senhor (a) poderia |
|------------------|-------------|--------|------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|----------------|--------------------|----------------|-----------------------------------------------------------------------------|--------------|------------------|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|----------------|--------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| 43               | P           |        | 05/11/2019 | E                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | RU             | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | R                                                       | N                                                                          |
| 44               | P           |        | 05/11/2019 | E                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | RU             | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | R                                                       | N                                                                          |
| 45               | P           |        | 05/11/2019 | E                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | RU             | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | R                                                       | N                                                                          |
| 46               | P           |        | 06/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 47               | P           |        | 06/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 48               | P           |        | 06/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 49               | P           |        | 06/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 50               | P           |        | 06/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 51               | P           |        | 06/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 52               | P           |        | 06/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 53               | M           |        | 06/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 54               | M           |        | 06/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 55               | M           |        | 06/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 56               | M           |        | 06/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 57               | M           |        | 07/11/2019 | B                                                                                      | R                                                                                                        | R                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 58               | M           |        | 07/11/2019 | B                                                                                      | R                                                                                                        | R                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 59               | M           |        | 07/11/2019 | B                                                                                      | R                                                                                                        | R                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 60               | M           |        | 07/11/2019 | B                                                                                      | R                                                                                                        | RU                                                                                                |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 61               | M           |        | 07/11/2019 | R                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 62               | M           |        | 07/11/2019 | R                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 63               | M           |        | 07/11/2019 | R                                                                                      | B                                                                                                        | RU                                                                                                |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 64               | M           |        | 07/11/2019 | B                                                                                      | R                                                                                                        | RU                                                                                                |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 65               | M           |        | 07/11/2019 | R                                                                                      | B                                                                                                        | RU                                                                                                |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 66               | M           |        | 07/11/2019 | R                                                                                      | B                                                                                                        | P                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 67               | M           |        | 07/11/2019 | R                                                                                      | B                                                                                                        | P                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 68               | M           |        | 07/11/2019 | R                                                                                      | B                                                                                                        | RU                                                                                                |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 69               | M           |        | 07/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | R                                   | R                                                      | R                                               | R                                                                             | R                                                       | N                                                                          |
| 70               | M           |        | 07/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | R                                   | R                                                      | R                                               | R                                                                             | R                                                       | N                                                                          |
| 71               | M           |        | 07/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | R                                   | R                                                      | R                                               | R                                                                             | R                                                       | N                                                                          |
| 72               | M           |        | 07/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | R                                   | R                                                      | R                                               | R                                                                             | R                                                       | N                                                                          |
| 73               | M           |        | 07/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | R                                   | R                                                      | R                                               | R                                                                             | R                                                       | N                                                                          |
| 74               | M           |        | 08/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | N                                                                                                 |                                                   | RU             | B                  | B              |                                                                             | E            | E                | N                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | R                  | N                                   | R                                                      | B                                               | R                                                                             | R                                                       | N                                                                          |
| 75               | M           |        | 08/11/2019 | B                                                                                      | E                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | RU             | B                  | B              |                                                                             | E            | E                | N                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | RU                 | N                                   | R                                                      | E                                               | R                                                                             | R                                                       | N                                                                          |
| 76               | M           |        | 08/11/2019 | R                                                                                      | E                                                                                                        | N                                                                                                 |                                                   | RU             | B                  | B              |                                                                             | E            | E                | N                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | P                  | N                                   | R                                                      | E                                               | R                                                                             | R                                                       | N                                                                          |
| 77               | M           |        | 08/11/2019 | R                                                                                      | E                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | E            | E                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | P                  | N                                   | R                                                      | E                                               | R                                                                             | R                                                       | N                                                                          |
| 78               | M           |        | 08/11/2019 | R                                                                                      | E                                                                                                        | R                                                                                                 |                                                   | R              | B                  | B              |                                                                             | E            | E                | N                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | P                  | N                                   | R                                                      | B                                               | R                                                                             | R                                                       | N                                                                          |
| 79               | M           |        | 08/11/2019 | B                                                                                      | E                                                                                                        | R                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | E            | E                | N                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | P                  | N                                   | R                                                      | B                                               | R                                                                             | R                                                       | N                                                                          |
| 80               | M           |        | 08/11/2019 | R                                                                                      | E                                                                                                        | R                                                                                                 |                                                   | R              | B                  | B              |                                                                             | E            | E                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | P                  | B                                   | R                                                      | B                                               | B                                                                             | R                                                       | N                                                                          |
| 81               | M           |        | 08/11/2019 | RU                                                                                     | E                                                                                                        | R                                                                                                 |                                                   | R              | B                  | B              |                                                                             | E            | E                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | R                                                       | N                                                                          |
| 82               | M           |        | 08/11/2019 | B                                                                                      | E                                                                                                        | R                                                                                                 |                                                   | R              | B                  | B              |                                                                             | E            | E                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | E                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | R                                                       | N                                                                          |
| 83               | M           |        | 08/11/2019 | R                                                                                      | B                                                                                                        | R                                                                                                 |                                                   | R              | B                  | B              |                                                                             | E            | E                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | R                                                       | N                                                                          |
| 84               | M           |        | 08/11/2019 | RU                                                                                     | B                                                                                                        | N                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | E            | E                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | R                                                       | N                                                                          |
| 85               | M           |        | 08/11/2019 | E                                                                                      | B                                                                                                        | R                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | E            | E                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | R                                                      | B                                               | B                                                                             | R                                                       | N                                                                          |
| 86               | M           |        | 08/11/2019 | B                                                                                      | R                                                                                                        | R                                                                                                 |                                                   | E              | B                  | B              |                                                                             | E            | E                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | R                                                       | N                                                                          |
| 87               | P           |        | 08/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | R                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | E            | E                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | R                                                       | N                                                                          |
| 88               | P           |        | 08/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | R                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | E            | E                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | E                                                       | N                                                                          |

| N. do formulário | Atendimento | Perfil | Data       | Limpeza e conforto da recepção, banheiros, corredores, salas de espera e consultórios: | Durante a consulta você foi bem informado do seu estado de saúde e dos procedimentos a serem realizados? | O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (Placas Internas) | O tempo que demorou para o paciente ser atendido: | Pelos Médicos: | Pelos Enfermeiros: | Pela Recepção: | A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas: | Dos Médicos: | Dos Enfermeiros: | Dos funcionários da Administração | Sua sensação de segurança em relação aos atendimentos oferecidos por esta unidade? | A educação e o respeito com que você foi tratado: | Pelos Médicos: | Pelos Enfermeiros: | Pelos Funcionários da Administração | O interesse do médico em ouvir as queixas do pacientes: | As explicações do médico durante o atendimento: | As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos que foram realizados: | O silêncio no ambiente, na sala de espera e observação: | Pensando agora no geral, na unidade como um todo, o (a) Senhor (a) poderia |
|------------------|-------------|--------|------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|----------------|--------------------|----------------|-----------------------------------------------------------------------------|--------------|------------------|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|----------------|--------------------|-------------------------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| 89               | P           |        | 08/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | R                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | E            | E                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                       | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 90               | P           |        | 08/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | R                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | E            | E                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                       | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 91               | P           |        | 11/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | R                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | E              | E                  | E                                   | E                                                       | E                                               | E                                                                             | E                                                       | N                                                                          |
| 92               | P           |        | 11/11/2019 | R                                                                                      | B                                                                                                        | R                                                                                                 |                                                   | R              | R                  | R              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | E              | E                  | E                                   | E                                                       | E                                               | E                                                                             | E                                                       | N                                                                          |
| 93               | P           |        | 11/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | R                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | E              | E                  | E                                   | E                                                       | E                                               | E                                                                             | E                                                       | N                                                                          |
| 94               | P           |        | 11/11/2019 | P                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | E              | E                  | E                                   | E                                                       | E                                               | E                                                                             | E                                                       | N                                                                          |
| 95               | P           |        | 11/11/2019 | RU                                                                                     | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | E              | E                  | E              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | E              | E                  | E                                   | E                                                       | E                                               | E                                                                             | E                                                       | N                                                                          |
| 96               | P           |        | 11/11/2019 | R                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | E              | E                  | E                                   | E                                                       | E                                               | E                                                                             | E                                                       | N                                                                          |
| 97               | P           |        | 11/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | E              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | E              | E                  | E                                   | E                                                       | E                                               | E                                                                             | E                                                       | N                                                                          |
| 98               | P           |        | 11/11/2019 | E                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | E              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | E              | E                  | E                                   | E                                                       | E                                               | E                                                                             | E                                                       | N                                                                          |
| 99               | M           |        | 11/11/2019 | E                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | E              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | E              | E                  | E                                   | E                                                       | E                                               | E                                                                             | E                                                       | N                                                                          |
| 100              | M           |        | 11/11/2019 | P                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | E              | E                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | E              | E                  | E                                   | E                                                       | E                                               | E                                                                             | E                                                       | N                                                                          |
| 101              | M           |        | 11/11/2019 | RU                                                                                     | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | E              | E                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | E              | E                  | E                                   | E                                                       | E                                               | E                                                                             | E                                                       | N                                                                          |
| 102              | M           |        | 11/11/2019 | P                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | E              | E                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | E              | E                  | E                                   | E                                                       | E                                               | E                                                                             | E                                                       | N                                                                          |
| 103              | M           |        | 11/11/2019 | P                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | E              | E                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | E              | E                  | E                                   | E                                                       | E                                               | E                                                                             | E                                                       | N                                                                          |
| 104              | M           |        | 11/11/2019 | R                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | E              | E                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | E              | E                  | E                                   | E                                                       | E                                               | E                                                                             | E                                                       | N                                                                          |
| 105              | M           |        | 11/11/2019 | R                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | E                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | E              | E                  | E                                   | E                                                       | E                                               | E                                                                             | E                                                       | N                                                                          |
| 106              | M           |        | 11/11/2019 | R                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | E                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | E              | E                  | E                                   | E                                                       | E                                               | E                                                                             | E                                                       | N                                                                          |
| 107              | M           |        | 11/11/2019 | R                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | E                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | E              | E                  | E                                   | E                                                       | E                                               | E                                                                             | E                                                       | N                                                                          |
| 108              | M           |        | 12/11/2019 | R                                                                                      | R                                                                                                        | R                                                                                                 |                                                   | R              | R                  | R              |                                                                             | R            | R                | R                                 | R                                                                                  |                                                   | R              | R                  | R                                   | R                                                       | R                                               | R                                                                             | R                                                       | N                                                                          |
| 109              | M           |        | 12/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | R              |                                                                             | R            | R                | R                                 | R                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                       | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 110              | M           |        | 12/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                       | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 111              | M           |        | 12/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                       | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 112              | M           |        | 12/11/2019 | RU                                                                                     | RU                                                                                                       | RU                                                                                                |                                                   | R              | R                  | R              |                                                                             | R            | R                | R                                 | R                                                                                  |                                                   | R              | R                  | R                                   | R                                                       | R                                               | R                                                                             | R                                                       | N                                                                          |
| 113              | M           |        | 12/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | R                  | R              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                       | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 114              | M           |        | 12/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                       | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 115              | M           |        | 12/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                       | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 116              | M           |        | 12/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                       | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 117              | M           |        | 12/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                       | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 118              | M           |        | 12/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                       | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 119              | M           |        | 12/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                       | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 120              | M           |        | 12/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                       | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 121              | M           |        | 12/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                       | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 122              | M           |        | 12/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | R            | R                | R                                 | R                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                       | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 123              | M           |        | 12/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                       | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 124              | M           |        | 12/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                       | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 125              | M           |        | 14/11/2019 | E                                                                                      | E                                                                                                        | E                                                                                                 |                                                   | E              | E                  | E              |                                                                             | E            | E                | E                                 | E                                                                                  |                                                   | E              | E                  | E                                   | E                                                       | E                                               | E                                                                             | E                                                       | B                                                                          |
| 126              | M           |        | 14/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                       | B                                               | B                                                                             | B                                                       | B                                                                          |
| 127              | M           |        | 14/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                       | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 128              | M           |        | 14/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                       | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 129              | M           |        | 14/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                       | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 130              | M           |        | 14/11/2019 | B                                                                                      | R                                                                                                        | R                                                                                                 |                                                   | RU             | RU                 | RU             |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                       | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 131              | M           |        | 14/11/2019 | B                                                                                      | E                                                                                                        | R                                                                                                 |                                                   | R              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | R                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                       | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 132              | P           |        | 14/11/2019 | B                                                                                      | E                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | R              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | E                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                       | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 133              | P           |        | 14/11/2019 | B                                                                                      | E                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | R            | B                | R                                 | R                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                       | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 134              | P           |        | 14/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | R                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                       | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |

| N. do formulário | Atendimento | Perfil | Data       | Limpeza e conforto da recepção, banheiros, corredores, salas de espera e consultórios: | Durante a consulta você foi bem informado do seu estado de saúde e dos procedimentos a serem realizados? | O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (Placas Internas) | O tempo que demorou para o paciente ser atendido: | Pelos Médicos: | Pelos Enfermeiros: | Pela Recepção: | A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas: | Dos Médicos: | Dos Enfermeiros: | Dos funcionários da Administração | Sua sensação de segurança em relação aos atendimentos oferecidos por esta unidade? | A educação e o respeito com que você foi tratado: | Pelos Médicos: | Pelos Enfermeiros: | Pelos Funcionários da Administração | O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente: | As explicações do médico durante o atendimento: | As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos que foram realizados: | O silêncio no ambiente, na sala de espera e observação: | Pensando agora no geral, na unidade como um todo, o (a) Senhor (a) poderia |
|------------------|-------------|--------|------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|----------------|--------------------|----------------|-----------------------------------------------------------------------------|--------------|------------------|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|----------------|--------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| 135              | P           |        | 14/11/2019 | B                                                                                      | E                                                                                                        | N                                                                                                 |                                                   | E              | E                  | E              |                                                                             | E            | E                | E                                 | N                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 136              | P           |        | 14/11/2019 | B                                                                                      | R                                                                                                        | R                                                                                                 |                                                   | R              | R                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 137              | P           |        | 14/11/2019 | E                                                                                      | E                                                                                                        | N                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 138              | P           |        | 14/11/2019 | R                                                                                      | R                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 139              | P           |        | 14/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 140              | P           |        | 14/11/2019 | B                                                                                      | R                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | E              | E                  | E              |                                                                             | B            | RU               | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | R                                                                          |
| 141              | M           |        | 18/11/2019 | B                                                                                      | R                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | E              | E                  | E              |                                                                             | B            | RU               | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | R                                                                          |
| 142              | M           |        | 18/11/2019 | B                                                                                      | R                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | E              | E                  | E              |                                                                             | B            | RU               | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | R                                                                          |
| 143              | M           |        | 18/11/2019 | R                                                                                      | R                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | RU                 | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | B                                                                          |
| 144              | M           |        | 18/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 145              | M           |        | 18/11/2019 | E                                                                                      | R                                                                                                        | R                                                                                                 |                                                   | E              | E                  | E              |                                                                             | E            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 146              | M           |        | 18/11/2019 | E                                                                                      | R                                                                                                        | R                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | R                | R                                 | R                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 147              | M           |        | 18/11/2019 | E                                                                                      | R                                                                                                        | R                                                                                                 |                                                   | E              | E                  | E              |                                                                             | E            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 148              | M           |        | 18/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | E              | E                  | E              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 149              | M           |        | 18/11/2019 | B                                                                                      | R                                                                                                        | R                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 150              | M           |        | 18/11/2019 | B                                                                                      | R                                                                                                        | R                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | E              | E                  | E                                   | E                                                      | E                                               | E                                                                             | E                                                       | N                                                                          |
| 151              | M           |        | 18/11/2019 | E                                                                                      | B                                                                                                        | R                                                                                                 |                                                   | RU             | RU                 | RU             |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | E              | E                  | E                                   | E                                                      | E                                               | E                                                                             | E                                                       | N                                                                          |
| 152              | M           |        | 18/11/2019 | E                                                                                      | B                                                                                                        | R                                                                                                 |                                                   | RU             | RU                 | RU             |                                                                             | R            | R                | R                                 | R                                                                                  |                                                   | B              | RU                 | B                                   | B                                                      | B                                               | RU                                                                            | B                                                       | N                                                                          |
| 153              | M           |        | 18/11/2019 | E                                                                                      | B                                                                                                        | R                                                                                                 |                                                   | RU             | RU                 | RU             |                                                                             | R            | R                | R                                 | R                                                                                  |                                                   | B              | RU                 | B                                   | B                                                      | B                                               | RU                                                                            | B                                                       | N                                                                          |
| 154              | M           |        | 18/11/2019 | E                                                                                      | B                                                                                                        | R                                                                                                 |                                                   | RU             | RU                 | RU             |                                                                             | R            | R                | R                                 | R                                                                                  |                                                   | B              | RU                 | B                                   | B                                                      | B                                               | RU                                                                            | B                                                       | N                                                                          |
| 155              | M           |        | 18/11/2019 | E                                                                                      | B                                                                                                        | R                                                                                                 |                                                   | RU             | RU                 | RU             |                                                                             | R            | R                | R                                 | R                                                                                  |                                                   | B              | RU                 | B                                   | B                                                      | B                                               | RU                                                                            | B                                                       | N                                                                          |
| 56               | M           |        | 18/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 157              | M           |        | 18/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 158              | M           |        | 19/11/2019 | B                                                                                      | E                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | R              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | R                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | R                  | B                                   | R                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 159              | M           |        | 19/11/2019 | E                                                                                      | B                                                                                                        | E                                                                                                 |                                                   | E              | E                  | E              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | R                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | B                                                                          |
| 160              | M           |        | 19/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | RU                                                                                                |                                                   | RU             | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | R                                                                          |
| 161              | M           |        | 19/11/2019 | R                                                                                      | E                                                                                                        | R                                                                                                 |                                                   | RU             | B                  | B              |                                                                             | B            | E                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | B                                                                          |
| 16               | M           |        | 19/11/2019 | E                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | R            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 163              | M           |        | 19/11/2019 | RU                                                                                     | B                                                                                                        | RU                                                                                                |                                                   | P              | R                  | R              |                                                                             | RU           | RU               | B                                 | RU                                                                                 |                                                   | R              | R                  | R                                   | R                                                      | R                                               | R                                                                             | R                                                       | N                                                                          |
| 164              | M           |        | 19/11/2019 | R                                                                                      | B                                                                                                        | R                                                                                                 |                                                   | RU             | R                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | R              | R                  | R                                   | R                                                      | R                                               | R                                                                             | R                                                       | N                                                                          |
| 165              | M           |        | 19/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | R                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | RU               | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 166              | M           |        | 19/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | RU             | RU                 | RU             |                                                                             | B            | RU               | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 167              | M           |        | 19/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | R                                                                                                 |                                                   | R              | R                  | B              |                                                                             | E            | R                | B                                 | N                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 168              | M           |        | 19/11/2019 | R                                                                                      | E                                                                                                        | R                                                                                                 |                                                   | R              | B                  | B              |                                                                             | E            | B                | E                                 | N                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | B                                                                          |
| 169              | M           |        | 19/11/2019 | R                                                                                      | B                                                                                                        | N                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | E            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | E              | B                  | E                                   | B                                                      | B                                               | R                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 170              | M           |        | 19/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | E              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | E                                                                                  |                                                   | E              | B                  | N                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 171              | M           |        | 19/11/2019 | B                                                                                      | E                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | E              | E                  | E              |                                                                             | E            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 172              | M           |        | 19/11/2019 | B                                                                                      | E                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | R                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | E              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 173              | M           |        | 21/11/2019 | R                                                                                      | R                                                                                                        | R                                                                                                 |                                                   | R              | R                  | R              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | E                                                      | E                                               | E                                                                             | E                                                       | B                                                                          |
| 174              | M           |        | 21/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | B                                                                          |
| 175              | P           |        | 21/11/2019 | R                                                                                      | R                                                                                                        | R                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | E            | E                | E                                 | E                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | B                                                                          |
| 176              | P           |        | 21/11/2019 | R                                                                                      | R                                                                                                        | R                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | R                                                                          |
| 177              | P           |        | 21/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | E              | E                  | E              |                                                                             | E            | E                | E                                 | E                                                                                  |                                                   | E              | E                  | E                                   | E                                                      | E                                               | E                                                                             | E                                                       | R                                                                          |
| 178              | P           |        | 21/11/2019 | E                                                                                      | E                                                                                                        | E                                                                                                 |                                                   | E              | E                  | E              |                                                                             | E            | E                | E                                 | E                                                                                  |                                                   | E              | E                  | E                                   | E                                                      | E                                               | E                                                                             | E                                                       | P                                                                          |
| 179              | P           |        | 21/11/2019 | E                                                                                      | E                                                                                                        | E                                                                                                 |                                                   | E              | E                  | E              |                                                                             | E            | E                | E                                 | E                                                                                  |                                                   | E              | E                  | E                                   | E                                                      | E                                               | E                                                                             | E                                                       | P                                                                          |
| 180              | P           |        | 21/11/2019 | E                                                                                      | E                                                                                                        | E                                                                                                 |                                                   | E              | E                  | E              |                                                                             | E            | E                | E                                 | E                                                                                  |                                                   | E              | E                  | E                                   | E                                                      | E                                               | E                                                                             | E                                                       | P                                                                          |

| N. do formulário | Atendimento | Perfil | Data       | Limpeza e conforto da recepção, banheiros, corredores, salas de espera e consultórios: | Durante a consulta você foi bem informado do seu estado de saúde e dos procedimentos a serem realizados? | O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (Placas Internas) | O tempo que demorou para o paciente ser atendido: | Pelos Médicos: | Pelos Enfermeiros: | Pela Recepção: | A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas: | Dos Médicos: | Dos Enfermeiros: | Dos funcionários da Administração | Sua sensação de segurança em relação aos atendimentos oferecidos por esta unidade? | A educação e o respeito com que você foi tratado: | Pelos Médicos: | Pelos Enfermeiros: | Pelos Funcionários da Administração | O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente: | As explicações do médico durante o atendimento: | As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos que foram realizados: | O silêncio no ambiente, na sala de espera e observação: | Pensando agora no geral, na unidade como um todo, o (a) Senhor (a) poderia |
|------------------|-------------|--------|------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|----------------|--------------------|----------------|-----------------------------------------------------------------------------|--------------|------------------|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|----------------|--------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| 181              | P           |        | 21/11/2019 | E                                                                                      | E                                                                                                        | E                                                                                                 |                                                   | E              | E                  | E              |                                                                             | E            | E                | E                                 | E                                                                                  |                                                   | E              | E                  | E                                   | E                                                      | E                                               | E                                                                             | E                                                       | P                                                                          |
| 182              | P           |        | 21/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | R                                                                          |
| 183              | P           |        | 21/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | E              | E                  | E              |                                                                             | E            | E                | E                                 | E                                                                                  |                                                   | E              | E                  | E                                   | E                                                      | E                                               | E                                                                             | E                                                       | E                                                                          |
| 184              | M           |        | 21/11/2019 | E                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | E              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | B                                                                          |
| 185              | M           |        | 21/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | E              | E                  | E              |                                                                             | E            | E                | E                                 | E                                                                                  |                                                   | E              | E                  | E                                   | E                                                      | E                                               | E                                                                             | E                                                       | B                                                                          |
| 186              | M           |        | 21/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | RU                                                                                                |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | E                | E                                 | E                                                                                  |                                                   | E              | E                  | E                                   | E                                                      | E                                               | E                                                                             | E                                                       | B                                                                          |
| 187              | M           |        | 21/11/2019 | R                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | E              | E                  | E              |                                                                             | E            | E                | E                                 | E                                                                                  |                                                   | E              | E                  | E                                   | E                                                      | E                                               | E                                                                             | E                                                       | B                                                                          |
| 188              | M           |        | 21/11/2019 | R                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | B                                                                          |
| 189              | M           |        | 21/11/2019 | R                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | B                                                                          |
| 190              | M           |        | 22/11/2019 | R                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | B                                                                          |
| 191              | M           |        | 22/11/2019 | R                                                                                      | B                                                                                                        | R                                                                                                 |                                                   | R              | B                  | B              |                                                                             | E            | E                | E                                 | E                                                                                  |                                                   | E              | E                  | E                                   | E                                                      | E                                               | E                                                                             | E                                                       | N                                                                          |
| 192              | M           |        | 22/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | RU                                                                                                |                                                   | R              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 193              | M           |        | 22/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 194              | M           |        | 22/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 195              | M           |        | 22/11/2019 | R                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 196              | M           |        | 22/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | E                                                                                  |                                                   | E              | E                  | E                                   | E                                                      | E                                               | E                                                                             | E                                                       | N                                                                          |
| 197              | M           |        | 22/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | R                                                                                                 |                                                   | R              | R                  | R              |                                                                             | RU           | E                | E                                 | E                                                                                  |                                                   | E              | E                  | E                                   | E                                                      | E                                               | E                                                                             | E                                                       | R                                                                          |
| 198              | M           |        | 22/11/2019 | B                                                                                      | E                                                                                                        | R                                                                                                 |                                                   | R              | R                  | R              |                                                                             | E            | E                | E                                 | E                                                                                  |                                                   | E              | E                  | E                                   | E                                                      | E                                               | E                                                                             | E                                                       | R                                                                          |
| 199              | M           |        | 22/11/2019 | B                                                                                      | E                                                                                                        | E                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | E            | E                | E                                 | E                                                                                  |                                                   | E              | E                  | E                                   | E                                                      | E                                               | E                                                                             | E                                                       | B                                                                          |
| 200              | M           |        | 22/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | R                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | B                                                                          |
| 201              | M           |        | 22/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | R                                                                          |
| 202              | M           |        | 22/11/2019 | E                                                                                      | E                                                                                                        | E                                                                                                 |                                                   | E              | E                  | E              |                                                                             | E            | E                | E                                 | E                                                                                  |                                                   | E              | E                  | E                                   | E                                                      | E                                               | E                                                                             | E                                                       | N                                                                          |
| 203              | M           |        | 22/11/2019 | E                                                                                      | B                                                                                                        | RU                                                                                                |                                                   | E              | E                  | E              |                                                                             | E            | E                | E                                 | E                                                                                  |                                                   | E              | E                  | E                                   | E                                                      | E                                               | E                                                                             | E                                                       | N                                                                          |
| 204              | M           |        | 25/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | N                                                                             | N                                                       | N                                                                          |
| 205              | M           |        | 25/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | B                                                                          |
| 206              | M           |        | 25/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 207              | M           |        | 25/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 208              | M           |        | 25/11/2019 | E                                                                                      | E                                                                                                        | N                                                                                                 |                                                   | R              | R                  | R              |                                                                             | R            | B                | R                                 | R                                                                                  |                                                   | R              | RU                 | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 209              | M           |        | 25/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 210              | M           |        | 25/11/2019 | B                                                                                      | P                                                                                                        | RU                                                                                                |                                                   | RU             | R                  | R              |                                                                             | RU           | B                | N                                 | P                                                                                  |                                                   | RU             | RU                 | RU                                  | RU                                                     | P                                               | P                                                                             | P                                                       | N                                                                          |
| 211              | M           |        | 25/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 212              | M           |        | 25/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 213              | M           |        | 25/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 214              | M           |        | 25/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | R                                                                                                 |                                                   | R              | R                  | R              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | B                                                                          |
| 215              | M           |        | 25/11/2019 | E                                                                                      | E                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | E              | E                  | E              |                                                                             | E            | E                | E                                 | E                                                                                  |                                                   | E              | E                  | E                                   | E                                                      | E                                               | E                                                                             | E                                                       | B                                                                          |
| 216              | M           |        | 25/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | R                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | B                                                                          |
| 217              | M           |        | 25/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | B                                                                          |
| 218              | M           |        | 25/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | R                                                                                                 |                                                   | R              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | P                                                                          |
| 219              | M           |        | 25/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | P                                                                          |
| 220              | M           |        | 25/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | N                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 221              | P           |        | 25/11/2019 | E                                                                                      | E                                                                                                        | R                                                                                                 |                                                   | R              | R                  | R              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | E              | E                  | E                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 222              | P           |        | 25/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | R                                                                                                 |                                                   | R              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | B                                                                          |
| 223              | P           |        | 25/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 224              | P           |        | 26/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | P                                                                          |
| 225              | P           |        | 26/11/2019 | E                                                                                      | E                                                                                                        | E                                                                                                 |                                                   | E              | E                  | E              |                                                                             | E            | E                | E                                 | E                                                                                  |                                                   | E              | E                  | E                                   | E                                                      | E                                               | E                                                                             | E                                                       | P                                                                          |
| 226              | P           |        | 26/11/2019 | E                                                                                      | E                                                                                                        | E                                                                                                 |                                                   | E              | E                  | E              |                                                                             | E            | E                | E                                 | E                                                                                  |                                                   | E              | E                  | E                                   | E                                                      | E                                               | E                                                                             | E                                                       | P                                                                          |

| N. do formulário | Atendimento | Perfil | Data       | Limpeza e conforto da recepção, banheiros, corredores, salas de espera e consultórios: | Durante a consulta você foi bem informado do seu estado de saúde e dos procedimentos a serem realizados? | O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (Placas Internas) | O tempo que demorou para o paciente ser atendido: | Pelos Médicos: | Pelos Enfermeiros: | Pela Recepção: | A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas: | Dos Médicos: | Dos Enfermeiros: | Dos funcionários da Administração | Sua sensação de segurança em relação aos atendimentos oferecidos por esta unidade? | A educação e o respeito com que você foi tratado: | Pelos Médicos: | Pelos Enfermeiros: | Pelos Funcionários da Administração | O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente: | As explicações do médico durante o atendimento: | As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos que foram realizados: | O silêncio no ambiente, na sala de espera e observação: | Pensando agora no geral, na unidade como um todo, o (a) Senhor (a) poderia |
|------------------|-------------|--------|------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|----------------|--------------------|----------------|-----------------------------------------------------------------------------|--------------|------------------|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|----------------|--------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| 227              | P           |        | 26/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | N                                                       | P                                                                          |
| 228              | P           |        | 26/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | P                                                                          |
| 229              | M           |        | 26/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | N                                                                                                 |                                                   | N              | B                  | N              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | P                                                                          |
| 230              | M           |        | 26/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | N                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | P                                                                          |
| 231              | M           |        | 26/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | N                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | P                                                                          |
| 232              | M           |        | 26/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | N                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | P                                                                          |
| 233              | M           |        | 26/11/2019 | B                                                                                      | E                                                                                                        | N                                                                                                 |                                                   | R              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 234              | M           |        | 26/11/2019 | R                                                                                      | R                                                                                                        | N                                                                                                 |                                                   | R              | R                  | R              |                                                                             | RU           | RU               | RU                                | RU                                                                                 |                                                   | R              | R                  | R                                   | R                                                      | R                                               | R                                                                             | N                                                       | N                                                                          |
| 235              | M           |        | 26/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 236              | M           |        | 26/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 237              | M           |        | 26/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 238              | M           |        | 26/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 239              | M           |        | 26/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 240              | M           |        | 27/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | R                                                                                                 |                                                   | R              | B                  | B              |                                                                             | R            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | B                                                                          |
| 241              | M           |        | 27/11/2019 | B                                                                                      | R                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | R              | B                  | B              |                                                                             | E            | E                | E                                 | E                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | RU                                                                         |
| 243              | M           |        | 27/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | RU                                                                                                |                                                   | R              | R                  | R              |                                                                             | E            | E                | N                                 | E                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | RU                                                                         |
| 244              | M           |        | 27/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | R              | B                  | B              |                                                                             | E            | E                | N                                 | E                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | RU                                                                         |
| 245              | M           |        | 27/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | R              | B                  | B              |                                                                             | E            | E                | N                                 | E                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | RU                                                                         |
| 246              | M           |        | 27/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | R                                                                                                 |                                                   | R              | B                  | B              |                                                                             | E            | E                | E                                 | E                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | RU                                                                         |
| 247              | M           |        | 27/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | R                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | E            | E                | E                                 | E                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 248              | M           |        | 27/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | E            | E                | E                                 | E                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 249              | M           |        | 28/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | N                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | N                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 250              | M           |        | 28/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | N                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | N                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 251              | M           |        | 28/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | N                                                                                                 |                                                   | R              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 252              | M           |        | 28/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 253              | M           |        | 28/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 254              | M           |        | 28/11/2019 | R                                                                                      | N                                                                                                        | N                                                                                                 |                                                   | RU             | RU                 | B              |                                                                             | RU           | RU               | N                                 | RU                                                                                 |                                                   | RU             | RU                 | B                                   | RU                                                     | RU                                              | RU                                                                            | RU                                                      | N                                                                          |
| 255              | M           |        | 28/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | N                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | N                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | N                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | N                                                       | N                                                                          |
| 256              | M           |        | 28/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 257              | M           |        | 28/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | N                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | N                                   | R                                                      | B                                               | B                                                                             | N                                                       | N                                                                          |
| 258              | M           |        | 28/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | B                                                                          |
| 259              | M           |        | 28/11/2019 | R                                                                                      | B                                                                                                        | N                                                                                                 |                                                   | R              | R                  | R              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | E              | E                  | E                                   | E                                                      | E                                               | E                                                                             | E                                                       | RU                                                                         |
| 260              | M           |        | 28/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | E            | E                | N                                 | E                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | B                                                                          |
| 261              | P           |        | 28/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | B                                                                          |
| 262              | P           |        | 28/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | B                                                                          |
| 263              | P           |        | 28/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | B                                                                          |
| 264              | P           |        | 28/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | B                                                                          |
| 265              | P           |        | 28/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | B                                                                          |
| 266              | P           |        | 29/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | N                                                                                                 |                                                   | R              | B                  | B              |                                                                             | E            | E                | N                                 | E                                                                                  |                                                   | E              | E                  | E                                   | E                                                      | N                                               | E                                                                             | N                                                       | E                                                                          |
| 267              | P           |        | 29/11/2019 | E                                                                                      | E                                                                                                        | E                                                                                                 |                                                   | E              | E                  | E              |                                                                             | E            | E                | E                                 | E                                                                                  |                                                   | E              | E                  | E                                   | E                                                      | E                                               | E                                                                             | E                                                       | N                                                                          |
| 268              | P           |        | 29/11/2019 | E                                                                                      | E                                                                                                        | E                                                                                                 |                                                   | E              | E                  | E              |                                                                             | E            | E                | E                                 | E                                                                                  |                                                   | E              | E                  | E                                   | E                                                      | E                                               | E                                                                             | E                                                       | N                                                                          |
| 269              | P           |        | 29/11/2019 | RU                                                                                     | RU                                                                                                       | N                                                                                                 |                                                   | RU             | RU                 | RU             |                                                                             | RU           | N                | N                                 | RU                                                                                 |                                                   | RU             | E                  | E                                   | P                                                      | RU                                              | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 270              | M           |        | 29/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 271              | M           |        | 29/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 272              | M           |        | 29/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | N                                                                          |
| 273              | M           |        | 29/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | R              | R                  | E              |                                                                             | B            | B                | N                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | B                                                                          |

| N. do Formulário | Atendimento | Perfil | Data       | Limpeza e conforto da recepção, banheiros, corredores, salas de espera e consultórios: | Durante a consulta você foi bem informado do seu estado de saúde e dos procedimentos a serem realizados? | O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (Placas Internas) | O tempo que demorou para o paciente ser atendido: | Pelos Médicos: | Pelos Enfermeiros: | Pela Recepção: | A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas: | Dos Médicos: | Dos Enfermeiros: | Dos funcionários da Administração | Sua sensação de segurança em relação aos atendimentos oferecidos por esta unidade? | A educação e o respeito com que você foi tratado: | Pelos Médicos: | Pelos Enfermeiros: | Pelos Funcionários da Administração | O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente: | As explicações do médico durante o atendimento: | As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos que foram realizados: | O silêncio no ambiente, na sala de espera e observação: | Pensando agora no geral, na unidade como um todo, o (a) Senhor (a) poderia |
|------------------|-------------|--------|------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|----------------|--------------------|----------------|-----------------------------------------------------------------------------|--------------|------------------|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|----------------|--------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| 274              | M           |        | 29/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | E                                                                                                 |                                                   | R              | R                  | E              |                                                                             | E            | E                | N                                 | E                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | B                                                                          |
| 275              | M           |        | 29/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | R              | R                  | E              |                                                                             | B            | B                | N                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | E                                   | E                                                      | E                                               | E                                                                             | E                                                       | B                                                                          |
| 276              | M           |        | 29/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | R              | R                  | E              |                                                                             | B            | B                | N                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | N                                   | B                                                      | R                                               | E                                                                             | B                                                       | B                                                                          |
| 277              | M           |        | 29/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | RU             | RU                 | B              |                                                                             | B            | B                | N                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | B                                                                          |
| 278              | M           |        | 29/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | R              | R                  | E              |                                                                             | B            | B                | N                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | B                                                                          |
| 279              | M           |        | 29/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | N                                                                                                 |                                                   | R              | R                  | E              |                                                                             | B            | B                | N                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | B                                                                          |
| 280              | M           |        | 29/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | N                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | N              |                                                                             | B            | B                | N                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | B                                                                          |
| 281              | M           |        | 29/11/2019 | B                                                                                      | E                                                                                                        | N                                                                                                 |                                                   | R              | R                  | R              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | E                                                                          |
| 282              | M           |        | 29/11/2019 | B                                                                                      | B                                                                                                        | B                                                                                                 |                                                   | B              | B                  | B              |                                                                             | B            | B                | B                                 | B                                                                                  |                                                   | B              | B                  | B                                   | B                                                      | B                                               | B                                                                             | B                                                       | B                                                                          |



**Pesquisa de Satisfação**  
**Consolidado Numérico**  
**NOVEMBRO 2019**

| Limpeza e conforto da recepção, banheiros, corredores, salas de espera e consultórios: |            |
|----------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Excelente                                                                              | 43         |
| Bom                                                                                    | 183        |
| Regular                                                                                | 44         |
| Ruim                                                                                   | 7          |
| Péssimo                                                                                | 4          |
| Não quero responder                                                                    | 0          |
| <b>Total</b>                                                                           | <b>281</b> |

| O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (Placas Internas) |            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Excelente                                                                                         | 38         |
| Bom                                                                                               | 153        |
| Regular                                                                                           | 57         |
| Ruim                                                                                              | 31         |
| Péssimo                                                                                           | 1          |
| Não quero responder                                                                               | 1          |
| <b>Total</b>                                                                                      | <b>281</b> |

| O tempo que demorou para o paciente ser atendido PELO ENFERMEIRO |            |
|------------------------------------------------------------------|------------|
| Excelente                                                        | 43         |
| Bom                                                              | 198        |
| Regular                                                          | 30         |
| Ruim                                                             | 8          |
| Péssimo                                                          | 0          |
| Não quero responder                                              | 2          |
| <b>Total</b>                                                     | <b>281</b> |

| A boa vontade e disposição dos MÉDICOS em ajudar a resolver seus problemas |            |
|----------------------------------------------------------------------------|------------|
| Excelente                                                                  | 57         |
| Bom                                                                        | 200        |
| Regular                                                                    | 12         |
| Ruim                                                                       | 8          |
| Péssimo                                                                    | 0          |
| Não quero responder                                                        | 4          |
| <b>Total</b>                                                               | <b>281</b> |

| A boa vontade e disposição dos FUNCIONÁRIOS DA ADMINISTRAÇÃO em ajudar a resolver seus problemas |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Excelente                                                                                        | 38         |
| Bom                                                                                              | 223        |
| Regular                                                                                          | 12         |
| Ruim                                                                                             | 4          |
| Péssimo                                                                                          | 1          |
| Não quero responder                                                                              | 3          |
| <b>Total</b>                                                                                     | <b>281</b> |

| Durante a consulta você foi bem informado do seu estado de saúde e dos procedimentos a serem realizados? |            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Excelente                                                                                                | 39         |
| Bom                                                                                                      | 200        |
| Regular                                                                                                  | 38         |
| Ruim                                                                                                     | 2          |
| Péssimo                                                                                                  | 1          |
| Não quero responder                                                                                      | 1          |
| <b>Total</b>                                                                                             | <b>281</b> |

| O tempo que demorou para o paciente ser atendido PELO MÉDICO |            |
|--------------------------------------------------------------|------------|
| Excelente                                                    | 43         |
| Bom                                                          | 189        |
| Regular                                                      | 39         |
| Ruim                                                         | 10         |
| Péssimo                                                      | 0          |
| Não quero responder                                          | 0          |
| <b>Total</b>                                                 | <b>281</b> |

| O tempo que demorou para o paciente ser atendido PELA RECEPÇÃO |            |
|----------------------------------------------------------------|------------|
| Excelente                                                      | 58         |
| Bom                                                            | 197        |
| Regular                                                        | 20         |
| Ruim                                                           | 6          |
| Péssimo                                                        | 0          |
| Não quero responder                                            | 0          |
| <b>Total</b>                                                   | <b>281</b> |

| A boa vontade e disposição dos ENFERMEIROS em ajudar a resolver seus problemas |            |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Excelente                                                                      | 33         |
| Bom                                                                            | 205        |
| Regular                                                                        | 14         |
| Ruim                                                                           | 1          |
| Péssimo                                                                        | 0          |
| Não quero responder                                                            | 28         |
| <b>Total</b>                                                                   | <b>281</b> |

| Sua sensação de segurança em relação aos atendimentos oferecidos por esta unidade? |            |
|------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Excelente                                                                          | 51         |
| Bom                                                                                | 220        |
| Regular                                                                            | 7          |
| Ruim                                                                               | 3          |
| Péssimo                                                                            | 0          |
| Não quero responder                                                                | 0          |
| <b>Total</b>                                                                       | <b>281</b> |

## Pesquisa de Satisfação Consolidado Numérico

| A educação e o respeito com que você foi tratado pelos Médicos |            |
|----------------------------------------------------------------|------------|
| Excelente                                                      | 50         |
| Bom                                                            | 209        |
| Regular                                                        | 8          |
| Ruim                                                           | 9          |
| Péssimo                                                        | 0          |
| Não quero responder                                            | 5          |
| <b>Total</b>                                                   | <b>281</b> |

| A educação e o respeito com que você foi tratado pelos funcionários da Administração |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Excelente                                                                            | 49         |
| Bom                                                                                  | 203        |
| Regular                                                                              | 26         |
| Ruim                                                                                 | 2          |
| Péssimo                                                                              | 1          |
| Não quero responder                                                                  | 0          |
| <b>Total</b>                                                                         | <b>281</b> |

| As explicações do médico durante o atendimento: |            |
|-------------------------------------------------|------------|
| Excelente                                       | 50         |
| Bom                                             | 204        |
| Regular                                         | 18         |
| Ruim                                            | 5          |
| Péssimo                                         | 1          |
| Não quero responder                             | 3          |
| <b>Total</b>                                    | <b>281</b> |

| O silêncio no ambiente, na sala de espera e observação: |            |
|---------------------------------------------------------|------------|
| Excelente                                               | 3          |
| Bom                                                     | 41         |
| Regular                                                 | 10         |
| Ruim                                                    | 6          |
| Péssimo                                                 | 15         |
| Não quero responder                                     | 82         |
| <b>Total</b>                                            | <b>157</b> |

| A educação e o respeito com que você foi tratado pelos Enfermeiros |            |
|--------------------------------------------------------------------|------------|
| Excelente                                                          | 51         |
| Bom                                                                | 202        |
| Regular                                                            | 11         |
| Ruim                                                               | 1          |
| Péssimo                                                            | 0          |
| Não quero responder                                                | 16         |
| <b>Total</b>                                                       | <b>281</b> |

| O interesse do médico em ouvir as queixas dos pacientes: |            |
|----------------------------------------------------------|------------|
| Excelente                                                | 51         |
| Bom                                                      | 210        |
| Regular                                                  | 16         |
| Ruim                                                     | 2          |
| Péssimo                                                  | 1          |
| Não quero responder                                      | 1          |
| <b>Total</b>                                             | <b>281</b> |

| As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos que foram realizados: |            |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Excelente                                                                     | 48         |
| Bom                                                                           | 178        |
| Regular                                                                       | 45         |
| Ruim                                                                          | 1          |
| Péssimo                                                                       | 3          |
| Não quero responder                                                           | 6          |
| <b>Total</b>                                                                  | <b>281</b> |

| Pensando agora no geral, na unidade como um todo, o (a) Senhor (a) poderia nos dizer se está satisfeito (a) ou insatisfeito (a) após o atendimento: |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Satisfeito (a)                                                                                                                                      | 277        |
| Insatisfeito (a)                                                                                                                                    | 4          |
| <b>Total</b>                                                                                                                                        | <b>281</b> |

| Divisão dos Atendimentos |       |
|--------------------------|-------|
| Clínica Médica           | 7.726 |
| Pediatria                | 2.116 |
| Serviço Social           | 174   |



## Queixas/Reclamações

|           |  |
|-----------|--|
| Nome:     |  |
| Telefone: |  |
| Endereço: |  |
| Cidade:   |  |

### Queixa/Reclamação:

SEM REGISTRO DE QUEIXAS/RECLAMAÇÕES

### Resolução

SEM REGISTRO DE QUEIXAS/RECLAMAÇÕES

|           |  |
|-----------|--|
| Nome:     |  |
| Telefone: |  |
| Endereço: |  |
| Cidade:   |  |

### Queixa/Reclamação:

|           |  |
|-----------|--|
| Nome:     |  |
| Telefone: |  |
| Endereço: |  |
| Cidade:   |  |

### Resolução

SEM REGISTRO DE QUEIXAS/RECLAMAÇÕES



## Elogios-Sugestões

|           |  |
|-----------|--|
| Nome:     |  |
| Telefone: |  |
| Endereço: |  |
| Cidade:   |  |

Elogio/Sugestão:

SEM REGISTRO DE ELEGIOS/SUGESTÕES