

## RELATÓRIO MENSAL

# Produção e Indicadores de Qualidade FEVEREIRO/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 013/2018.

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 Copacabana**  
**FEVEREIRO**  
**2019**

**UPA COPACABANA**  
**CONTRATO DE GESTÃO 015/2018**

Atendimento de Urgência e Emergência	3º Mês -	jul/18	4º Mês -	ago/18	5º Mês -	set/18	6º Mês -	out/18	7º Mês -	nov/18	8º Mês -	dez/18	9º Mês -	jan/19	10º Mês -	fev/19	11º Mês -	mar/19	12º Mês -	abr/18	
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.													
Atendimentos*		8.073		7714		7438		8116		7513		7810		9490		7744					

\*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	jul/18	ago/18	set/18	out/18	nov/18	dez/18	jan/19	fev/19	mar/19	abr/19
Clínica Médica	6.595	6.285	6027	6471	6182	6521	7975	6435		
Pediatria		1.152	1195	1297	1119	1082	1250	1006		
Odontologia	153	235	135	253	130	172	131	165		
Serviço Social	51	42	81	95	82	35	134	138		
<b>Total</b>	<b>8.073</b>	<b>7714</b>	<b>7438</b>	<b>8116</b>	<b>7513</b>	<b>7810</b>	<b>9490</b>	<b>7744</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Pacientes Atendidos Por Classificação de Risco	jul/18	ago/18	set/18	out/18	nov/18	dez/18	jan/19	fev/19	mar/19	abr/19
Vermelha - Emergência	4	8	12	4	11	9	11	8		
Amarela - Urgência Maior	1.074	1.008	839	1062	984	1358	8127	1.059		
Verde - Urgência Intermediária	6.604	6.100	6.256	6797	6544	6123	1235	6.592		
Azul - Não Urgência	269	63	35	60	48	95	25	28		
<b>Total</b>	<b>7.951</b>	<b>7179</b>	<b>7142</b>	<b>7923</b>	<b>7587</b>	<b>7585</b>	<b>9398</b>	<b>7687</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Atendimentos por Faixa Etária	jul/18	ago/18	set/18	out/18	nov/18	dez/18	jan/19	fev/19	mar/19	abr/19
Menor de 01 ano	199	165	156	205	199	175	153	144		
01 a 04 anos	477	536	458	514	507	611	528	482		
05 a 09 anos	314	322	294	323	384	296	423	269		
10 a 14 anos	194	246	176	173	249	239	266	186		
15 a 19 anos	302	390	247	261	255	356	457	382		
20 a 29 anos	1.560	1.541	1362	1461	1358	1537	2156	1673		
30 a 39 anos	1.282	1.213	1163	1293	1119	1348	1683	1347		
40 a 49 anos	1.007	996	921	1005	993	1213	1247	1008		
50 a 59 anos	938	1.030	946	989	924	1021	1104	938		
60 a 69 anos	648	698	623	663	646	601	801	715		
70 a 79 anos	377	346	317	392	363	186	403	400		
Maior de 80	229	202	223	208	196	216	269	200		
<b>Total</b>	<b>7.527</b>	<b>7685</b>	<b>6886</b>	<b>7487</b>	<b>7193</b>	<b>7799</b>	<b>9490</b>	<b>7744</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

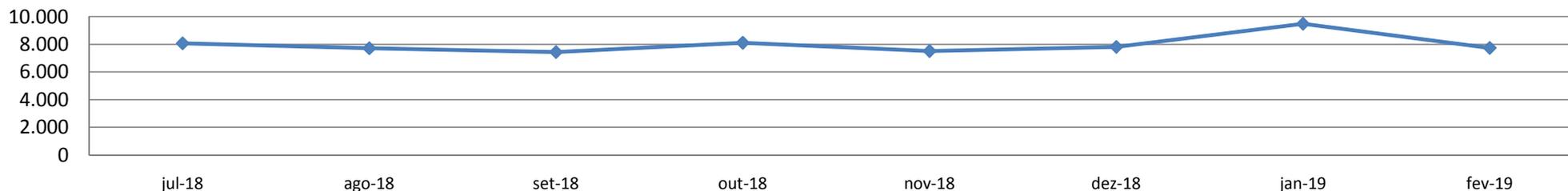
Transferências Externas	jul/18	ago/18	set/18	out/18	nov/18	dez/18	jan/19	fev/19	mar/19	abr/19
Hospital Estadual Azevedo Lima (Niterói)	0	2	4	1	1	0	0	0		
Hospitas Estadual Getúlio Vargas (Penha)	1	0	0	0	0	3	0	3		
Hospital Estadual Adão Pereira Nunes ( Duque de Caxias)	1	0	0	0	0	0	0	0		
Hospital Municipal Miguel Couto (Botafogo)	2	9	4	2	7	21	21	10		
Hospital Regional do Médio Paraíba (Volta Redonda)	0	2	0	0	1	0	0	0		
HSCOR( Duque de Caxias)	0	0	0	0	0	0	0	0		
Instituto Nacional de Cardiologia (Laranjeiras)	0	0	0	0	0	1	0	0		
IECAC (Gávea)	0	2	0	1	0	3	1	0		
Hospital Municipal Albert Schweitzer (Realengo)	0	0	0	0	0	0	0	0		
Para Outras Unidades	0	6	12	8	1	3	2	11		
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>21</b>	<b>20</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>31</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**UPA COPACABANA**  
**CONTRATO DE GESTÃO 015/2018**

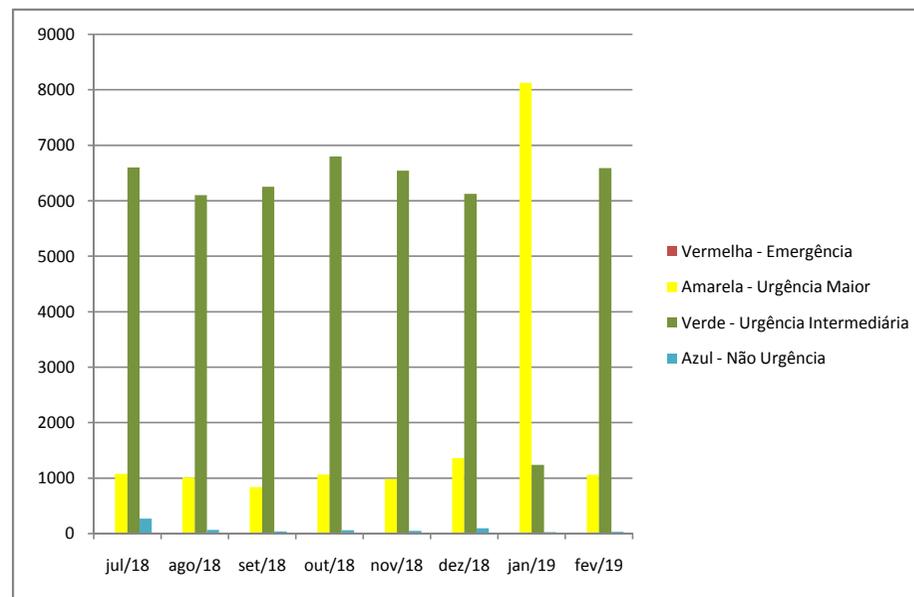
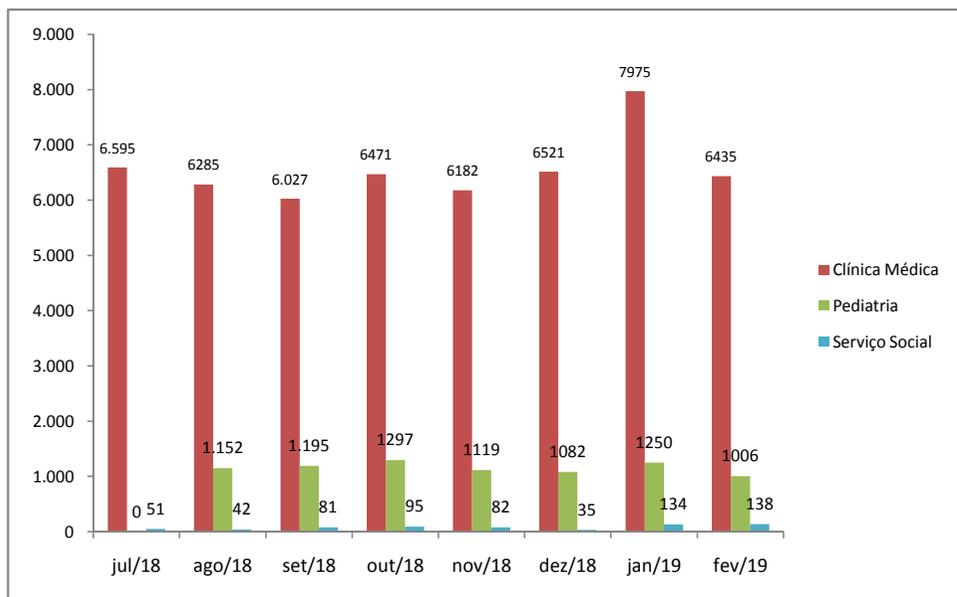
<b>Procedimentos Enfermagem</b>	<b>jul/18</b>	<b>ago/18</b>	<b>set/18</b>	<b>out/18</b>	<b>nov/18</b>	<b>dez/18</b>	<b>jan/19</b>	<b>fev/19</b>	<b>mar/19</b>	<b>abr/19</b>
Curativos	83	95	105	93	116	79	103	88		
Suturas	88	82	36	79	65	102	90	77		
Aplicação de medicamentos	14.848	13.524	15009	13649	16120	7613	10926	10139		
Eletrcardiograma	235	295	365	284	283	261	309	281		
Inalação/nebulização	1.486	1.191	1.278	1556	1386	1183	1094	962		
HGT (Glicemia)	807	626	428	375	836	869	1131	1256		
Lavagem de Ouvido	0	0	0	0	0	0	0	0		
Aferição de Pressão Arterial	7.945	8.026	7928	6952	5660	6141	10281	7360		
Exames de Imagem	1.020	926	1130	837	868	846	817	656		
Imobilização	0	0	0	0	0	0	0	0		
Exames Laboratórias	3.619	3.668	3663	3.283	3316	3099	3934	3128		
Lavagem de Gastrica	2	0	0	1	1	1	1	0		
Drenagem de Abscesso	0	0	0	0	0	0	0	0		
Observação	608	311	63	59	48	76	51	33		
<b>Total</b>	<b>30.739</b>	<b>28744</b>	<b>30005</b>	<b>27168</b>	<b>28699</b>	<b>20270</b>	<b>28737</b>	<b>23980</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Óbitos</b>	<b>jul/18</b>	<b>ago/18</b>	<b>set/18</b>	<b>out/18</b>	<b>nov/18</b>	<b>dez/18</b>	<b>jan/19</b>	<b>fev/19</b>	<b>mar/19</b>	<b>abr/19</b>
ARTEROSCLEROSE CEREBRAL										
CAUSAS EXTERNAS										
HDA										
EDEMA AGUDO PULMONAR								1		
TCE										
ENFORCAMENTO										
IAM	2	1					1			
INSUFICIENCIA RESPIRATÓRIA			1	1		1	1	1		
CAUSA NÃO IDENTIFICADA		1		1	2					
CHOQUE ELETRICO										
PERFURAÇÃO POR ARMA DE FOGO										
PCR				1						
DPOC							1			
INSUFICIENCIA CARDIACA CONGESTIVA			1		1					
SCA										
CHOQUE SEPTICO										
PNEUMONIA							1			
INSUFICIENCIA RENAL			1							
HEPATITE FULMINANTE										
CHOQUE HIPOVOLEMICO										
NEOPLASIA										
SEPTICEMIA	1		1	1	1					
DIABETES DESCOMPENSADO	1	1								
CA PULMÃO										
ACIDENTE VASCULAR CEREBRAL										
INFECCÃO GENERALIZADA								1		
CHOQUE CARDIOGENICO										
ULCERA										
MORTE SÚBITA DE ORIGEM CARDIACA										
CA DE PANCREAS										
<b>Total Óbitos</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**UPA 24 HS COPACABANA  
CONTRATO DE GESTÃO 015/2018**

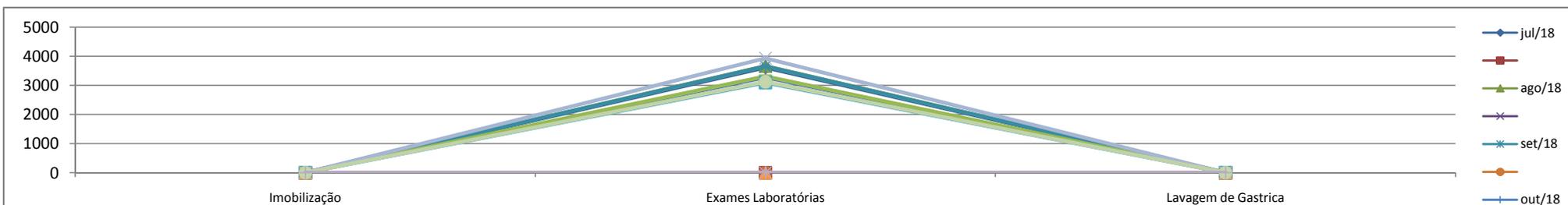
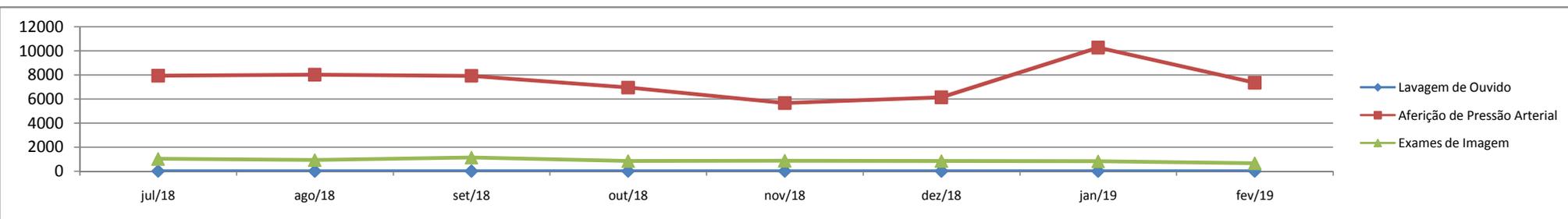
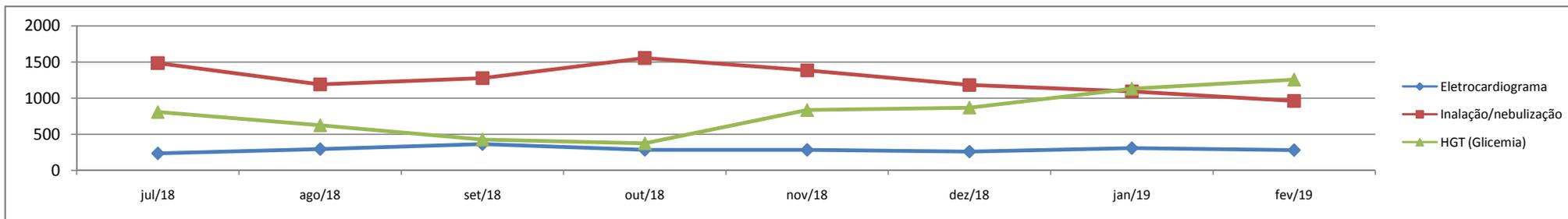
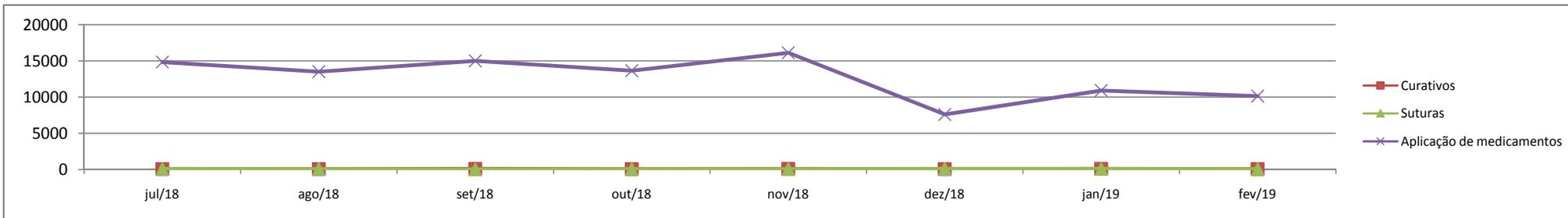
### Total de Atendimentos de Urgência/Emergência



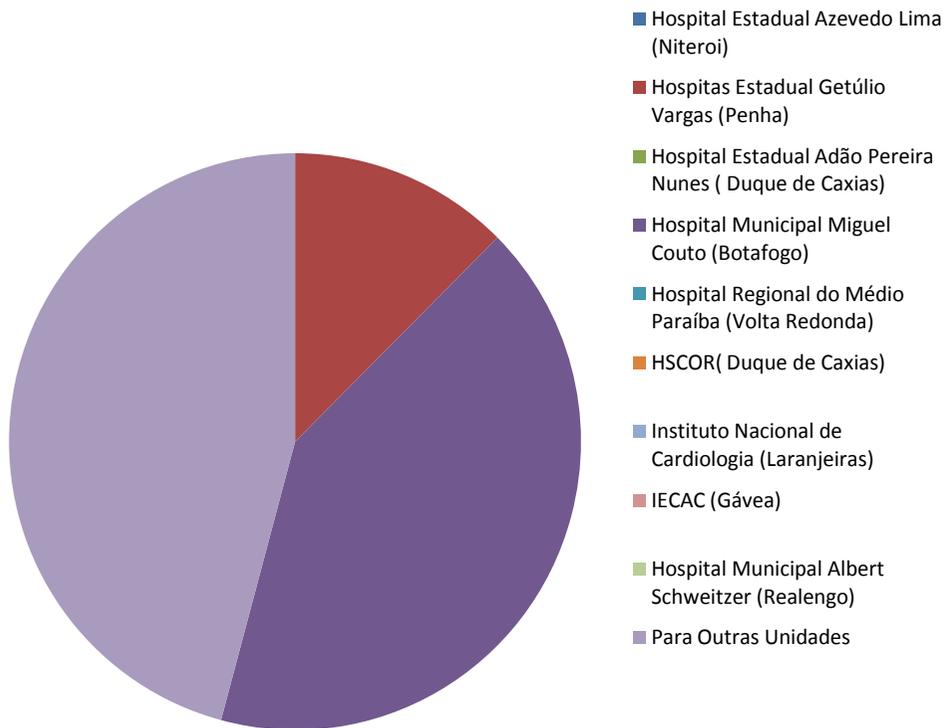
	jul/18	ago/18	set/18	out/18	nov/18	dez/18	jan/19	fev/19
◆ Série1	8.073	7.714	7.438	8.116	7.513	7.810	9.490	7.744



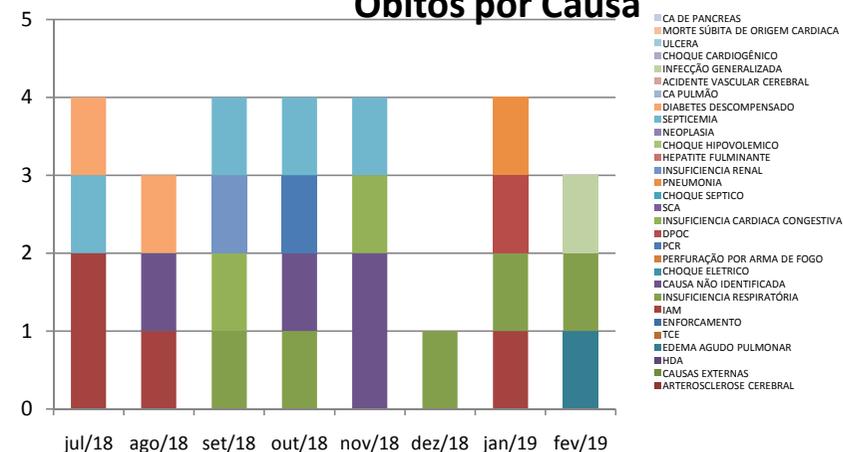
**UPA 24 HS COPACABANA  
CONTRATO DE GESTÃO 015/2018**



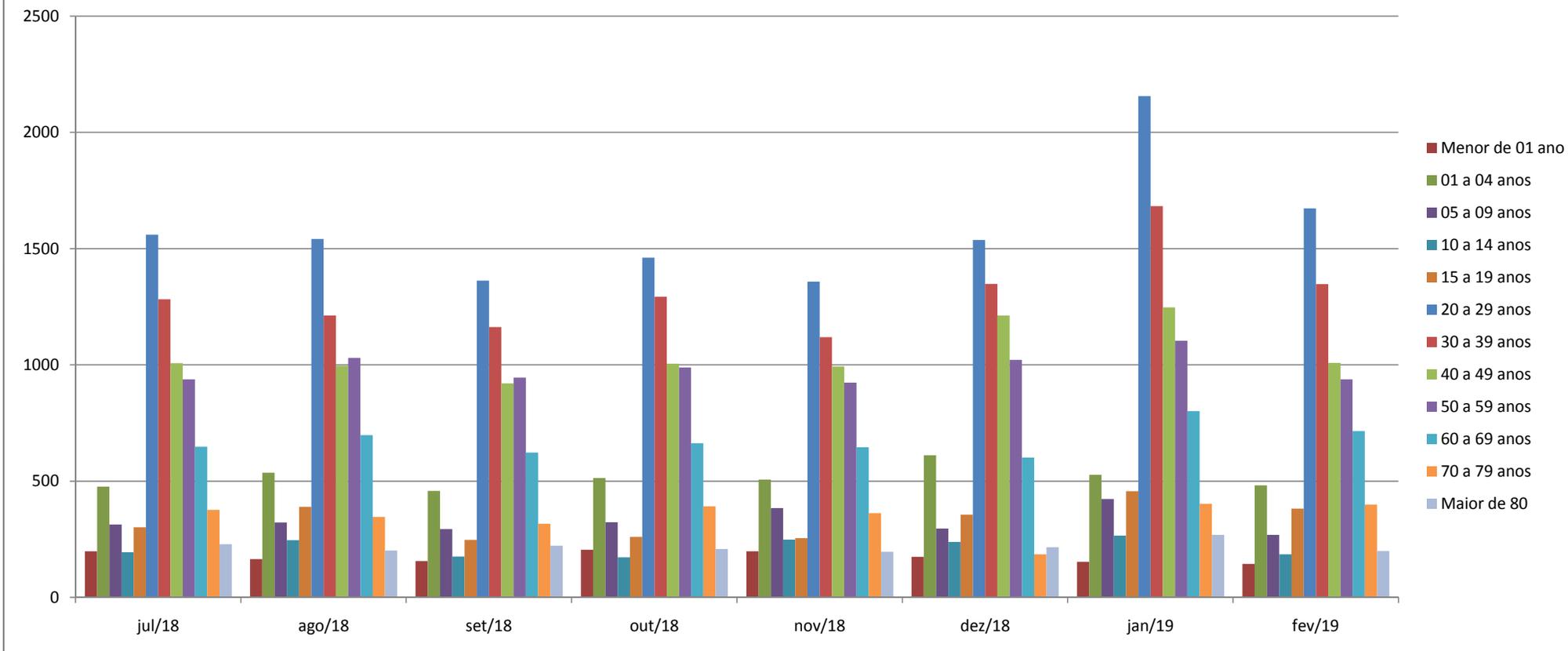
### Transferência Externa no Mês



### Óbitos por Causa



### Atendimentos por Faixa Etária



**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. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:</b>							
2.1	Pelos Médicos:						
2.2	Pelos Enfermeiros:						
2.3	Pela Recepção:						
<b>3. 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:						
4.	Sua sensação de segurança em relação aos atendimentos oferecidos por esta unidade?						
<b>5. 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:						
6.	O interesse do médico em ouvir as queixas dos pacientes:						
7.	As explicações do médico durante o atendimento:						
8.	As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos que foram realizados:						
9.	O silêncio no ambiente, na sala de espera e observação:						
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: ( ) Satisfeito (a) ( ) Insatisfeito (a)						

**Observação:**

**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. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:</b>							
2.1	Pelos Médicos:						
2.2	Pelos Enfermeiros:						
2.3	Pela Recepção:						
<b>3. 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:						
4.	Sua sensação de segurança em relação aos atendimentos oferecidos por esta unidade?						
<b>5. 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:						
6.	O interesse do médico em ouvir as queixas dos pacientes:						
7.	As explicações do médico durante o atendimento:						
8.	As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos que foram realizados:						
9.	O silêncio no ambiente, na sala de espera e observação:						
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: ( ) Satisfeito (a) ( ) Insatisfeito (a)						



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)	
27			2/2/2019	B	B	B	
28			2/2/2019	B	B	B	
29			2/2/2019	B	B	B	
30			2/2/2019	B	B	B	
31			2/2/2019	B	B	B	
32			2/2/2019	B	B	B	
33			2/2/2019	B	B	B	
34			2/2/2019	B	B	B	
35			2/2/2019	E	E	E	
36			2/2/2019	B	B	B	
37			2/2/2019	B	B	B	
38			2/2/2019	B	B	B	
39			2/2/2019	B	B	B	
40			3/2/2019	B	B	B	
41			3/2/2019	B	B	B	
42			3/2/2019	B	B	B	
43			3/2/2019	B	B	B	
44			3/2/2019	E	E	E	
45			3/2/2019	B	B	B	
46			3/2/2019	B	B	B	
47			3/2/2019	B	B	B	
48			3/2/2019	E	E	E	
49			3/2/2019	B	B	B	
50			3/2/2019	E	E	E	
51			3/2/2019	B	B	B	
52			3/2/2019	B	B	B	
53			3/2/2019	B	B	B	
54			3/2/2019	B	B	B	
55			3/2/2019	B	B	B	
<b>O tempo que demorou para o paciente ser atendido:</b>							
				Pelos Médicos:	B	B	B
				Pelos Enfermeiros:	B	B	B
				Pela Recepção:	B	B	B
<b>A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas:</b>							
				Dos Médicos:	B	B	B
				Dos Enfermeiros:	B	B	B
				Dos funcionários da Administração	B	B	B
				Sua sensação de segurança em relação aos atendimentos oferecidos por esta unidade?	B	B	B
<b>A educação e o respeito com que você foi tratado:</b>							
				Pelos Médicos:	B	B	B
				Pelos Enfermeiros:	B	B	B
				Pelos Funcionários da Administração	B	B	B
				O interesse do médico em ouvir as queixas do pacientes:	B	B	B
				As explicações do médico durante o atendimento:	B	B	B
				As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos que foram realizados:	B	B	B
				O silêncio no ambiente, na sala de espera e observação:	B	B	B
				Pensando agora no geral, na unidade como um todo, o (a) Senhor (a) poderia	S	S	S



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)
85			5/2/2019	B	B	B
86			5/2/2019	B	B	B
87			5/2/2019	B	B	B
88			5/2/2019	B	B	B
89			5/2/2019	B	B	B
90			6/2/2019	B	B	B
91			6/2/2019	B	B	B
92			6/2/2019	B	B	B
93			6/2/2019	B	B	B
94			6/2/2019	B	B	B
95			6/2/2019	B	B	B
96			6/2/2019	B	B	B
97			6/2/2019	B	B	B
98			6/2/2019	B	B	B
99			6/2/2019	B	B	B
100			6/2/2019	B	B	B
101			6/2/2019	B	B	B
102			6/2/2019	B	B	B
103			6/2/2019	B	B	B
104			6/2/2019	B	B	B
105			6/2/2019	B	B	B
106			6/2/2019	B	B	B
107			6/2/2019	B	B	B
108			6/2/2019	B	B	B
109			6/2/2019	B	B	B
110			7/2/2019	B	B	B
111			7/2/2019	B	B	B
112			7/2/2019	E	E	E
113			7/2/2019	B	B	B
<b>O tempo que demorou para o paciente ser atendido:</b>						
				Pelos Médicos:	B	B
				Pelos Enfermeiros:	B	B
				Pela Recepção:	B	B
<b>A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas:</b>						
				Dos Médicos:	B	B
				Dos Enfermeiros:	B	B
				Dos funcionários da Administração	B	B
				Sua sensação de segurança em relação aos atendimentos oferecidos por esta unidade?	B	B
<b>A educação e o respeito com que você foi tratado:</b>						
				Pelos Médicos:	B	B
				Pelos Enfermeiros:	B	B
				Pelos Funcionários da Administração	B	B
				O interesse do médico em ouvir as queixas do pacientes:	B	B
				As explicações do médico durante o atendimento:	B	B
				As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos que foram realizados:	B	B
				O silêncio no ambiente, na sala de espera e observação:	B	B
				Pensando agora no geral, na unidade como um todo, o (a) Senhor (a) poderia	S	S

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)
114			7/2/2019	B	B	B
115			7/2/2019	B	B	B
116			7/2/2019	E	E	E
117			7/2/2019	E	E	E
118			7/2/2019	B	B	B
119			7/2/2019	B	B	B
120			7/2/2019	B	B	B
121			7/2/2019	B	B	B
122			7/2/2019	B	B	B
123			8/2/2019	B	B	B
124			8/2/2019	B	B	B
125			8/2/2019	B	B	B
126			8/2/2019	B	B	B
127			8/2/2019	B	B	B
128			8/2/2019	B	B	B
129			8/2/2019	B	B	B
130			8/2/2019	B	B	B
131			8/2/2019	B	B	B
132			8/2/2019	B	B	B
133			8/2/2019	B	B	B
134			8/2/2019	B	B	B
135			8/2/2019	B	B	B
136			9/2/2019	B	B	B
137			9/2/2019	B	B	B
138			9/2/2019	B	B	B
139			9/2/2019	B	B	B
140			9/2/2019	B	B	B
141			9/2/2019	B	B	B
142			9/2/2019	E	E	E
<b>O tempo que demorou para o paciente ser atendido:</b>						
				Pelos Médicos:	B	B
				Pelos Enfermeiros:	B	B
				Pela Recepção:	B	B
<b>A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas:</b>						
				Dos Médicos:	B	B
				Dos Enfermeiros:	B	B
				Dos funcionários da Administração	B	B
				Sua sensação de segurança em relação aos atendimentos oferecidos por esta unidade?	B	B
<b>A educação e o respeito com que você foi tratado:</b>						
				Pelos Médicos:	B	B
				Pelos Enfermeiros:	B	B
				Pelos Funcionários da Administração	B	B
				O interesse do médico em ouvir as queixas do pacientes:	B	B
				As explicações do médico durante o atendimento:	B	B
				As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos que foram realizados:	B	B
				O silêncio no ambiente, na sala de espera e observação:	B	B
				Pensando agora no geral, na unidade como um todo, o (a) Senhor (a) poderia	S	S

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)
143			9/2/2019	E	E	E
144			9/2/2019	E	E	E
145			9/2/2019	B	B	B
146			9/2/2019	E	E	E
147			9/2/2019	E	E	E
148			10/2/2019	B	B	B
149			10/2/2019	E	E	E
150			10/2/2019	B	B	B
151			10/2/2019	B	B	B
152			10/2/2019	B	B	B
153			10/2/2019	B	B	B
154			10/2/2019	B	B	B
155			10/2/2019	B	B	B
156			10/2/2019	B	B	B
157			10/2/2019	B	B	B
158			10/2/2019	B	B	B
159			10/2/2019	B	B	B
160			10/2/2019	B	B	B
161			10/2/2019	B	B	B
162			10/2/2019	B	B	B
163			10/2/2019	B	B	B
164			10/2/2019	B	B	B
165			10/2/2019	B	B	B
166			10/2/2019	B	B	B
167			10/2/2019	B	B	B
168			10/2/2019	B	B	B
169			10/2/2019	B	B	B
170			10/2/2019	B	B	B
171			10/2/2019	B	B	B
<b>O tempo que demorou para o paciente ser atendido:</b>						
				Pelos Médicos:	E	E
				Pelos Enfermeiros:	E	E
				Pela Recepção:	E	E
<b>A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas:</b>						
				Dos Médicos:	E	E
				Dos Enfermeiros:	E	E
				Dos funcionários da Administração	E	E
				Sua sensação de segurança em relação aos atendimentos oferecidos por esta unidade?	E	E
<b>A educação e o respeito com que você foi tratado:</b>						
				Pelos Médicos:	E	E
				Pelos Enfermeiros:	E	E
				Pelos Funcionários da Administração	E	E
				O interesse do médico em ouvir as queixas do pacientes:	E	E
				As explicações do médico durante o atendimento:	E	E
				As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos que foram realizados:	E	E
				O silêncio no ambiente, na sala de espera e observação:	E	E
				Pensando agora no geral, na unidade como um todo, o (a) Senhor (a) poderia	S	S

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)
172			10/2/2019	B	B	B
173			10/2/2019	B	B	B
174			10/2/2019	B	B	B
175			11/2/2019	B	B	B
176			11/2/2019	E	E	E
177			11/2/2019	E	E	E
178			11/2/2019	E	E	E
179			11/2/2019	B	B	B
180			11/2/2019	B	B	B
181			11/2/2019	E	E	E
182			11/2/2019	B	B	B
183			11/2/2019	B	B	B
184			11/2/2019	B	B	B
185			11/2/2019	B	B	B
186			11/2/2019	B	B	B
187			11/2/2019	B	B	B
188			11/2/2019	B	B	B
189			11/2/2019	B	B	B
190			11/2/2019	B	B	B
191			11/2/2019	B	B	B
192			11/2/2019	B	B	B
193			11/2/2019	B	B	B
194			11/2/2019	B	B	B
195			11/2/2019	B	B	B
196			11/2/2019	B	B	B
197			11/2/2019	B	B	B
198			12/2/2019	B	B	B
199			12/2/2019	E	E	E
200			12/2/2019	E	E	E
<b>O tempo que demorou para o paciente ser atendido:</b>						
				Pelos Médicos:	B	B
				Pelos Enfermeiros:	B	B
				Pela Recepção:	B	B
<b>A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas:</b>						
				Dos Médicos:	B	B
				Dos Enfermeiros:	B	B
				Dos funcionários da Administração	B	B
				Sua sensação de segurança em relação aos atendimentos oferecidos por esta unidade?	B	B
<b>A educação e o respeito com que você foi tratado:</b>						
				Pelos Médicos:	B	B
				Pelos Enfermeiros:	B	B
				Pelos Funcionários da Administração	B	B
				O interesse do médico em ouvir as queixas do pacientes:	B	B
				As explicações do médico durante o atendimento:	B	B
				As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos que foram realizados:	B	B
				O silêncio no ambiente, na sala de espera e observação:	B	B
				Pensando agora no geral, na unidade como um todo, o (a) Senhor (a) poderia	S	S





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)
259			15/2/2019	E	E	E
260			15/2/2019	E	E	E
261			15/2/2019	E	E	E
262			15/2/2019	E	E	E
263			15/2/2019	B	B	B
264			15/2/2019	B	B	B
265			15/2/2019	B	B	B
266			15/2/2019	B	B	B
267			15/2/2019	B	B	B
268			15/2/2019	B	B	B
269			15/2/2019	B	B	B
270			15/2/2019	B	B	B
271			15/2/2019	B	B	B
272			15/2/2019	B	B	B
273			15/2/2019	B	B	B
274			15/2/2019	B	B	B
275			15/2/2019	B	B	B
276			15/2/2019	B	B	B
277			15/2/2019	B	B	B
278			15/2/2019	B	B	B
279			15/2/2019	B	B	B
280			15/2/2019	B	B	B
281			15/2/2019	B	B	B
282			15/2/2019	B	B	B
283			15/2/2019	B	B	B
284			15/2/2019	B	B	B
285			15/2/2019	B	B	B
286			15/2/2019	B	B	B
287			15/2/2019	B	B	B
<b>O tempo que demorou para o paciente ser atendido:</b>						
				Pelos Médicos:	E	E
				Pelos Enfermeiros:	E	E
				Pela Recepção:	E	E
<b>A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas:</b>						
				Dos Médicos:	E	E
				Dos Enfermeiros:	E	E
				Dos funcionários da Administração	E	E
				Sua sensação de segurança em relação aos atendimentos oferecidos por esta unidade?	E	E
<b>A educação e o respeito com que você foi tratado:</b>						
				Pelos Médicos:	E	E
				Pelos Enfermeiros:	E	E
				Pelos Funcionários da Administração	E	E
				O interesse do médico em ouvir as queixas do pacientes:	E	E
				As explicações do médico durante o atendimento:	E	E
				As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos que foram realizados:	E	E
				O silêncio no ambiente, na sala de espera e observação:	E	E
				Pensando agora no geral, na unidade como um todo, o (a) Senhor (a) poderia	S	S



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)
317			16/2/2019	B	B	B
318			16/2/2019	B	B	B
319			16/2/2019	B	B	B
320			16/2/2019	B	B	B
321			16/2/2019	B	B	B
322			16/2/2019	B	B	B
323			16/2/2019	B	B	B
324			16/2/2019	B	B	B
325			28/2/2019	B	B	B
326			28/2/2019	B	B	B
327			28/2/2019	B	B	B
328			28/2/2019	B	B	B
329			28/2/2019	B	B	B
330			28/2/2019	B	B	B
331			28/2/2019	B	B	B
332			28/2/2019	B	B	B
333			28/2/2019	B	B	B
334			28/2/2019	B	B	B
335			28/2/2019	B	B	B
336			28/2/2019	B	B	B
337			28/2/2019	B	B	B
338			28/2/2019	B	B	B
339			28/2/2019	B	B	B
340			28/2/2019	B	B	B
341			28/2/2019	B	B	B
342			28/2/2019	B	B	B
343			28/2/2019	B	B	B
344			28/2/2019	B	B	B
345			28/2/2019	B	B	B
<b>O tempo que demorou para o paciente ser atendido:</b>						
				Pelos Médicos:	B	B
				Pelos Enfermeiros:	B	B
				Pela Recepção:	B	B
<b>A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas:</b>						
				Dos Médicos:	B	B
				Dos Enfermeiros:	B	B
				Dos funcionários da Administração	B	B
				Sua sensação de segurança em relação aos atendimentos oferecidos por esta unidade?	B	B
<b>A educação e o respeito com que você foi tratado:</b>						
				Pelos Médicos:	B	B
				Pelos Enfermeiros:	B	B
				Pelos Funcionários da Administração	B	B
				O interesse do médico em ouvir as queixas do pacientes:	B	B
				As explicações do médico durante o atendimento:	B	B
				As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos que foram realizados:	B	B
				O silêncio no ambiente, na sala de espera e observação:	B	B
				Pensando agora no geral, na unidade como um todo, o (a) Senhor (a) poderia	S	S







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)
433			28/2/2019	B	B	B
434			28/2/2019	B	B	B
435			28/2/2019	B	B	B
436			28/2/2019	B	B	B
437			28/2/2019	B	B	B
438			28/2/2019	B	B	B
439			28/2/2019	B	B	B
440			28/2/2019	B	B	B
441			28/2/2019	B	B	B
442			28/2/2019	B	B	B
443			28/2/2019	B	B	B
444			28/2/2019	B	B	B
445			28/2/2019	B	B	B
446			28/2/2019	B	B	B
447			28/2/2019	B	B	B
448			28/2/2019	B	B	B
449			28/2/2019	B	B	B
450			28/2/2019	B	B	B
451			28/2/2019	B	B	B
452			28/2/2019	B	B	B
453			28/2/2019	B	B	B
454			28/2/2019	B	B	B
455			28/2/2019	B	B	B
456			28/2/2019	B	B	B
457			28/2/2019	B	B	B
458			28/2/2019	B	B	B
459			28/2/2019	B	B	B
460			28/2/2019	B	B	B
461			28/2/2019	B	B	B
<b>O tempo que demorou para o paciente ser atendido:</b>						
				Pelos Médicos:	B	B
				Pelos Enfermeiros:	B	B
				Pela Recepção:	B	B
<b>A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas:</b>						
				Dos Médicos:	B	B
				Dos Enfermeiros:	B	B
				Dos funcionários da Administração	B	B
				Sua sensação de segurança em relação aos atendimentos oferecidos por esta unidade?	B	B
<b>A educação e o respeito com que você foi tratado:</b>						
				Pelos Médicos:	B	B
				Pelos Enfermeiros:	B	B
				Pelos Funcionários da Administração	B	B
				O interesse do médico em ouvir as queixas do pacientes:	B	B
				As explicações do médico durante o atendimento:	B	B
				As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos que foram realizados:	B	B
				O silêncio no ambiente, na sala de espera e observação:	B	B
				Pensando agora no geral, na unidade como um todo, o (a) Senhor (a) poderia	S	S

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)	
462			28/2/2019	B	B	B	
463			28/2/2019	B	B	B	
464			28/2/2019	B	B	B	
465			28/2/2019	B	B	B	
466			28/2/2019	B	B	B	
467			28/2/2019	B	B	B	
468			28/2/2019	B	B	B	
469			28/2/2019	B	B	B	
470			28/2/2019	B	B	B	
471			28/2/2019	B	B	B	
472			28/2/2019	B	B	B	
473			28/2/2019	B	B	B	
474			28/2/2019	B	B	B	
475			28/2/2019	B	B	B	
476			28/2/2019	B	B	B	
477			28/2/2019	B	B	B	
478			28/2/2019	B	B	B	
479			28/2/2019	B	B	B	
480			28/2/2019	B	B	B	
481			28/2/2019	B	B	B	
482			28/2/2019	B	B	B	
483			28/2/2019	B	B	B	
484			28/2/2019	B	B	B	
485			28/2/2019	B	B	B	
486			28/2/2019	B	B	B	
487			28/2/2019	B	B	B	
488			28/2/2019	B	B	B	
489			28/2/2019	B	B	B	
490			28/2/2019	B	B	B	
<b>O tempo que demorou para o paciente ser atendido:</b>							
				Pelos Médicos:	B	B	B
				Pelos Enfermeiros:	B	B	B
				Pela Recepção:	B	B	B
<b>A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas:</b>							
				Dos Médicos:	B	B	B
				Dos Enfermeiros:	B	B	B
				Dos funcionários da Administração	B	B	B
				Sua sensação de segurança em relação aos atendimentos oferecidos por esta unidade?	B	B	B
<b>A educação e o respeito com que você foi tratado:</b>							
				Pelos Médicos:	B	B	B
				Pelos Enfermeiros:	B	B	B
				Pelos Funcionários da Administração	B	B	B
				O interesse do médico em ouvir as queixas do pacientes:	B	B	B
				As explicações do médico durante o atendimento:	B	B	B
				As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos que foram realizados:	B	B	B
				O silêncio no ambiente, na sala de espera e observação:	B	B	B
				Pensando agora no geral, na unidade como um todo, o (a) Senhor (a) poderia	S	S	S

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)
491			28/2/2019	B	B	B
492			28/2/2019	B	B	B
493			28/2/2019	B	B	B
494			28/2/2019	B	B	B
495			28/2/2019	B	B	B
496			28/2/2019	B	B	B
497			28/2/2019	B	B	B
498			28/2/2019	B	B	B
499			28/2/2019	B	B	B
500			28/2/2019	B	B	B
501			28/2/2019	B	B	B
502			28/2/2019	B	B	B
503			28/2/2019	B	B	B
504			28/2/2019	B	B	B
505			28/2/2019	B	B	B
506			28/2/2019	B	B	B
507			28/2/2019	B	B	B
508			28/2/2019	B	B	B
509			28/2/2019	B	B	B
510			28/2/2019	B	B	B
511			28/2/2019	B	B	B
512			28/2/2019	B	B	B
513			28/2/2019	B	B	B
514			28/2/2019	B	B	B
515			28/2/2019	B	B	B
516			28/2/2019	B	B	B
517			28/2/2019	B	B	B
518			28/2/2019	B	B	B
519			28/2/2019	B	B	B
<b>O tempo que demorou para o paciente ser atendido:</b>						
				Pelos Médicos:	B	B
				Pelos Enfermeiros:	B	B
				Pela Recepção:	B	B
<b>A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas:</b>						
				Dos Médicos:	B	B
				Dos Enfermeiros:	B	B
				Dos funcionários da Administração	B	B
				Sua sensação de segurança em relação aos atendimentos oferecidos por esta unidade?	B	B
<b>A educação e o respeito com que você foi tratado:</b>						
				Pelos Médicos:	B	B
				Pelos Enfermeiros:	B	B
				Pelos Funcionários da Administração	B	B
				O interesse do médico em ouvir as queixas do pacientes:	B	B
				As explicações do médico durante o atendimento:	B	B
				As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos que foram realizados:	B	B
				O silêncio no ambiente, na sala de espera e observação:	B	B
				Pensando agora no geral, na unidade como um todo, o (a) Senhor (a) poderia	S	S



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)
549			28/2/2019	B	B	B
550			28/2/2019	B	B	B
551			28/2/2019	B	B	B
552			28/2/2019	B	B	B
553			28/2/2019	B	B	B
554			28/2/2019	B	B	B
555			28/2/2019	B	B	B
556			28/2/2019	B	B	B
557			28/2/2019	B	B	B
558			28/2/2019	B	B	B
559			28/2/2019	B	B	B
560			28/2/2019	B	B	B
561			28/2/2019	B	B	B
562			28/2/2019	B	B	B
563			28/2/2019	B	B	B
564			28/2/2019	B	B	B
565			28/2/2019	B	B	B
566			28/2/2019	B	B	B
567			28/2/2019	B	B	B
568			28/2/2019	B	B	B
569			28/2/2019	B	B	B
570			28/2/2019	B	B	B
571			28/2/2019	B	B	B
572			28/2/2019	B	B	B
573			28/2/2019	B	B	B
574			28/2/2019	B	B	B
575			28/2/2019	B	B	B
576			28/2/2019	B	B	B
577			28/2/2019	B	B	B
<b>O tempo que demorou para o paciente ser atendido:</b>						
				Pelos Médicos:	B	B
				Pelos Enfermeiros:	B	B
				Pela Recepção:	B	B
<b>A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas:</b>						
				Dos Médicos:	B	B
				Dos Enfermeiros:	B	B
				Dos funcionários da Administração	B	B
				Sua sensação de segurança em relação aos atendimentos oferecidos por esta unidade?	B	B
<b>A educação e o respeito com que você foi tratado:</b>						
				Pelos Médicos:	B	B
				Pelos Enfermeiros:	B	B
				Pelos Funcionários da Administração	B	B
				O interesse do médico em ouvir as queixas do pacientes:	B	B
				As explicações do médico durante o atendimento:	B	B
				As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos que foram realizados:	B	B
				O silêncio no ambiente, na sala de espera e observação:	B	B
				Pensando agora no geral, na unidade como um todo, o (a) Senhor (a) poderia	S	S

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)
578			28/2/2019	B	B	B
579			28/2/2019	B	B	B
580			28/2/2019	B	B	B
581			28/2/2019	B	B	B
582			28/2/2019	B	B	B
583			28/2/2019	B	B	B
584			28/2/2019	B	B	B
585			28/2/2019	B	B	B
586			28/2/2019	B	B	B
587			28/2/2019	B	B	B
588			28/2/2019	B	B	B
589			28/2/2019	B	B	B
590			28/2/2019	B	B	B
591			28/2/2019	B	B	B
592			28/2/2019	B	B	B
593			28/2/2019	B	B	B
594			28/2/2019	B	B	B
595			28/2/2019	B	B	B
596			28/2/2019	B	B	B
597			28/2/2019	B	B	B
598			28/2/2019	B	B	B
599			28/2/2019	B	B	B
600			28/2/2019	B	B	B
601			28/2/2019	B	B	B
602			28/2/2019	B	B	B
603			28/2/2019	B	B	B
604			28/2/2019	B	B	B
605			28/2/2019	B	B	B
606			28/2/2019	B	B	B
<b>O tempo que demorou para o paciente ser atendido:</b>						
				Pelos Médicos:	B	B
				Pelos Enfermeiros:	B	B
				Pela Recepção:	B	B
<b>A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas:</b>						
				Dos Médicos:	B	B
				Dos Enfermeiros:	B	B
				Dos funcionários da Administração	B	B
				Sua sensação de segurança em relação aos atendimentos oferecidos por esta unidade?	B	B
<b>A educação e o respeito com que você foi tratado:</b>						
				Pelos Médicos:	B	B
				Pelos Enfermeiros:	B	B
				Pelos Funcionários da Administração	B	B
				O interesse do médico em ouvir as queixas do pacientes:	B	B
				As explicações do médico durante o atendimento:	B	B
				As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos que foram realizados:	B	B
				O silêncio no ambiente, na sala de espera e observação:	B	B
				Pensando agora no geral, na unidade como um todo, o (a) Senhor (a) poderia	S	S

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)
607			28/2/2019	B	B	B
608			28/2/2019	B	B	B
609			28/2/2019	B	B	B
610			28/2/2019	B	B	B
611			28/2/2019	B	B	B
612			28/2/2019	B	B	B
613			28/2/2019	B	B	B
614			28/2/2019	B	B	B
615			28/2/2019	B	B	B
616			28/2/2019	B	B	B
617			28/2/2019	B	B	B
618			28/2/2019	B	B	B
619			28/2/2019	B	B	B
620			28/2/2019	B	B	B
621			28/2/2019	B	B	B
622			28/2/2019	B	B	B
623			28/2/2019	B	B	B
624			28/2/2019	B	B	B
625			28/2/2019	B	B	B
626			28/2/2019	B	B	B
627			28/2/2019	B	B	B
628			28/2/2019	B	B	B
629			28/2/2019	B	B	B
630			28/2/2019	B	B	B
631			28/2/2019	B	B	B
632			28/2/2019	B	B	B
633			28/2/2019	B	B	B
634			28/2/2019	B	B	B
635			28/2/2019	B	B	B
<b>O tempo que demorou para o paciente ser atendido:</b>						
				Pelos Médicos:	B	B
				Pelos Enfermeiros:	B	B
				Pela Recepção:	B	B
<b>A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas:</b>						
				Dos Médicos:	B	B
				Dos Enfermeiros:	B	B
				Dos funcionários da Administração	B	B
				Sua sensação de segurança em relação aos atendimentos oferecidos por esta unidade?	B	B
<b>A educação e o respeito com que você foi tratado:</b>						
				Pelos Médicos:	B	B
				Pelos Enfermeiros:	B	B
				Pelos Funcionários da Administração	B	B
				O interesse do médico em ouvir as queixas do pacientes:	B	B
				As explicações do médico durante o atendimento:	B	B
				As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos que foram realizados:	B	B
				O silêncio no ambiente, na sala de espera e observação:	B	B
				Pensando agora no geral, na unidade como um todo, o (a) Senhor (a) poderia	S	S







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)
723			28/2/2019	B	B	B
724			28/2/2019	B	B	B
725			28/2/2019	B	B	B
726			28/2/2019	B	B	B
727			28/2/2019	B	B	B
728			28/2/2019	B	B	B
729			28/2/2019	B	B	B
730			28/2/2019	B	B	B
731			28/2/2019	B	B	B
732			28/2/2019	B	B	B
733			28/2/2019	B	B	B
734			28/2/2019	B	B	B
735			28/2/2019	B	B	B
736			28/2/2019	B	B	B
737			28/2/2019	B	B	B
738			28/2/2019	B	B	B
739			28/2/2019	B	B	B
740			28/2/2019	B	B	B
741			28/2/2019	B	B	B
742			28/2/2019	B	B	B
743			28/2/2019	B	B	B
744			28/2/2019	B	B	B
745			28/2/2019	B	B	B
746			28/2/2019	B	B	B
747			28/2/2019	B	B	B
748			28/2/2019	B	B	B
749			28/2/2019	B	B	B
750			28/2/2019	B	B	B
751			28/2/2019	B	B	B
<b>O tempo que demorou para o paciente ser atendido:</b>						
				Pelos Médicos:	B	B
				Pelos Enfermeiros:	B	B
				Pela Recepção:	B	B
<b>A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas:</b>						
				Dos Médicos:	B	B
				Dos Enfermeiros:	B	B
				Dos funcionários da Administração	B	B
				Sua sensação de segurança em relação aos atendimentos oferecidos por esta unidade?	B	B
<b>A educação e o respeito com que você foi tratado:</b>						
				Pelos Médicos:	B	B
				Pelos Enfermeiros:	B	B
				Pelos Funcionários da Administração	B	B
				O interesse do médico em ouvir as queixas do pacientes:	B	B
				As explicações do médico durante o atendimento:	B	B
				As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos que foram realizados:	B	B
				O silêncio no ambiente, na sala de espera e observação:	B	B
				Pensando agora no geral, na unidade como um todo, o (a) Senhor (a) poderia	S	S



Limpeza e conforto da recepção, banheiros, corredores, salas de espera e consultórios:	
Excelente	35
Bom	739
Regular	0
Ruim	0
Péssimo	0
Não quero responder	0
<b>Total</b>	<b>774</b>

O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (Placas Internas)	
Excelente	35
Bom	739
Regular	0
Ruim	0
Péssimo	0
Não quero responder	0
<b>Total</b>	<b>774</b>

O tempo que demorou para o paciente ser atendido PELO ENFERMEIRO	
Excelente	30
Bom	744
Regular	0
Ruim	0
Péssimo	0
Não quero responder	0
<b>Total</b>	<b>774</b>

A boa vontade e disposição dos MÉDICOS em ajudar a resolver seus problemas	
Excelente	28
Bom	746
Regular	0
Ruim	0
Péssimo	0
Não quero responder	0
<b>Total</b>	<b>774</b>

A boa vontade e disposição dos FUNCIONÁRIOS DA ADMINISTRAÇÃO em ajudar a resolver seus problemas	
Excelente	28
Bom	746
Regular	0
Ruim	0
Péssimo	0
Não quero responder	0
<b>Total</b>	<b>774</b>

Durante a consulta você foi bem informado do seu estado de saúde e dos procedimentos a serem realizados?	
Excelente	36
Bom	738
Regular	0
Ruim	0
Péssimo	0
Não quero responder	0
<b>Total</b>	<b>774</b>

O tempo que demorou para o paciente ser atendido PELO MÉDICO	
Excelente	30
Bom	744
Regular	0
Ruim	0
Péssimo	0
Não quero responder	0
<b>Total</b>	<b>774</b>

O tempo que demorou para o paciente ser atendido PELA RECEPÇÃO	
Excelente	30
Bom	744
Regular	0
Ruim	0
Péssimo	0
Não quero responder	0
<b>Total</b>	<b>774</b>

A boa vontade e disposição dos ENFERMEIROS em ajudar a resolver seus problemas	
Excelente	28
Bom	746
Regular	0
Ruim	0
Péssimo	0
Não quero responder	0
<b>Total</b>	<b>774</b>

Sua sensação de segurança em relação aos atendimentos oferecidos por esta unidade?	
Excelente	28
Bom	746
Regular	0
Ruim	0
Péssimo	0
Não quero responder	0
<b>Total</b>	<b>774</b>

A educação e o respeito com que você foi tratado pelos Médicos	
Excelente	29
Bom	744
Regular	0
Ruim	0
Péssimo	0
Não quero responder	0
<b>Total</b>	<b>773</b>

A educação e o respeito com que você foi tratado pelos funcionários da Administração	
Excelente	29
Bom	745
Regular	0
Ruim	0
Péssimo	0
Não quero responder	0
<b>Total</b>	<b>774</b>

As explicações do médico durante o atendimento:	
Excelente	29
Bom	745
Regular	0
Ruim	0
Péssimo	0
Não quero responder	0
<b>Total</b>	<b>774</b>

O silêncio no ambiente, na sala de espera e observação:	
Excelente	29
Bom	745
Regular	0
Ruim	0
Péssimo	0
Não quero responder	0
<b>Total</b>	<b>774</b>

A educação e o respeito com que você foi tratado pelos Enfermeiros	
Excelente	29
Bom	745
Regular	0
Ruim	0
Péssimo	0
Não quero responder	0
<b>Total</b>	<b>774</b>

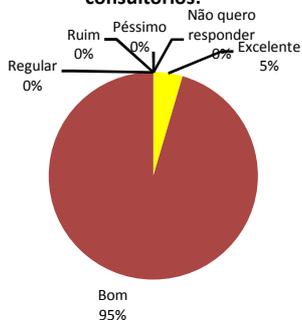
O interesse do médico em ouvir as queixas dos pacientes:	
Excelente	29
Bom	745
Regular	0
Ruim	0
Péssimo	0
Não quero responder	0
<b>Total</b>	<b>774</b>

As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos que foram realizados:	
Excelente	29
Bom	745
Regular	0
Ruim	0
Péssimo	0
Não quero responder	0
<b>Total</b>	<b>774</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	
Satisfeito (a)	774
Insatisfeito (a)	0
<b>Total</b>	<b>774</b>

Divisão dos Atendimentos	
Clínica Médica	6435
Pediatria	1006
Serviço Social + odont	303

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



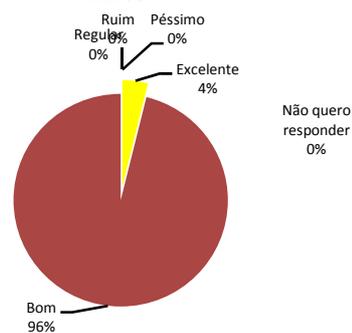
**Durante a consulta você foi bem informado do seu estado de saúde e dos procedimentos a serem realizados:**



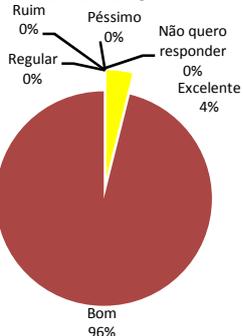
**O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (Placas Internas)**



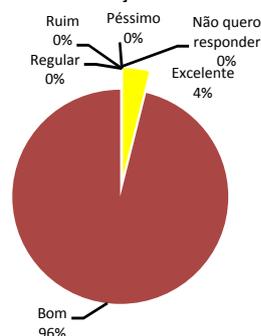
**O tempo que demorou para o paciente ser atendido PELO MÉDICO**



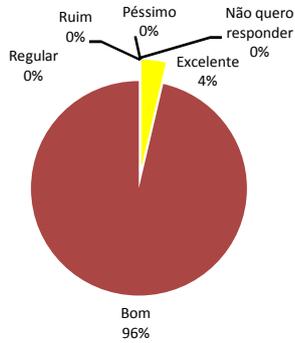
**O tempo que demorou para o paciente ser atendido PELO ENFERMEIRO**



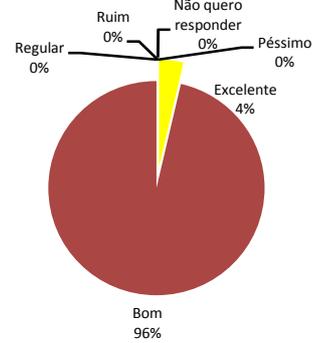
**O tempo que demorou para o paciente ser atendido PELA RECEPÇÃO**



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



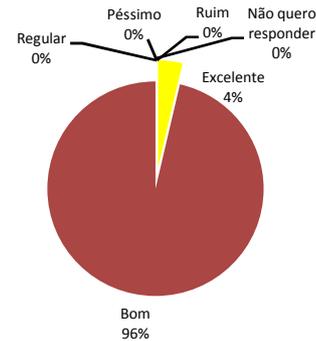
**A boa vontade e disposição dos ENFERMEIROS em ajudar a resolver seus problemas**



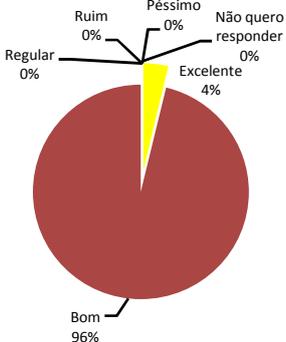
**A boa vontade e disposição dos FUNCIONÁRIOS DA ADMINISTRAÇÃO em ajudar a resolver seus problemas**



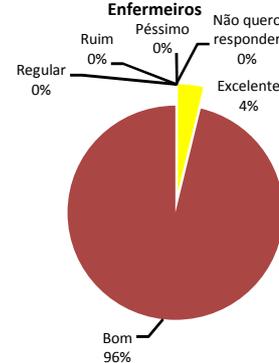
**Sua sensação de segurança em relação aos atendimentos oferecidos por esta unidade?**



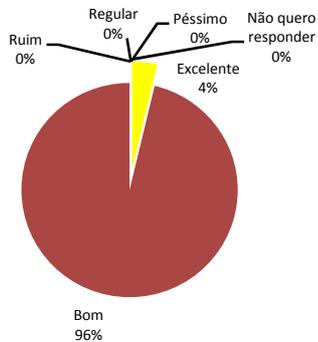
**A educação e o respeito com que você foi tratado pelos Médicos**



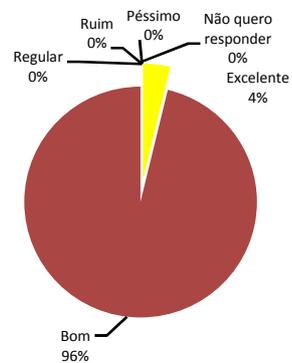
**A educação e o respeito com que você foi tratado pelos Enfermeiros**



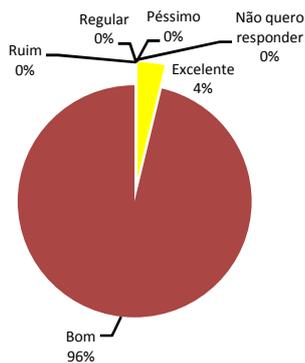
**A educação e o respeito com que você foi tratado pelos funcionários da Administração**



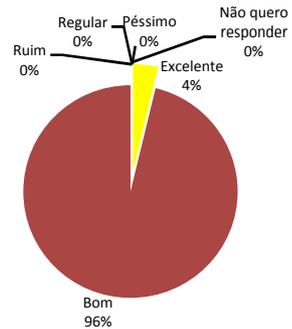
**O interesse do médico em ouvir as queixas dos pacientes:**



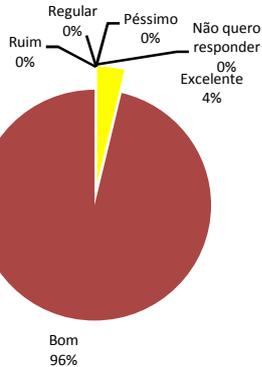
**As explicações do médico durante o atendimento**



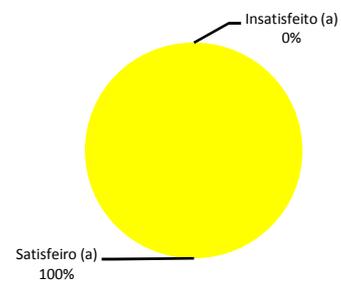
**As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos que foram realizados**



**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**



**Queixas/Reclamações**

Nome:	Não identificado
Telefone:	
Endereço:	
Cidade:	

Queixa/Reclamação:

Resolução

**Queixas/Reclamações**

Nome:	Não identificado
Telefone:	
Endereço:	
Cidade:	

Queixa/Reclamação:

Resolução

## Elogios-Sugestões

**Nome:** Jacileia Campos Logato

**Telefone:**

**Endereço:**

**Cidade**

### Elogio/Sugestão:

Recebemos manifestação oriunda do portal web em 24/02/2019 cujo teor segue abaixo:

A família do paciente Ivo Soares Logato vem agradecer a excelência no atendimento prestado pela Upa Copacabana.

Funcionários educados, preparados, comprometidos, desde a recepção, triagem até chegar nas salas amarela e vermelha, diretor, médicos, enfermeiras, técnicos de enfermagem, higiene, seguranças, todos sem exceção, trabalhando em conjunto e prestando um excelente serviço à população. Meu marido chegou infartando, sozinho e fo immediatamente atendido, o que lhe deu a chance de sobreviver. Ficou internado, foi encaminhado ao INC, fez cateterismo, angioloia, colocou dois stetnts e está salvo. Agradeço a essa equipe maravilhosa, sempre pronta e participativa. Parabéns, que vocês sejam exemplo para todas as outras unidades. Muito obrigada.

## Elogios-Sugestões

**Nome:** Não identificado

**Telefone:**

**Endereço:**

**Cidade**

### Elogio/Sugestão: