

RELATÓRIO MENSAL

Produção e Indicadores de Qualidade Abril/2020

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 016/2018.

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 DUQUE DE CAXIAS 2

Atendimento de Urgência e Emergência	1º Mês - Cont.	abr/20 Real.
Atendimentos*	0	5352

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

Pacientes Atendidos Por Especialidade	abr/20
Clínica Médica	4.916
Pediatria	383
Odontologia	8
Serviço Social	45
Total	5.352

Pacientes Não Classificados Por Especialidade	abr/20
Clínica Médica	12
Pediatria	0
Odontologia	6
Serviço Social	45
Total	63

Pacientes Atendidos Por Classificação de Risco	abr/20
Vermelha - Emergência	19
Amarela - Urgência Maior	879
Verde - Urgência Intermediária	3.629
Azul - Não Urgência	15
Total	4.645

Atendimentos por Faixa Etária	abr/20
Menor de 01 ano	10
01 a 04 anos	163
05 a 09 anos	148
10 a 14 anos	86
15 a 19 anos	242
20 a 29 anos	1.062
30 a 39 anos	1.099
40 a 49 anos	991
50 a 59 anos	782
60 a 69 anos	490
70 a 79 anos	230
Maior de 80	93
Total	5.352

Transferências Externas	abr/20
Hospital Estadual Getúlio Vargas (Penha)	0
Hospital Municipal Lourenço Jorge (Barra da Tijuca)	0
Hospital Municipal Miguel Couto (Gávea)	0
Hospital Municipal Jesus (Vila Isabel)	0
Hospital Municipal Ronaldo Gazola (Acari)	2
Hospital Municipal Moacyr do Carmo (Duque de Caxias)	0
Hospital Regional do Médio Paraíba (Volta Redonda)	0
IECAC (Botafogo)	0
Hospital Municipal Albert Schweitzer (Realengo)	0
Para Outras Unidades	6
Total	8

UPA DUQUE DE CAXIAS 2

Procedimentos Enfermagem	abr/20
Curativos	41
Suturas	25
Aplicação de medicamentos	3.272
Eletrocardiograma	248
Inalação/nebulização	103
HGT (Glicemia)	1.213
Lavagem de Ouvido	0
Aferição de Pressão Arterial	2.664
Exames de Imagem	458
Imobilização	0
Exames Laboratórios	3.353
Lavagem de Gastrica	0
Drenagem de Abscesso	0
Observação	75
Total	11.452

Óbitos	abr/20
ARTEROSCLEROSE CEREBRAL	0
CAUSAS EXTERNAS	0
HDA	0
EDEMA AGUDO PULMONAR	2
TCE	0
ENFORCAMENTO	0
IAM	2
INSUFICIENCIA RESPIRATÓRIA	9
CAUSA NÃO IDENTIFICADA	10
CHOQUE ELÉTRICO	0
PERFURAÇÃO POR ARMA DE FOGO	0
PCR	0
DPOC	0
INSUFICIENCIA CARDIACA CONGESTIVA	0
SCA	0
CHOQUE SEPTICO	2
PNEUMONIA	7
INSUFICIENCIA RENAL	0
HEPATITE FULMINANTE	0
CHOQUE HIPOVOLEMICO	0
NEOPLASIA	1
SEPTICEMIA	3
DIABETES DESCOMPENSADO	0
CA PULMÃO	0
ACIDENTE VASCULAR CEREBRAL	1
INFECÇÃO GENERALIZADA	0
CHOQUE CARDIOGÊNICO	2
ULCERA	0
MORTE SÚBITA DE ORIGEM CARDIACA	0
CA DE PANCREAS	0
Total Óbitos	39

UPA JACAREPAGUÁ
CONTRATO DE GESTÃO 016/2018

--

--

--

UPA JACAREPAGUÁ
CONTRATO DE GESTÃO 016/2018

--

--

--

--

UPA JACAREPAGUÁ
CONTRATO DE GESTÃO 016/2018

--

--

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
1.	Como você avalia esta UPA?						
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)						
2.	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:						
2.1	Pelos Médicos:						
2.2	Pelos Enfermeiros:						
2.3	Pela Recepção:						
3.	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas:						
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?						
5.	A educação e o respeito com que você foi tratado:						
5.1	Pelos Médicos:						
5.2	Pelos Enfermeiros:						
5.3	Pelos Funcionários da Administração:						
6.	O interesse do médico em ouvir as queixas do 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
1.	Como você avalia esta UPA?						
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)						
2.	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:						
2.1	Pelos Médicos:						
2.2	Pelos Enfermeiros:						
2.3	Pela Recepção:						
3.	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas:						
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?						
5.	A educação e o respeito com que você foi tratado:						
5.1	Pelos Médicos:						
5.2	Pelos Enfermeiros:						
5.3	Pelos Funcionários da Administração:						
6.	O interesse do médico em ouvir as queixas do 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)	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
1	CM	A	1/3/2020	E	RE	E		E	E	E		E	E	E	E		E	E	E	E	E	E	E	S
2	CM	P	1/3/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
3	CM	P	1/3/2020	B	RE	B		E	E	E		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
4	CM	P	1/3/2020	E	RE	E		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
5	CM	P	1/3/2020	E	RE	E		E	E	E		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
6	CM	A	1/3/2020	B	RE	B		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
7	PE	A	1/3/2020	E	B	E		E	E	E		E	E	E	E		E	E	E	E	E	E	E	S
8	CM	A	1/3/2020	RE	E	B		E	E	E		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
9	CM	P	1/3/2020	E	E	E		E	E	E		E	E	E	E		E	E	E	E	E	E	E	S
10	CM	P	1/3/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
11	CM	P	1/3/2020	E	B	B		B	B	E		B	B	B	E		B	B	B	RE	B	E	PE	S
12	CM	P	1/3/2020	E	B	B		B	B	B		B	B	B	E		B	B	B	B	B	E	RU	S
13	CM	P	1/3/2020	E	B	B		E	E	E		E	E	E	E		B	B	E	E	E	RE	RU	S
14	CM	P	1/3/2020	E	E	E		E	E	E		E	E	E	E		E	E	E	E	E	E	E	S
15	CM	P	1/3/2020	E	E	E		E	E	E		E	E	E	E		B	B	RE	B	B	B	B	S
16	CM	P	1/3/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
17	PE	A	1/3/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
18	CM	P	1/3/2020	RU	B	E		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	PE	S
19	PE	A	1/3/2020	PE	B	E		RE	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	PE	S
20	PE	A	1/3/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
21	PE	A	1/3/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
22	CM	P	2/3/2020	E	E	E		E	E	E		E	E	E	E		E	E	E	E	E	E	E	S
23	CM	P	2/3/2020	RU	RU	RU		RU	RU	RU		RU	RU	RU	RU		RU	RU	RU	RU	RU	RU	RU	I
24	PE	A	2/3/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
25	CM	P	2/3/2020	RE	RE	RE		RE	RE	RE		RE	RE	RE	RE		RE	RE	RE	RE	RE	RE	RE	I
26	CM	P	2/3/2020	NR	NR	NR		NR	NR	NR		NR	NR	NR	NR		NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR	I
27	CM	P	2/3/2020	B	B	B		RE	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
28	CM	P	2/3/2020	NR	NR	NR		NR	NR	NR		NR	NR	NR	NR		NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR	N
29	CM	P	2/3/2020	RE	RE	RE		RE	RE	RE		RE	RE	RE	RE		RE	RE	RE	RE	RE	RE	RE	S
30	PE	A	2/3/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	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)	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 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
31	CM	P	2/3/2020	RE	RE	RE		RU	RE	RE		RE	RE	RE	RE		RE	RE	RE	RE	RE	RE	RE	S
32	CM	P	2/3/2020	B	B	B		RE	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
33	CM	P	2/3/2020	B	B	B		RE	RE	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
34	PE	A	2/3/2020	RE	RE	RE		PE	B	B		RE	RE	B	B		RE	RE	RE	RE	RE	RE	RE	S
35	PE	A	2/3/2020	RE	RE	RE		RE	RE	RE		RE	RE	RE	RE		RE	RE	RE	RE	RE	RE	RE	I
36	PE	A	2/3/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
37	CM	P	2/3/2020	E	E	E		E	E	E		E	E	E	E		E	E	E	E	E	E	E	S
38	CM	P	2/3/2020	RE	RE	RE		RU	RE	RE		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
39	CM	P	2/3/2020	RU	RU	RU		RE	RE	RE		RE	RE	RE	RE		RE	RE	B	B	RE	RE	RE	S
40	CM	P	2/3/2020	RE	B	B		RU	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
41	CM	A	3/3/2020	B	B	B		RU	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
42	CM	P	3/3/2020	B	B	B		RU	RU	B		B	B	B	RE		E	E	E	B	B	B	RU	S
43	CM	P	3/3/2020	RU	B	B		PE	RE	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
44	CM	P	3/3/2020	B	E	B		PE	PE	B		E	E	E	B		B	B	B	B	B	B	B	S
45	CM	P	3/3/2020	RE	B	RU		PE	PE	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	RU	S
46	CM	P	3/3/2020	B	B	RE		RE	RE	RE		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
47	CM	A	3/3/2020	B	B	B		RE	RE	RE		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	RE	S
CM	CM	A	3/3/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
49	PE	A	3/3/2020	RE	RE	RE		RE	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	E	S
50	PE	A	3/3/2020	RE	B	RE		RU	RU	RU		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	RE	S
51	CM	A	3/3/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
52	CM	P	3/3/2020	RE	B	E		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	PE	S
53	CM	P	3/3/2020	RE	B	E		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	PE
54	CM	P	3/3/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
55	PE	A	3/3/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
56	PE	A	3/3/2020	RU	B	E		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	PE
57	CM	P	3/3/2020	E	E	B		B	B	E		RE	RE	B	E		RE	RE	B	NR	E	B	E	S
58	CM	P	3/3/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	E		B	E	B	B	E	B	E	S
59	CM	P	3/3/2020	E	E	E		E	B	B		B	B	PE	NR		RE	B	B	B	E	E	E	S
60	CM	P	3/3/2020	B	B	E		B	B	E		PE	RE	B	B		B	B	RU	B	E	B	B	S
61	CM	P	4/3/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B		RE	RE	RE	RE	RE	RE	RE	S
62	CM	P	4/3/2020	B	B	B		RE	RE	RE		RE	RE	RE	RE		B	B	B	B	B	B	B	S
63	PE	A	4/3/2020	B	B	B		B	B	B		RE	RE	RE	RE		RE	RE	RE	RE	RE	RE	RE	S
64	CM	P	4/3/2020	RE	RE	RE		B	B	B		RE	RE	RE	RE		B	B	B	B	B	B	B	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)	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					
65	CM	P	4/3/2020	B	B	B		RE	RE	RE		B	B	B	B			RE	RE	RE	RE	RE	RE	RE	S				
66	CM	P	4/3/2020	B	B	B		RE	RE	RE		RE	RE	RE	RE			RE	RE	RE	RE	RE	RE	RE	RE	RE	S		
67	PE	A	4/3/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B			B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	S	
68	PE	A	4/3/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B			B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	S	
69	CM	P	4/3/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B			B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	S	
70	CM	P	4/3/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B			B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	S	
71	PE	A	4/3/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B			B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	S	
72	PE	A	4/3/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B			B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	S	
73	CM	P	4/3/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B			B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	S	
74	CM	P	4/3/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B			B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	S	
75	CM	P	4/3/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B			B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	S	
76	CM	P	4/3/2020	E	E	E		B	B	B		B	B	B	B			B	E	B	B	B	B	B	RE	RE	RE	S	
77	CM	P	4/3/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B			B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	S	
78	CM	P	4/3/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B			B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	S	
79	CM	P	4/3/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B			B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	S	
80	CM	P	4/3/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B			B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	S	
81	CM	P	4/3/2020	B	E	E		E	E	E		B	E	E	E			E	E	E	E	E	E	E	B	E	E	E	S
82	CM	P	4/3/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B			B	E	E	E	E	E	E	E	E	E	S	
83	CM	P	4/3/2020	B	B	B		B	E	E		E	B	B	B			B	E	E	E	E	E	E	E	E	E	S	
84	CM	P	4/3/2020	B	B	B		B	B	E		E	B	E	E			E	E	E	E	E	E	E	E	B	RE	S	
85	PE	A	4/3/2020	B	B	B		B	B	E		E	B	B	B			B	B	E	E	E	E	E	E	E	E	S	
86	CM	P	4/3/2020	B	B	B		B	E	E		E	E	E	E			E	E	B	B	B	B	B	B	B	B	S	
87	CM	P	4/3/2020	RE	E	E		E	E	E		E	E	E	B			E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	S	
88	CM	P	4/3/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	E	E			E	E	E	E	B	E	E	E	E	E	S	
89	CM	P	4/3/2020	B	B	B		B	E	E		E	E	E	E			E	E	E	E	B	E	E	E	E	E	S	
90	CM	P	4/3/2020	B	B	B		B	E	E		E	E	E	B			E	B	E	E	E	E	E	E	B	E	S	
91	CM	P	4/3/2020	B	E	B		B	E	E		E	E	E	E			E	E	E	E	E	B	E	E	E	E	S	
92	CM	P	4/3/2020	RE	RE	RE		RE	RE	RE		RE	B	B	B			B	B	RE	RE	RE	RE	B	B	B	B	S	
93	CM	P	4/3/2020	B	B	E		E	PE	NR		NR	E	E	RE			NR	NR	E	E	B	B	B	B	E	E	S	
94	CM	P	4/3/2020	E	E	E		E	E	B		B	E	E	E			E	B	E	E	B	PE	B	B	B	NR	S	
95	CM	P	4/3/2020	E	E	B		RU	B	B		B	E	E	E			E	E	B	RE	RE	RU	B	NR	B	RU	S	
96	CM	P	4/3/2020	E	B	RU		RU	E	E		B	E	E	E			B	RE	B	RE	E	E	E	E	E	E	S	
97	CM	P	4/3/2020	B	RE	E		E	B	B		B	B	B	E			B	E	E	E	E	E	E	E	E	E	S	
98	CM	P	4/3/2020	PE	B	B		B	B	B		B	B	B	B			RU	E	B	B	B	B	B	B	B	B	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)	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 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
99	CM	P	4/3/2020	E	E	E		B	E	E		B	B	E	E		RE	RU	PE	B	E	E	E	S
100	CM	P	4/3/2020	B	E	E		E	E	E		B	E	RE	E		B	B	B	B	B	B	B	S
101	CM	P	4/3/2020	B	B	B		E	E	E		B	B	B	B		B	B	B	B	E	PE	B	S
102	CM	P	4/3/2020	E	E	E		B	B	E		E	E	E	B		B	B	B	E	E	E	E	S
103	CM	P	4/3/2020	B	E	E		E	E	B		E	E	E	E		E	E	E	B	E	E	E	S
104	CM	P	4/3/2020	B	B	B		B	B	B		E	E	E	E		E	E	E	E	E	E	E	S
105	CM	P	4/3/2020	B	E	E		E	E	B		E	E	E	E		E	E	E	B	E	E	E	S
106	CM	P	4/3/2020	B	B	B		B	B	B		E	E	E	E		E	E	E	E	E	E	E	S
107	CM	P	4/3/2020	B	B	B		E	E	E		B	B	B	E		E	E	E	E	E	E	E	S
108	CM	P	4/3/2020	B	B	B		B	E	E		E	E	E	E		E	E	E	E	E	B	RE	S
109	PE	A	4/3/2020	B	B	B		B	E	E		B	B	B	B		E	E	E	E	E	E	E	S
110	CM	P	4/3/2020	B	B	B		E	E	E		E	E	E	E		B	B	B	B	B	B	B	S
111	CM	P	4/3/2020	RE	E	E		E	E	B		E	E	B	E		E	E	E	E	E	E	E	S
112	CM	P	4/3/2020	B	B	B		B	B	B		E	E	E	E		E	B	E	E	E	E	E	S
113	CM	P	4/3/2020	B	B	B		E	E	E		E	E	E	E		E	B	B	E	E	E	E	S
114	CM	P	4/3/2020	B	B	B		E	E	E		E	B	E	B		E	E	E	E	E	E	B	S
115	CM	P	4/3/2020	B	E	B		E	E	E		E	E	E	E		E	E	E	E	E	E	E	S
116	CM	P	5/3/2020	RE	RE	RE		RE	RE	RE		B	B	B	B		RE	RE	RE	B	B	B	B	S
117	CM	P	5/3/2020	RE	B	RE		B	B	B		B	RE	RE	B		RE	RE	B	B	B	B	B	S
118	CM	P	5/3/2020	RE	B	B		RE	B	B		B	B	B	B		RE	RE	B	B	B	B	RE	S
119	CM	P	5/3/2020	RE	B	RE		B	RE	B		B	B	B	B		RE	B	B	B	RE	RE	B	S
120	CM	P	5/3/2020	B	B	B		RE	RE	RE		B	B	RE	B		B	B	B	B	B	B	B	S
121	CM	P	5/3/2020	RE	B	E		B	RE	B		RE	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
122	CM	P	5/3/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B		RE	RE	B	B	RE	RE	B	S
123	CM	P	5/3/2020	RE	RE	B		B	RE	RE		B	B	RE	RE		B	B	RE	RE	B	B	B	S
124	CM	P	5/3/2020	B	B	B		E	E	E		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
125	CM	P	5/3/2020	E	E	E		E	E	E		E	E	E	E		E	E	E	E	E	E	E	S
126	CM	P	5/3/2020	B	E	B		E	E	E		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
127	CM	P	5/3/2020	RE	E	B		E	E	E		E	E	E	E		E	E	E	E	E	E	E	S
128	CM	P	5/3/2020	B	E	B		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
129	CM	P	5/3/2020	B	RE	B		B	RE	RE		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
130	CM	P	5/3/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
131	CM	P	5/3/2020	B	B	B		E	E	E		B	B	B	B		E	E	E	E	E	E	E	S
132	PE	A	5/3/2020	E	E	E		E	E	E		E	E	E	E		E	E	E	E	E	E	E	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)	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 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
133	CM	P	5/3/2020	B	E	B		E	E	E		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
134	CM	P	5/3/2020	E	E	E		E	E	E		E	E	E	E		E	E	E	E	E	E	S	E
135	CM	P	5/3/2020	E	RE	E		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
136	PE	A	6/3/2020	B	B	B		B	B	B		RE	RE	RE	B		B	B	B	B	B	B	B	S
137	CM	P	6/3/2020	B	B	B		RE	RE	B		B	B	B	B		RE	RE	RE	B	B	B	B	S
138	CM	P	6/3/2020	RE	RE	RE		B	B	B		B	B	B	B		RE	RE	RE	RE	B	B	B	S
139	CM	P	6/3/2020	RE	RE	RE		B	B	B		RE	RE	RE	B		B	B	B	B	B	B	B	S
140	PE	A	6/3/2020	B	B	B		B	B	B		RE	RE	B	B		RE	RE	RE	B	B	B	B	S
141	CM	P	6/3/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
142	CM	P	6/3/2020	B	B	B		E	E	E		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
143	CM	P	6/3/2020	RE	RE	RE		RE	RE	RE		RE	RE	RE	RE		B	B	B	B	B	B	B	S
144	PE	A	6/3/2020	RE	RE	RE		B	B	B		RE	RE	RE	B		B	B	B	B	B	B	B	S
145	CM	P	6/3/2020	RE	RE	RE		B	B	B		RE	RE	RE	RE		RE	RE	RE	RE	RE	RE	RE	S
146	CM	P	6/3/2020	B	B	B		RE	RE	RE		RE	RE	RE	B		RE	RE	B	B	B	B	B	S
147	CM	P	6/3/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B		RE	RE	RE	RE	RE	RE	RE	S
148	CM	P	6/3/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B		RE	RE	RE	RE	RE	RE	RE	S
149	CM	P	6/3/2020	RE	RE	RE		B	B	B		RE	RE	RE	B		RE	B	B	B	B	B	B	S
150	CM	P	6/3/2020	RE	RE	RE		B	B	B		RE	RE	RE	B		B	B	B	B	B	B	B	S
151	PE	A	6/3/2020	B	B	B		RE	RE	RE		B	B	B	B		RE	RE	RE	B	B	B	B	S
152	CM	P	6/3/2020	B	B	B		RE	RE	RE		RE	RE	RE	B		B	B	B	B	B	B	B	S
153	PE	A	6/3/2020	RE	RE	RE		B	B	B		B	B	B	B		RE	RE	RE	RE	RE	RE	RE	S
154	M	P	7/3/2020	B	E	B		E	E	E		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
155	M	P	7/3/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
156	M	P	7/3/2020	RE	B	RE		B	B	B		B	B	B	B		E	E	E	B	B	B	B	S
157	M	A	7/3/2020	E	E	B		RE	RE	RE		E	E	E	E		B	B	B	B	B	B	B	S
158	M	A	7/3/2020	RE	B	RU		RE	RE	RE		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
159	M	P	7/3/2020	RE	E	B		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
160	PE	A	7/3/2020	RU	RE	RE		RE	RE	RE		B	B	B	RE		B	B	B	B	B	B	B	S
161	M	P	7/3/2020	RE	B	B		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
162	PE	A	7/3/2020	RE	B	B		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
163	M	P	7/3/2020	RE	B	RE		E	E	E		E	E	E	B		E	E	E	E	E	E	B	S
164	M	A	7/3/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B		E	E	E	B	B	B	B	S
165	M	P	7/3/2020	B	B	RE		B	B	B		E	E	E	B		E	E	E	E	E	E	B	S
166	M	P	7/3/2020	RE	B	RE		B	B	B		B	B	B	B		E	E	E	B	B	B	B	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)	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 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
167	M	P	7/3/2020	RE	B	B		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
168	M	P	7/3/2020	RE	B	RE		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
169	M	A	7/3/2020	B	B	B		B	B	B		E	E	E	B		E	E	E	E	E	E	B	S
170	PE	A	7/3/2020	B	B	RE		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
171	M	P	7/3/2020	RE	B	RE		E	E	E		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
172	M	P	7/3/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
173	PE	A	7/3/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
174	M	P	7/3/2020	E	E	E		B	E	E		B	B	B	RE		E	E	B	RE	B	E	B	S
175	PE	A	7/3/2020	E	E	E		B	B	B		E	E	E	E		E	E	E	E	E	E	E	S
176	M	P	7/3/2020	N	E	RE		E	E	RE		E	E	E	E		B	B	B	B	B	B	B	S
178	M	P	7/3/2020	B	B	B		B	E	E		B	B	B	B		E	E	B	RE	B	P	B	S
179	PE	A	7/3/2020	E	E	E		E	E	E		B	B	B	B		RE	RE	N	E	N	E	RE	S
180	M	P	7/3/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
181	PE	A	7/3/2020	RE	B	E		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	P	S
182	M	P	7/3/2020	RE	B	E		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	P	S
183	M	P	7/3/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
184	M	P	08/03/2020	B	B	B		B	B	B		E	E	E	E		B	B	B	B	B	E	E	S
185	M	P	08/03/2020	B	E	E		E	E	E		E	E	E	B		B	B	E	B	B	RE	RE	S
186	PE	A	08/03/2020	E	E	E		E	E	E		E	E	E	E		E	E	E	E	E	E	E	S
187	M	P	08/03/2020	RU	B	B		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
188	PE	A	08/03/2020	RE	B	E		E	E	E		E	E	E	E		E	E	E	E	E	E	E	S
189	M	P	08/03/2020	B	B	B		E	E	E		B	E	E	E		E	E	E	E	E	E	E	S
190	M	P	08/03/2020	B	E	E		E	E	E		E	E	E	B		E	B	E	E	E	E	E	S
191	M	P	08/03/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
192	M	P	08/03/2020	B	E	B		E	E	B		E	E	E	E		E	B	E	B	B	E	B	S
193	PE	A	08/03/2020	B	E	E		E	E	B		E	E	E	E		E	E	E	E	E	E	E	S
194	M	P	08/03/2020	B	B	B		B	B	E		B	B	E	E		E	B	E	E	E	E	E	S
195	M	P	08/03/2020	RE	RE	RE		B	B	B		RE	RE	RE	RE		B	B	B	B	B	B	B	S
196	M	P	08/03/2020	RE	RE	RE		B	B	B		RE	RE	RE	B		B	B	B	B	B	B	B	S
197	M	P	08/03/2020	B	B	B		E	E	E		B	B	B	E		E	E	E	E	E	B	B	S
198	M	P	08/03/2020	RE	RE	B		B	B	B		RE	RE	RE	B		RE	RE	RE	B	B	B	B	S
199	PE	A	08/03/2020	RE	B	B		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	E	E	E	E	S
200	M	P	08/03/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B		E	E	E	E	B	B	B	S
201	PE	A	08/03/2020	B	B	B		E	E	E		E	E	E	E		E	E	B	B	B	B	B	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)	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
202	M	P	08/03/2020	B	B	B		E	E	E		E	E	E	E		B	B	B	B	B	B	B	S
203	M	P	08/03/2020	RE	RE	RE		B	B	B		RE	RE	RE	RE		B	B	B	B	B	B	B	S
204	PE	A	08/03/2020	RE	RE	RE		B	B	B		RE	RE	RE	B		B	B	B	B	B	B	B	S
205	PE	A	08/03/2020	RE	RE	RE		B	B	B		B	B	B	B		RE	RE	RE	RE	RE	B	B	S
206	M	A	08/03/2020	RE	RE	RE		B	B	B		B	B	B	B		RE	RE	RE	RE	B	B	B	S
207	M	P	08/03/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B		B	B	E	E	E	E	E	S
208	M	P	08/03/2020	B	B	B		E	E	E		E	E	E	E		B	B	B	B	B	B	B	S
209	PE	A	08/03/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B		E	E	E	E	E	E	E	S
210	PE	A	08/03/2020	B	B	B		E	E	E		B	B	B	E		E	E	E	E	B	B	B	S
211	M	P	08/03/2020	B	B	B		E	E	E		E	E	E	E		RE	RE	B	B	B	B	B	S
212	M	P	08/03/2020	B	B	B		E	E	E		B	B	B	B		E	E	E	E	E	E	E	S
213	M	P	08/03/2020	RE	RE	RE		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
214	M	P	08/03/2020	RE	RE	RE		B	B	B		RE	RE	RE	RE		B	B	B	B	RE	RE	RE	S
215	M	P	08/03/2020	RE	RE	RE		B	B	B		RE	RE	RE	RE		B	B	B	B	RE	RE	RE	S
216	M	P	09/03/2020	RE	B	RE		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
217	M	P	09/03/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
218	M	P	09/03/2020	B	E	B		E	E	E		E	E	E	E		E	E	E	E	E	E	E	S
219	M	P	09/03/2020	RE	B	RE		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
220	PE	A	09/03/2020	RE	E	B		B	B	B		E	E	E	E		E	E	E	E	E	E	E	S
221	M	P	09/03/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
222	M	P	09/03/2020	RE	B	RE		E	E	E		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
223	M	P	09/03/2020	E	E	E		E	E	E		E	E	E	E		E	E	E	E	E	E	E	S
224	M	P	09/03/2020	RE	B	RE		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
225	M	P	09/03/2020	B	E	B		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
226	M	P	09/03/2020	B	B	RE		E	E	E		E	E	E	E		E	E	E	E	E	E	E	S
227	PE	A	09/03/2020	B	B	RE		B	B	B		B	B	B	B		E	E	E	B	B	B	B	S
228	M	P	09/03/2020	RE	B	RE		E	E	E		E	E	E	B		E	E	E	B	E	E	B	S
229	M	P	09/03/2020	RE	B	RU		B	B	B		B	B	B	B		E	E	E	B	B	B	B	S
230	M	A	09/03/2020	B	B	B		E	E	E		B	B	B	B		E	E	E	B	B	B	B	S
231	M	P	09/03/2020	B	B	B		E	E	E		E	E	E	B		E	E	E	E	E	E	E	S
232	M	P	09/03/2020	RE	B	B		E	E	E		E	E	E	E		E	E	E	E	E	E	E	S
233	M	P	09/03/2020	RE	B	RU		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
234	PE	A	09/03/2020	RE	E	B		E	E	E		E	E	E	B		E	E	E	B	B	B	B	S
235	PE	A	09/03/2020	RE	B	RE		B	B	B		B	B	B	B		E	E	E	B	B	B	B	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)	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 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
236	M	P	09/03/2020	B	P	E		E	E	B		B	E	RE	E		E	E	E	E	E	E	B	S
237	M	P	09/03/2020	N	E	E		E	E	E		E	E	E	E		B	B	B	B	B	B	E	S
238	M	P	09/03/2020	E	E	E		B	B	E		E	B	B	B		B	B	E	E	E	E	P	S
239	M	P	09/03/2020	P	B	E		P	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
240	PE	A	09/03/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
241	PE	A	09/03/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
242	M	P	09/03/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
243	M	P	09/03/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
244	M	P	09/03/2020	P	RE	E		RU	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	P	S
245	M	P	09/03/2020	P	RE	E		RU	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	P	S
246	M	P	10/03/2020	B	B	B		RE	RE	RE		B	B	B	B		RE	RE	RE	B	B	B	B	S
247	M	P	10/03/2020	RE	RE	RE		RE	RE	RE		RE	RE	RE	RE		B	B	B	B	B	B	B	S
248	M	P	10/03/2020	RE	RE	RE		B	B	B		RE	RE	RE	RE		B	B	B	B	B	B	B	S
249	M	P	10/03/2020	RE	RE	RE		B	B	B		B	B	B	B		RE	RE	RE	RE	RE	RE	RE	S
250	M	P	10/03/2020	RE	RE	RE		RE	RE	RE		RE	RE	RE	RE		B	B	B	B	B	B	B	S
251	M	P	10/03/2020	RE	RE	RE		B	B	B		B	B	B	B		RE	RE	RE	RE	RE	RE	RE	S
252	M	P	10/03/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	E		E	E	E	E	B	B	B	S
253	M	P	10/03/2020	RE	RE	RE		B	B	B		RE	RE	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
254	M	P	10/03/2020	RE	RE	RE		B	B	B		RE	RE	RE	RE		RE	RE	RE	RE	RE	RE	RE	S
255	M	P	10/03/2020	RE	RE	RE		RE	RE	RE		B	B	B	B		RE	RE	RE	RE	RE	RE	RE	S
256	M	P	10/03/2020	B	B	B		RE	RE	RE		B	B	B	B		RE	RE	RE	RE	RE	RE	RE	S
257	M	P	10/03/2020	RE	RE	RE		RE	RE	RE		B	B	B	B		RE	RE	RE	RE	RE	RE	RE	S
258	PE	A	10/03/2020	B	B	B		RE	RE	RE		B	B	B	B		RE	RE	RE	B	B	B	B	S
259	M	P	10/03/2020	RE	RE	RE		B	B	B		B	B	B	B		RE	RE	RE	RE	RE	RE	RE	S
260	M	P	10/03/2020	RE	RE	RE		B	B	B		RE	RE	RE	RE		B	B	B	B	B	B	B	S
261	M	P	10/03/2020	RE	RE	RE		B	B	B		B	B	B	B		RE	RE	RE	RE	RE	RE	RE	S
262	PE	A	10/03/2020	RE	RE	RE		B	B	B		RE	RE	RE	B		B	B	B	B	B	B	B	S
263	M	P	10/03/2020	RE	RE	RE		B	B	B		B	B	B	B		RE	RE	RE	B	B	B	B	S
264	M	P	10/03/2020	RE	RE	RE		B	B	B		RE	RE	RE	B		B	B	B	B	B	B	B	S
265	M	P	11/03/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
266	M	P	11/03/2020	P	B	E		P	RE	B		B	B	B	RE		B	B	B	RE	RE	B	P	S
267	M	P	11/03/2020	P	B	E		B	B	E		RE	RE	B	B		RE	RE	B	RE	RE	RE	P	S
268	M	P	11/03/2020	P	RE	E		RU	RU	RE		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
269	M	P	11/03/2020	P	B	E		RU	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	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)	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 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
270	PE	A	11/03/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
271	M	P	11/03/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
272	M	P	11/03/2020	E	E	E		E	B	B		B	B	RE	P		B	B	E	E	E	E	B	S
273	M	P	11/03/2020	E	B	B		B	B	E		E	E	E	E		RE	E	B	E	B	E	B	S
274	M	P	11/03/2020	E	E	B		B	E	E		E	E	B	E		RE	B	E	E	E	E	E	S
275	M	P	11/03/2020	E	E	B		B	B	E		E	E	E	E		B	E	E	E	E	E	P	S
276	M	P	11/03/2020	RE	RE	RE		B	B	B		RE	RE	RE	RE		B	B	B	RE	RE	RE	RE	S
277	M	P	12/03/2020	RE	RE	RE		B	B	B		B	B	B	B		RE	RE	RE	B	B	B	B	S
278	M	P	12/03/2020	RE	RE	RE		B	B	B		RE	RE	RE	RE		B	B	B	B	B	B	B	S
279	M	P	12/03/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B		E	E	E	E	E	E	E	S
280	M	P	12/03/2020	RE	RE	RE		RE	RE	RE		B	B	B	B		RE	RE	RE	RE	B	B	B	S
281	PE	A	12/03/2020	RE	RE	RE		B	B	B		RE	RE	RE	B		B	B	B	B	RE	RE	RE	S
282	M	P	12/03/2020	RE	RE	RE		B	B	B		B	B	B	B		RE	RE	RE	B	B	B	B	S
283	M	P	12/03/2020	RE	RE	RE		B	B	B		E	E	E	E		B	B	B	E	E	E	E	S
284	M	P	12/03/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
285	PE	A	12/03/2020	RE	RE	RE		B	B	B		RE	RE	RE	B		B	B	B	B	B	B	B	S
286	PE	A	12/03/2020	RE	RE	RE		B	B	B		RE	RE	RE	B		B	B	B	B	B	B	B	S
287	M	P	12/03/2020	RE	RE	RE		B	B	B		RE	RE	RE	RE		B	B	B	B	B	B	B	S
288	M	P	12/03/2020	RE	RE	B		B	B	B		RE	RE	RE	RE		B	B	B	B	B	B	B	S
289	PE	A	12/03/2020	B	B	B		RE	RE	RE		B	B	B	B		RE	RE	RE	B	B	B	B	S
290	M	P	12/03/2020	B	B	B		RE	RE	RE		B	B	B	B		RE	RE	RE	B	B	B	B	S
291	M	P	12/03/2020	RE	RE	RE		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
292	M	P	12/03/2020	RE	RE	RE		B	B	B		B	B	B	B		RE	RE	RE	B	B	B	B	S
293	M	P	12/03/2020	RE	RE	RE		B	B	B		B	B	B	B		RE	RE	RE	B	B	B	B	S
294	M	P	12/03/2020	RE	RE	RE		B	B	B		RE	RE	RE	RE		B	B	B	B	B	B	B	S
295	M	P	12/03/2020	RE	RE	RE		B	B	B		RE	RE	RE	B		RE	RE	RE	B	B	B	B	S
296	M	P	13/03/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
297	M	P	13/03/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
298	M	P	13/03/2020	E	B	RE		RE	RE	E		E	E	E	E		B	B	B	E	E	E	E	S
299	M	P	13/03/2020	E	E	E		E	E	E		E	E	E	E		E	E	E	E	E	E	E	S
300	M	P	13/03/2020	E	B	RE		RU	B	E		E	E	E	E		E	B	RE	E	E	B	B	S
301	M	P	13/03/2020	E	B	E		B	B	B		B	E	E	E		E	E	E	B	B	B	P	S
302	M	P	13/03/2020	B	B	B		B	B	B		E	E	B	B		B	B	E	E	E	B	B	S
303	M	P	13/03/2020	P	B	E		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	P	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)	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 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
304	M	P	13/03/2020	P	B	E		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	P	S
305	M	P	13/03/2020	P	B	B		P	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	P	S
306	M	P	13/03/2020	RE	RE	RE		RE	RE	RE		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
307	PE	A	13/03/2020	B	E	B		E	E	E		E	E	E	B		E	E	E	E	E	E	E	S
308	M	P	13/03/2020	B	B	RE		B	B	B		B	B	B	B		E	E	E	B	B	B	RE	S
309	M	P	13/03/2020	B	B	B		E	E	E		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
310	M	P	13/03/2020	RE	B	RE		B	B	B		B	B	B	RE		E	E	E	B	B	B	B	S
311	M	P	13/03/2020	B	B	B		E	E	E		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
312	M	P	13/03/2020	B	B	RE		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	RE	S
313	PE	A	13/03/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
314	M	P	13/03/2020	RE	RE	RE		B	B	B		B	B	B	RE		B	B	B	RE	RE	B	RE	S
315	M	A	13/03/2020	RE	B	RE		B	B	B		B	B	B	B		E	E	E	B	B	B	B	S
316	M	P	13/03/2020	B	B	B		E	E	B		B	B	B	B		E	E	E	B	B	B	B	S
317	M	P	13/03/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
318	PE	A	13/03/2020	B	B	RE		E	E	E		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
319	M	P	13/03/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
320	M	P	13/03/2020	B	B	B		E	E	E		E	E	E	E		E	E	E	E	E	E	B	S
321	PE	A	13/03/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B		E	E	E	B	B	B	B	S
322	PE	A	13/03/2020	B	B	RE		B	B	B		E	E	E	B		E	E	E	E	E	E	B	S
321	M	P	13/03/2020	B	B	B		E	E	E		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
322	M	P	13/03/2020	RE	B	B		E	E	E		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
323	PE	A	13/03/2020	B	B	RE		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
324	M	P	14/03/2020	RE	RE	RE		B	B	B		B	B	B	B		RE	RE	RE	RE	RE	RE	RE	S
325	PE	A	14/03/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
326	PE	A	14/03/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B		B	B	RE	RE	RE	RE	RE	S
327	M	P	14/03/2020	RE	RE	RE		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
328	M	P	14/03/2020	RE	RE	RE		B	B	B		B	B	B	B		RE	RE	RE	B	B	B	B	S
329	M	P	14/03/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
330	PE	A	14/03/2020	B	B	B		B	B	B		RE	RE	RE	RE		B	B	B	B	B	B	B	S
331	M	P	14/03/2020	RE	RE	RE		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	RE	RE	RE	RE	S
332	M	P	14/03/2020	B	B	B		B	B	B		E	E	E	E		B	B	B	B	E	E	E	S
333	M	P	14/03/2020	RE	RE	RE		B	B	B		B	B	B	B		RE	RE	RE	B	B	B	B	S
334	M	P	14/03/2020	RE	RE	RE		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
335	M	P	14/03/2020	RE	RE	RE		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	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)	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 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
336	M	P	14/03/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
337	M	P	14/03/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	E	E	E	E	S
338	M	P	14/03/2020	B	B	B		B	B	B		E	E	E	E		E	E	E	E	E	E	E	S
339	M	P	14/03/2020	B	B	B		B	B	B		E	E	E	E		B	B	B	E	E	E	E	S
340	M	P	14/03/2020	RE	RE	RE		B	B	B		RE	RE	RE	B		B	B	B	B	B	B	B	S
341	M	P	14/03/2020	B	E	E		E	E	E		E	E	E	E		E	E	B	E	B	B	P	S
342	M	P	14/03/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
343	M	P	14/03/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	P	S
344	PE	A	14/03/2020	B	B	E		E	E	E		E	E	E	E		E	E	E	E	E	E	E	S
345	PE	A	14/03/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
346	M	P	14/03/2020	B	B	B		E	E	E		E	E	E	E		E	E	E	B	B	B	RE	S
347	M	P	14/03/2020	RE	RE	RE		RE	RE	RE		RE	RE	RE	RE		RE	RE	RE	RE	RE	RE	RE	S
348	M	P	14/03/2020	B	B	B		E	E	E		E	E	E	E		E	E	B	B	B	B	E	S
349	M	P	14/03/2020	B	B	B		B	B	B		B	E	E	E		E	E	E	E	E	E	E	S
350	M	P	14/03/2020	RE	RE	RE		B	B	B		B	B	B	B		RE	RE	RE	B	B	B	B	S
351	M	P	14/03/2020	E	E	E		E	E	E		E	E	E	E		E	E	E	E	E	E	E	S
352	M	P	14/03/2020	RE	RE	RE		B	B	B		RE	RE	RE	RE		B	B	B	B	B	B	B	S
353	M	P	14/03/2020	RE	RE	RE		B	B	B		RE	RE	RE	RE		B	B	B	B	B	B	B	S
354	PE	A	15/03/2020	P	B	E		B	B	E		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	P	S
355	M	P	15/03/2020	P	B	E		E	E	E		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	P	S
356	M	P	15/03/2020	E	P	P		E	B	E		E	E	E	E		B	E	E	E	E	E	E	S
357	M	P	15/03/2020	E	E	P		B	RE	N		B	B	B	B		E	E	B	P	E	E	E	S
358	M	P	15/03/2020	E	E	E		E	E	E		E	E	E	E		E	E	E	E	E	E	E	S
359	M	P	15/03/2020	E	E	E		B	E	E		E	N	N	N		E	N	B	RE	E	E	E	S
360	PE	A	15/03/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
361	M	P	15/03/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
362	M	P	15/03/2020	RU	RE	E		E	E	E		E	B	P	N		E	B	RU	E	E	E	E	S
363	M	P	15/03/2020	E	B	E		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	E	RE	B	B	S
364	M	P	15/03/2020	E	E	E		B	E	E		E	E	B	B		E	E	B	RU	RU	B	E	S
365	M	P	15/03/2020	B	RE	E		E	RE	B		E	E	E	RE		B	B	B	B	B	B	B	S
366	M	P	15/03/2020	E	B	E		B	B	E		E	E	E	RE		RU	B	B	E	E	N	E	S
367	M	P	15/03/2020	B	B	B		E	E	B		RU	RU	B	E		E	E	E	B	B	B	B	S
368	M	P	15/03/2020	E	E	E		E	E	E		E	E	E	E		E	E	E	E	E	E	B	S

Limpeza e conforto da recepção, banheiros, corredores, salas de espera e consultórios:	
Excelente	125
Bom	466
Regular	8
Ruim	22
Péssimo	43
Não quero responder	4
Total	668

O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (Placas Internas)	
Excelente	126
Bom	456
Regular	12
Ruim	39
Péssimo	2
Não quero responder	12
Total	647

O tempo que demorou para o paciente ser atendido PELO ENFERMEIRO	
Excelente	148
Bom	397
Regular	99
Ruim	4
Péssimo	0
Não quero responder	5
Total	653

A boa vontade e disposição dos MÉDICOS em ajudar a resolver seus problemas	
Excelente	253
Bom	358
Regular	52
Ruim	2
Péssimo	0
Não quero responder	0
Total	665

A boa vontade e disposição dos FUNCIONÁRIOS DA ADMINISTRAÇÃO em ajudar a resolver seus problemas	
Excelente	251
Bom	347
Regular	53
Ruim	2
Péssimo	0
Não quero responder	0
Total	653

Durante a consulta você foi bem informado do seu estado de saúde e dos procedimentos a serem realizados?	
Excelente	180
Bom	422
Regular	32
Ruim	25
Péssimo	8
Não quero responder	2
Total	669

O tempo que demorou para o paciente ser atendido PELO MÉDICO	
Excelente	98
Bom	216
Regular	39
Ruim	12
Péssimo	3
Não quero responder	0
Total	368

O tempo que demorou para o paciente ser atendido PELA RECEPÇÃO	
Excelente	100
Bom	358
Regular	50
Ruim	2
Péssimo	0
Não quero responder	0
Total	510

A boa vontade e disposição dos ENFERMEIROS em ajudar a resolver seus problemas	
Excelente	147
Bom	422
Regular	101
Ruim	0
Péssimo	0
Não quero responder	0
Total	670

Sua sensação de segurança em relação aos atendimentos oferecidos por esta unidade?	
Excelente	88
Bom	398
Regular	58
Ruim	1
Péssimo	1
Não quero responder	0
Total	546

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

Excelente	125
Bom	466
Regular	8
Ruim	22
Péssimo	43
Não quero responder	4
Total	668

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

Excelente	143
Bom	482
Regular	8
Ruim	12
Péssimo	3
Não quero responder	4
Total	652

As explicações do médico durante o atendimento:

Excelente	143
Bom	452
Regular	8
Ruim	22
Péssimo	33
Não quero responder	4
Total	662

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

Excelente	78
Bom	218
Regular	0
Ruim	6
Péssimo	16
Não quero responder	0
Total	318

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

Excelente	100
Bom	358
Regular	50
Ruim	2
Péssimo	0
Não quero responder	0
Total	510

O interesse do médico em ouvir as queixas dos pacientes:

Excelente	217
Bom	389
Regular	32
Ruim	2
Péssimo	0
Não quero responder	0
Total	640

As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos que foram realizados:

Excelente	162
Bom	448
Regular	8
Ruim	22
Péssimo	13
Não quero responder	4
Total	657

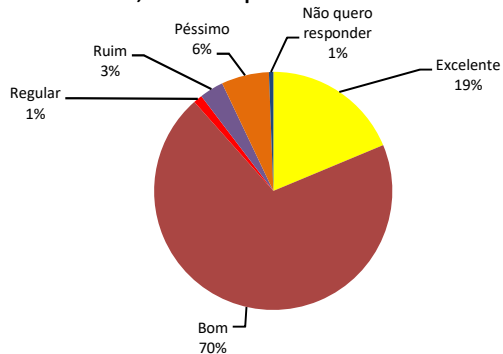
Pensando agora no geral, na unidade como um todo, o (a) Senhor (a) poderia nos dizer se está satisfeito (a) ou insatisfeito (a) após o

Satisfeito (a)	361
Insatisfeito (a)	0
Total	361

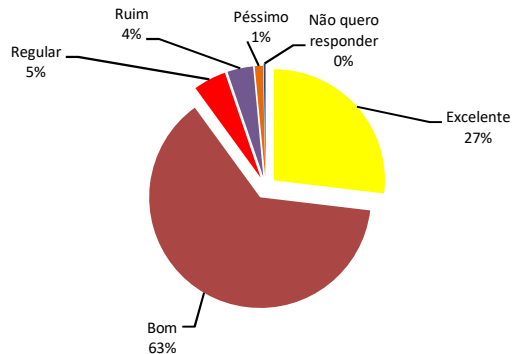
Divisão dos Atendimentos

Clínica Médica	763
Pediatria	222
Serviço Social	0

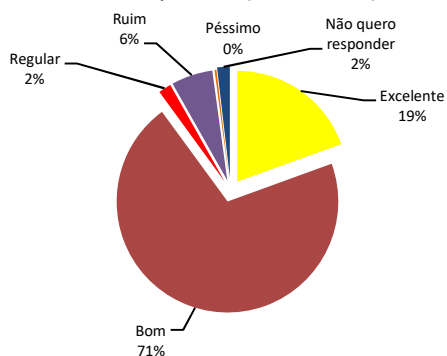
Limpeza e conforto da recepção, banheiros, corredores, salas de espera e consultórios:



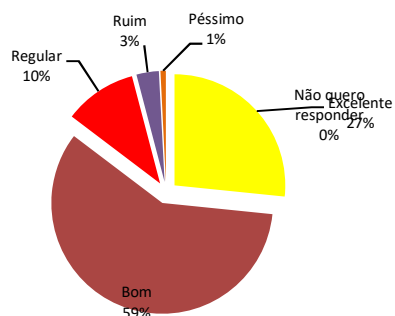
Durante a consulta você foi bem informado do seu estado de saúde e dos procedimentos a serem realizados:



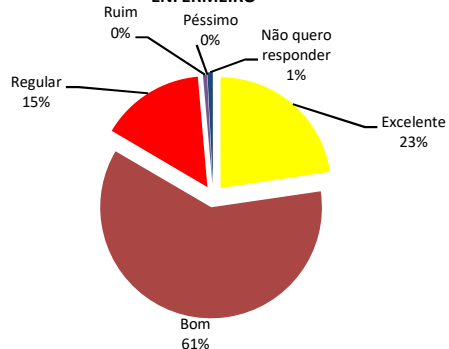
O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (Placas Internas)



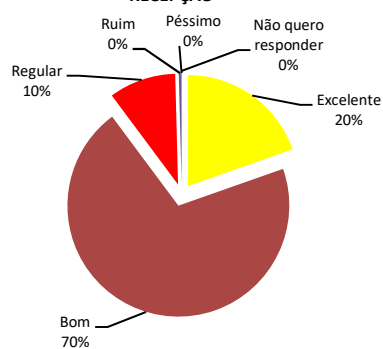
O tempo que demorou para o paciente ser atendido PELO MÉDICO



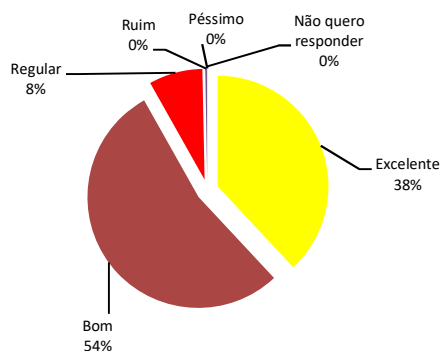
O tempo que demorou para o paciente ser atendido PELO ENFERMEIRO



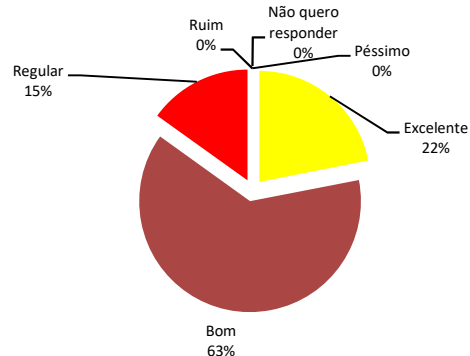
O tempo que demorou para o paciente ser atendido PELA RECEPÇÃO



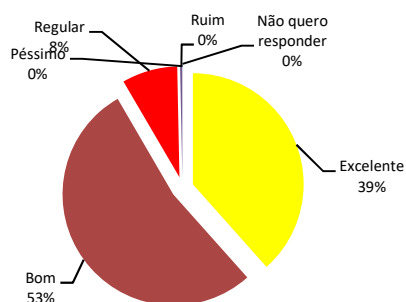
A boa vontade e disposição dos MÉDICOS em ajudar a resolver seus problemas



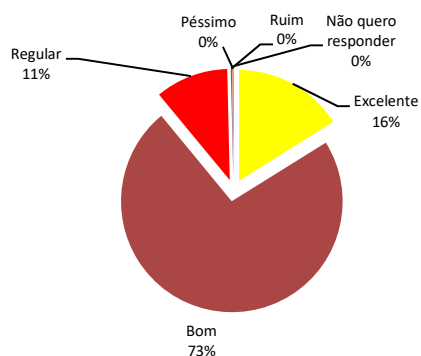
A boa vontade e disposição dos ENFERMEIROS em ajudar a resolver seus problemas



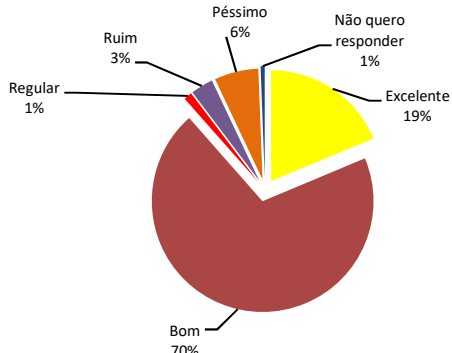
A boa vontade e disposição dos FUNCIONÁRIOS DA ADMINISTRAÇÃO em ajudar a resolver seus problemas



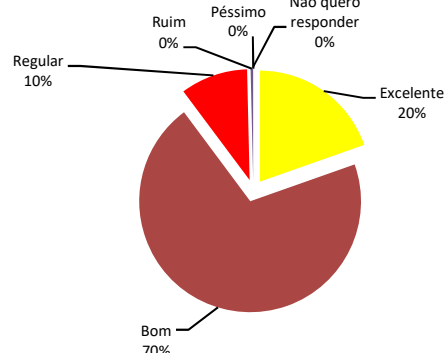
Sua sensação de segurança em relação aos atendimentos oferecidos por esta unidade?



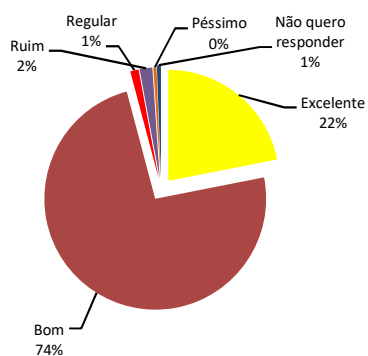
A educação e o respeito com que você foi tratado pelos Médicos



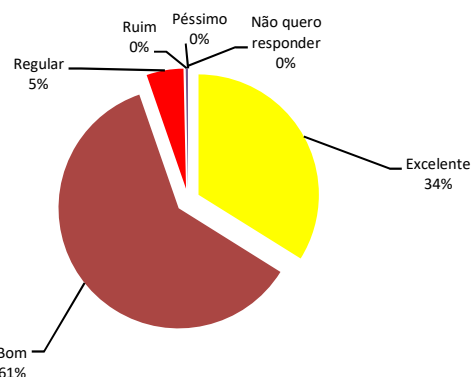
A educação e o respeito com que você foi tratado pelos Enfermeiros



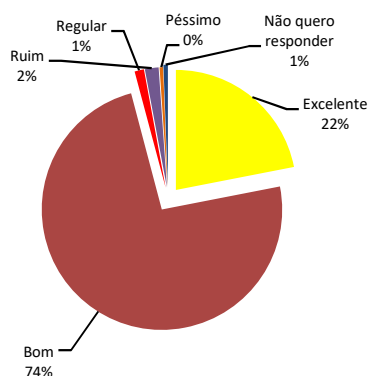
A educação e o respeito com que você foi tratado pelos funcionários da Administração



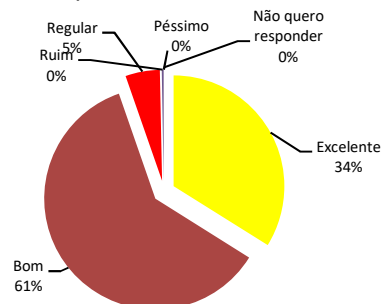
O interesse do médico em ouvir as queixas dos pacientes:



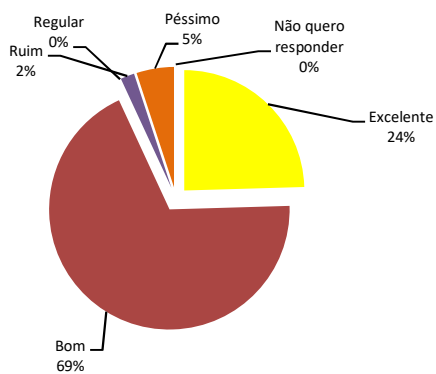
As explicações do médico durante o atendimento



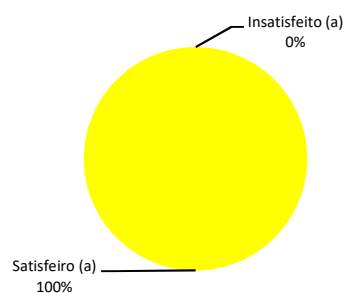
As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos que foram realizados



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:	
Telefone:	
Endereço:	
Cidade	

Queixa/Reclamação:

--

Resolução

SEM REGISTRO DE QUEIXAS/RECLAMAÇÕES

Nome:	
Telefone:	
Endereço:	
Cidade	

Queixa/Reclamação:

--

Resolução

SEM REGISTRO DE QUEIXAS/RECLAMAÇÕES

Elogios-Sugestões

Nome:

Telefone:

Endereco:

Cidade

Elogio/Sugestão:

SEM REGISTRO DE ELEGIOS/SUGESTÕES