

---

#### **4. Pesquisa de Satisfação do Usuário**

**Serviço de Atenção ao Usuário:** Consta neste relatório mensal as reuniões e atividades realizadas no período, conforme definido no mapa resumido avaliação da parte variável do Manual para Avaliação dos Indicadores.

Fonte: Serviço de Atenção ao Usuário/HRSP

## I – INTRODUÇÃO

Este relatório apresenta as atividades planejadas e executadas pelo Serviço de Atenção ao Usuário (SAU) do Hospital Regional do Sudeste do Pará Dr. Geraldo Veloso no período de **01 a 29 do mês de Fevereiro 2020**.

Os dados foram coletados através dos registros obtidos junto aos usuários internos e externos que utilizam os serviços do HRSP. No final deste relatório constam os gráficos que expressam detalhadamente a produção do SAU.

## II – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

As pesquisas de satisfação efetuadas no mês em referência seguem distribuídas conforme tabela abaixo:

Internação	177
Acolhimento	226
Ambulatório	325
S.A.D.T	340
Pós Alta Hospitalar	169
<b>TOTAL</b>	<b>1237</b>

**Tabela 01: Pesquisas por Setor**

A tabela a seguir, demonstra com clareza a satisfação do usuário, medida a partir das pesquisas de satisfação do mês avaliado:

### PERCENTUAL DE SATISFAÇÃO NO MÊS DE FEVEREIRO

Item Verificação	Acolhimento	Ambulatório	Internação	SADT	Pós Alta Hospitalar
Ruim (0 a 0,5 pontos)	3	24	1	79	0
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	3	58	4	72	0
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	23	167	54	273	9
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	749	707	252	959	524
Excelente (3,60 a 4 pontos)	3.948	5.042	4.443	5.066	3.918
Total de Resposta Positiva	452	649	354	678	338
Total de Resposta Negativa	0	1	0	2	0
Não Respondeu	20	177	25	351	112
Total de Respostas	5.178	6.648	5.108	7.129	4.789
% SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR	99,44%	96,24%	98,84%	94,02%	99,81%

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





ITEM	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	TOTAL MÊS
<b>1</b>	<b><u>Atendimentos</u></b>	
1.1	Atendimentos em sala	221
1.2	Atendimentos por telefone	01
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	69
1.4	Atendimentos nos leitos (visita às clínicas)	176
<b>2</b>	<b><u>Ações geradas nos atendimentos</u></b>	
2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	2.068
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do HRS.	00
2.3	Encaminhamento ao Serviço Social	00
2.4	Encaminhamento à Psicologia	00
<b>3</b>	<b><u>Pesquisas de satisfação realizadas</u></b>	
3.1	Internas	403
3.2	Externas	834
<b>4</b>	<b><u>Informativos e comunicados emitidos</u></b>	
		01
<b>5</b>	<b><u>Reuniões internas administrativas realizadas</u></b>	
		01
<b>6</b>	<b><u>Participação em eventos e treinamentos (internos e externos)</u></b>	
		10
<b>TOTAL GERAL DE ATIVIDADES</b>		

Tabela 03: Demonstrativo de atividades desenvolvidas pelo SAU.

Alguns dos usuários atendidos emitiram comentários, registrados a partir do atendimento em sala, nas visitas aos leitos ou através dos folders depositados nas caixas de sugestões disponibilizadas nos Setores do HRSP.

Vejam a classificação desses comentários:

TIPO DE COMENTÁRIO	TOTAL MÊS	%
Elogio	91	85,04
Reclamação	14	13,09
Sugestão	02	1,87
Relato	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100,00</b>

**Tabela 04: Comentários feitos pelos usuários.**

Observando os registros, convém destacar as reclamações, sendo encaminhadas para avaliação e parecer da respectiva Coordenação ou Diretoria responsável.

Vejam os motivos das reclamações:

RECLAMAÇÕES	Origem	Destino
Ordem de Chamadas de Exames	Atendimento SADT	Atendimento SADT
Colchão Danificado	Clinica Cirúrgica	Clinica Cirúrgica
Atendimento médico: visita no leito	Clinica Médica	Direção técnica
Barulho na Clínica Médica	Clinica Médica	Clinica Médica
Atendimento ambulatorial Otorrino - Reagendamento de consulta	Ambulatório	Direção Hospitalar
Demora para realização de exame Raio X de Torax	SADT	SADT
Atraso consulta ambulatorial - Cirurgia Vascular	Ambulatório	Direção técnica
Demora realização Exame de Ressonância Joelho .	SADT	SADT
Falta de Poltrona - 18/02/2020	Clinica Cardiológica	Clinica Cardiológica
Horário de Banho de Usuária	Clinica Médica	Clinica Médica
Condições do Repouso das Mães da Neonatal.	UTI Neo	UTI Neo
Cancelamento de Consulta Ambulatorial - Ortopedia	Ambulatório	Ambulatório
Forma de Tratamento pós cirurgia	Clinica Cirúrgica	Clinica Cirúrgica
Demora realização do exame de Raio-x (usuário ambulatório ortopedia)	Ambulatório	SADT

**Tabela 05: Motivos das reclamações.**



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

Setor	Total Numérico	%
Clinica Cardiológica	01	7,15
Direção Técnica	02	14,28
Clinica Médica	02	14,28
Direção Hospitalar	01	7,15
SADT	03	21,43
Atendimento	02	14,28
Clinica Cirúrgica	02	14,28
UTI Neonatal	01	7,15
Total	14	100,00

Tabela 06: Reclamações por Setor.

### III – ANÁLISE DOS DADOS

Antes da análise dos números obtidos, é importante citar que neste mês, como de rotina, podemos comprovar que os usuários em sua maioria detêm conhecimento sobre o serviço prestado pelo SAU isso se nota nitidamente pelo uso dos folders, caixas de sugestões, reuniões com acompanhantes e pelos vários atendimentos prestados pelo Setor.

O índice geral de satisfação do usuário neste mês foi de 97,67%. O índice encontra-se dentro da meta, classificado como ótimo tendo como determinantes os setores de Acolhimento e Pós- Alta Hospitalar. Em contrapartida, o setor SADT apresentou uma queda em relação ao mês anterior já que no mês de Fevereiro devido o equipamento de Raio-x e Ressonância ter ficado alguns dias em manutenção, houve um acúmulo de atendimentos – o fato reflete na satisfação do usuário em relação ao não atendimento, outro fator, queixas referentes ao tempo de espera para execução dos mesmos. Durante o período de espera, existe um desconforto, e os usuários acabam ficando mais agitados, o que impacta no silêncio do ambiente, um dos motivos também relatados na insatisfação. Segue abaixo as orientações realizadas durante o período de espera:

- 1) Visando diminuir o tempo de espera, garantir maior organização, conforto na acomodação, satisfação e segurança, orientamos que os mesmos fiquem atentos no horário marcado no documento de regulação para os atendimentos, não havendo a necessidade de chegarem antes do horário marcado, visto que todos terão atendimento e possuem sua vaga garantida previamente;
- 2) Durante as palestras apresentamos o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU, canal de comunicação direto entre o usuário e a Instituição. Estes encontros são realizados no Ambulatório, SADT e Enfermarias;
- 3) Enfatizamos a importância da conscientização sobre o controle de higienização das mãos, cuidados com o ambiente (utilização correta dos banheiros e lixo), tempo de espera e ordem prioritária;
- 4) Durante a permanência na Instituição, os usuários são orientados sobre o uso do celular referente ao som e imagens. É proibido tirar fotos dentro do HRSP sem que haja autorização do setor de Comunicação. Havendo necessidade de algum registro os mesmos deverão solicitar apoio ao SAU e/ou atendimento das Recepções para que sejam orientados ou encaminhados ao Setor responsável.

As atividades do SAU podem ser acompanhadas por meio dos dados das tabelas anteriores e a análise dos gráficos anexos.

#### **IV – ELOGIOS E SUGESTÕES**

No mês vigente tivemos duas sugestões. Foram registrados 80 relatos de elogios. As cópias dos formulários seguem em anexo no CD.

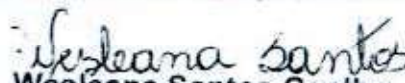
#### **V – PROPOSTAS PARA PRÓXIMO MÊS**

- 1) Estimular os usuários a utilizarem o SAU todas às vezes em que for necessário;
- 2) Informar às Diretorias, Coordenações e membros da equipe de colaboradores sobre os comentários recebidos (elogios, reclamações, dúvidas e sugestões), a fim de estimular a manutenção da qualidade existente ou as melhorias que forem necessárias;



- 3) Receber e encaminhar todas as reclamações para avaliação e parecer, dando retorno delas aos usuários e/ou acompanhantes;
- 4) Realizar as pesquisas de satisfação do usuário mensalmente nos setores Pronto Atendimento, Ambulatório, SADT, Internação e Pós Alta Hospitalar, conforme os totais indicados no cálculo amostral constante como anexo deste relatório;
- 5) Monitorar os índices de satisfação, dando retorno às Diretorias e Coordenações, a fim de que sejam implantadas as melhorias necessárias;
- 6) Estar presente nos setores SADT, Ambulatório, Clínicas, procurando, na medida do possível auxiliar o usuário diante de suas necessidades.

Marabá, 04 de Março de 2020.

  
**Wesléana Santos Coelho**  
Coordenadora do SAU

  
**Wesleyano Santos Coelho**  
Coordenadora do SAU  
Pró-Saúde/HRSP-PA



HOSPITAL REGIONAL  
DO SUDESTE DO PARÁ  
DR. GERALDO VELOSO



**PRÓ-SAÚDE**  
ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE  
ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR

SECRETARIA DE  
SAÚDE PÚBLICA



GOVERNO DO  
**PARÁ**

# **PESQUISA DE SATISFAÇÃO AVALIAÇÃO MENSAL**

**REFERÊNCIA: FEVEREIRO - 2020**

RL.HRSP.SAU.001-02

000085





RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE INTERNAÇÃO

ITEM	NUMERO DE RESPOSTAS						TOTAL	NR	Total	Total 7/8 e 9/10
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10					
1	Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, recepção, salas de espera?						176	1	177	170
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?						176	1	177	174
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? ( placas e cartazes)						177	0	177	175
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
4.1	Pelos médicos						173	4	177	171
4.2	Pelos enfermeiros						176	1	177	174
4.3	Pelos Outros Profissionais						175	2	177	173
4.4	Pelos funcionários da administração						175	2	177	173
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1	Para os médicos						176	1	177	174
5.2	Para os enfermeiros						177	0	177	175
5.3	Para os Outros Profissionais						177	0	177	175
5.4	Para os funcionários da administração						175	2	177	173
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?						177	0	177	175
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
7.1	Pelos médicos						175	2	177	173
7.2	Pelos enfermeiros						177	0	177	175
7.3	Pelos Outros Profissionais						177	0	177	174
7.4	Pelos funcionários da administração						177	0	177	175
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?						177	0	177	175
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?						177	0	177	175
10	A limpeza das roupas de cama e banho?						172	5	177	170
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?						177	0	177	175
12	O silêncio no ambiente do hospital?						177	0	177	175
13	O horário em que são servidas as refeições?						177	0	177	175
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?						177	0	177	175
15	O horário das vistas?						177	0	177	175
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?						175	2	177	173
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?						175	2	177	173
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?						177	0	177	175
							4754	25	4779	4695
							100,00%	0,52%		98,76%
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?									
20	Você voltaria a utilizar este serviço?									

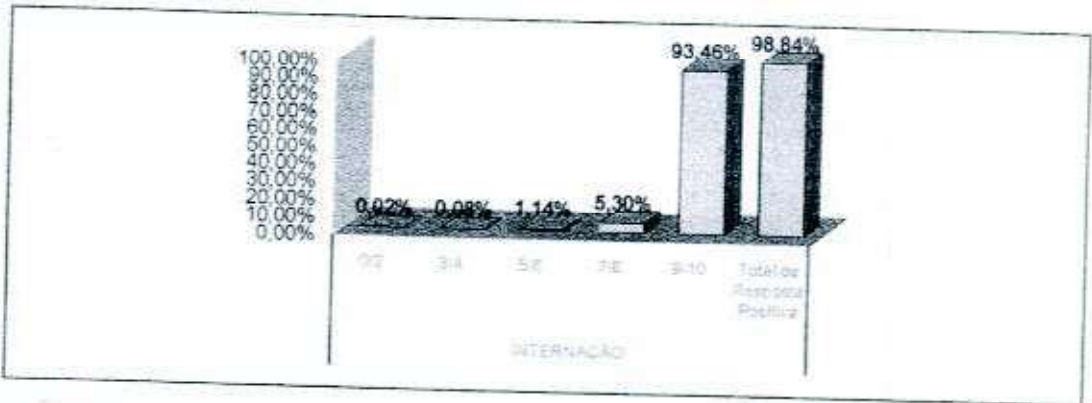
Foram realizadas 177 entrevistas.  
No período de 1 a 29 de Fevereiro 2020.

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

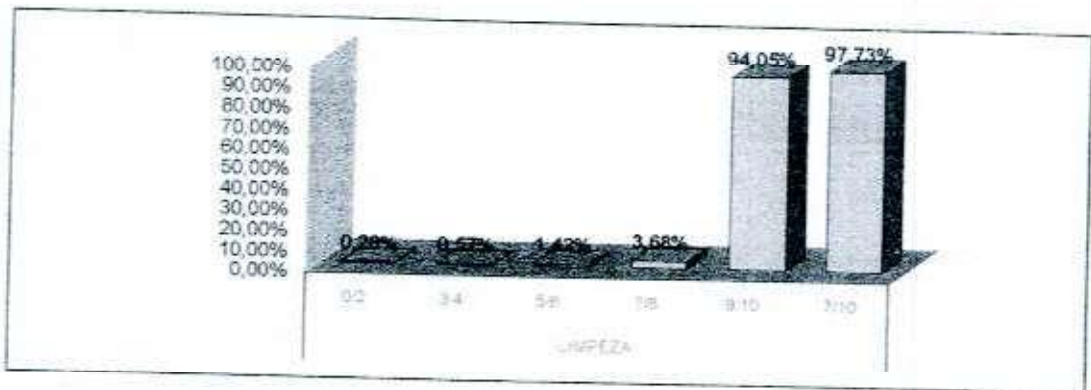
Total de Resposta Positiva 5049  
Total de Resposta Geral 5108  
Taxa Global de Satisfação do Usuário 98,84%

**AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - FEVEREIRO/2020**

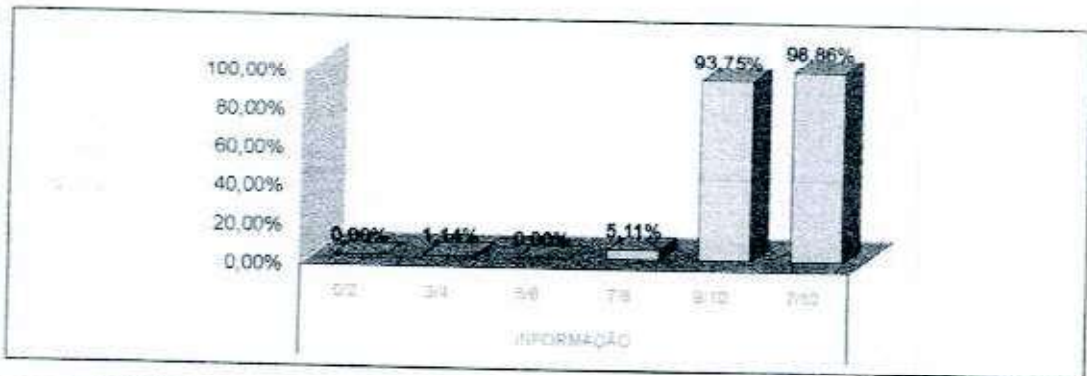
**1. INTERNAÇÃO**



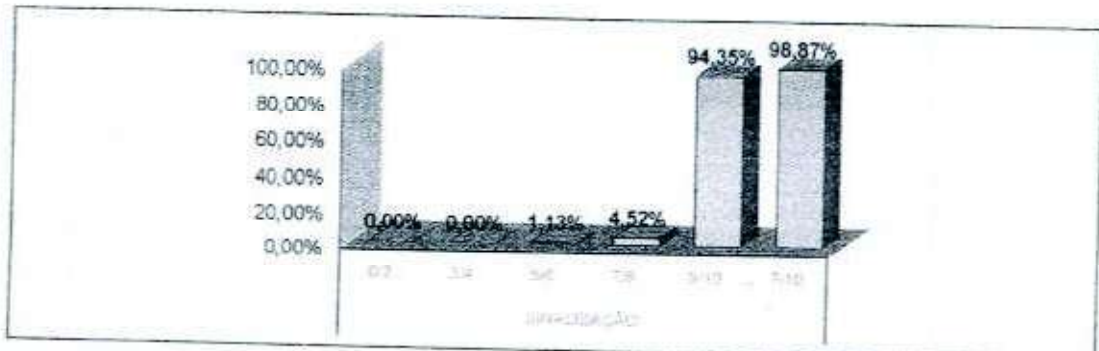
**1.1 LIMPEZA**



**1.2 INFORMAÇÃO**



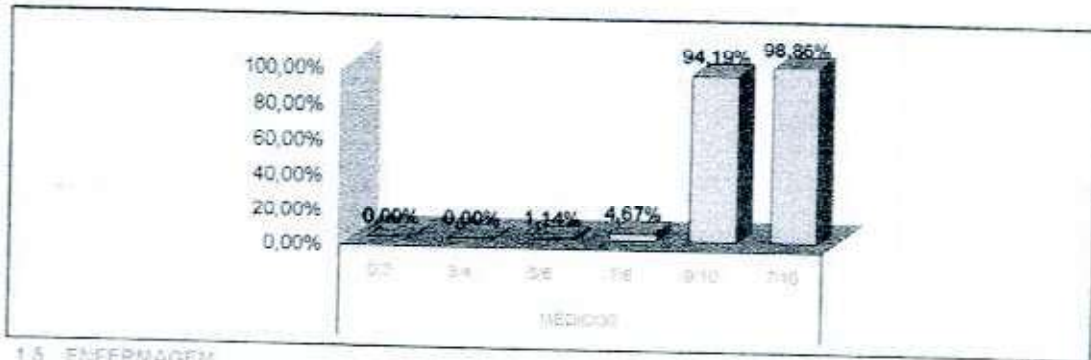
**1.3 SINALIZAÇÃO**



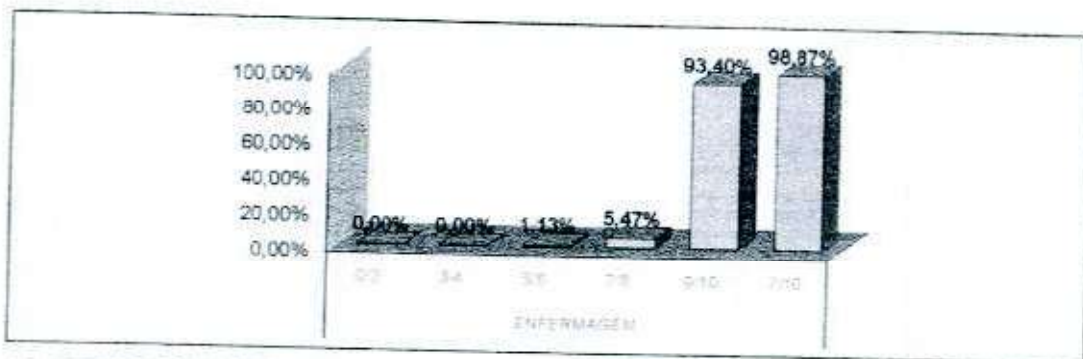


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - FEVEREIRO/2020

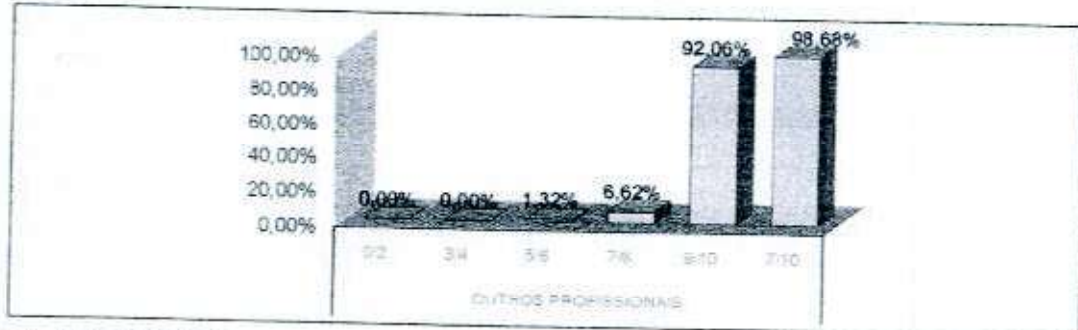
1.4. MÉDICOS



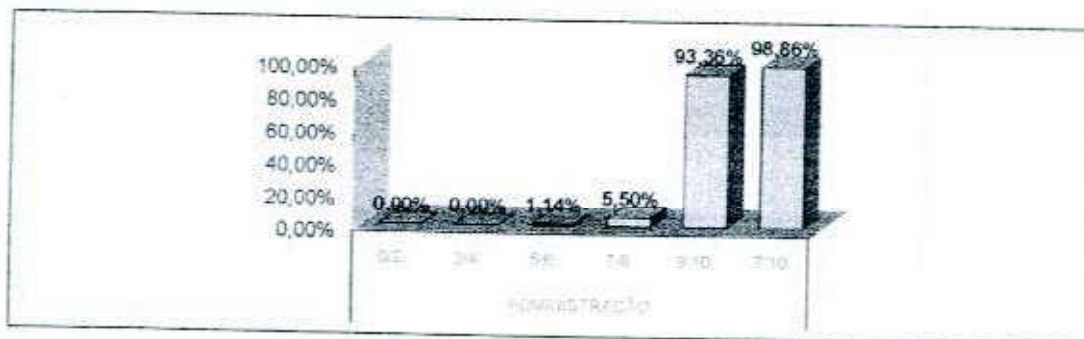
1.5. ENFERMAGEM



1.6. OUTROS PROFISSIONAIS



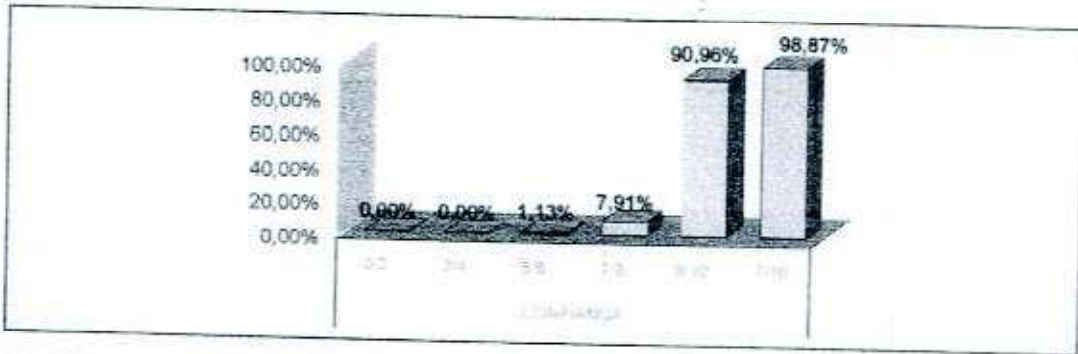
1.7. ADMINISTRAÇÃO



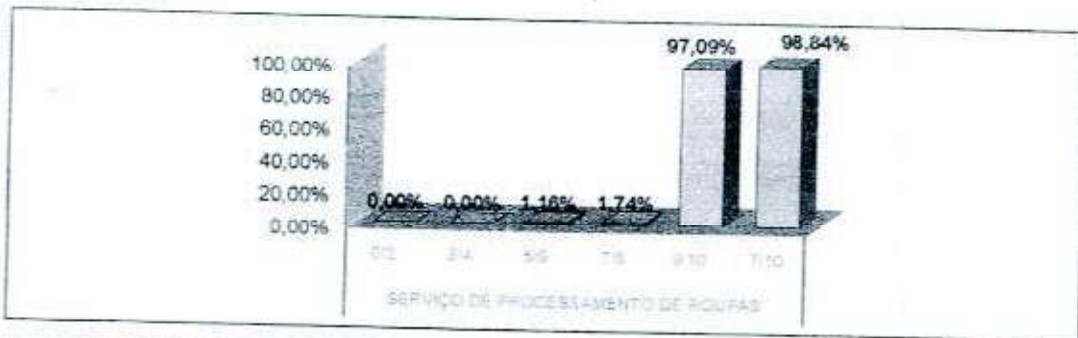
000088

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - FEVEREIRO/2020

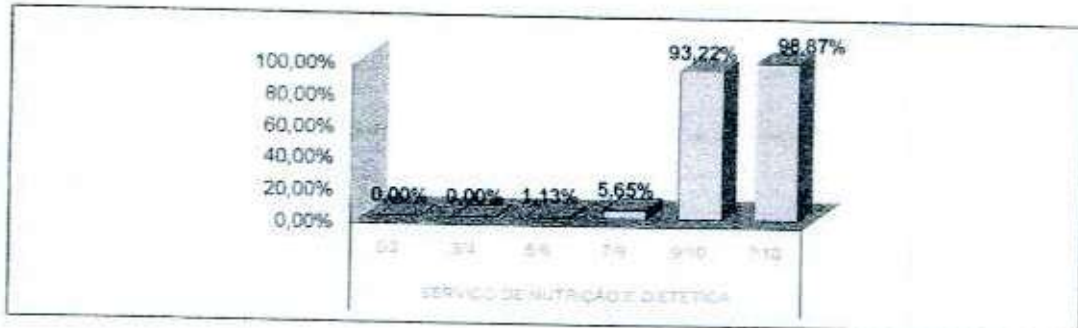
1.8 CONFIANÇA



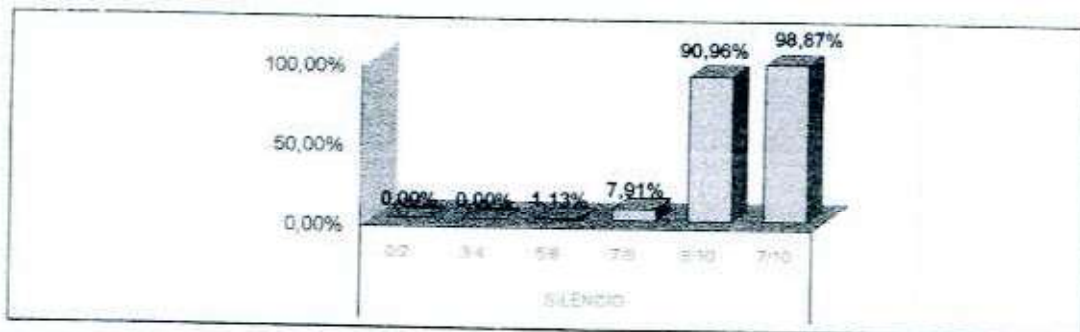
1.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



1.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA

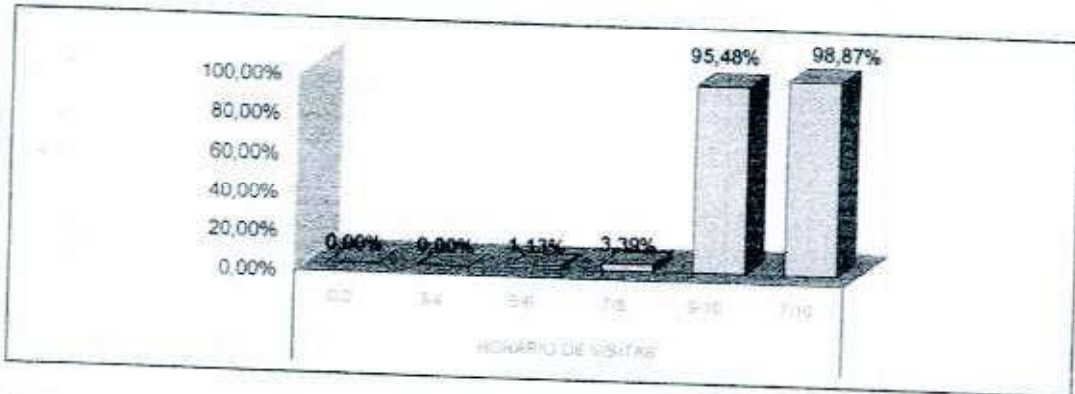


1.11 SILÊNCIO

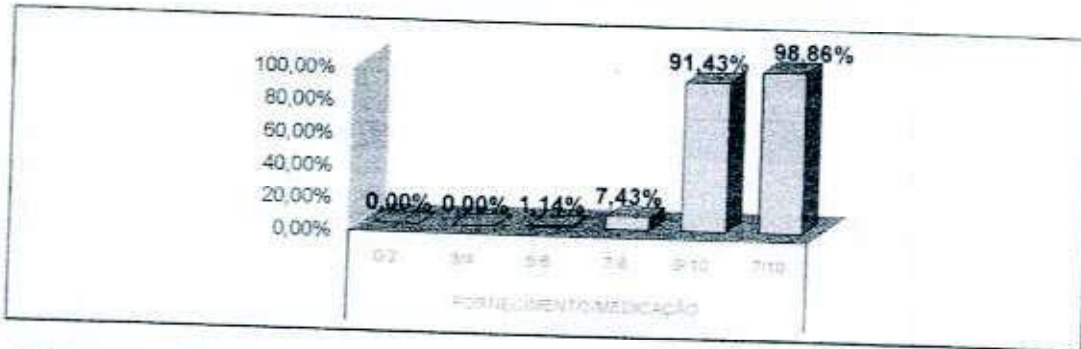


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - FEVEREIRO/2020

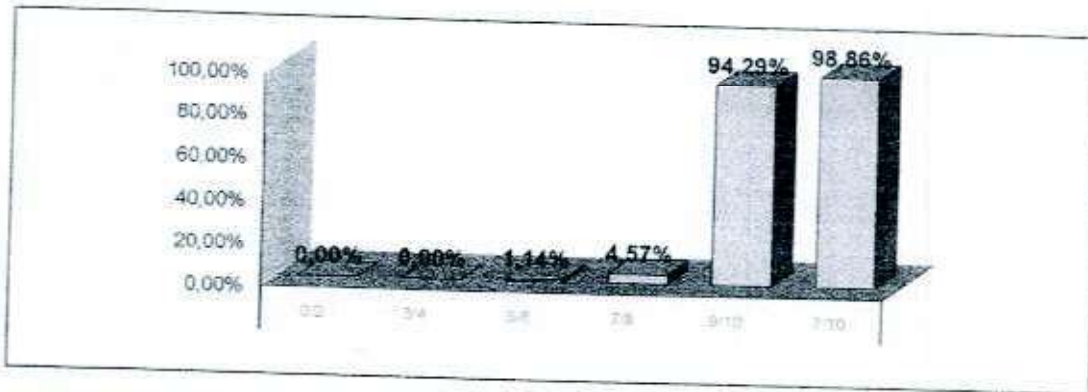
1.12 HORÁRIO DE VISITAS



1.13 FORNECIMENTO DE MEDICAÇÃO



1.14 LOCALIZAÇÃO DO SAU



\* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA  
No período de 1 a 29 de Fevereiro 2020.

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



HOSPITAL REGIONAL  
DE SAÚDE DO PARÁ  
EM CUIABÁ - TOCANTINS



PRÓ-SAÚDE  
COORDENADORIA DE ATENDIMENTO  
E ACOMPANHAMENTO

COORDENADORIA  
DE SAÚDE PÚBLICA



GOVERNO DO  
PARÁ

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE AMBULATÓRIO

ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS							Total	Total 7/8 e 9/10							
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	TOTAL	NR									
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?							324	1	325	307					
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?							314	11	325	306					
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)							319	6	325	305					
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:															
4.1	Pelos médicos							311	14	325	275					
4.2	Pelos enfermeiros							308	17	325	281					
4.3	Pelos Outros Profissionais							315	10	325	287					
4.4	Pelos funcionários da Administração							313	12	325	288					
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?															
5.1	Para os médicos							315	10	325	307					
5.2	Para os enfermeiros							314	11	325	309					
5.3	Para os funcionários da Administração							316	9	325	312					
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?							315	10	325	310					
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?															
7.1	Pelos médicos							315	10	325	307					
7.2	Pelos enfermeiros							315	10	325	309					
7.3	Pelos funcionários da Administração							318	7	325	313					
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							317	8	325	311					
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							317	8	325	311					
10	O silêncio no ambiente do ambulatório?							315	10	325	280					
11	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							318	7	325	314					
12	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							319	6	325	317					
								24	58	167	707	5042	5998	177	6175	5749
								0,40%	0,97%	2,78%	11,79%	84,06%	100,00%	2,87%		
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							sim	324	não	1					
14	Você voltaria a utilizar este serviço?							sim	325	não	0					

Total de Resposta Positiva 6398

Total de Resposta Geral 6648

Taxa Global de Satisfação do Usuário 96,24%

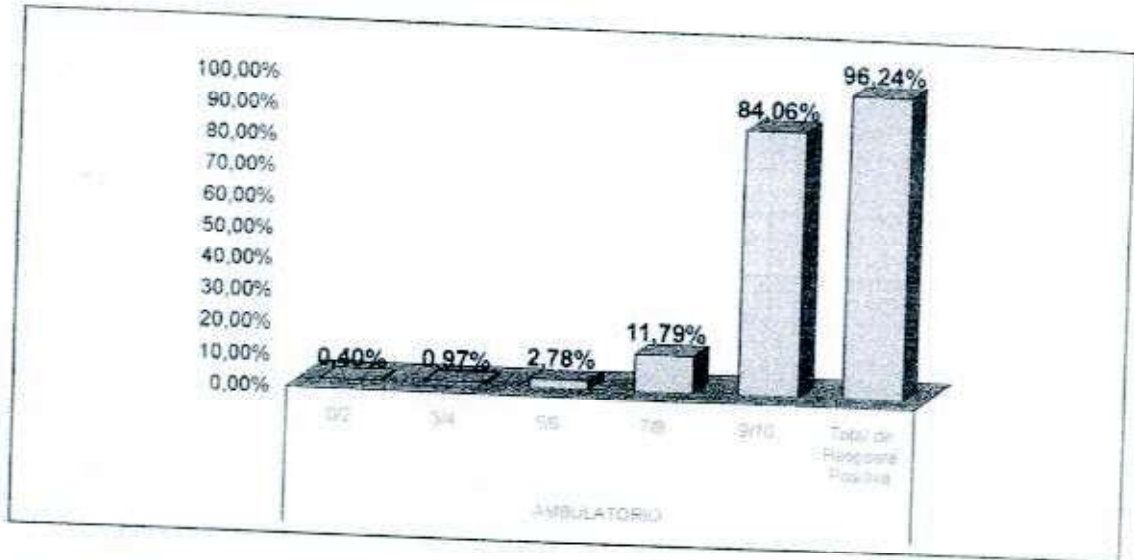
Foram realizadas 325 entrevistas  
No período de 1 a 29 de Fevereiro 2020.

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

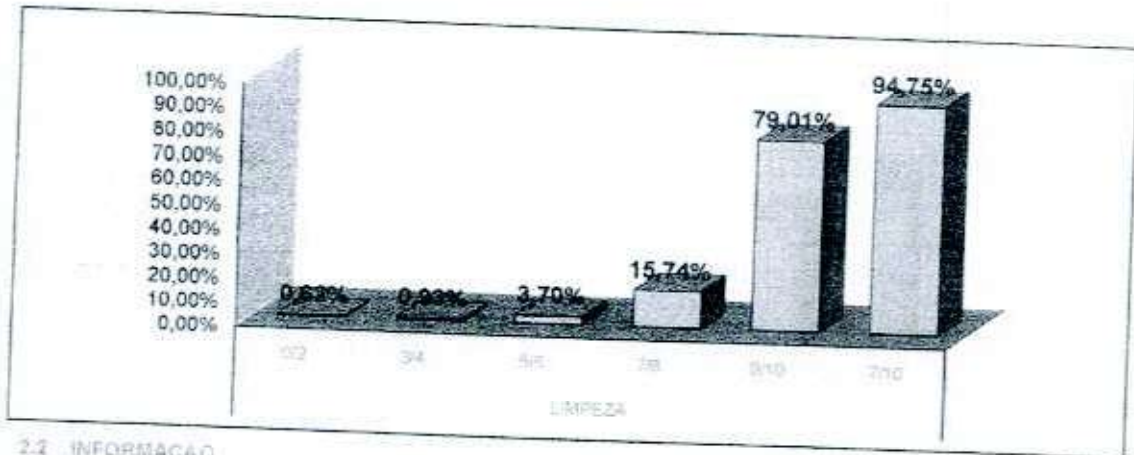


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - FEVEREIRO/2020

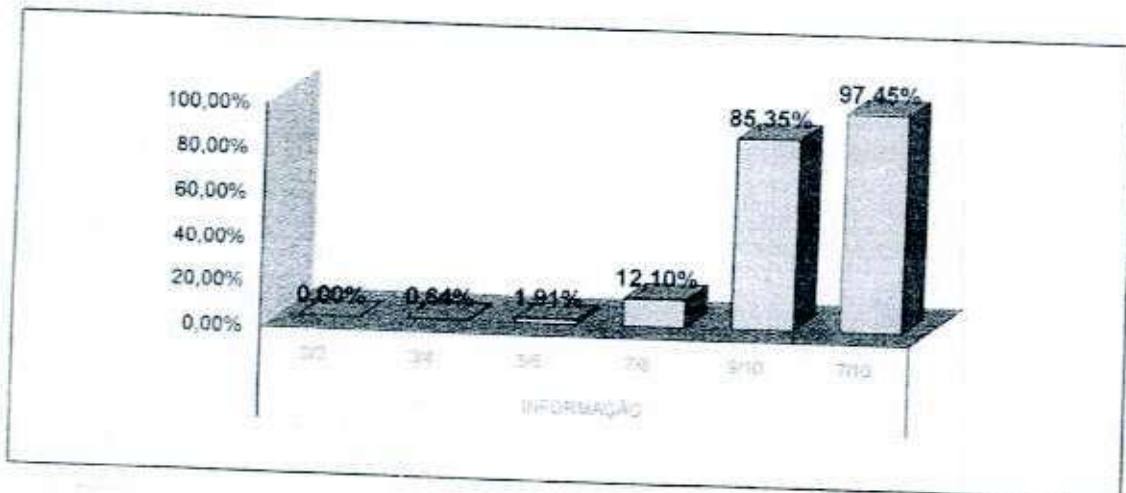
2. AMBULATÓRIO



2.1 LIMPEZA

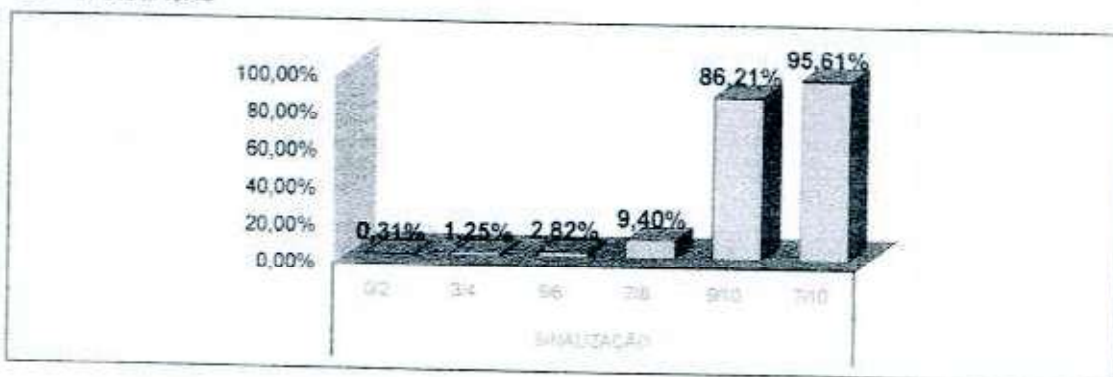


2.2 INFORMAÇÃO



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - FEVEREIRO/2020

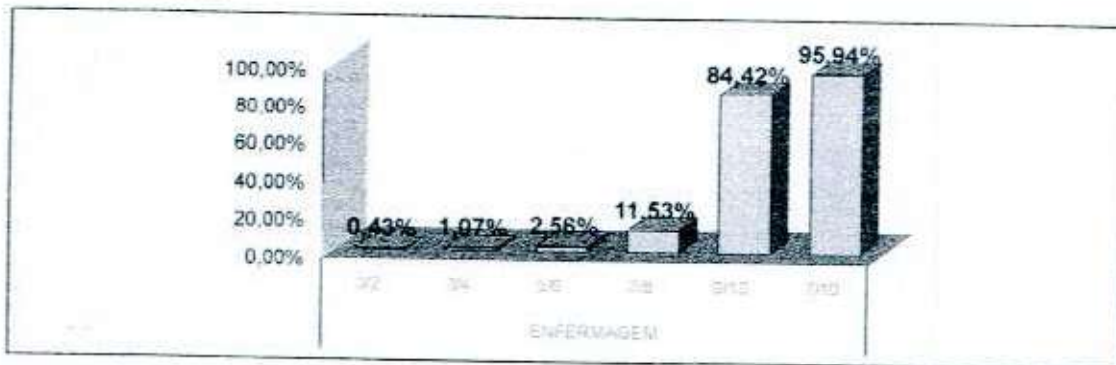
2.3 SINALIZAÇÃO



2.4 MEDICOS



2.5 ENFERMAGEM

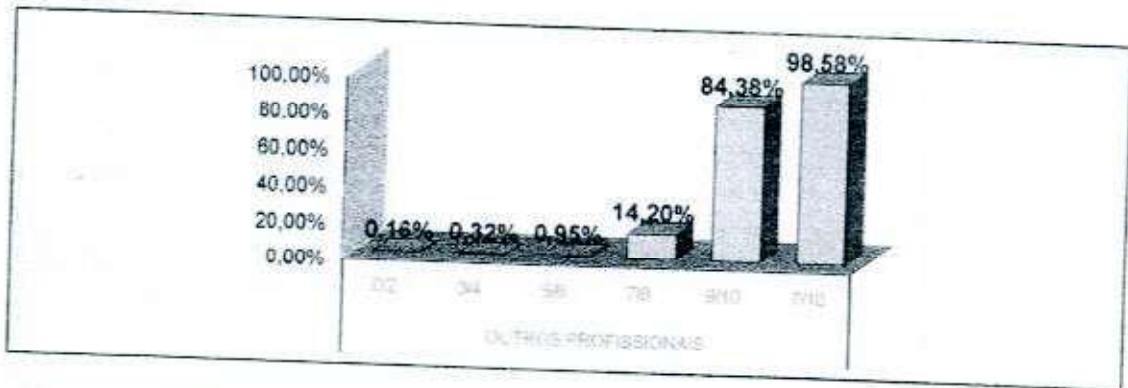




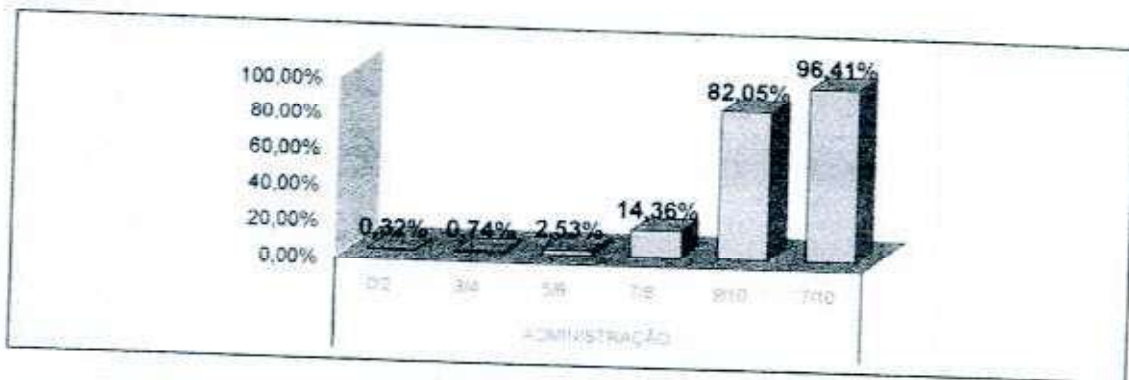


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - FEVEREIRO/2020

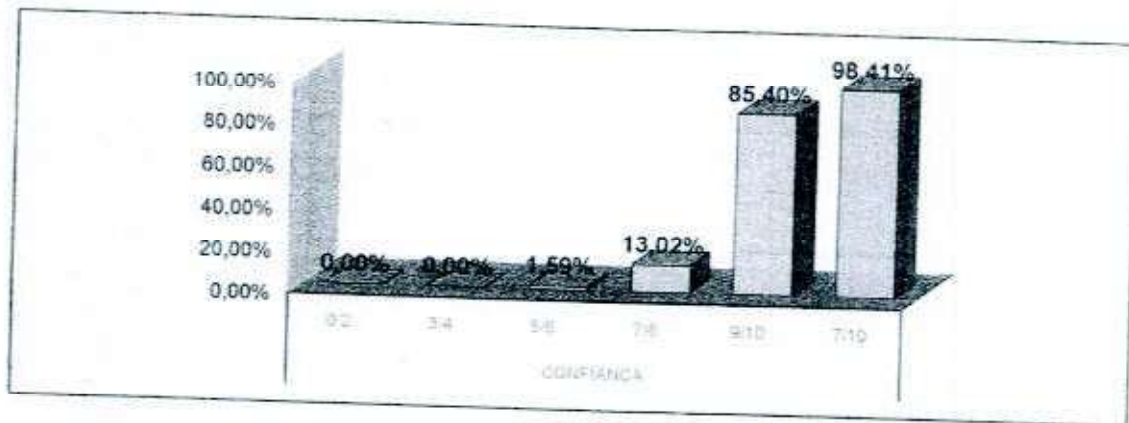
2.6 OUTROS PROFISSIONAIS



2.7 ADMINISTRAÇÃO

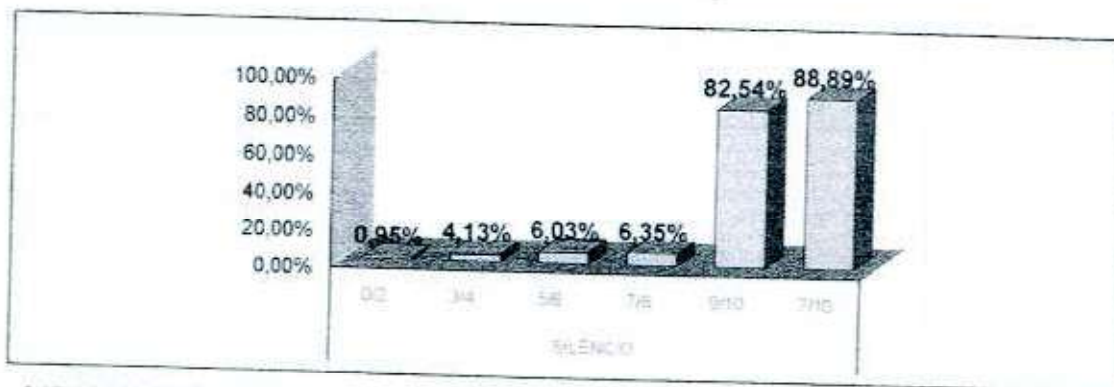


2.8 CONFIANÇA



**AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - FEVEREIRO/2020**

2.9. SILÊNCIO



2.10. LOCALIZAÇÃO DO SAU



\* Fonte: RELATORIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA  
No período de 1 a 29 de Fevereiro 2020

**LEGENDA**

0/2	3/4	5/6	7/8
Pessimo	Ruim	Regular	Bom
			Ótimo



HOSPITAL REGIONAL  
DE SAÚDE DO PARÁ



PRÓ-SAÚDE

SECRETARIA DE SAÚDE DO PARÁ



GOVERNO DO  
PARÁ

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE SADT

ITEM	NUMERO DE RESPOSTAS						TOTAL	NR	Total	Total 7/8 e 9/10					
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10										
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?						7	6	16	77	233	338	2	340	310
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?						7	6	16	49	249	326	14	340	298
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? ( placas e cartazes)						2	7	8	47	268	332	8	340	315
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:														
4.1	Pelos médicos						12	4	30	65	183	294	48	340	248
4.2	Pelos enfermeiros						9	6	26	57	200	297	43	340	267
4.3	Pelos Outros Profissionais						2	7	20	71	217	317	23	340	288
4.4	Pelos funcionários da Administração						4	5	22	65	225	321	19	340	290
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?														
5.1	Para os médicos						2	3	10	39	265	309	31	340	294
5.2	Para os enfermeiros						2	0	11	40	266	309	31	340	296
5.3	Para os Outros Profissionais						2	0	11	42	271	326	14	340	313
5.4	Para os funcionários da Administração						2	3	12	59	255	334	6	340	317
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Serviço de Apoio e Diagnóstico?						1	1	11	51	281	325	15	340	312
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?														
7.1	Pelos médicos						1	0	9	36	276	316	24	340	306
7.2	Pelos enfermeiros						2	1	4	31	277	315	25	340	308
7.3	Pelos Outros Profissionais						1	0	8	34	288	328	12	340	319
7.4	Pelos funcionários da Administração						1	0	5	39	296	331	9	340	325
8	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?						6	6	18	42	259	331	9	340	301
9	O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?						12	14	28	44	238	336	4	340	282
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?						3	3	7	32	287	332	8	340	319
11	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?						1	1	3	48	278	332	8	340	327
							79	72	273	968	5066	6449	351	6800	6025
							1,22%	1,12%	4,23%	14,87%	78,55%	100,00%	5,16%		
12	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?						sím	339	não	1					
13	Você voltaria a utilizar este serviço?						sím	339	não	1					

Total de Resposta Positiva 6703  
 Total de Resposta Geral 7129  
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 94,02%

Foram realizadas 340 entrevistas  
 No período de 1 a 29 de Fevereiro 2020.

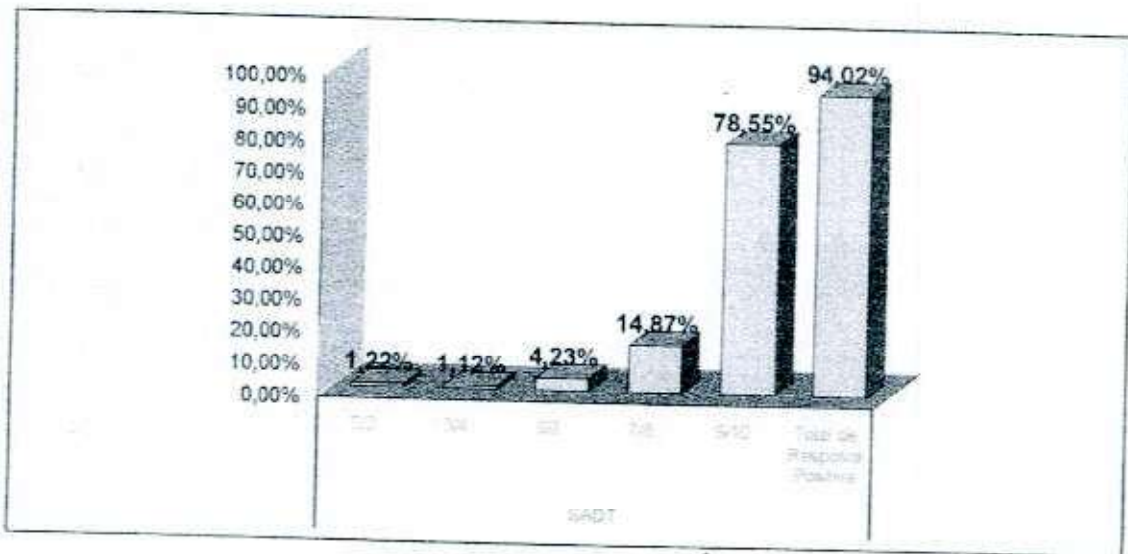
*Wesleiana Santos Coelho*

Wesleiana Santos Coelho  
 Serviço de Atenção ao Usuário

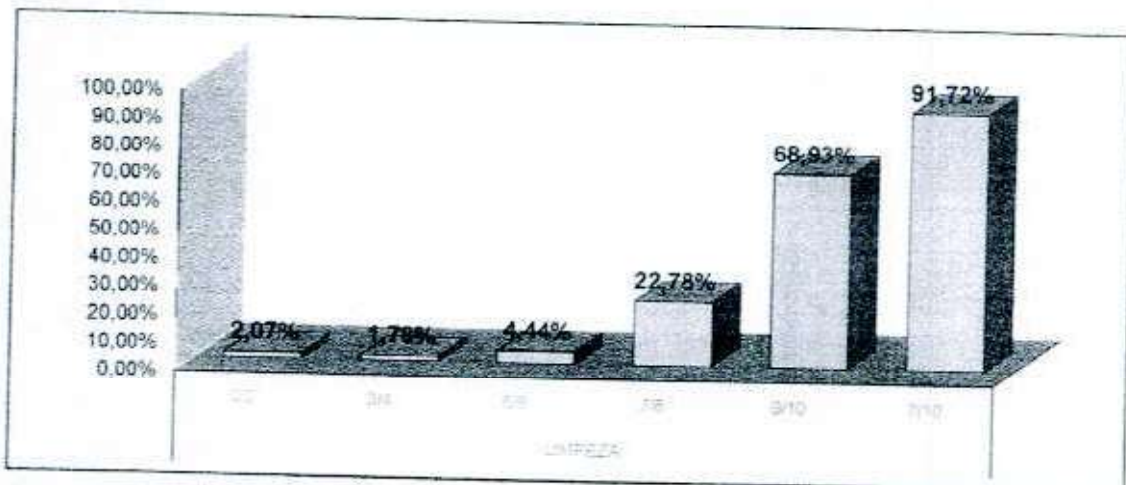
Wesleiana Santos Coelho  
 Coordenadora do SAU  
 Pró-Saúde/HRSP-PA

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO FEVEREIRO/2020

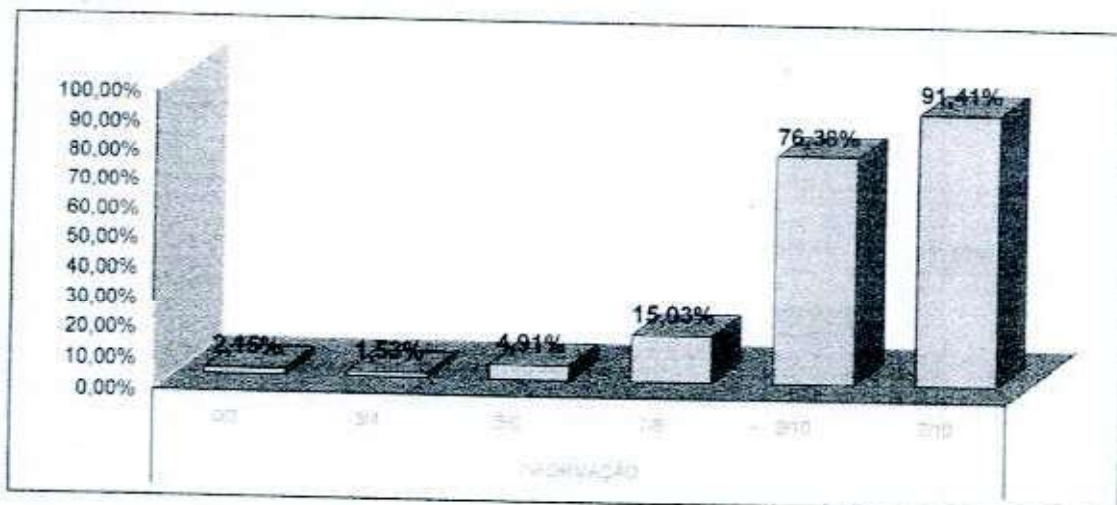
3. SADI



3.1 LIMPEZA

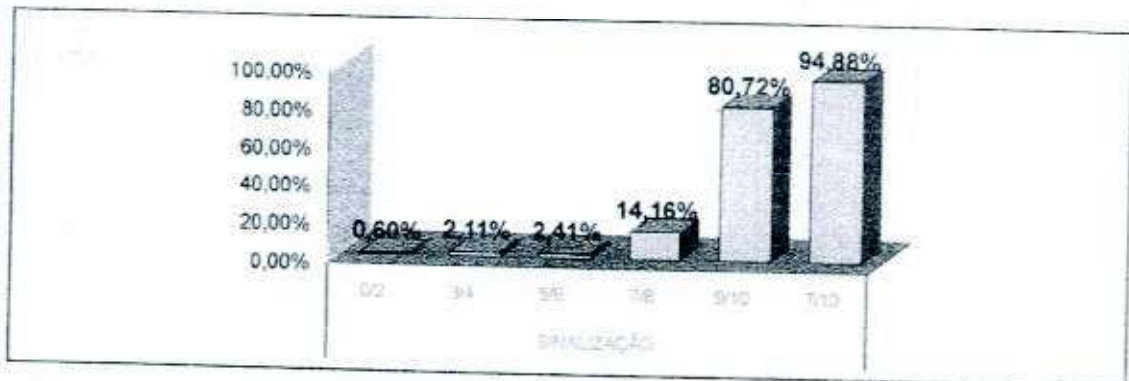


3.2 INFORMAÇÃO

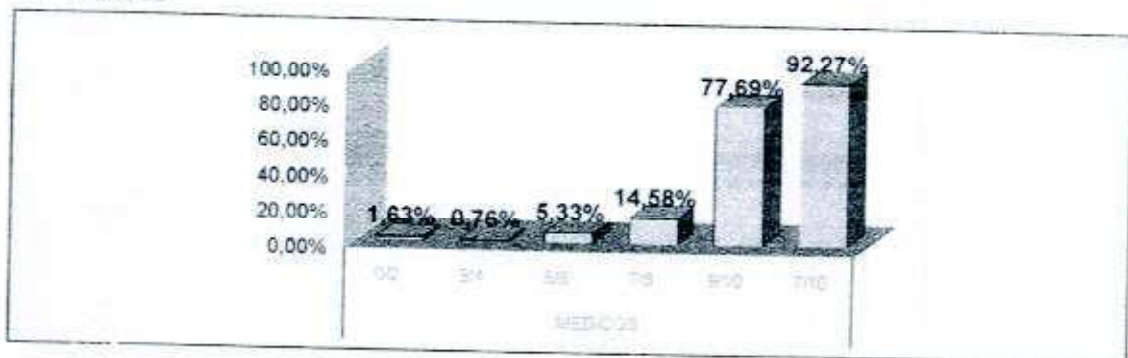


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO FEVEREIRO/2020

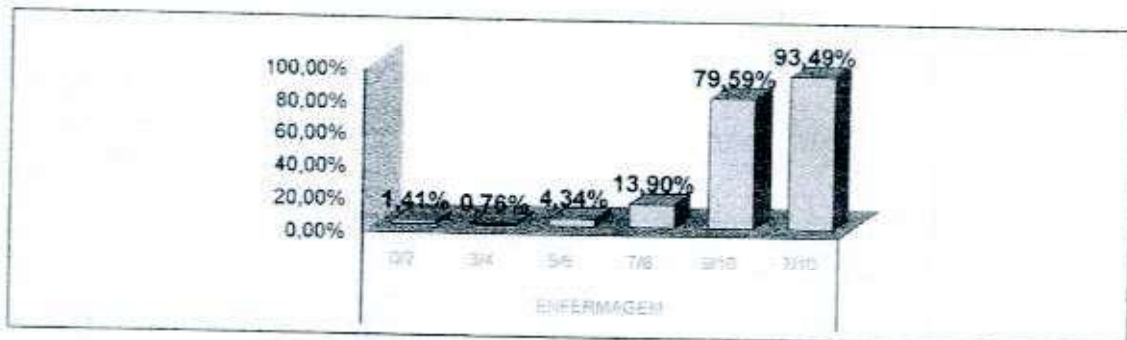
3.3 SINALIZAÇÃO



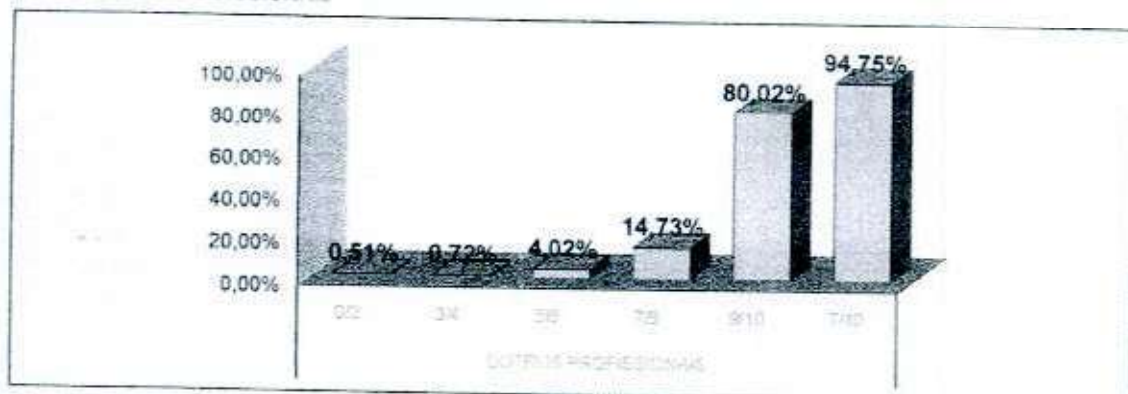
3.4 MÉDICOS



3.5 ENFERMAGEM

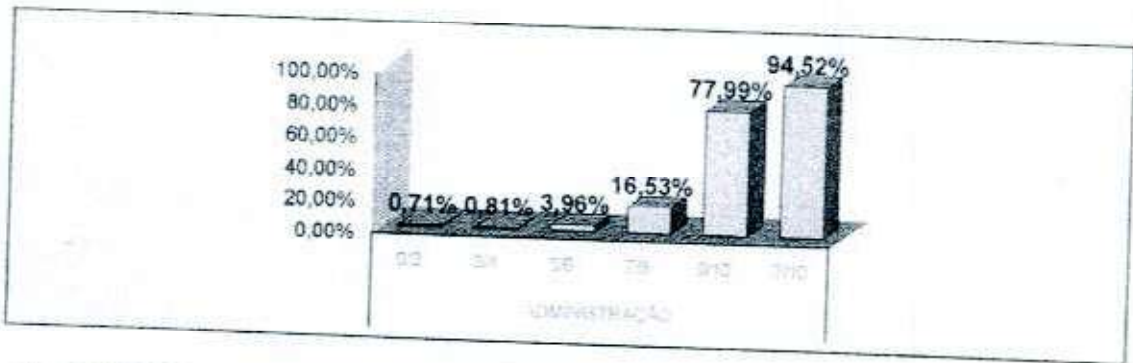


3.6 OUTROS PROFISSIONAIS

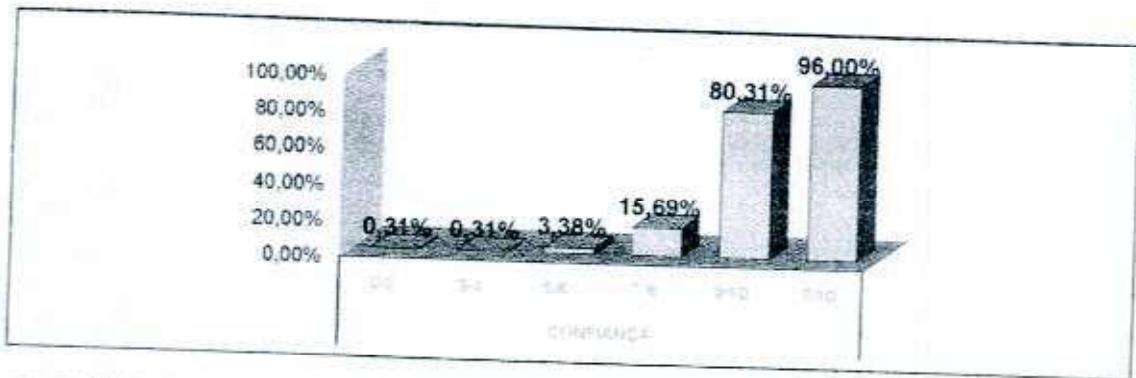


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO FEVEREIRO/2020

3.7 ADMINISTRAÇÃO



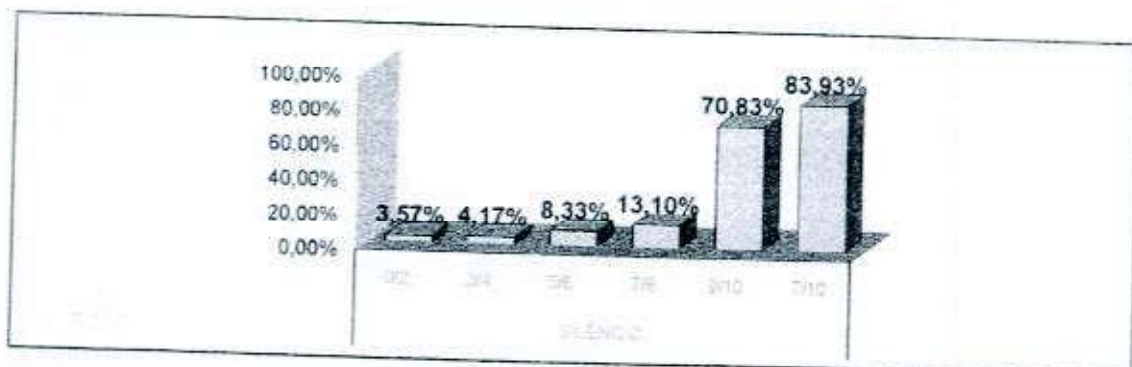
3.8 CONFIANÇA



3.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DE EXAMES

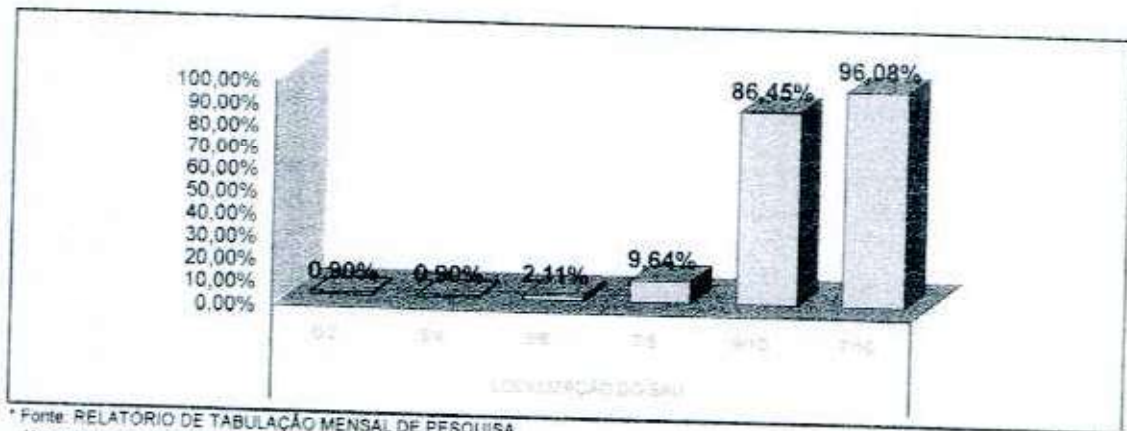


3.10 SILENCIO



**AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO FEVEREIRO/2020**

**3.11 LOCALIZAÇÃO DO SAU**



\* Fonte: RELATORIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA  
No período de 1 a 29 de Fevereiro de 2020.

**LEGENDA**

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

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE ACOLHIMENTO

ITEM	NUMERO DE RESPOSTAS							Total	Total 7/8 e 9/10							
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	TOTAL	NR									
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?							0	0	0	18	206	224	2	226	224
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?							0	0	0	53	172	225	1	226	225
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)							0	0	0	36	189	225	1	226	225
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:															
4.1	Pelos médicos							0	0	1	47	177	225	1	226	224
4.2	Pelos enfermeiros							0	0	2	29	195	226	0	226	224
4.3	Pelos Outros Profissionais							0	0	2	26	197	225	1	226	223
4.4	Pelos funcionários da Administração							0	0	0	40	186	226	0	226	226
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?															
5.1	Para os médicos							0	1	1	33	190	225	1	226	223
5.2	Para os enfermeiros							0	0	1	28	196	225	1	226	224
5.3	Para os Outros Profissionais							0	0	0	32	183	225	1	226	225
5.4	Para os funcionários da Administração							0	0	1	72	153	226	0	226	225
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronto Atendimento?							1	0	1	49	175	226	0	226	224
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?															
7.1	Pelos médicos							0	0	0	24	202	226	0	226	226
7.2	Pelos enfermeiros							0	0	1	22	202	225	1	226	224
7.3	Pelos Outros Profissionais							0	0	2	28	195	225	1	226	223
7.4	Pelos funcionários da Administração							0	0	0	24	202	226	0	226	226
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							0	0	0	29	197	226	0	226	226
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							1	0	0	25	198	225	1	226	224
10	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?							0	0	2	36	187	225	1	226	223
11	O silêncio no ambiente do Acolhimento?							0	0	0	26	199	225	1	226	225
12	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							1	2	9	72	138	220	6	226	208
								3	3	23	748	3946	4726	20	4746	4697
								0,06%	0,06%	0,49%	15,85%	83,54%	100,0%	0,42%		
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							sim	226	não	0					
14	Você voltaria a utilizar este serviço?							sim	226	não	0					

Total de Resposta Positiva 5149  
 Total de Resposta Geral 5178  
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,44%

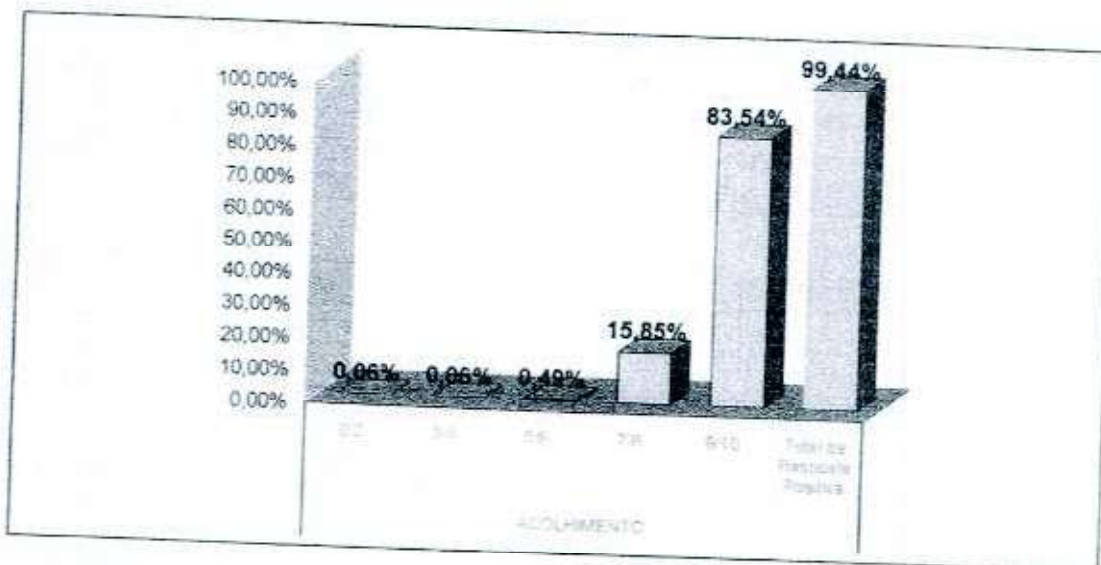
Foram realizadas 226 entrevistas.  
 No período de 1 a 29 de Fevereiro 2020.

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

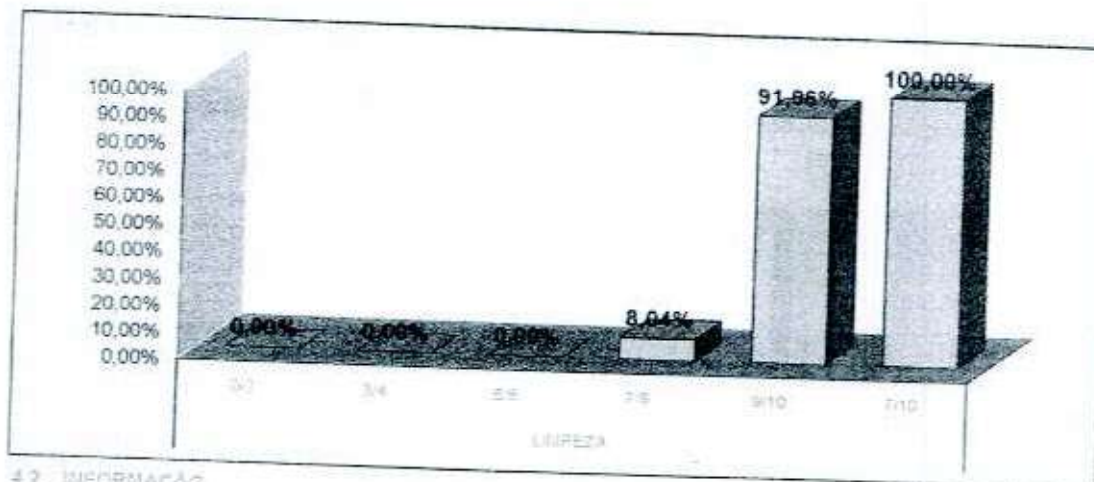


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - FEVEREIRO/2020

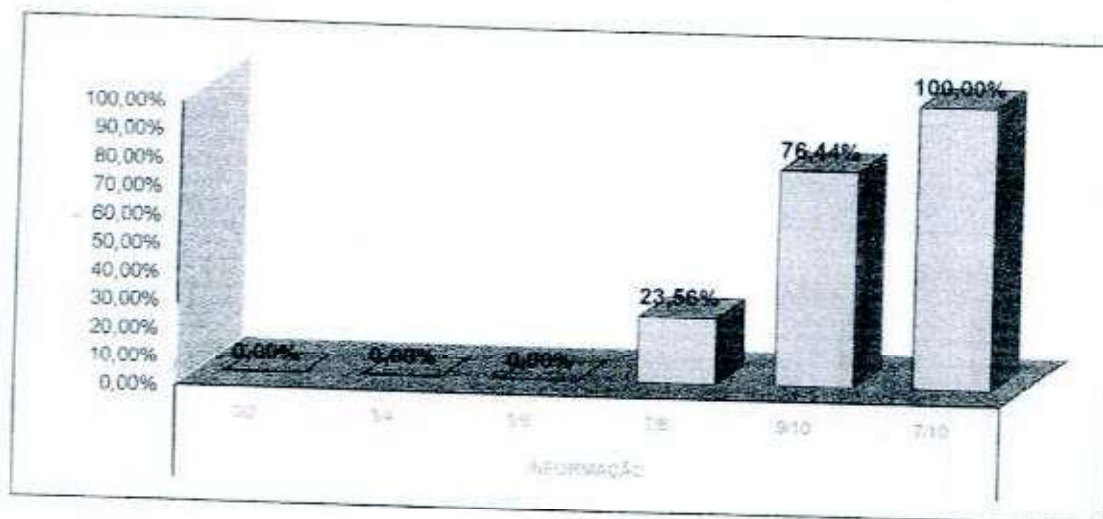
4. ACOLHIMENTO



4.1 LIMPEZA

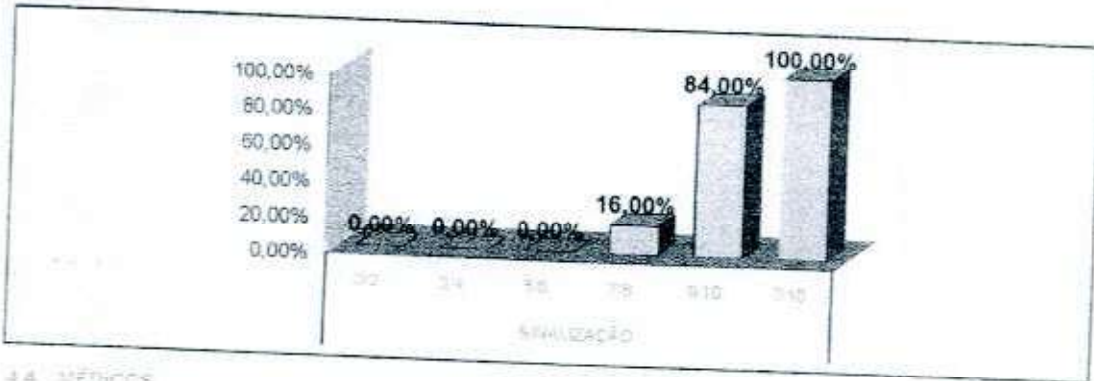


4.2 INFORMAÇÃO

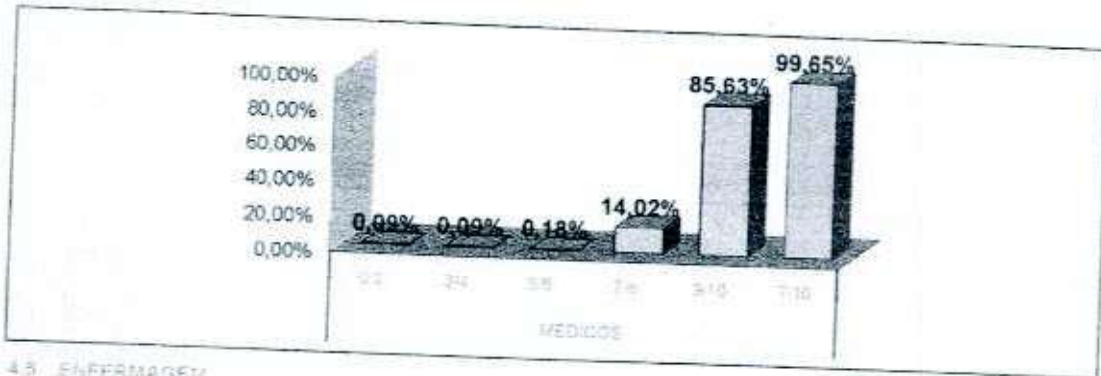


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - FEVEREIRO/2020

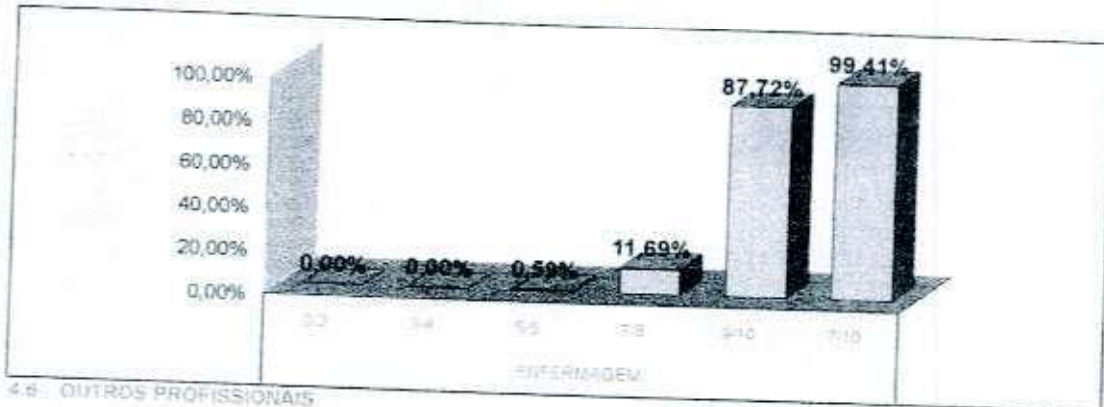
4.3 SINALIZAÇÃO



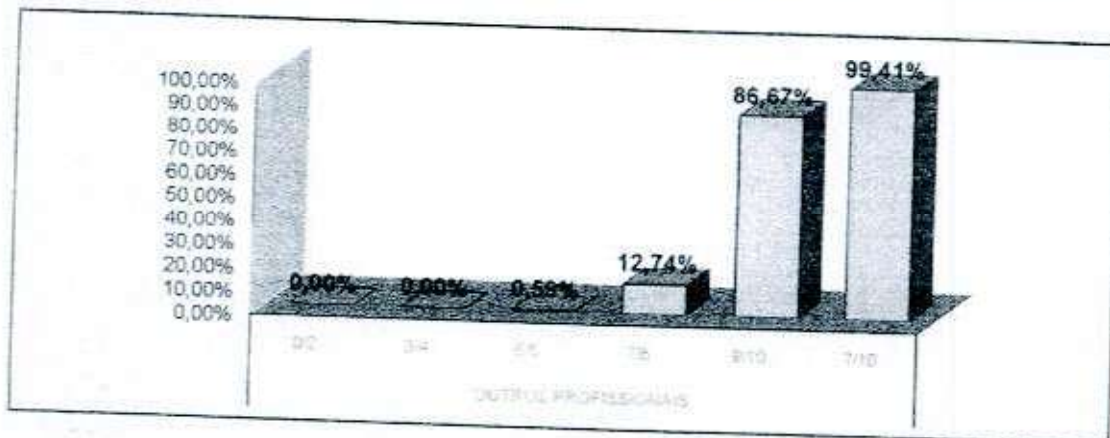
4.4 MÉDICOS

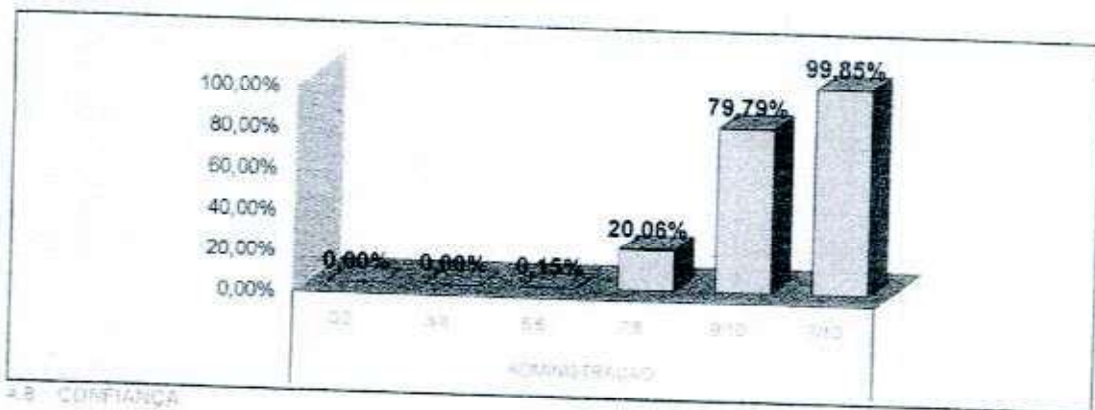
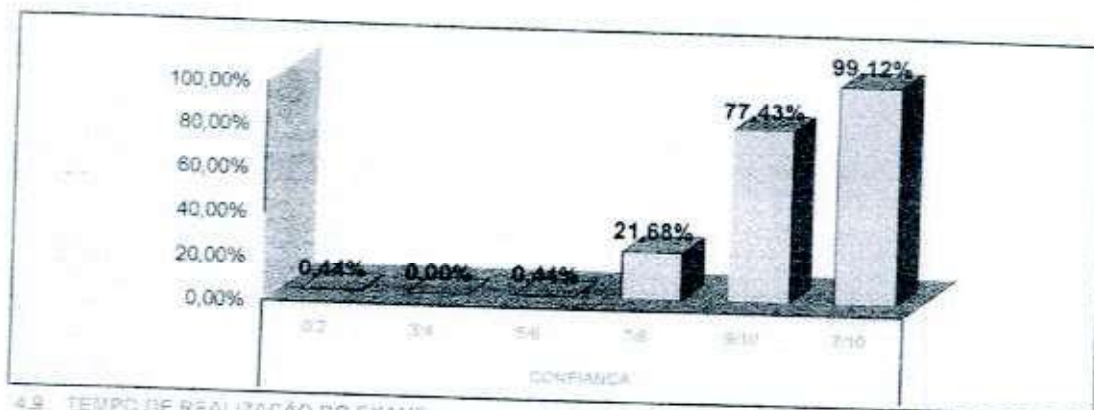
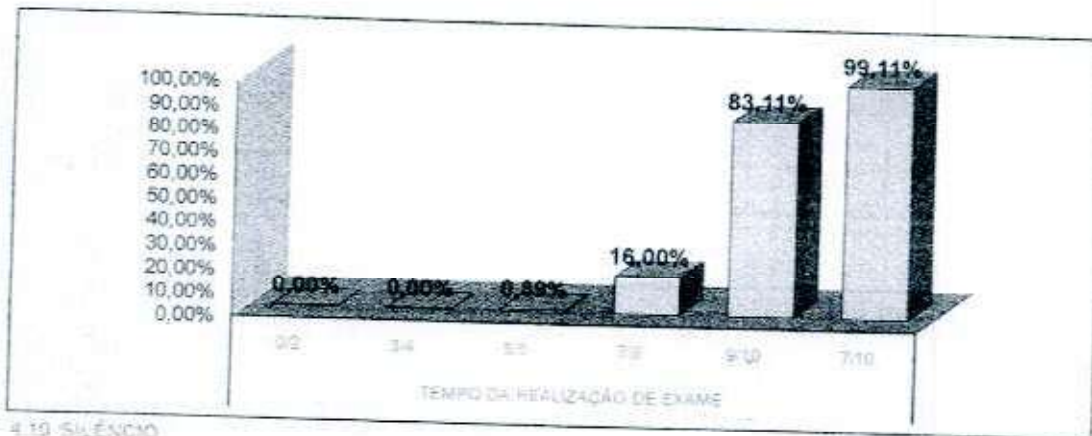
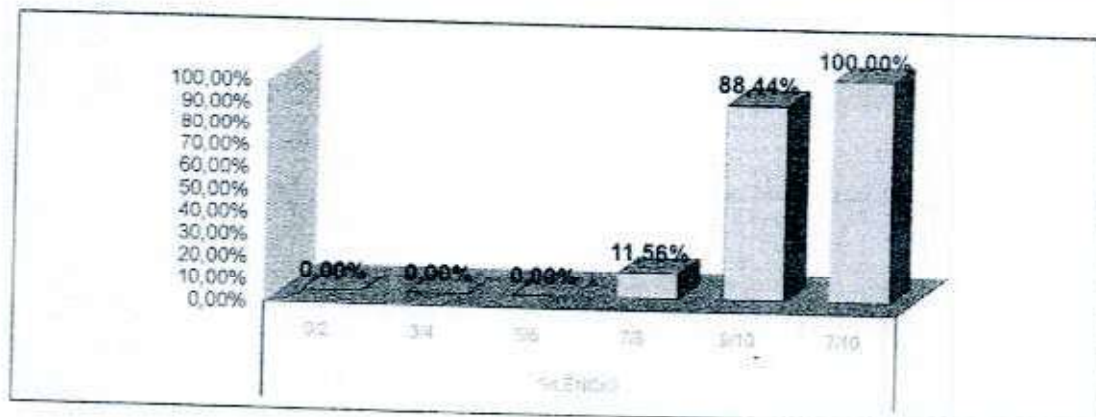


4.5 ENFERMEIROS



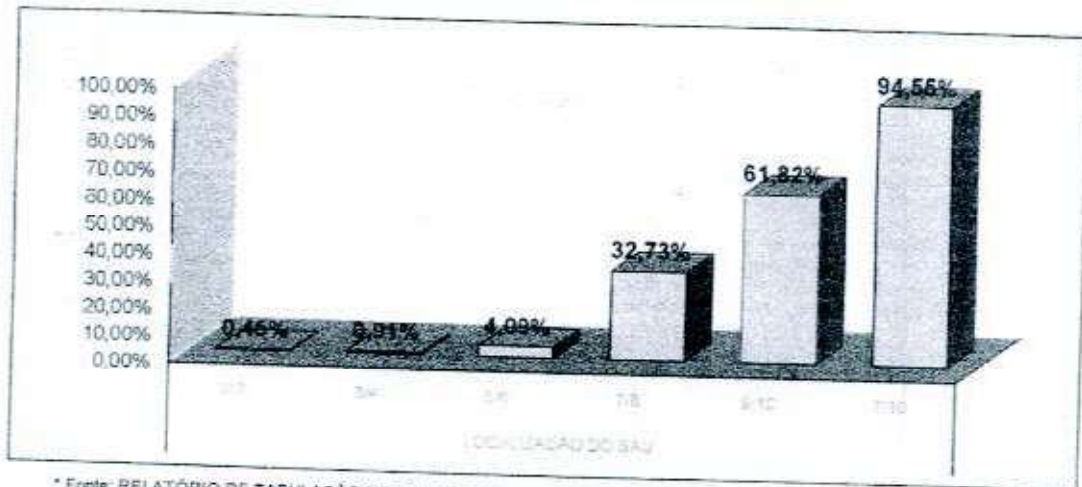
4.6 OUTROS PROFISSIONAIS



**AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - FEVEREIRO/2020****4.7 ADMINISTRAÇÃO****4.8 CONFIANÇA****4.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DO EXAME****4.10 SILÊNCIO**

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - FEVEREIRO/2020

4.11 LOCALIZAÇÃO DO SAU



\* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA  
No período de 1 a 29 de Fevereiro 2020.

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



**RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE PÓS-ALTA HOSPITALAR**

ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS							Total	Total 7/8 e 9/10
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	TOTAL	NR		
1	Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, recepção, salas de espera?							169	169
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?							168	168
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? ( placas e cartazes)							162	162
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido								
4.1	Pelos médicos							167	166
4.2	Pelos enfermeiros							169	166
4.3	Pelos Outros Profissionais							168	167
4.4	Pelos funcionários da administração							168	167
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?								
5.1	Para os médicos							167	167
5.2	Para os enfermeiros							168	168
5.3	Para os Outros Profissionais							168	168
5.4	Para os funcionários da administração							169	169
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?							169	168
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?								
7.1	Pelos médicos							169	168
7.2	Pelos enfermeiros							169	168
7.3	Pelos Outros Profissionais							169	168
7.4	Pelos funcionários da administração							168	167
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							169	169
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							169	169
10	A limpeza das roupas de cama e banho?							121	121
11	As refeições que foram servidas, em relação a temperatura e o sabor?							169	169
12	O silêncio no ambiente do hospital?							160	160
13	O horário em que são servidas as refeições?							155	155
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?							184	184
15	O horário das visitas?							161	161
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?							169	169
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							158	158
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							169	169
							4451	4563	
							100%	2,45%	
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?								
20	Você voltaria a utilizar este serviço?								

Total de Resposta Positiva 4780  
 Total de Resposta Geral 4789  
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,81%

Foram realizadas 169 entrevistas.  
 No período de 1 a 29 de Fevereiro 2020.

*Wesleane Santos Coelho*

Wesleane Santos Coelho  
 Serviço de Atenção ao Usuário

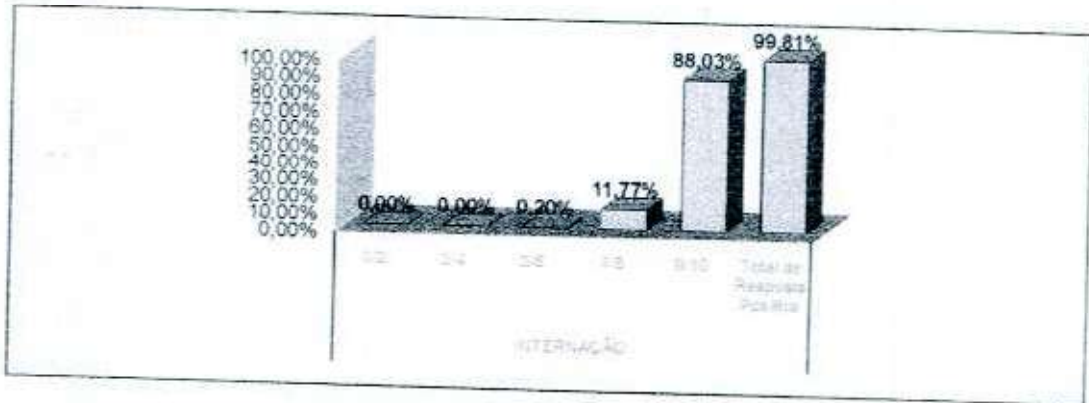
**Wesleane Santos Coelho**  
 Coordenadora do SAU  
 Pró-Saúde/HRSP-PA

RLHRSP SAU 001-C2

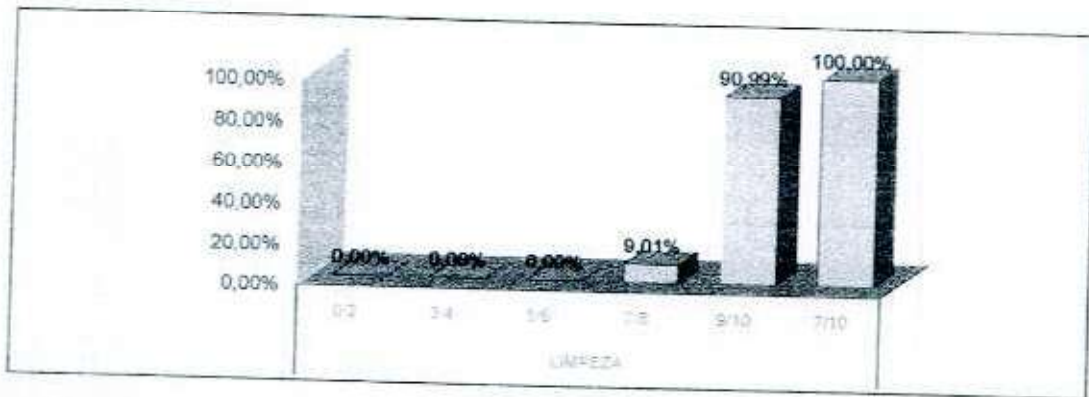
000106

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - FEVEREIRO/2020

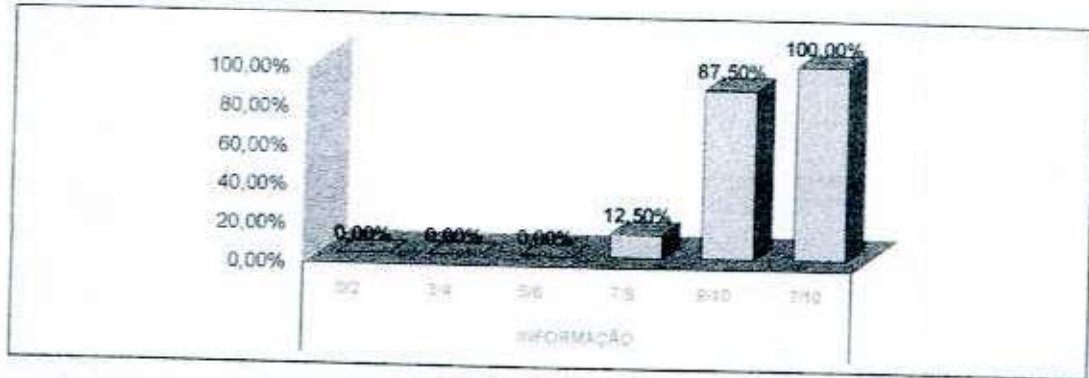
5. POS-ALTA HOSPITAL



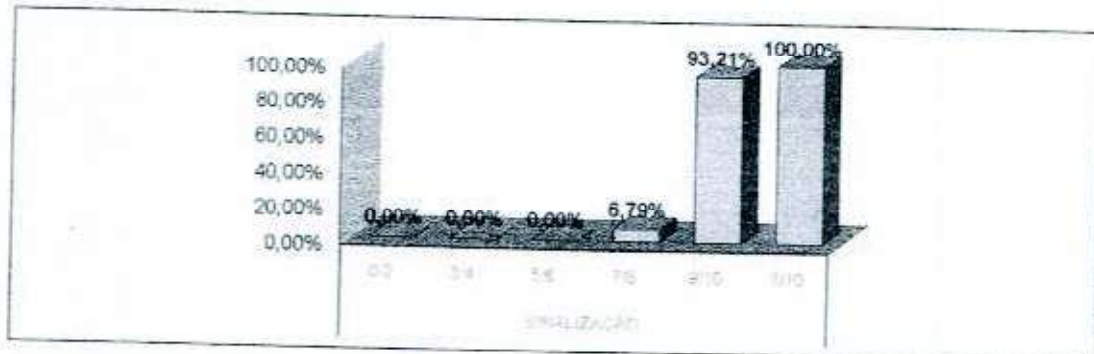
5.1 LIMPEZA



5.2 INFORMAÇÃO

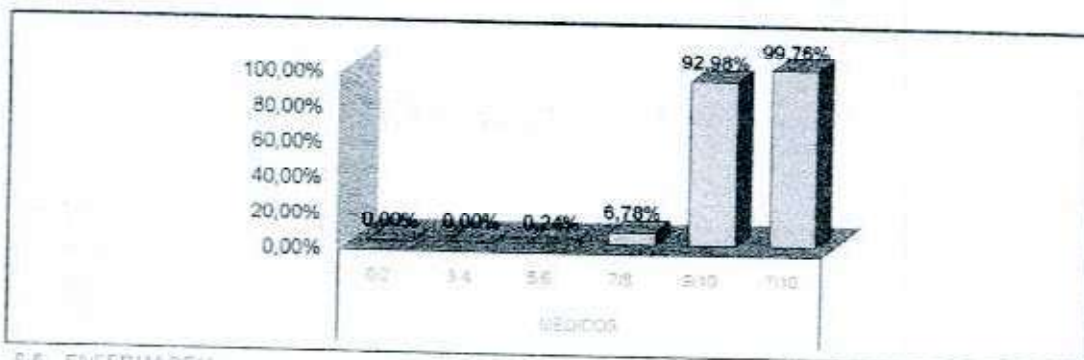


5.3 REALIZAÇÃO

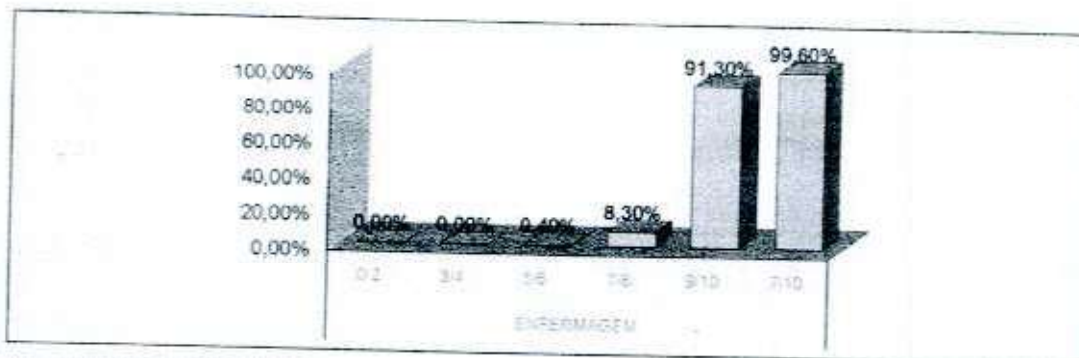


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - FEVEREIRO/2020

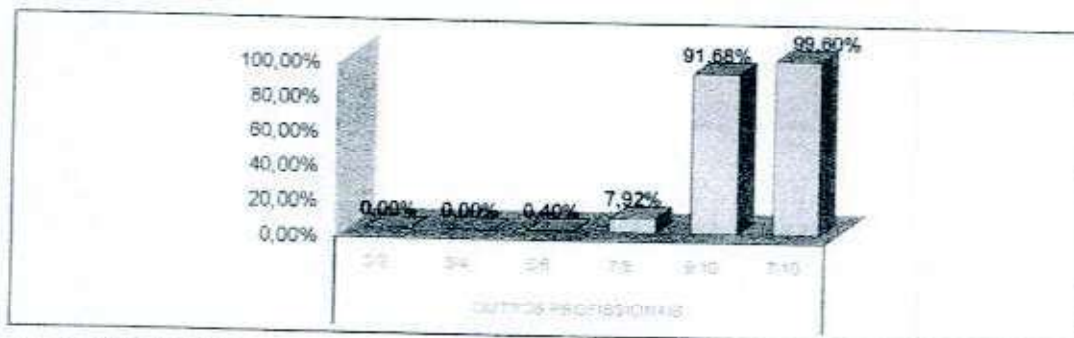
5.4 MÉDICOS



5.5 ENFERMAGEM



5.6 OUTROS PROFISSIONAIS



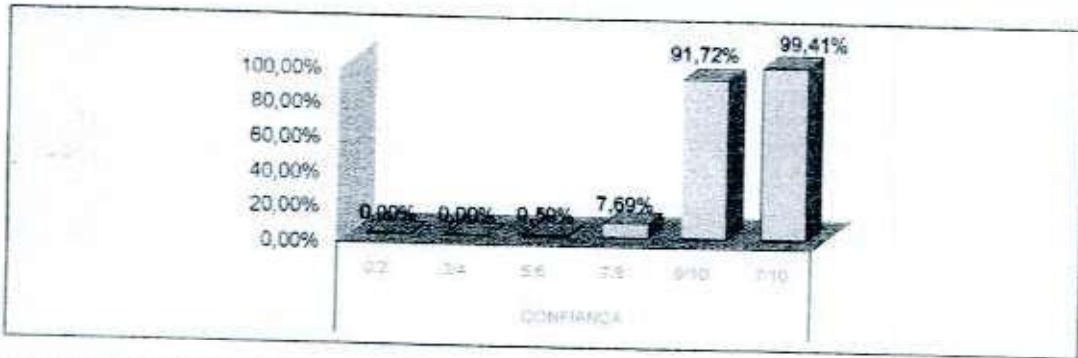
5.7 ADMINISTRAÇÃO



30

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - FEVEREIRO/2020

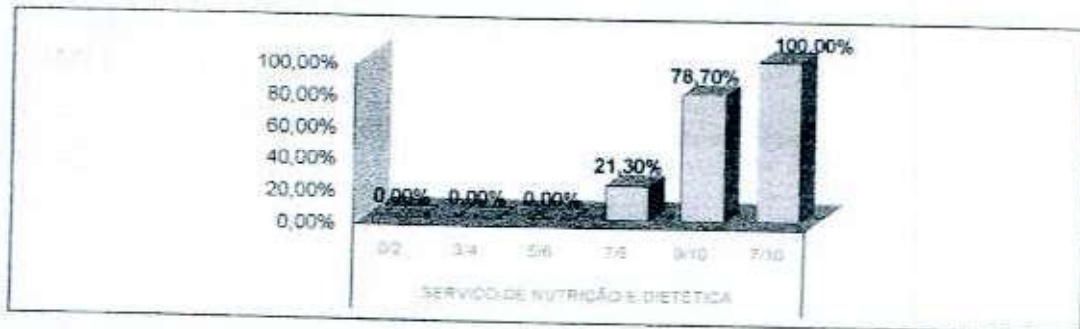
5.8 CONFIANÇA



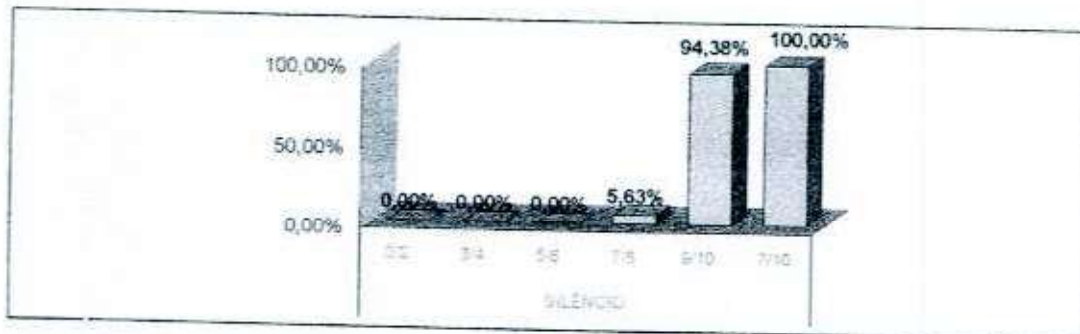
5.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



5.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA



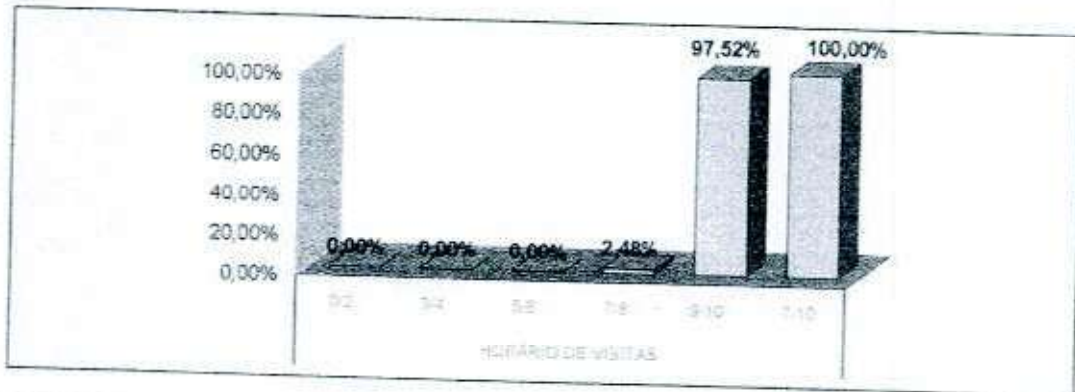
5.11 SILÊNCIO





AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - FEVEREIRO/2020

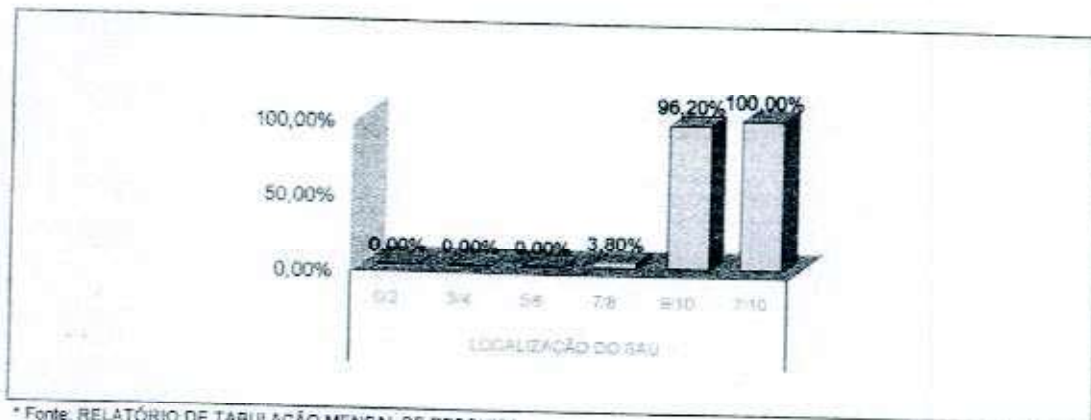
5.12 HORÁRIO DE VISITAS



5.13 FORNECIMENTO DE MEDICAÇÃO



5.14 LOCALIZAÇÃO DO SAU



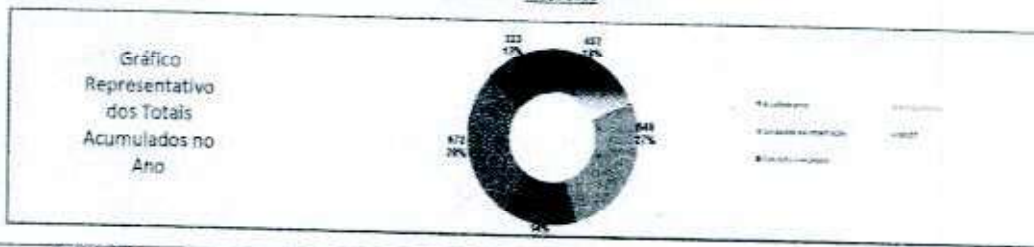
\* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA  
No período de 1 a 29 de Fevereiro 2020.

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



**TOTAL DE PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS**

ANO: 2020



Em verificação	JAN	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AUG	SET	OCT	NOV	DEZ	Total	MedG
Acolhimento	228	228											456	228
Ambulatório	164	177											341	170
Unidades de Internação	154	100											254	127
Por Alta Hospitalar													0	0
Total	546	505	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1051	525

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

ANO: 2020

Em verificação	JAN	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AUG	SET	OCT	NOV	DEZ	Total	MedG
Acolhimento														
Bom	0.00%	0.00%												0.00%
Regular	0.00%	0.00%												0.00%
Ótimo	0.00%	0.00%												0.00%
Excelente	0.00%	0.00%												0.00%
Não Respondido	0.00%	0.00%												0.00%
Total de Resposta Positiva de Acolhimento	100.00%	100.00%												100.00%
Total de Resposta Negativa de Acolhimento	0.00%	0.00%												0.00%
Ambulatório														
Bom	0.00%	0.00%												0.00%
Regular	0.00%	0.00%												0.00%
Ótimo	0.00%	0.00%												0.00%
Excelente	0.00%	0.00%												0.00%
Não Respondido	0.00%	0.00%												0.00%
Total de Resposta Positiva das Unidades de Internação	100.00%	100.00%												100.00%
Total de Resposta Negativa das Unidades de Internação	0.00%	0.00%												0.00%
SADI														
Bom	0.00%	0.00%												0.00%
Regular	0.00%	0.00%												0.00%
Ótimo	0.00%	0.00%												0.00%
Excelente	0.00%	0.00%												0.00%
Não Respondido	0.00%	0.00%												0.00%
Total de Resposta Positiva das Unidades de Internação	100.00%	100.00%												100.00%
Total de Resposta Negativa das Unidades de Internação	0.00%	0.00%												0.00%
Por Alta Hospitalar														
Bom	0.00%	0.00%												0.00%
Regular	0.00%	0.00%												0.00%
Ótimo	0.00%	0.00%												0.00%
Excelente	0.00%	0.00%												0.00%
Não Respondido	0.00%	0.00%												0.00%
Total de Resposta Positiva de Por Alta Hospitalar	100.00%	100.00%												100.00%
Total de Resposta Negativa de Por Alta Hospitalar	0.00%	0.00%												0.00%

**SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - ACOlhIMENTO**

ANO: 2020



**SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - AMBULATORIO**

ANO: 2020



**SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - UNIDADES DE INTERNAÇÃO**

ANO: 2020



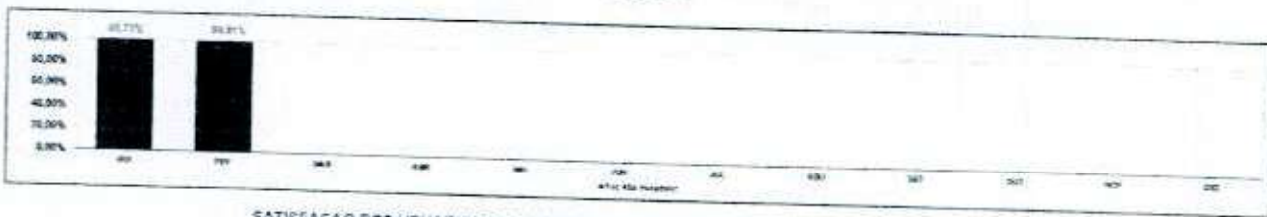
**SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - SADI**

ANO: 2020



SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - PÓS ALTA HOSPITALAR

ANO: 2020



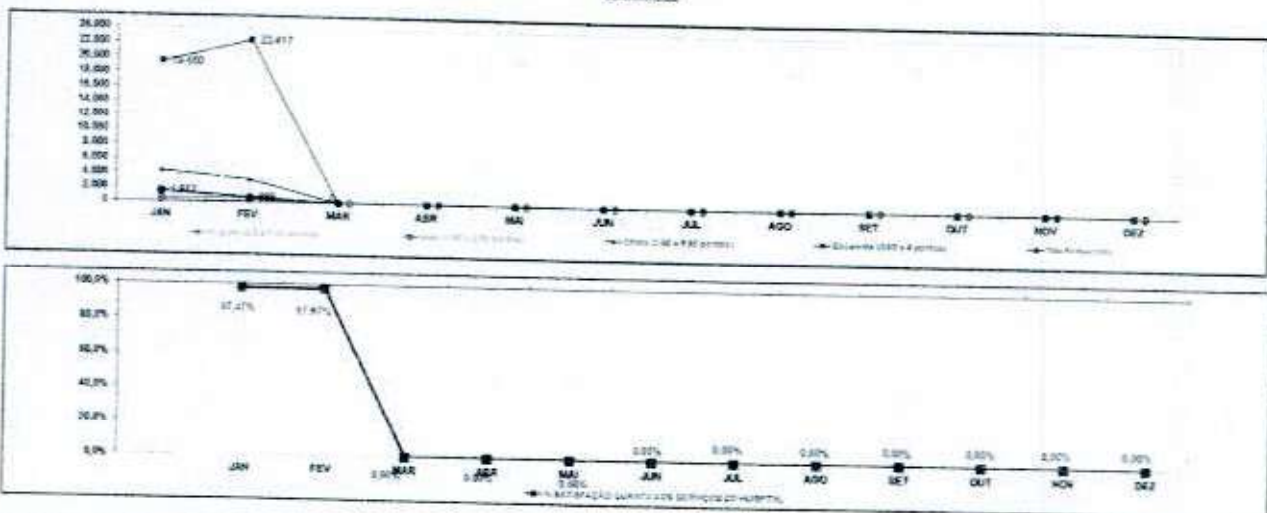
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS A PARTIR DAS RESPOSTAS DE CADA PESQUISA

ANO: 2020

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DEZ	Total	Media
<b>Acuidamento</b>														
Item (3 a 5,3 pontos)	4	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0
Respostas (10,8 a 17,56 pontos)	28	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	30	12
Bom (11,90 a 17,56 pontos)	194	73	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	267	172
Bastante (12,80 a 17,56 pontos)	2.258	748	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3.006	1.725
Excelente (13,80 a 17,56 pontos)	462	332	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	794	411
Total de Respostas Positivas de Acuidamento	3.284	1.155	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4.439	2.538
Total de Respostas Negativas de Acuidamento	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	3
Total de Respostas	3.287	1.157	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4.444	2.541
Total de Respostas de Acuidamento	124	28	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	152	8
% SATISFAÇÃO QUANTO AO ACUIDAMENTO	92,51%	99,41%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	97,30%	97,25%
<b>Unidade de internação</b>														
Item (3 a 5,3 pontos)	10	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20	10
Respostas (10,8 a 17,56 pontos)	33	23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	56	26
Bom (11,90 a 17,56 pontos)	120	107	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	227	117
Bastante (12,80 a 17,56 pontos)	1.120	1.127	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2.247	1.117
Excelente (13,80 a 17,56 pontos)	212	130	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	342	147
Total de Respostas Positivas de Internação	1.542	137	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1.679	871
Total de Respostas Negativas de Internação	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1
Total de Respostas	1.543	138	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1.681	872
% SATISFAÇÃO QUANTO AS UNIDADES DE INTERNACAO	99,35%	99,28%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	99,30%	99,17%
<b>Unidade de internação em</b>														
Item (3 a 5,3 pontos)	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1
Respostas (10,8 a 17,56 pontos)	2	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	3
Bom (11,90 a 17,56 pontos)	19	44	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	63	31
Bastante (12,80 a 17,56 pontos)	438	252	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	690	341
Excelente (13,80 a 17,56 pontos)	1.662	4.442	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2.104	1.023
Total de Respostas Positivas das Unidades de internação	2.182	4.742	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2.876	1.405
Total de Respostas Negativas das Unidades de internação	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1
Total de Respostas	2.183	4.743	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2.878	1.406
% SATISFAÇÃO QUANTO AS UNIDADES DE INTERNACAO	99,54%	99,92%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	99,52%	99,92%
<b>Unidade de alta hospitalar</b>														
Item (3 a 5,3 pontos)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Respostas (10,8 a 17,56 pontos)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bom (11,90 a 17,56 pontos)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bastante (12,80 a 17,56 pontos)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Excelente (13,80 a 17,56 pontos)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total de Respostas Positivas da Pós Alta Hospitalar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total de Respostas Negativas da Pós Alta Hospitalar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total de Respostas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
% SATISFAÇÃO QUANTO AO PÓS ALTA HOSPITALAR	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

SATISFAÇÃO GERAL DOS USUÁRIOS POR MÊS

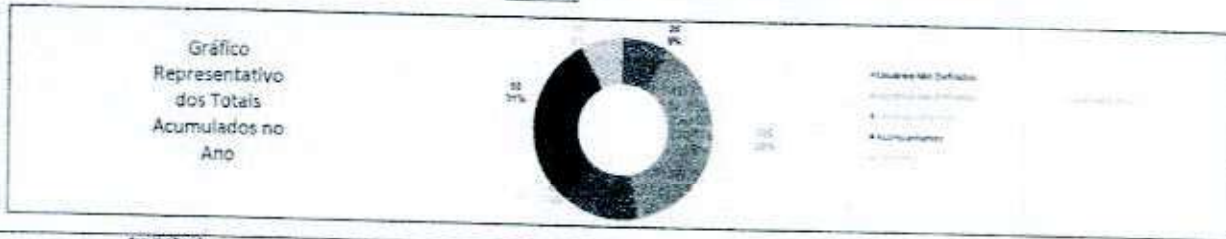
ANO: 2020



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DEZ	Total	Media
<b>TODOS OS SETORES</b>														
Item (3 a 5,3 pontos)	30	181	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	211	18
Respostas (10,8 a 17,56 pontos)	112	131	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	243	11
Bom (11,90 a 17,56 pontos)	530	278	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	808	31
Bastante (12,80 a 17,56 pontos)	4.283	3.191	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7.474	37
Excelente (13,80 a 17,56 pontos)	18.440	22.427	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	40.867	205
Total de Respostas Positivas	23.983	25.826	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	49.809	246
Total de Respostas Negativas	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	3
Total de Respostas	23.986	25.829	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	49.815	249
% SATISFAÇÃO QUANTO A TODOS OS SETORES	99,47%	99,67%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	99,54%	99,52%

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

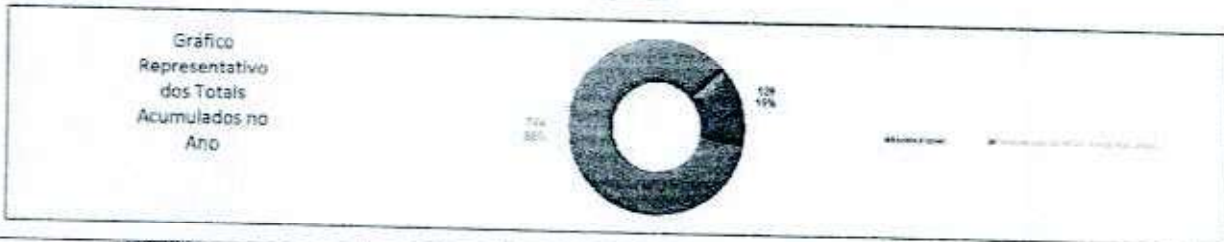
ANO: 2020



Em Verificação	JAN	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Usuários Não Definição	8	17											25	13,02
Usuários Internos	14	11											25	13,02
Usuários Externos													12	6,32
Acompanhantes	11	23											34	17,62
Visitantes													35	18,42
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>61</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>117</b>	<b>60,48</b>

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

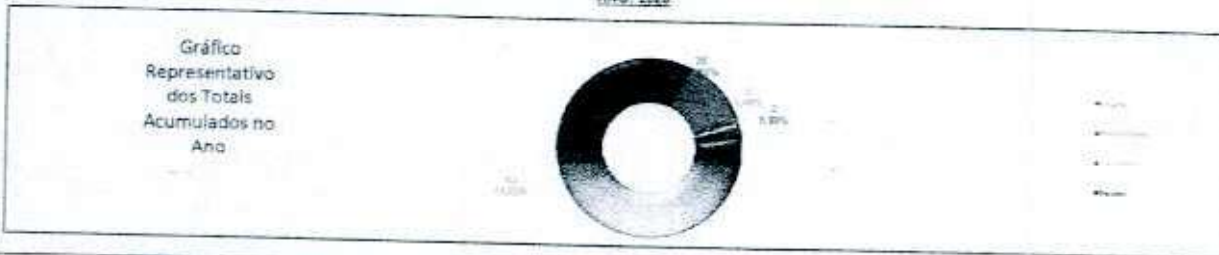
ANO: 2020



Em Verificação	JAN	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Serviço (Fóruns)	27	15											42	21,00
Pessoa não no SSI (Whats-App Letra)	17	10											27	13,50
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>25</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>69</b>	<b>34,50</b>

**ELOGIOS, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E DÚVIDAS DOS USUÁRIOS POR MÊS**

ANO: 2020



Em Verificação	JAN	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Elogios	17	17											34	17,00
Reclamações	11	11											22	11,00
Sugestões	2	3											5	2,50
Dúvidas	25	107											132	66,00

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

ANO: 2020



Em Verificação	JAN	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Elogios	44,39	25,34											69,73	34,87
Reclamações	15,50	13,04											28	14,00
Sugestões	1,34	1,32											2,66	1,33
Dúvidas	1,00	0,00											1,00	0,50
<b>Total (%)</b>	<b>62,23</b>	<b>49,68</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>100,73</b>	<b>50,37</b>

**RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS**  
ANO: 2020

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano



Setor	Q1	Q2	Q3	Q4
Atendimento Médico	17	14	8	0
Atendimento Farmácia	0	0	0	0
Atendimento SADI	0	0	0	0
Atendimento Serviço de Referência de Exames	0	0	0	0
Outros	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>14</b>	<b>8</b>	<b>0</b>

Setor	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Sep	Out	Nov	Dez	Total	Mês
Atendimento Médico	17	14	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	39	17
Atendimento Farmácia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Atendimento SADI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Atendimento Serviço de Referência de Exames	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>14</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>39</b>	<b>17</b>

**RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS POR SERVIÇO POR MÊS**  
ANO: 2020

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano



Serviço	Q1	Q2	Q3	Q4
Atendimento Médico	17	14	8	0
Atendimento Farmácia	0	0	0	0
Atendimento SADI	0	0	0	0
Atendimento Serviço de Referência de Exames	0	0	0	0
Outros	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>14</b>	<b>8</b>	<b>0</b>

Serviço	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Sep	Out	Nov	Dez	Total	Mês
Atendimento Médico	17	14	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	39	17
Atendimento Farmácia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Atendimento SADI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Atendimento Serviço de Referência de Exames	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>14</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>39</b>	<b>17</b>