

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 31 do mês de Março 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	146
Acolhimento	214
Ambulatório	312
S.A.D.T	302
Pós Alta Hospitalar	172
TOTAL	1119

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 MARÇO

Item Verificação	Acolhimento	Ambulatório	Internação	SADT	Pós Alta Hospitalar
Ruim (0 a 0,5 pontos)	1	29	0	28	0
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	13	17	0	30	0
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	75	96	25	129	7
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	510	544	303	555	329
Excelente (3,60 a 4 pontos)	3.812	5.059	3.530	5.082	4.284
Total de Resposta Positiva	428	622	292	603	344
Total de Resposta Negativa	0	2	0	1	0
Não Respondeu	83	183	84	216	24
Total de Respostas	4.839	6.369	4.150	6.428	4.964
% SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR	98,16%	97,74%	99,40%	97,08%	99,86%

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



ITEM	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	TOTAL MÊS
1	<u>Atendimentos</u>	
1.1	Atendimentos em sala	134
1.2	Atendimentos por telefone	0
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	27
1.4	Atendimentos nos leitos (visita às clínicas)	146
1.5	Atendimentos por meio de e-mail	03
2	<u>Ações geradas nos atendimentos</u>	
2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	1.259
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do HRS.	00
2.3	Encaminhamento ao Serviço Social	01
2.4	Encaminhamento à Psicologia	00
3	<u>Pesquisas de satisfação realizadas</u>	
3.1	Internas	360
3.2	Externas	786
4	<u>Informativos e comunicados emitidos</u>	0
5	<u>Reuniões internas administrativas realizadas</u>	06
6	<u>Participação em eventos e treinamentos (internos e externos)</u>	05
TOTAL GERAL DE ATIVIDADES		2.727

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	88	93,62
Reclamação	5	5,31
Sugestão	0	0
Relato	01	1,07
TOTAL	94	100,00

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.

Vejamos os motivos das reclamações:

RECLAMAÇÕES	Origem	Destino
Informações Médicas - Cirurgia Geral	Clinica Cardiológica	Direção Técnica
Cancelamento de Cirurgia	Ouvidoria SESPA	Direção Técnica
Alta Hospitalar - Clínica Médica e Neuros	Clinica Médica	Direção Técnica
Forma de Tratamento - Fisioterapia (UTI Neonatal)	UTI Neonatal	Fisioterapia
Forma de Tratamento e informações do Médico - UTI Adulto	UTI Adulto	Direção Técnica

Tabela 05: Motivos das reclamações.



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

Setor	Total Numérico	%
Clinica Cardiológica	01	20,00
Ouvidoria SESPÁ	01	20,00
Clinica Médica	01	20,00
UTI Neonatal	01	20,00
UTI Adulto	01	20,00

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 98,45%. O Índice encontra-se dentro da meta, classificado como ótimo, tendo como determinantes os setores de internação e Pós- Alta Hospitalar. Neste mês de Março o número de atendimentos foi reduzido devido o equipamento de Ressonância ter ficado em manutenção. Outro fator que reduziu os atendimentos foi à situação de pandemia da Covid-19 que está ocorrendo mundialmente. Diante disso houve a satisfação em relação ao tempo de espera e silêncio no ambiente.

Segue abaixo as orientações realizadas pelo SAU durante o período de espera nas recepções de ambulatório e SADT:

- 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 não tivemos sugestões. Foram registrados 88 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, 03 de Abril de 2020.

Wesleana Santos Coelho

Wesleana Santos Coelho

Coordenadora do SAU

Wesleana 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: MARÇO - 2020



RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE INTERNAÇÃO

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 do quarto, banheiro, corredores, recepção, salas de espera?	0	0	0	20	124	144	2	146	144
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?	0	0	3	11	128	142	4	146	139
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)	0	0	0	7	129	136	10	146	136
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
4.1	Pelos médicos	0	0	2	10	131	143	3	146	141
4.2	Pelos enfermeiros	0	0	0	12	131	143	3	146	143
4.3	Pelos Outros Profissionais	0	0	0	10	133	143	3	146	143
4.4	Pelos funcionários da administração	0	0	0	6	134	143	3	146	143
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1	Para os médicos	0	0	2	7	130	145	1	146	143
5.2	Para os enfermeiros	0	0	1	6	137	146	0	146	145
5.3	Para os Outros Profissionais	0	0	1	11	113	145	1	146	144
5.4	Para os funcionários da administração	0	0	1	10	129	146	0	146	145
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?	0	0	1	10	135	143	3	146	142
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
7.1	Pelos médicos	0	0	2	7	130	145	1	146	143
7.2	Pelos enfermeiros	0	0	2	9	130	146	0	146	144
7.3	Pelos Outros Profissionais	0	0	1	3	130	146	0	146	145
7.4	Pelos funcionários da administração	0	0	1	10	130	146	0	146	145
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	0	0	1	11	126	140	6	146	139
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	0	0	2	11	127	140	6	146	138
10	A limpeza das roupas de cama e banho?	0	0	0	5	136	141	5	146	141
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?	0	0	1	27	117	145	1	146	144
12	O silêncio no ambiente do hospital?	0	0	1	13	129	141	5	146	140
13	O horário em que são servidas as refeições?	0	0	2	13	131	145	1	146	143
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?	0	0	0	4	138	142	4	146	142
15	O horário das visitas?	0	0	1	7	130	138	8	146	137
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?	0	0	0	10	130	142	4	146	142
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	0	0	0	3	130	137	9	146	137
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?	0	0	0	7	139	145	1	146	145
		0	0	25	300	3530	3858	84	3942	3833
		0,00%	0,00%	0,65%	7,50%	91,40%	100,00%	2,13%		99,35%
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?	sim	146	não	0					
20	Você voltaria a utilizar este serviço?	sim	146	não	0					

Total de Resposta Positiva 4125
 Total de Resposta Geral 4150
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,40%

Foram realizadas 146 entrevistas.
 No período de 1 a 31 de Março 2020.

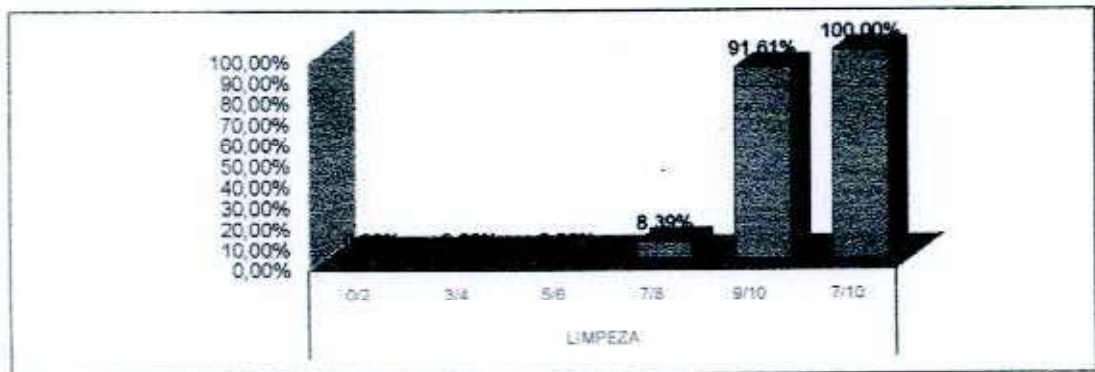
Wesleiana Santos Coelho
 Wesleiana Santos Coelho
 Serviço de Atenção ao Usuário

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MARÇO/2020

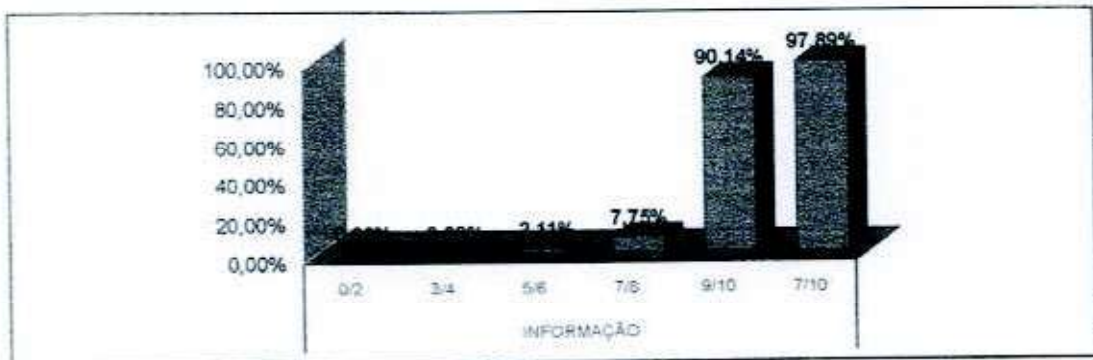
1. INTERNAÇÃO



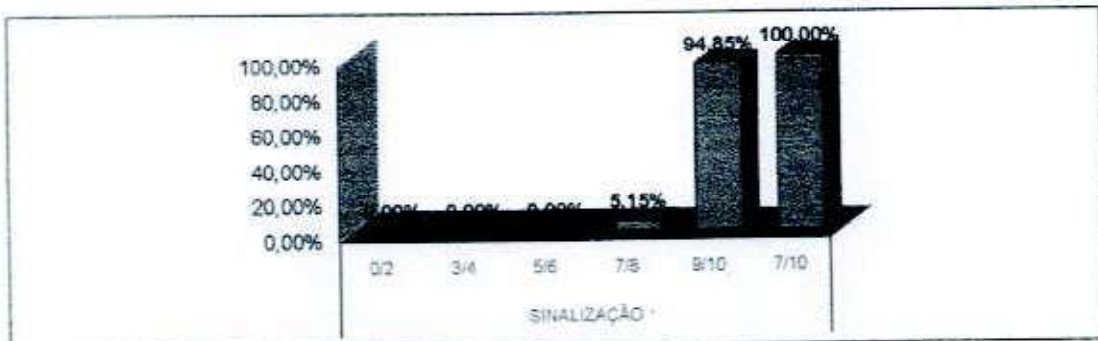
1.1 LIMPEZA



1.2 INFORMAÇÃO

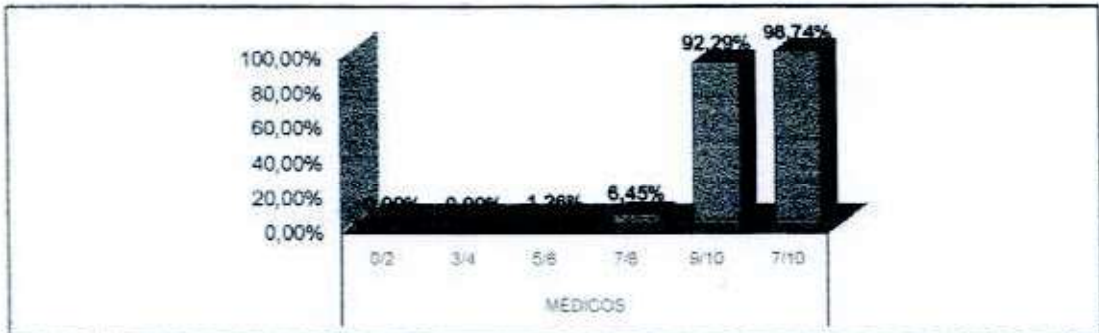


1.3 SINALIZAÇÃO

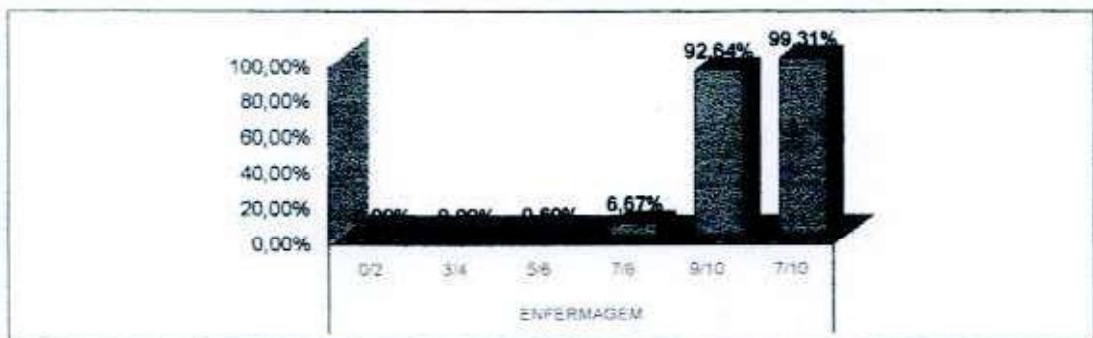


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MARÇO/2020

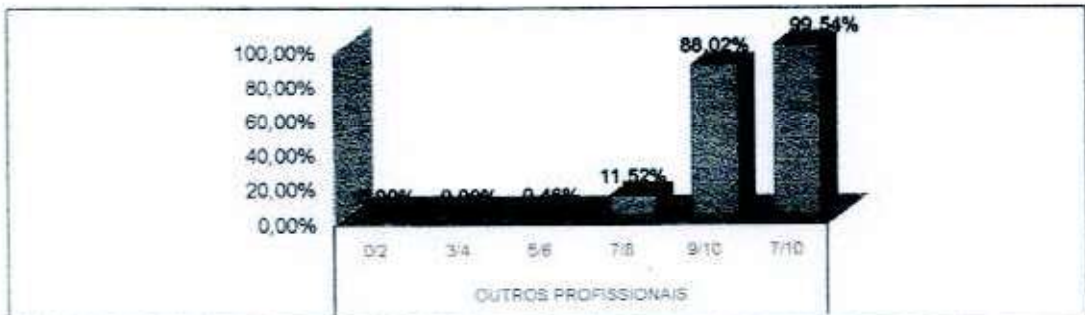
1.4 MÉDICOS



1.5 ENFERMAGEM



1.6 OUTROS PROFISSIONAIS

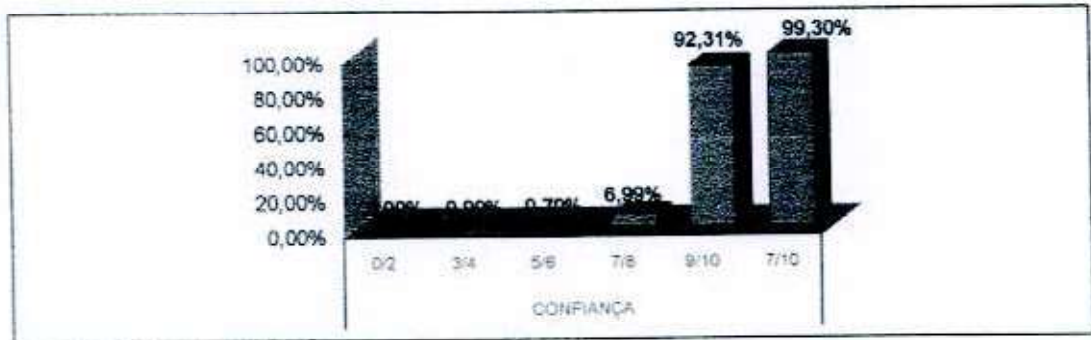


1.7 ADMINISTRAÇÃO



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MARÇO/2020

1.8 CONFIANÇA



1.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



1.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA



1.11 SILÊNCIO

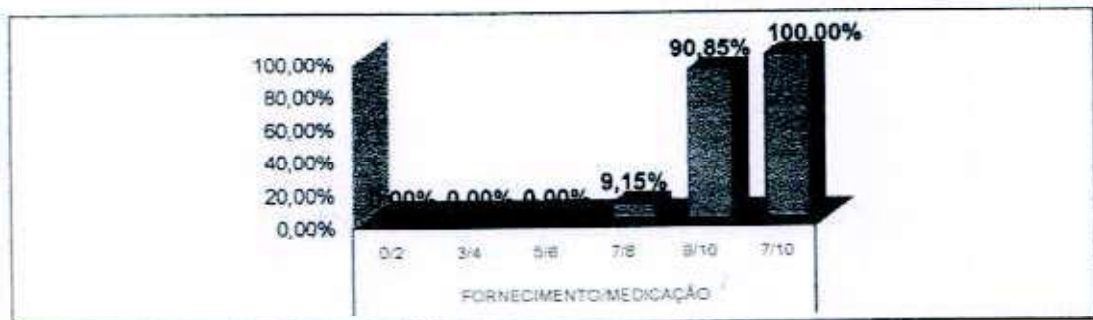


AValiação de Satisfação do Usuário - MARÇO 2020

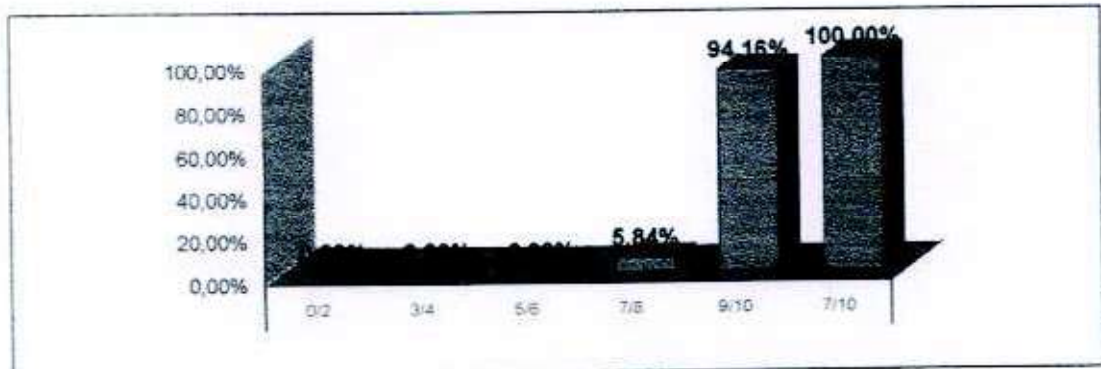
1.12 HORÁRIO DE VISITAS



1.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



1.14 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 31 de Março 2020.



RELATÓRIO DE TABELAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE AMBULATÓRIO

ITEM	NÚMERO 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?					1	1	5	99	268	311	1	312	304
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?					1	1	6	19	271	298	14	312	290
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)					0	1	4	21	286	306	6	312	301
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:													
4.1	Pelos médicos					5	2	14	18	282	291	21	312	270
4.2	Pelos enfermeiros					2	1	8	31	283	295	17	312	284
4.3	Pelos Outros Profissionais					1	1	5	23	272	302	10	312	295
4.4	Pelos funcionários da Administração					1	0	5	24	278	305	7	312	299
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?													
5.1	Para os médicos					0	1	3	16	296	304	8	312	300
5.2	Para os enfermeiros					0	2	4	17	294	307	5	312	301
5.3	Para os funcionários da Administração					0	1	3	14	291	308	3	312	305
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?					2	0	2	29	283	306	6	312	302
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?													
7.1	Pelos médicos					2	2	1	11	287	303	9	312	298
7.2	Pelos enfermeiros					3	1	4	13	289	308	4	312	300
7.3	Pelos funcionários da Administração					1	0	2	19	286	306	6	312	303
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?					1	1	2	18	273	290	22	312	286
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?					1	1	4	19	280	290	22	312	284
10	O silêncio no ambiente do ambulatório?					4	1	15	23	290	299	13	312	279
11	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?					2	0	5	24	277	308	4	312	301
12	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?					2	0	4	33	280	307	5	312	301
						29	17	96	648	5882	5745	183	5928	5603
						0,50%	0,30%	1,67%	9,47%	88,06%	100,00%	3,09%		
13	Você indicaria este serviço a um paciente ou amigo?					sim	311	não	1					
14	Você voltaria a utilizar este serviço?					sim	311	não	1					

Total de Resposta Positiva 6225
 Total de Resposta Geral 6389
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 97,74%

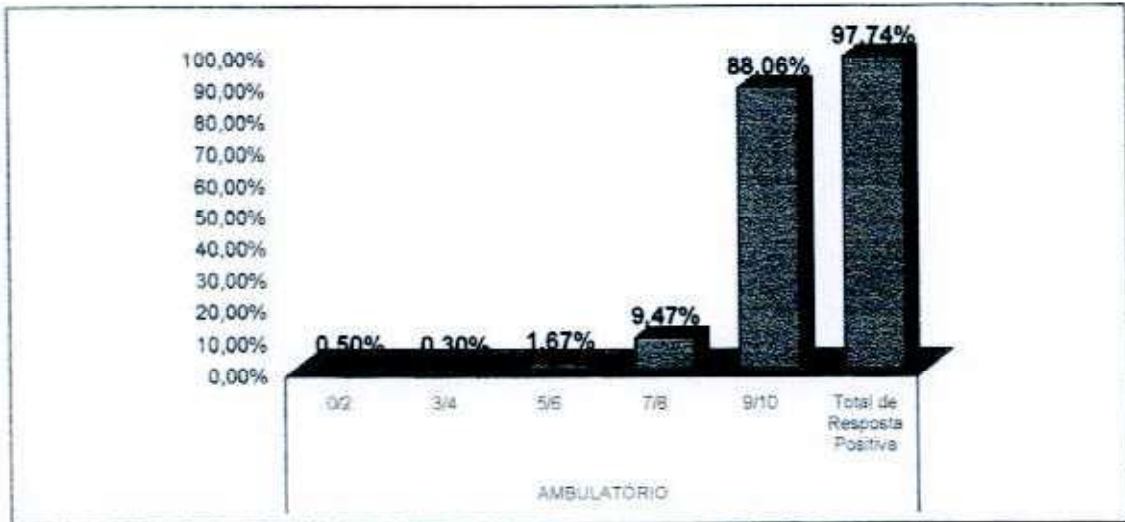
Foram realizadas 312 entrevistas
 No período de 1 a 31 de Março 2020.


 Wesleyana Santos Coelho
 Serviço de Atenção ao Usuário

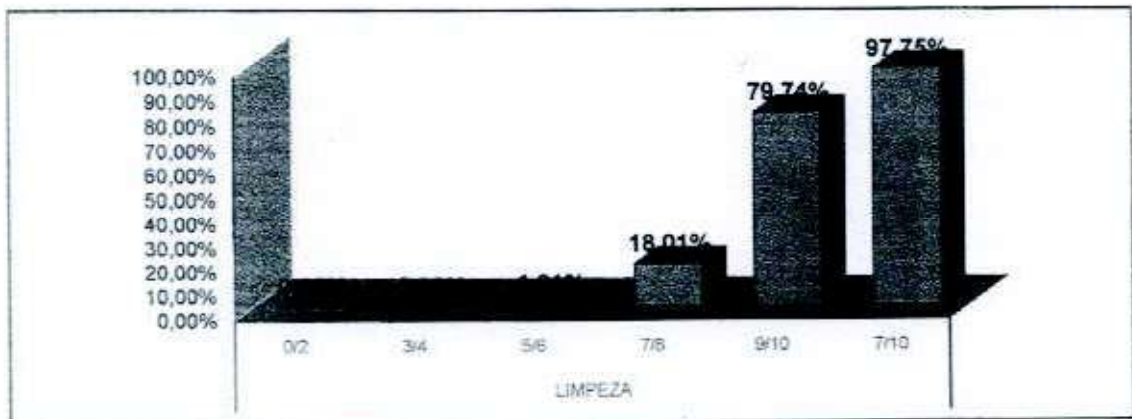


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MARÇO/2020

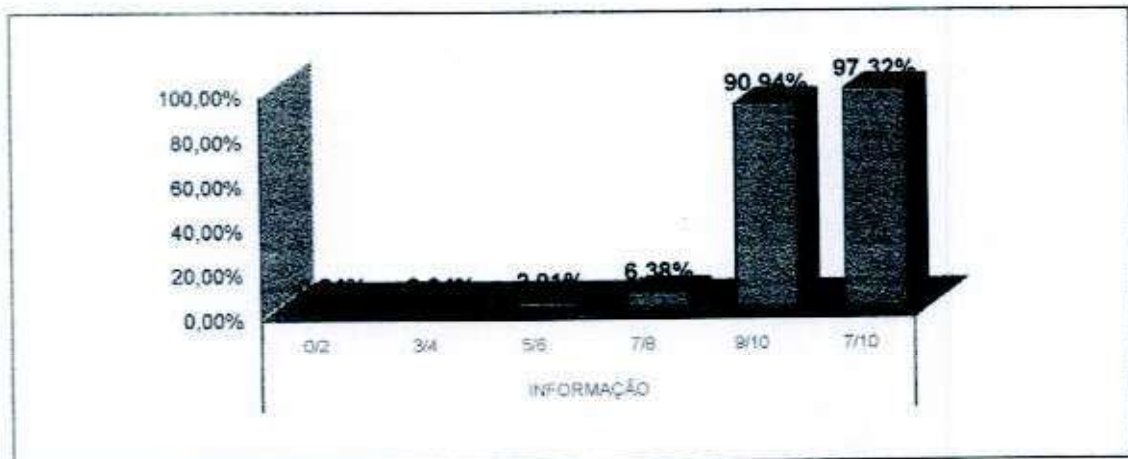
2. AMBULATÓRIO



2.1 LIMPEZA

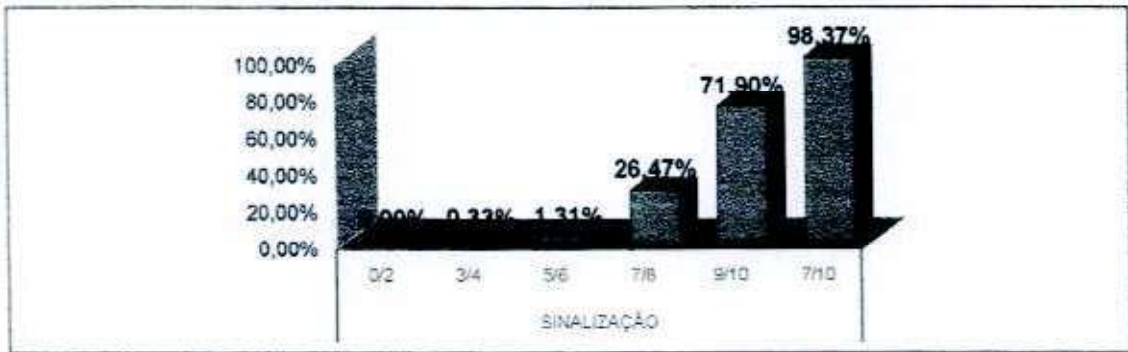


2.2 INFORMAÇÃO

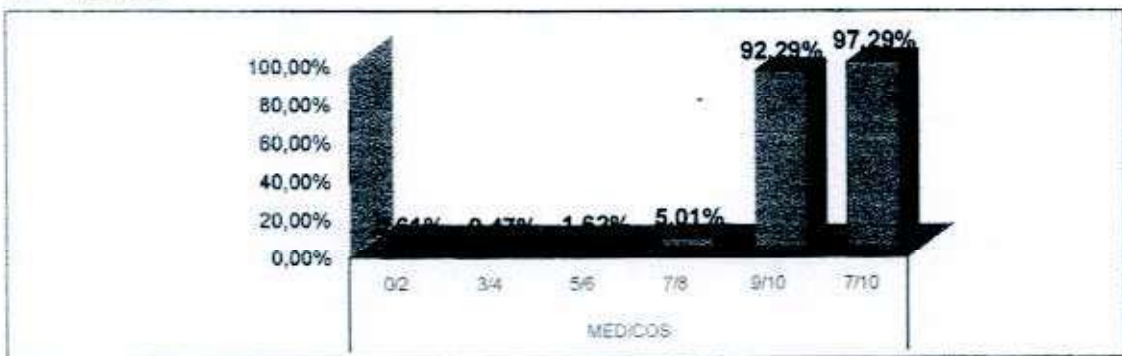


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MARÇO/2020

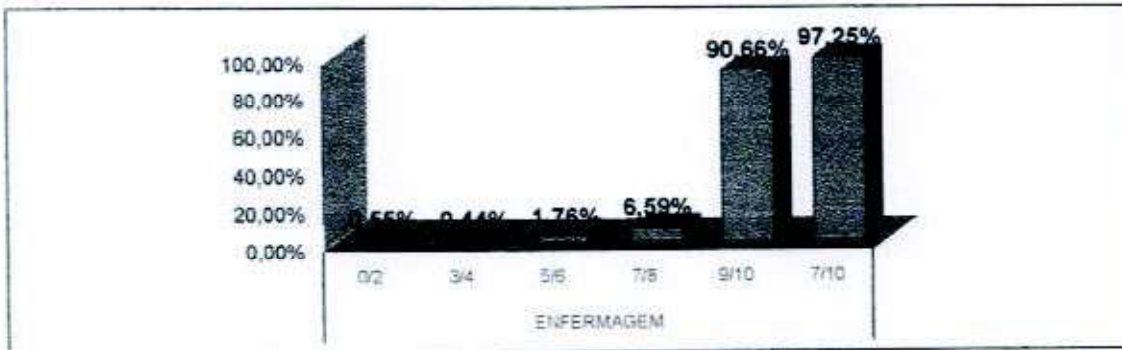
2.3 SINALIZAÇÃO



2.4 MÉDICOS

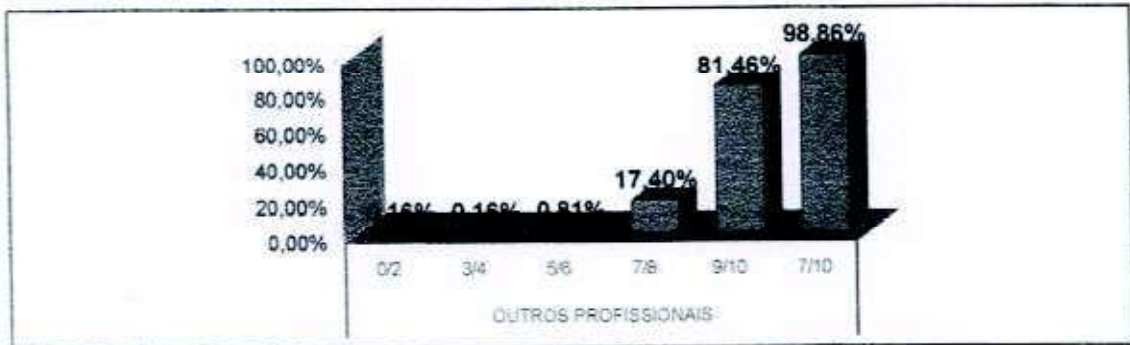


2.5 ENFERMAGEM



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MARÇO 2020

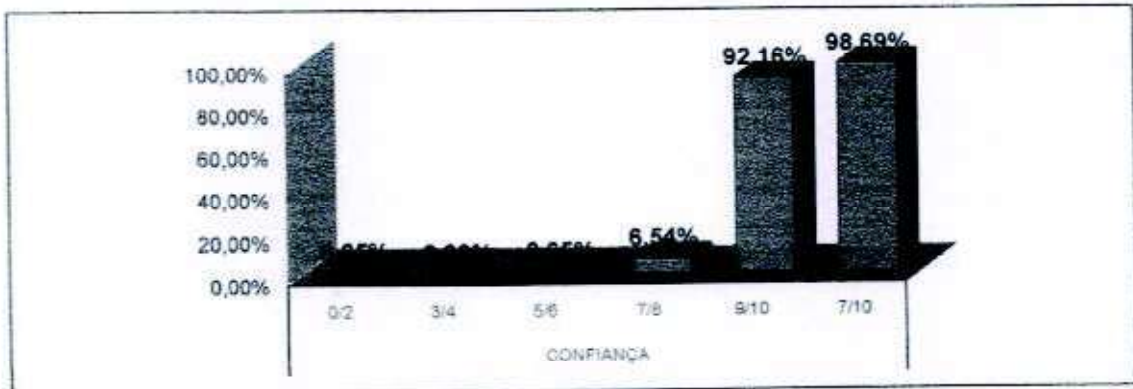
2.6 OUTROS PROFISSIONAIS



2.7 ADMINISTRAÇÃO

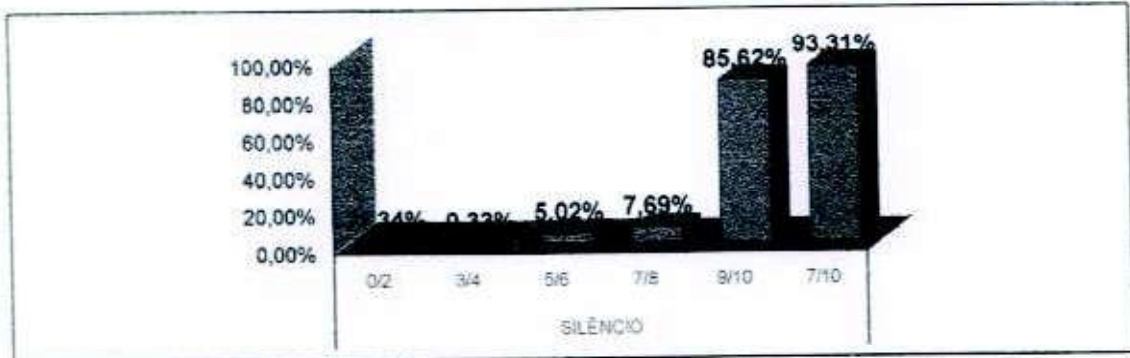


2.8 CONFIANÇA



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MARÇO/2020

2.9 SILÊNCIO



2.10 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 31 de Março 2020.





HOSPITAL REGIONAL DE SAÚDE DE PARA



PRÓ-SAÚDE

SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



GOVERNO DO PARÁ

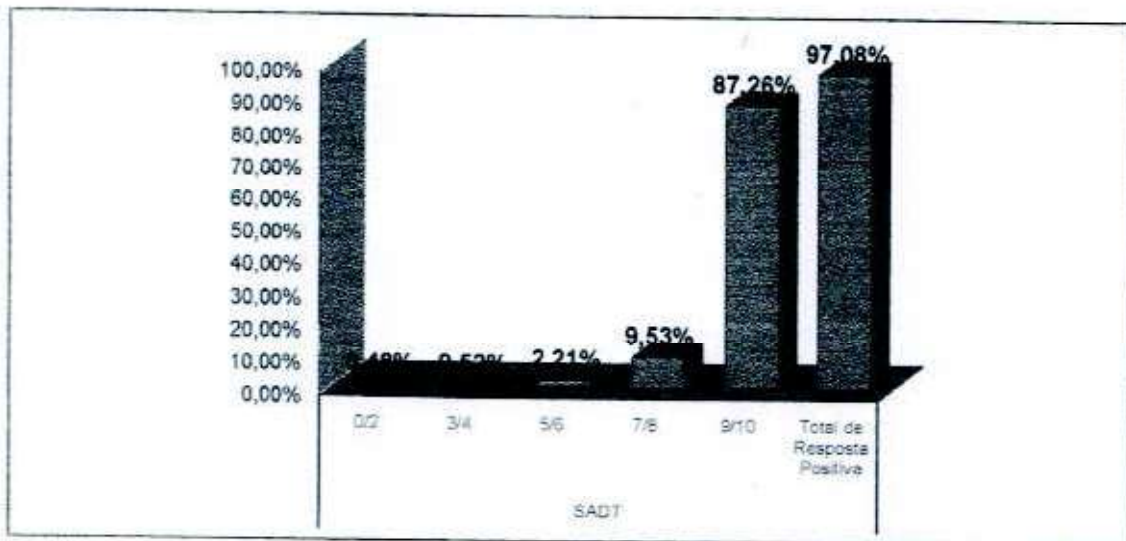
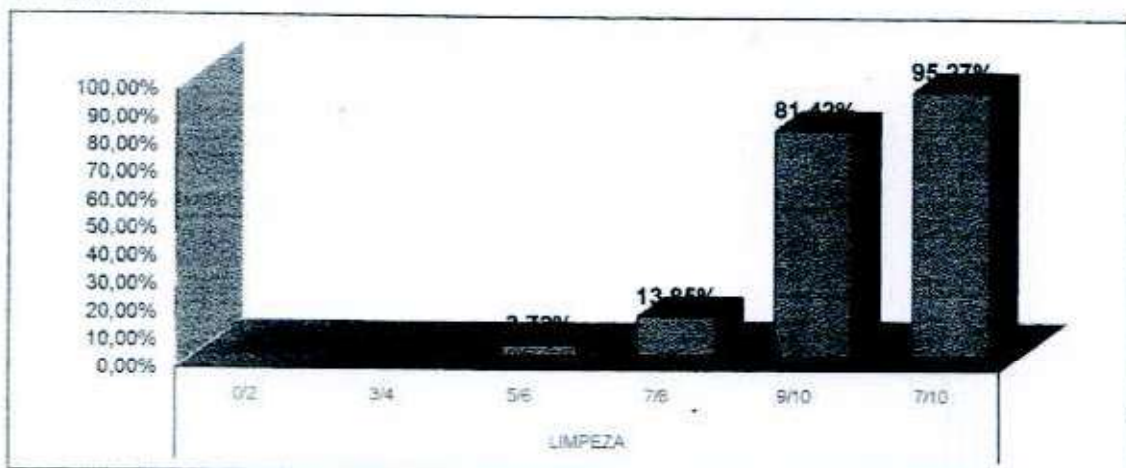
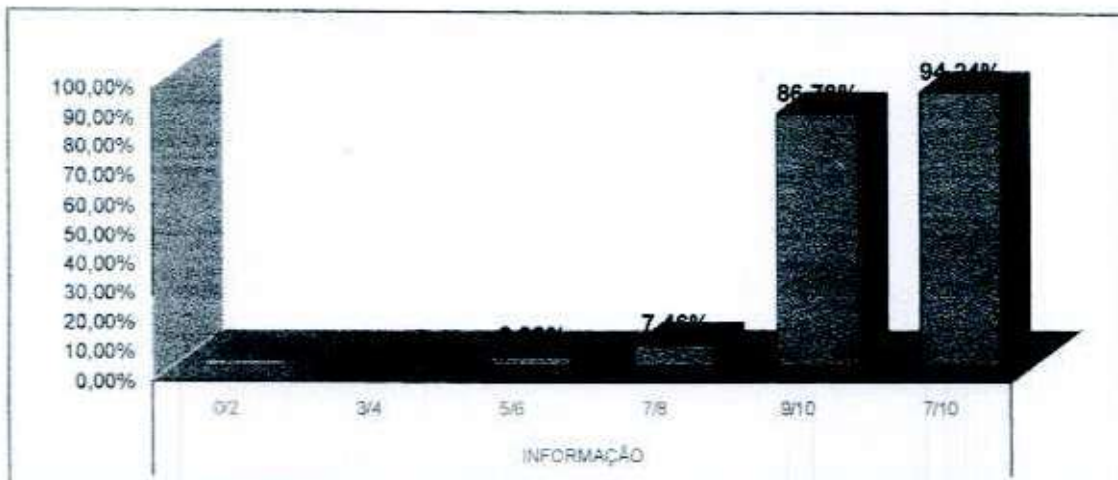
RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE SADT

ITEM	NÚMERO 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?	2	1	11	49	295	296	6	302	282
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?	5	2	10	32	293	295	7	302	278
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	4	0	6	33	299	301	1	302	291
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
4.1	Pe los médicos	3	6	10	31	233	283	19	302	284
4.2	Pe los enfermeiros	2	5	10	30	233	279	23	302	262
4.3	Pe los Outros Profissionais	2	2	9	30	238	290	12	302	277
4.4	Pe los funcionários da Administração	2	2	9	30	249	291	11	302	278
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1	Para os médicos	1	2	6	31	268	290	12	302	281
5.2	Para os enfermeiros	0	2	7	37	262	288	14	302	279
5.3	Para os Outros Profissionais	0	0	5	30	273	298	4	302	293
5.4	Para os funcionários da Administração	0	0	7	31	271	296	3	302	292
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Serviço de Apoio e Diagnóstico?	1	0	7	30	295	293	9	302	285
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
7.1	Pe los médicos	0	2	2	30	268	287	15	302	283
7.2	Pe los enfermeiros	0	2	3	30	267	292	10	302	287
7.3	Pe los Outros Profissionais	1	0	2	30	265	293	9	302	290
7.4	Pe los funcionários da Administração	0	0	5	37	279	296	6	302	291
8	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?	2	2	5	30	291	290	12	302	281
9	O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?	1	1	11	34	295	297	5	302	284
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	2	1	1	31	297	272	30	302	268
11	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?	0	0	3	35	294	284	8	302	291
		28	30	129	399	395	5824	216	6040	5637
		0,48%	0,52%	2,21%	9,53%	87,26%	100,00%	3,58%		
12	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?	sim	302	não	0					
13	Você voltaria a utilizar este serviço?	sim	301	não	1					

Total de Resposta Positiva 6240
 Total de Resposta Geral 6428
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 97,08%

Foram realizadas 302 entrevistas
 No período de 1 a 31 de Março 2020.

Wesleane Santos Coelho
 Wesleane Santos Coelho
 Serviço de Atenção ao Usuário

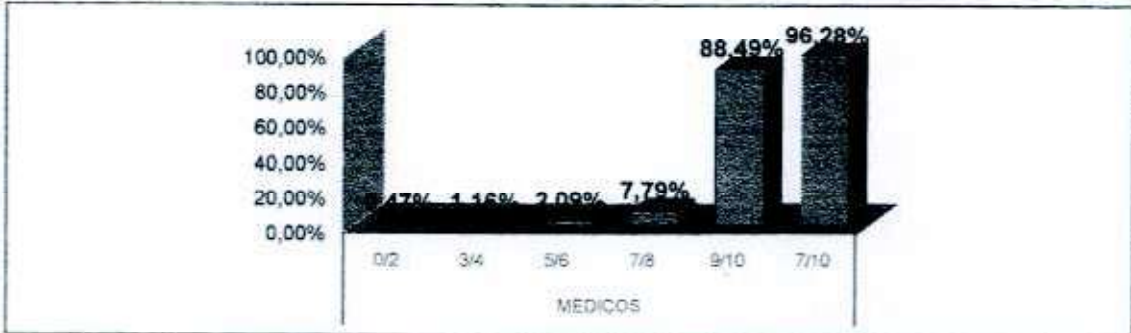
AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO MARÇO/2020**3. SADT****3.1 LIMPEZA****3.2 INFORMAÇÃO**

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO MARÇO/2023

3.3 SINALIZAÇÃO



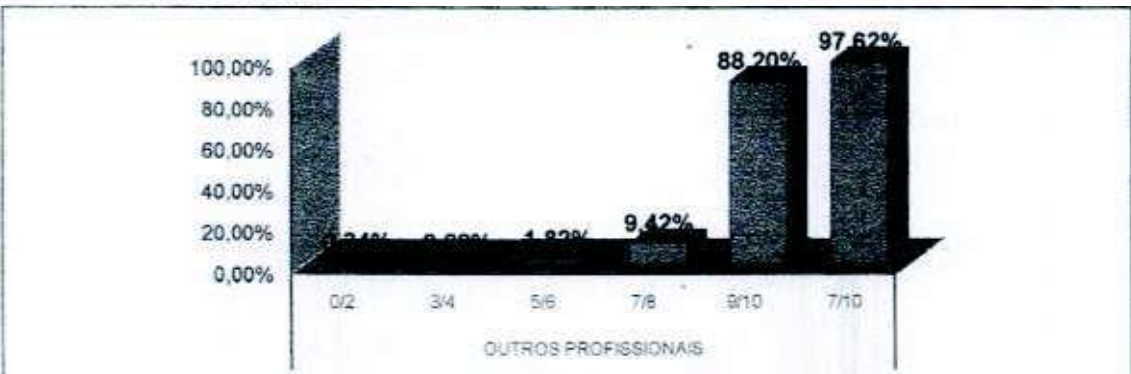
3.4 MÉDICOS

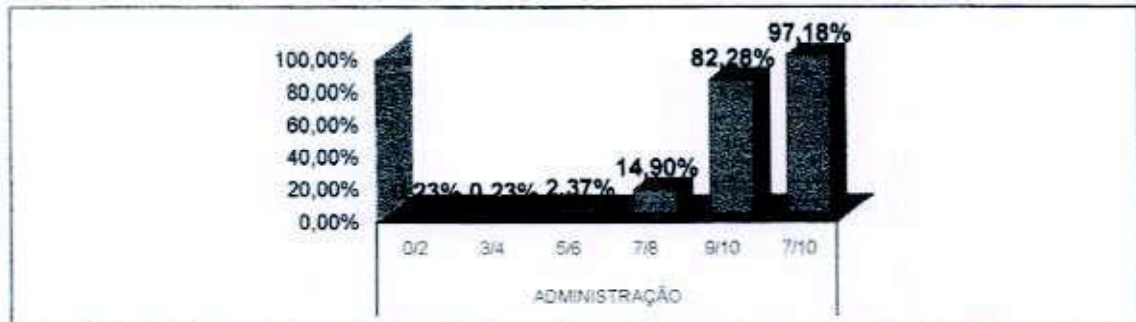
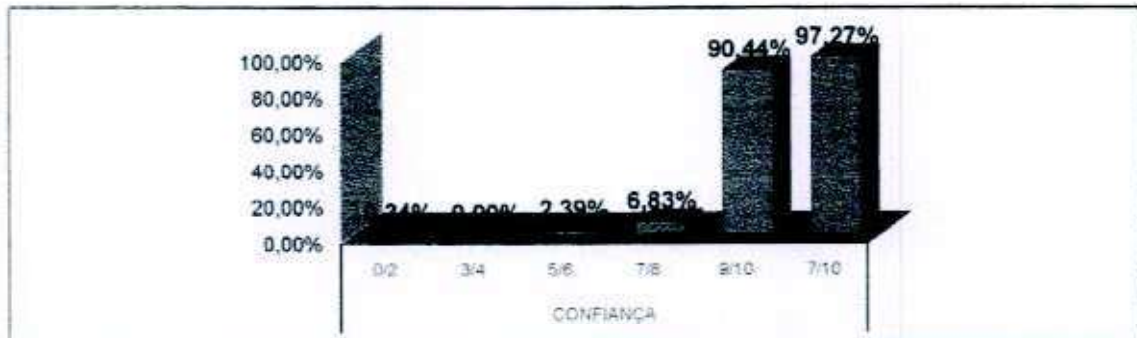
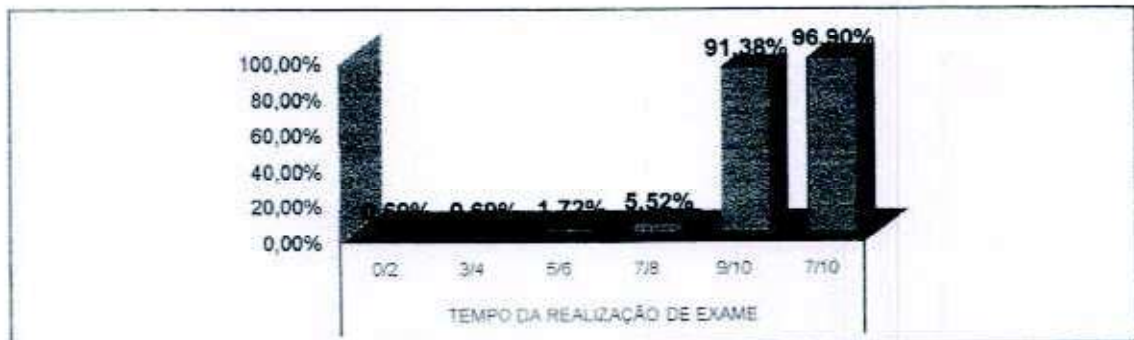
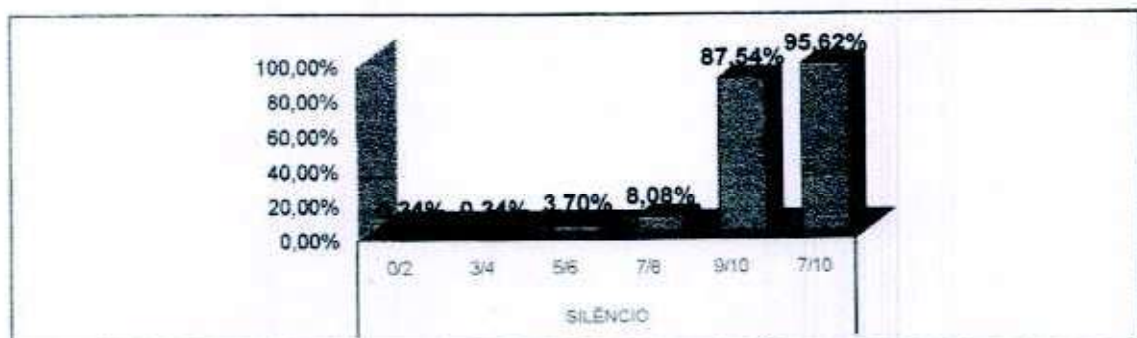


3.5 ENFERMAGEM



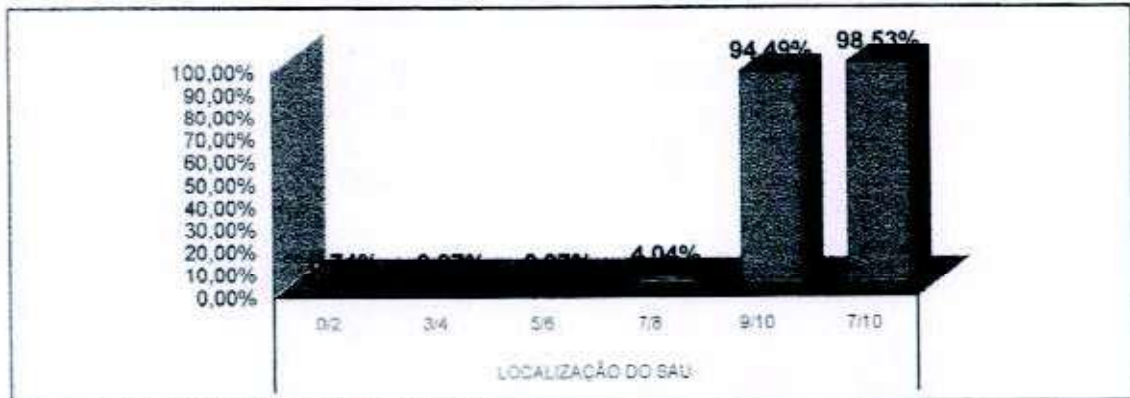
3.6 OUTROS PROFISSIONAIS



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO MARÇO/2020**3.7 ADMINISTRAÇÃO****3.8 CONFIANÇA****3.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DE EXAMES****3.10 SILÊNCIO**

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO MARÇO/2020

3.11 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 31 de Março de 2020.

LEGENDA				
Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo

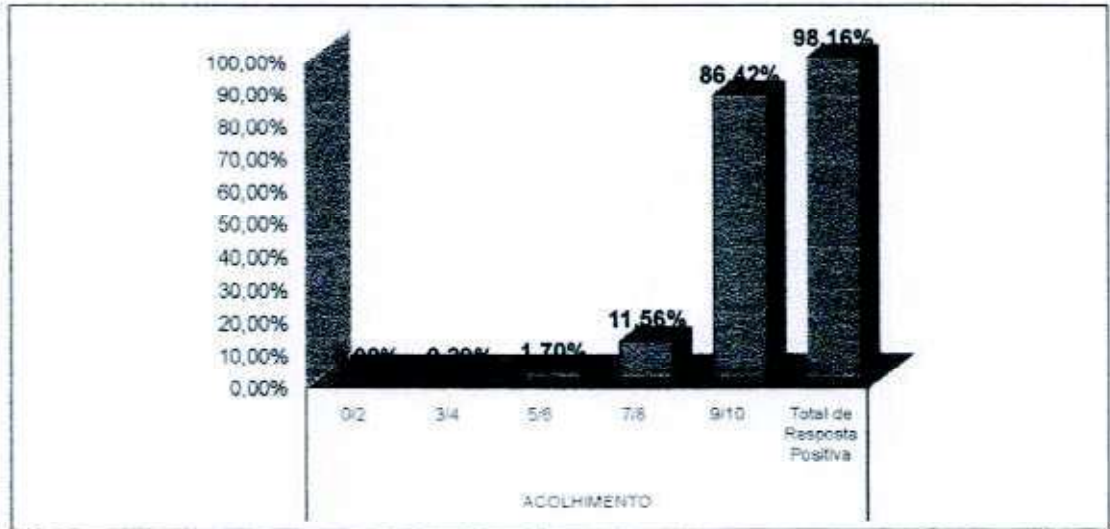
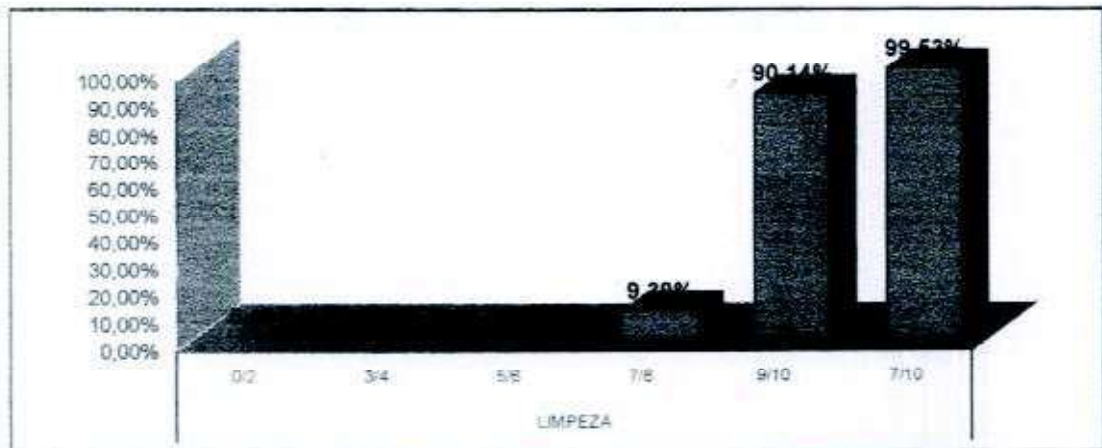
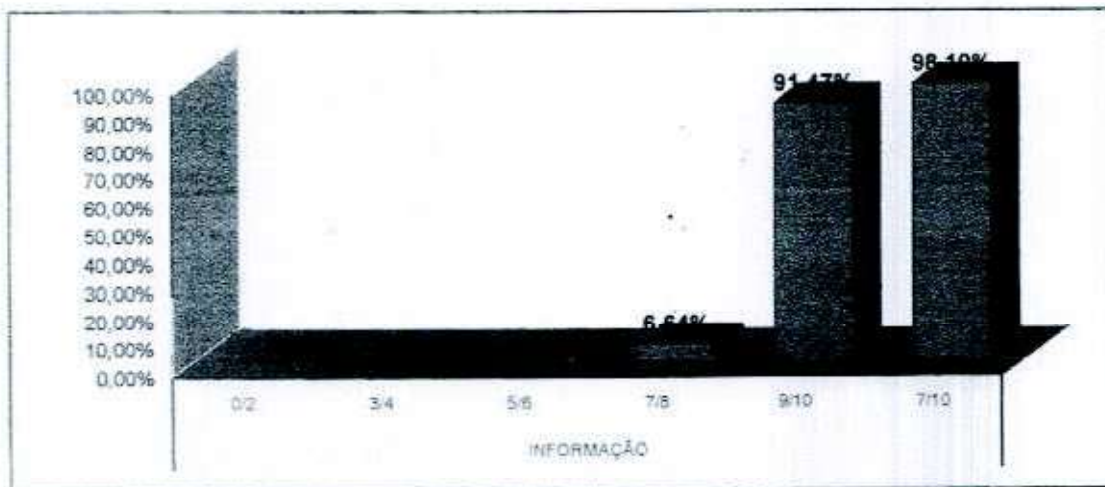
RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE ACOLHIMENTO

ITEM	NUMERO DE RESPOSTAS						TOTAL	NR	Total	Total 7/8 e 9/10
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	TOTAL				
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?									
	0	0	1	20	198	213	1	214	212	
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?									
	1	0	3	14	184	211	3	214	207	
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)									
	0	1	6	25	178	207	7	214	200	
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
4.1	Pelos médicos									
	0	0	0	18	197	213	1	214	213	
4.2	Pelos enfermeiros									
	0	0	1	14	194	211	3	214	210	
4.3	Pelos Outros Profissionais									
	0	0	6	22	181	209	5	214	203	
4.4	Pelos funcionários da Administração									
	0	1	0	23	187	211	3	214	210	
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1	Para os médicos									
	0	1	1	25	181	208	6	214	206	
5.2	Para os enfermeiros									
	0	1	2	28	179	211	3	214	208	
5.3	Para os Outros Profissionais									
	0	0	5	29	174	209	5	214	204	
5.4	Para os funcionários da Administração									
	0	1	3	30	176	208	6	214	204	
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronto Atendimento?									
	0	0	1	14	193	208	6	214	207	
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
7.1	Pelos médicos									
	0	0	0	19	197	212	2	214	212	
7.2	Pelos enfermeiros									
	0	0	6	26	184	214	0	214	208	
7.3	Pelos Outros Profissionais									
	0	2	9	27	172	210	4	214	199	
7.4	Pelos funcionários da Administração									
	0	2	5	30	173	211	3	214	204	
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?									
	0	2	6	26	178	212	2	214	204	
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?									
	0	2	9	28	173	211	3	214	200	
10	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?									
	0	0	3	14	187	210	4	214	207	
11	O silêncio no ambiente do Acolhimento?									
	0	0	6	13	185	202	12	214	196	
12	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?									
	0	0	2	24	184	210	4	214	208	
	1	13	75	310	3012	4411	83	4494	4322	
	0,02%	0,29%	1,70%	11,56%	86,42%	100,0%	1,85%			
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?									
	sim	214	não	0						
14	Você voltaria a utilizar este serviço?									
	sim	214	não	0						

Total de Resposta Positiva 4750
Total de Resposta Geral 4839
Taxa Global de Satisfação do Usuário 98,16%

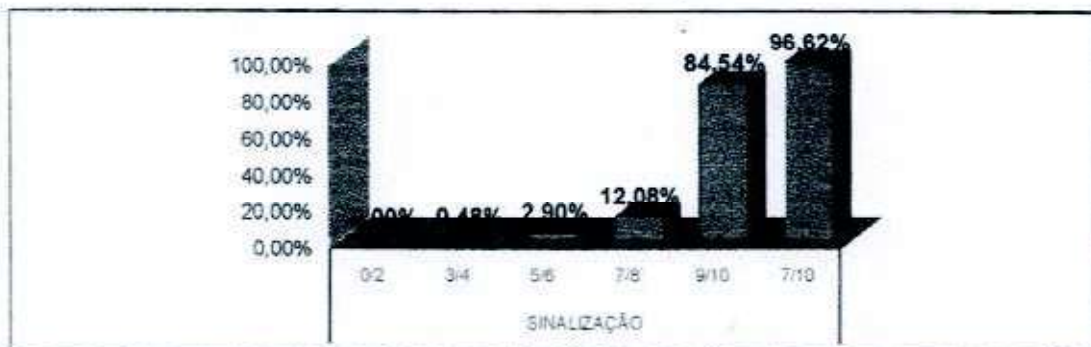
Foram realizadas 214 entrevistas.
 No período de 1 a 31 de Março 2020.

Wesleyana Santos Coelho
 Serviço de Atenção ao Usuário

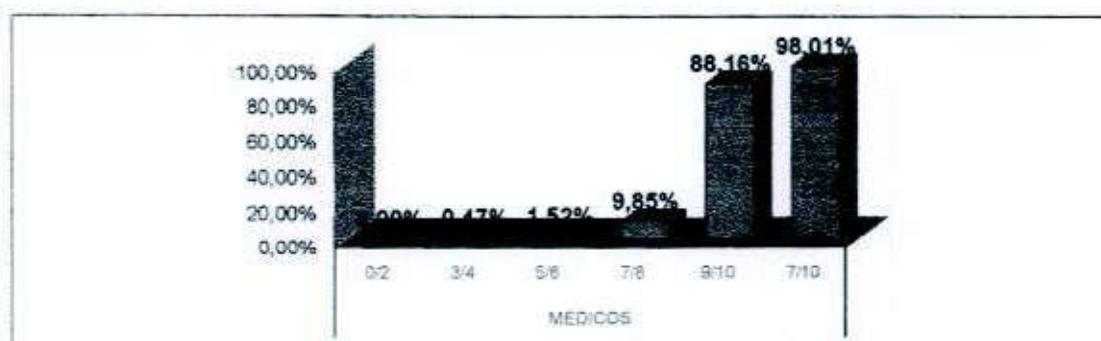
4. ACOLHIMENTO**4.1 LIMPEZA****4.2 INFORMAÇÃO**

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MARÇO/2020

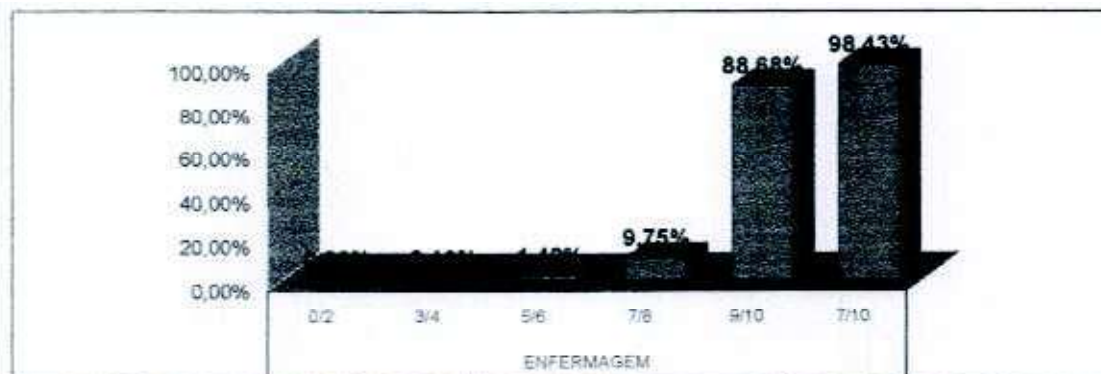
4.3 SINALIZAÇÃO



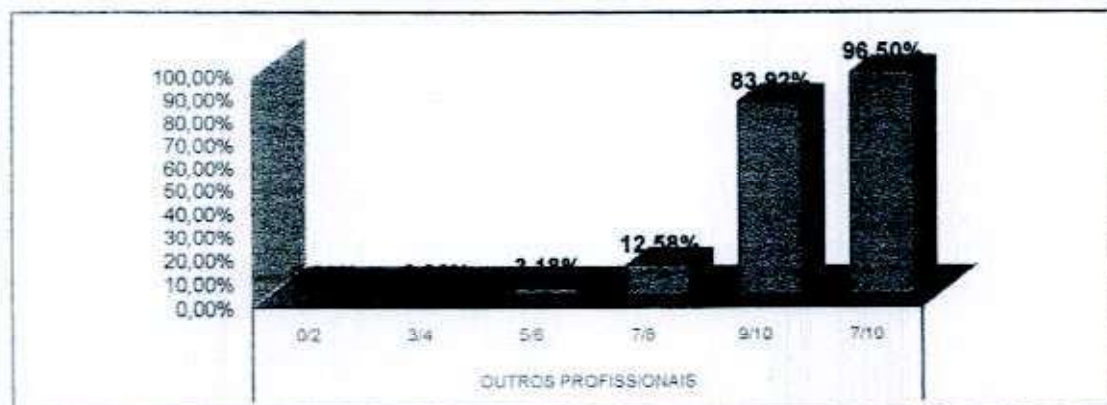
4.4 MÉDICOS



4.5 ENFERMAGEM



4.6 OUTROS PROFISSIONAIS

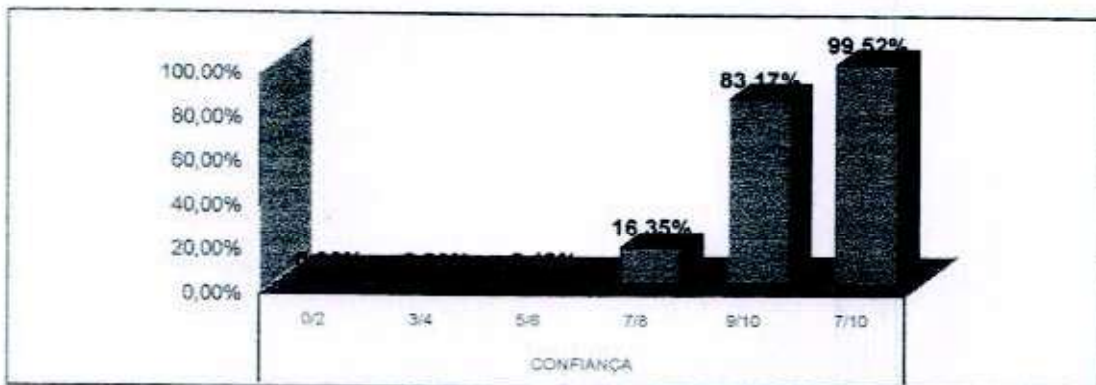


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MARÇO/2020

4.7 ADMINISTRAÇÃO



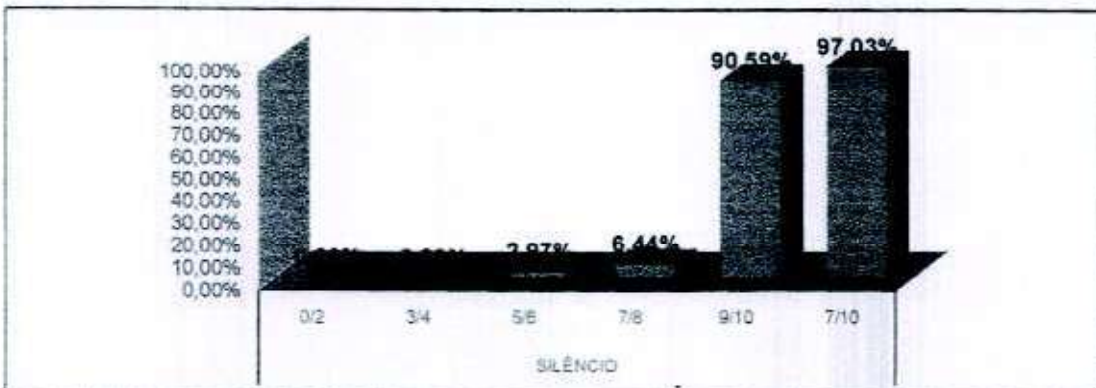
4.8 CONFIANÇA



4.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DO EXAME

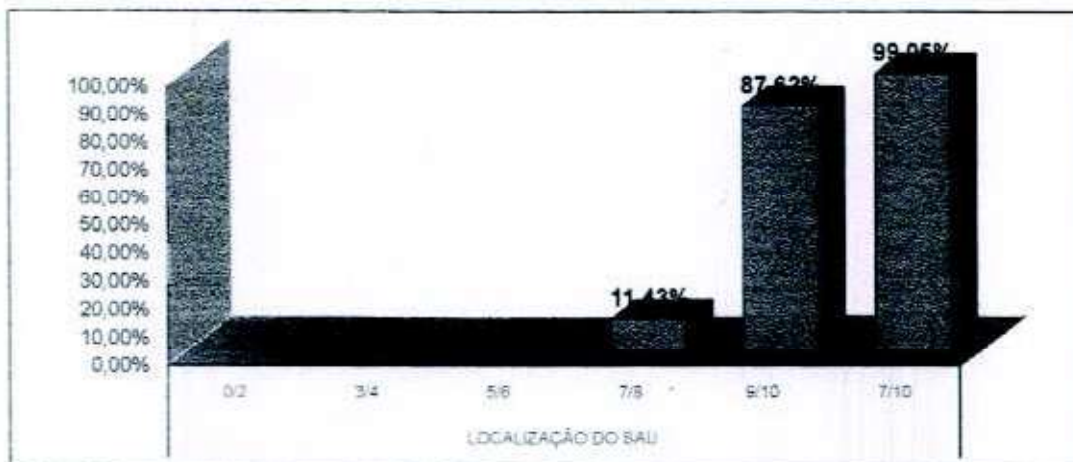


4.10 SILÊNCIO



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MARÇO/2020

4.11 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA. No período de 1 a 31 de Março 2020.

LEGENDA				
Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE PÓS-ALTA HOSPITALAR

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?					0	0	1	24	147	172	0	172	171
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?					0	0	0	38	162	172	0	172	172
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)					0	0	0	4	162	166	6	172	166
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:													
4.1	Pelos médicos					0	0	0	6	164	170	2	172	170
4.2	Pelos enfermeiros					0	0	0	9	166	172	0	172	172
4.3	Pelos Outros Profissionais					0	0	0	4	167	172	0	172	172
4.4	Pelos funcionários da administração					0	0	0	7	165	172	0	172	172
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?													
5.1	Para os médicos					0	0	0	7	163	172	0	172	172
5.2	Para os enfermeiros					0	0	0	3	166	172	0	172	172
5.3	Para os Outros Profissionais					0	0	0	28	144	172	0	172	172
5.4	Para os funcionários da administração					0	0	0	61	111	172	0	172	172
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?					0	0	1	6	165	172	0	172	171
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?													
7.1	Pelos médicos					0	0	1	7	164	172	0	172	171
7.2	Pelos enfermeiros					0	0	1	7	164	172	0	172	171
7.3	Pelos Outros Profissionais					0	0	1	7	164	172	0	172	171
7.4	Pelos funcionários da administração					0	0	0	6	166	172	0	172	172
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?					0	0	0	6	166	172	0	172	172
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?					0	0	0	2	168	172	0	172	172
10	A limpeza das roupas de cama e banho?					0	0	0	2	168	167	5	172	167
11	As refeições que foram servidas, em relação a temperatura e o sabor?					0	0	0	31	141	172	0	172	172
12	O silêncio no ambiente do hospital?					0	0	0	1	169	171	1	172	171
13	O horário em que são servidas as refeições?					0	0	1	2	168	171	1	172	170
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?					0	0	0	2	169	171	1	172	171
15	O horário das visitas?					0	0	0	4	167	171	1	172	171
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?					0	0	0	26	132	170	2	172	170
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?					0	0	1	19	151	167	5	172	166
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?					0	0	0	25	147	172	0	172	172
						0	0	7	322	4964	4620	24	4644	4613
						0,00%	0,00%	0,15%	7,12%	92,73%	100%	0,52%		
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?					sim	172	não	0					
20	Você voltaria a utilizar este serviço?					sim	172	não	0					

Total de Resposta Positiva 4957
 Total de Resposta Geral 4964
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,86%

Foram realizadas 172 entrevistas.
 No período de 1 a 31 de Março 2020.

Wesleane Santos Coelho
 Wesleane Santos Coelho
 Serviço de Atenção ao Usuário

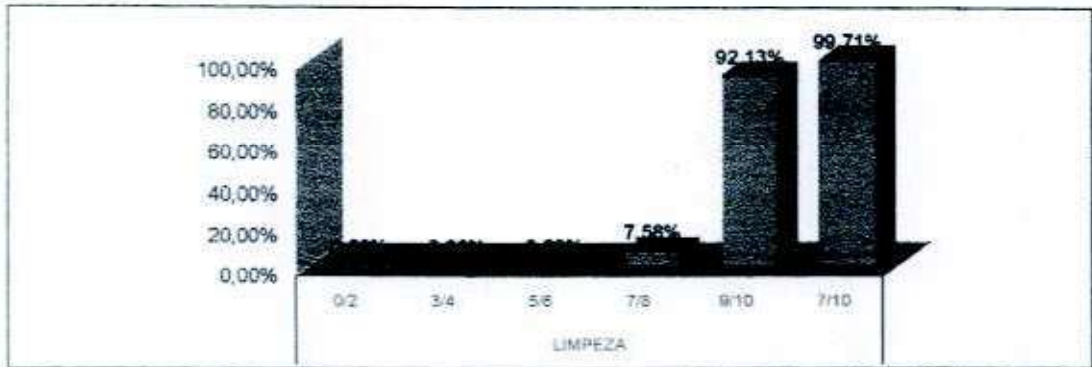


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MARÇO/2020

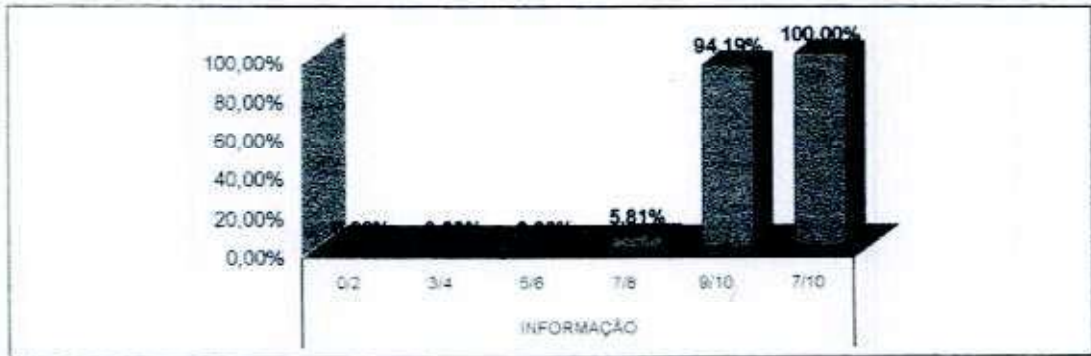
5. PÓS ALTA HOSPITAL



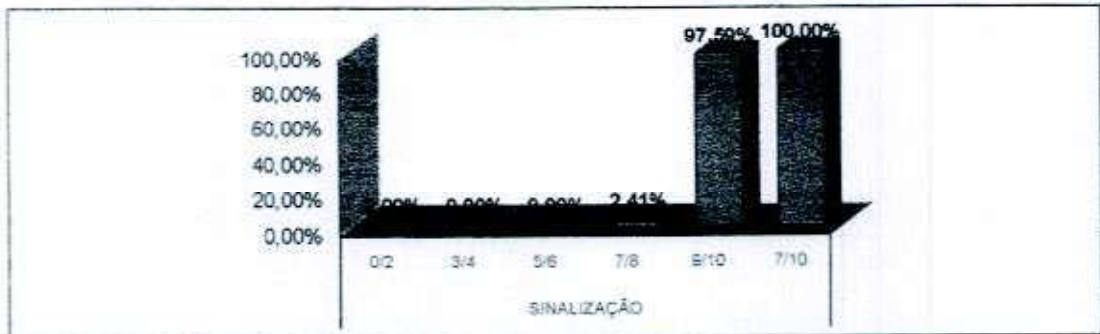
5.1 LIMPEZA



5.2 INFORMAÇÃO

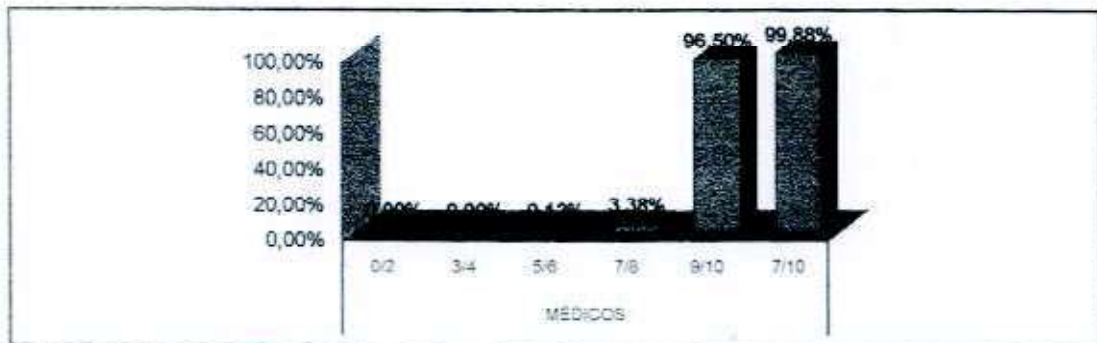


5.3 SINALIZAÇÃO

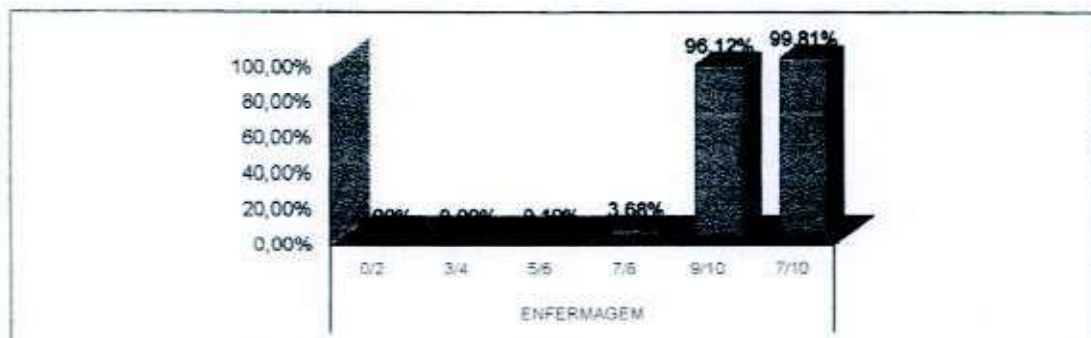


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MARÇO/2020

5.4 MÉDICOS



5.5 ENFERMAGEM



5.6 OUTROS PROFISSIONAIS



5.7 ADMINISTRAÇÃO





AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MARÇO/2020

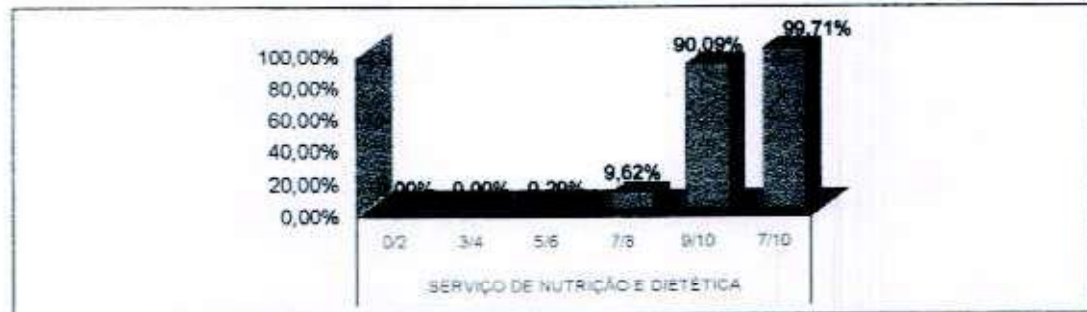
5.8 CONFIANÇA



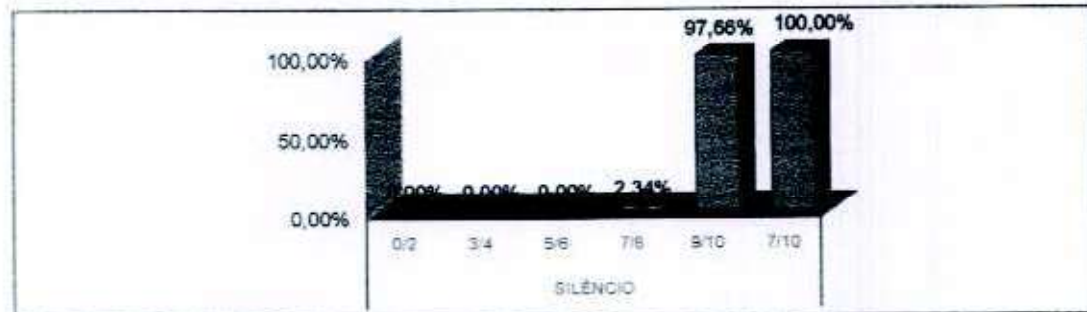
5.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



5.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA



5.11 SILÊNCIO



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MARÇO 2020

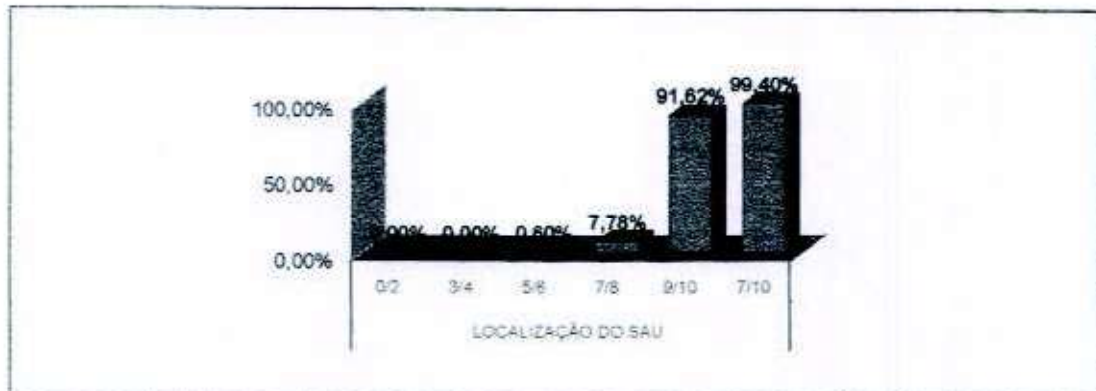
5.12 HORÁRIO DE VISITAS



5.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



5.14 LOCALIZAÇÃO DO SAU

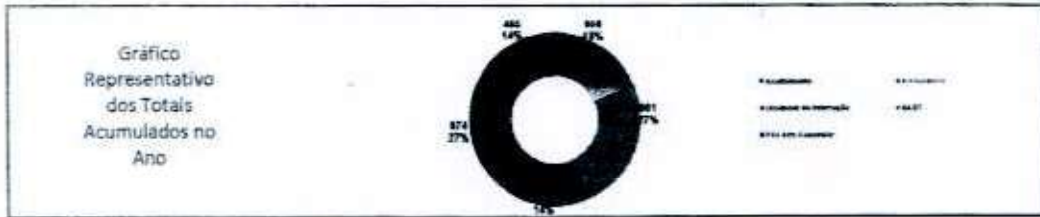


* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 31 de Março 2020.



TOTAL DE PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS

ANO: 2020



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Media
Acoplamento	226	228	214										668	222
Ambulatório	324	353	213										890	297
Unidades de Internação	194	177	148										487	162
SADI	322	340	297										874	291
File de Hospitalar	154	196	172										496	165
Total	1.200	1.297	1.148										3.543	1.181

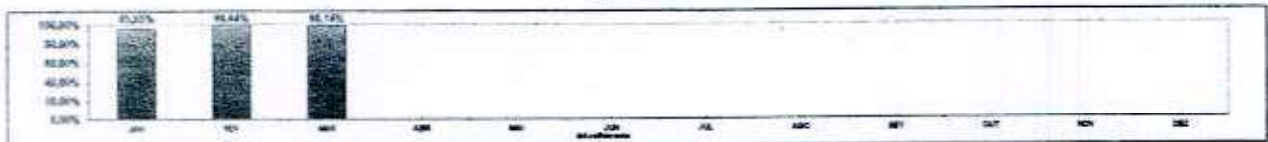
REPRESENTAÇÃO PERCENTUAL DAS RESPOSTAS DADAS NAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO POR SETOR POR MÊS

ANO: 2020

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Media
Acoplamento														
Bom	1,00%	1,00%	0,00%											0,00%
Bastante	0,00%	0,00%	0,00%											0,00%
Ótimo	4,24%	4,40%	1,70%											2,11%
Excelente	28,24%	25,54%	11,00%											18,52%
Não Respondido	66,77%	69,06%	80,30%											70,97%
Total de Resposta Positiva do Acoplamento	3,24%	3,40%	1,70%											1,60%
Total de Resposta Negativa do Acoplamento	0,00%	0,00%	0,00%											0,00%
Ambulatório														
Bom	1,27%	0,30%	0,50%											0,68%
Bastante	1,23%	0,30%	0,20%											0,77%
Ótimo	12,00%	12,70%	1,70%											5,17%
Excelente	23,20%	24,50%	12,00%											11,29%
Não Respondido	62,30%	62,20%	85,60%											72,17%
Total de Resposta Positiva do Ambulatório	16,70%	17,80%	4,40%											6,63%
Total de Resposta Negativa do Ambulatório	0,00%	0,00%	0,00%											0,00%
Unidades de Internação														
Bom	0,00%	0,00%	0,00%											0,00%
Bastante	0,00%	0,00%	0,00%											0,00%
Ótimo	14,73%	1,20%	7,50%											6,39%
Excelente	34,79%	33,40%	21,50%											29,91%
Não Respondido	49,48%	65,40%	70,50%											63,70%
Total de Resposta Positiva das Unidades de Internação	49,52%	34,60%	29,00%											36,30%
Total de Resposta Negativa das Unidades de Internação	0,00%	0,00%	0,00%											0,00%
SADI														
Bom	0,00%	1,20%	0,00%											0,20%
Bastante	0,00%	1,20%	0,00%											0,20%
Ótimo	1,99%	4,70%	2,70%											2,77%
Excelente	18,74%	14,00%	2,20%											12,71%
Não Respondido	77,27%	74,90%	94,10%											84,32%
Total de Resposta Positiva do SADI	2,00%	7,10%	2,70%											3,88%
Total de Resposta Negativa do SADI	0,00%	0,00%	0,00%											0,00%
File de Hospitalar														
Bom	0,00%	0,00%	0,00%											0,00%
Bastante	0,00%	0,00%	0,00%											0,00%
Ótimo	13,67%	11,70%	7,10%											7,42%
Excelente	34,34%	35,00%	61,70%											42,79%
Não Respondido	49,99%	53,30%	30,20%											49,80%
Total de Resposta Positiva do File de Hospitalar	48,01%	46,70%	68,80%											50,21%
Total de Resposta Negativa do File de Hospitalar	0,00%	0,00%	0,00%											0,00%

SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - ACOLHIMENTO

ANO: 2020



SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - AMBULATÓRIO

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



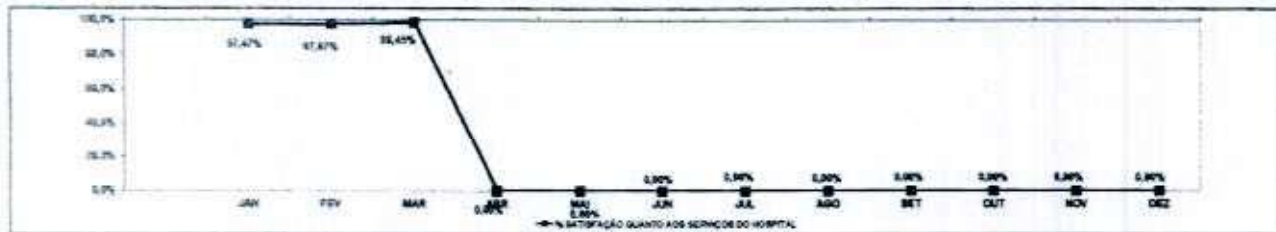
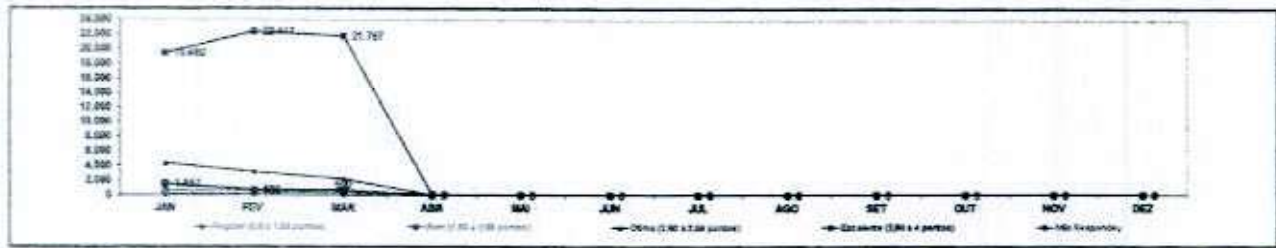
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS A PARTIR DAS RESPOSTAS DE CADA PESQUISA

ANO: 2020

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Acoplamento														
Item 0 a 3,3 pontos	4	3	1										8	7
Regular (3,3 a 3,9 pontos)	28	3	13										44	14
Bom (4,0 a 3,9 pontos)	198	33	75										206	69
Bastante (2,00 a 3,9 pontos)	1.319	749	918										2.986	922
Insuficiente (1,00 a 4 pontos)	3.089	3.948	3.872										10.909	331
Total de Resposta Positiva do Acoplamento	451	485	423										1.359	444
Total de Resposta Negativa do Acoplamento	8	8	8										24	8
Não Respostas	1	3	3										7	2
Total de Respostas do Acoplamento	1.074	1.178	1.236										3.488	1072
% SATISFAÇÃO QUANTO AO ACOPLEMENTO	91,77%	90,47%	91,19%										91,22%	91,72%
Ampliação														
Item 0 a 6,7 pontos	24	24	23										71	25
Regular (3,3 a 3,9 pontos)	17	18	17										52	17
Bom (4,0 a 3,9 pontos)	193	189	99										381	123
Bastante (2,00 a 4 pontos)	484	727	544										1.755	542
Insuficiente (1,00 a 4 pontos)	4.256	3.522	3.729										11.507	3529
Total de Resposta Positiva da Ampliação	547	542	327										1.416	436
Total de Resposta Negativa da Ampliação	330	175	1										506	152
Não Respostas	1	1	1										3	1
Total de Respostas da Ampliação	1.188	1.448	1.339										3.975	1.199
% SATISFAÇÃO QUANTO ÀS AMPLIAÇÕES	91,19%	90,54%	91,74%										91,36%	91,59%
Unidades de Internação														
Item 0 a 6,7 pontos	3	4	0										7	2
Regular (3,3 a 3,9 pontos)	8	4	0										12	4
Bom (4,0 a 3,9 pontos)	18	34	25										77	25
Bastante (2,00 a 4 pontos)	636	751	303										1.690	517
Insuficiente (1,00 a 4 pontos)	3.847	4.443	3.930										12.220	3716
Total de Resposta Positiva das Unidades de Internação	378	354	252										984	292
Total de Resposta Negativa das Unidades de Internação	3	8	0										11	4
Não Respostas	198	75	24										297	92
Total de Respostas das Unidades de Internação	1.647	1.198	1.156										3.999	1.198
% SATISFAÇÃO QUANTO ÀS UNIDADES DE INTERNACÃO	91,19%	91,84%	91,49%										91,36%	91,59%
SADT														
Item 0 a 3,3 pontos	25	72	15										112	34
Regular (3,3 a 3,9 pontos)	30	22	36										88	28
Bom (4,0 a 3,9 pontos)	173	279	129										581	177
Bastante (2,00 a 4 pontos)	4.199	609	559										5.367	1635
Insuficiente (1,00 a 4 pontos)	4.725	6.918	5.282										16.925	5167
Total de Resposta Positiva do SADT	462	578	332										1.372	412
Total de Resposta Negativa do SADT	1	1	1										3	1
Não Respostas	567	351	212										1.130	342
Total de Respostas do SADT	1.030	730	545										2.305	703
% SATISFAÇÃO QUANTO AO SADT	91,37%	91,51%	91,93%										91,61%	91,94%
Pós Alta Hospitalar														
Item 0 a 3,3 pontos	0	0	0										0	0
Regular (3,3 a 3,9 pontos)	0	0	0										0	0
Bom (4,0 a 3,9 pontos)	12	8	7										27	9
Bastante (2,00 a 4 pontos)	562	524	329										1.415	432
Insuficiente (1,00 a 4 pontos)	3.475	3.913	4.284										11.672	3527
Total de Resposta Positiva da Pós Alta Hospitalar	584	536	336										1.456	437
Total de Resposta Negativa da Pós Alta Hospitalar	0	0	0										0	0
Não Respostas	118	112	34										264	81
Total de Respostas Pós Alta Hospitalar	1.147	1.148	1.164										3.455	1.058
% SATISFAÇÃO Pós Alta Hospitalar	91,70%	91,81%	91,96%										91,89%	91,99%

SATISFAÇÃO GERAL DOS USUÁRIOS POR MÊS

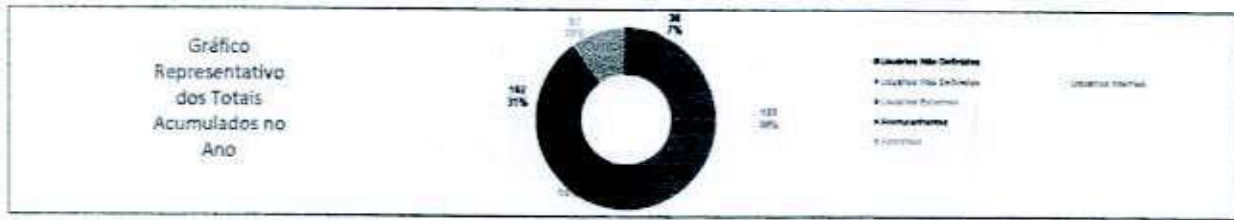
ANO: 2020



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
TODOS OS SETORES														
Item 0 a 3,3 pontos	80	97	53										230	21
Regular (3,3 a 3,9 pontos)	114	137	80										331	35
Bom (4,0 a 3,9 pontos)	528	329	332										1.189	115
Bastante (2,00 a 4 pontos)	4.283	3.191	2.241										9.715	294
Insuficiente (1,00 a 4 pontos)	15.480	21.471	21.787										58.738	1.784
Total de Resposta Positiva	2.395	2.471	2.788										7.654	236
Total de Resposta Negativa	1	3	3										7	2
Não Respostas	1.137	605	548										2.290	700
Total de Respostas de Todos os Sektors	26.671	26.178	24.688										77.537	2.384
% SATISFAÇÃO QUANTO AOS SERVIÇOS DO HOSPITAL	91,47%	91,87%	92,24%										91,89%	91,99%

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

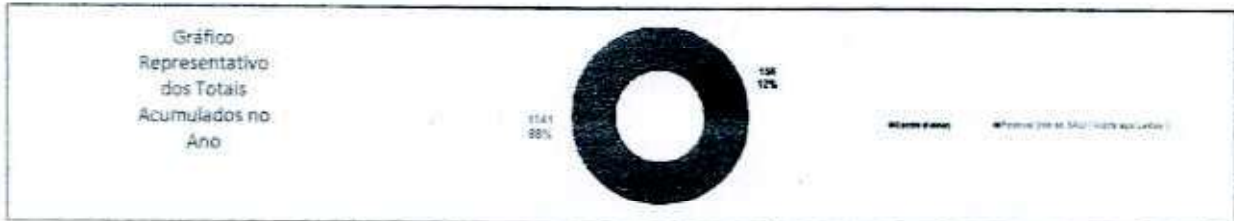
ANO: 2020



Em Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Usuários Não Definidos	8	17	11										36	17,85
Usuários Definidos	53	33	66										152	64,35
Usuários Não Definidos	11	11	10										32	25,81
Verificados	15	32	64										111	54,00
Total	118	202	156	0	0	0	0	0	0	0	0	0	414	182,30

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

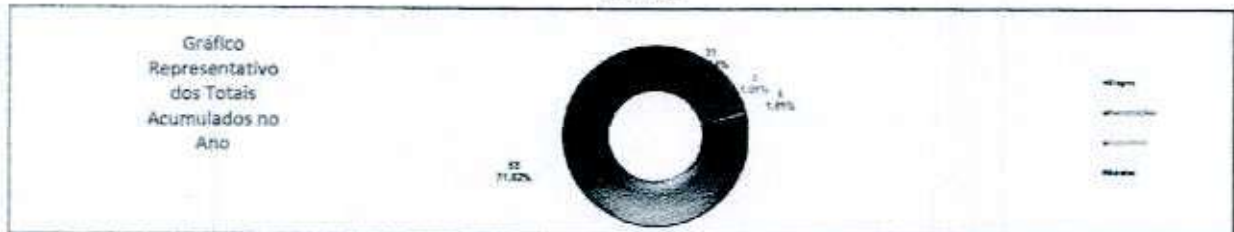
ANO: 2020



Em Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Elogios (Fórum)	65	68	37										170	52,90
Reclamações (Fórum ou E-mail)	123	111	117										351	146,35
Total	188	179	154	0	0	0	0	0	0	0	0	0	521	199,25

ELOGIOS, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E DÚVIDAS DOS USUÁRIOS POR MÊS

ANO: 2020



Em Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Elogios	31	31	68										130	39,67
Reclamações	12	14	3										29	19,33
Sugestões	1	1	1										3	1,00
Dúvidas	1	1	1										3	1,00
Total	45	57	113	0	0	0	0	0	0	0	0	0	265	111,75

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

ANO: 2020



Em Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Elogios	64,38	65,84	63,82										194	57,56
Reclamações	27,09	23,09	27,31										77	25,26
Sugestões	2,34	1,67	0,88										5	1,57
Dúvidas	2,28	0,39	1,67										6	1,95
Total (%)	100,00	100,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	272	100,00

Elaborado em 2020

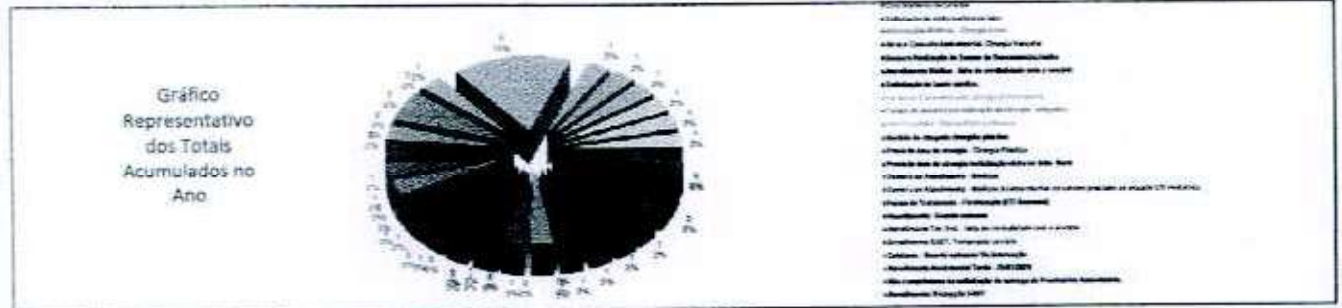


RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS
ANO: 2020



Sector	JAN	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AUG	SET	OCT	NOV	DEZ	Total	Media
Atendimento em UTI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	1,1
Atendimento em Pronto Socorro	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7	0,7
Atendimento em Sala de Cirurgia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	0,3
Atendimento em Sala de Exames	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	0,2
Atendimento em Sala de Internação	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	0,2
Atendimento em Sala de Emergência	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,1
Atendimento em Sala de Procedimentos	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,1
Atendimento em Sala de Tratamento	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,1
Atendimento em Sala de Diagnóstico	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,1
Atendimento em Sala de Anestesia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,1
Atendimento em Sala de Radiologia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,1
Atendimento em Sala de Fisioterapia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,1
Atendimento em Sala de Nutrição	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,1
Atendimento em Sala de Farmácia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,1
Atendimento em Sala de Enfermagem	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,1
Atendimento em Sala de Psicologia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,1
Atendimento em Sala de Serviço Social	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,1
Atendimento em Sala de Trabalho Social	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,1
Atendimento em Sala de Educação em Saúde	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,1
Atendimento em Sala de Comunicação Social	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,1
Atendimento em Sala de Administração	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,1
Atendimento em Sala de Contabilidade	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,1
Atendimento em Sala de TI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,1
Atendimento em Sala de Segurança	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,1
Atendimento em Sala de Manutenção	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,1
Atendimento em Sala de Limpeza	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,1
Atendimento em Sala de Jardinagem	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,1
Atendimento em Sala de Outros	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,1
Total	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	111	11,1

RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS POR SERVIÇO POR MÊS
ANO: 2020



Sector	JAN	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AUG	SET	OCT	NOV	DEZ	Total	Media
Atendimento em UTI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	1,1
Atendimento em Pronto Socorro	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7	0,7
Atendimento em Sala de Cirurgia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	0,3
Atendimento em Sala de Exames	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	0,2
Atendimento em Sala de Internação	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	0,2
Atendimento em Sala de Emergência	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,1
Atendimento em Sala de Procedimentos	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,1
Atendimento em Sala de Tratamento	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,1
Atendimento em Sala de Diagnóstico	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,1
Atendimento em Sala de Anestesia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,1
Atendimento em Sala de Radiologia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,1
Atendimento em Sala de Fisioterapia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,1
Atendimento em Sala de Nutrição	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,1
Atendimento em Sala de Farmácia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,1
Atendimento em Sala de Enfermagem	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,1
Atendimento em Sala de Psicologia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,1
Atendimento em Sala de Serviço Social	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,1
Atendimento em Sala de Trabalho Social	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,1
Atendimento em Sala de Educação em Saúde	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,1
Atendimento em Sala de Comunicação Social	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,1
Atendimento em Sala de Administração	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,1
Atendimento em Sala de Contabilidade	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,1
Atendimento em Sala de TI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,1
Atendimento em Sala de Segurança	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,1
Atendimento em Sala de Manutenção	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,1
Atendimento em Sala de Limpeza	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,1
Atendimento em Sala de Jardinagem	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,1
Atendimento em Sala de Outros	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,1
Total	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	111	11,1