

RESUMO DE ATIVIDADES INSTITUTO CEMA 2024



Nome da Instituição: INSTITUTO CEMA DE OFTALMOLOGIA E OTORRINOLARINGOLOGIA  
Endereço da Instituição: RUA PASCOAL MOREIRA, 450 - MOOCA SÃO PAULO  
CNPJ: 03.456.304/0001-56  
CNES: 2091550

Procedimentos hospitalares do SUS - por gestor - São Paulo

AIH aprovadas por Procedimento e Ano/mês processamento

Estabelecimento: 2091550 INST CEMA DE OFTALMOLOGIA E OTORRINOLARINGOLOGIA

| Período:2024                                                                |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |       |
|-----------------------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
| Procedimento                                                                | jan/24 | fev/24 | mar/24 | abr/24 | mai/24 | jun/24 | jul/24 | ago/24 | set/24 | out/24 | nov/24 | dez/24 | TOTAL |
| 0401020150 TRATAMENTO CIRURGICO DO SINUS PRE-AURICULAR                      | -      | 1      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | 1     |
| 0404010016 ADENOIDECTOMIA                                                   | 12     | 17     | 14     | 16     | 16     | 13     | 19     | 14     | 18     | 21     | 26     | 18     | 204   |
| 0404010024 AMIGDALECTOMIA                                                   | 48     | 38     | 37     | 31     | 42     | 39     | 34     | 32     | 33     | 42     | 45     | 35     | 456   |
| 0404010032 AMIGDALECTOMIA COM ADENOIDECTOMIA                                | 100    | 96     | 104    | 108    | 95     | 104    | 95     | 99     | 107    | 115    | 130    | 144    | 1297  |
| 0404010105 ESTAPEDECTOMIA                                                   | -      | 1      | -      | -      | 1      | 1      | -      | -      | -      | 1      | 1      | -      | 5     |
| 0404010130 EXTIRPAÇAO DE TUMOR DO CAVUM E FARINGE                           | -      | 2      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | 2     |
| 0404010210 MASTOIDECTOMIA RADICAL                                           | -      | -      | 1      | 1      | 1      | -      | 1      | -      | -      | -      | -      | 1      | 5     |
| 0404010318 RETIRADA DE CORPO ESTRANHO DE OUVIDO / FARINGE / LARINGE / NARIZ | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | 1      | 1     |
| 0404010326 SINUSOTOMIA BILATERAL                                            | -      | -      | 1      | -      | 1      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | 2     |
| 0404010350 TIMPANOPLASTIA (UNI / BILATERAL)                                 | -      | 1      | -      | 2      | 2      | -      | 2      | -      | -      | -      | 1      | 2      | 10    |
| 0404010415 TURBINECTOMIA                                                    | 25     | 23     | 24     | 24     | 18     | 19     | 27     | 25     | 13     | 46     | 45     | 48     | 337   |
| 0405010010 CORRECAO CIRURGICA DE ENTROPIO E ECTROPIO                        | -      | -      | 1      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | 1     |
| 0405010117 RECONSTITUICAO DE CANAL LACRIMAL                                 | -      | 1      | 2      | 1      | -      | 1      | -      | 2      | -      | -      | 2      | 1      | 10    |
| 0405010125 RECONSTITUICAO PARCIAL DE PALPEBRA COM TARSORRAFIA               | -      | -      | -      | 1      | -      | -      | -      | -      | 1      | -      | -      | -      | 2     |
| 0405010133 RECONSTITUICAO TOTAL DE PALPEBRA                                 | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | 1      | -      | -      | -      | 1     |
| 0405020023 CORRECAO CIRURGICA DO ESTRABISMO (ATE 2 MUSCULOS)                | 3      | 7      | 11     | 8      | 14     | 12     | 1      | 3      | 6      | 6      | 7      | 1      | 79    |
| 0405030070 RETINOPEXIA COM INTROFLEXAO ESCLERAL                             | -      | -      | -      | -      | -      | -      | 1      | -      | -      | -      | -      | -      | 1     |



|                                                                   |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |
|-------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|
| 0202010694 DOSAGEM DE UREIA                                       | 592  | 475  | 491  | 584  | 415  | 431  | 597  | 417  | 568  | 559  | 483  | 608  | 6220  |
| 0202020070 DETERMINACAO DE TEMPO DE COAGULACAO                    | 592  | 475  | 491  | 584  | 415  | 431  | 597  | 417  | 568  | 559  | 483  | 608  | 6220  |
| 0202020096 DETERMINACAO DE TEMPO DE SANGRAMENTO -DUKE             | 592  | 475  | 491  | 584  | 415  | 431  | 597  | 417  | 568  | 559  | 483  | 608  | 6220  |
| 0202020380 HEMOGRAMA COMPLETO                                     | 592  | 475  | 491  | 584  | 415  | 431  | 597  | 417  | 568  | 559  | 483  | 608  | 6220  |
| 0205020020 PAQUIMETRIA ULTRASSONICA                               | 2141 | 3502 | 4606 | 4307 | 3766 | 4004 | 5591 | 3920 | 4126 | 3598 | 2918 | 4591 | 47070 |
| 0205020089 ULTRASSONOGRAFIA DE GLOBO OCULAR / ORBITA (MONOCULAR)  | 280  | 730  | 638  | 862  | 802  | 729  | 918  | 1118 | 1002 | 729  | 617  | 990  | 9415  |
| 0209040025 LARINGOSCOPIA                                          | 202  | 506  | 557  | 529  | 390  | 361  | 425  | 507  | 437  | 365  | 335  | 340  | 4954  |
| 0209040041 VIDEOLARINGOSCOPIA                                     | 202  | 506  | 557  | 508  | 390  | 361  | 425  | 506  | 437  | 365  | 335  | 339  | 4931  |
| 0211020036 ELETROCARDIOGRAMA                                      | 592  | 475  | 491  | 584  | 415  | 431  | 597  | 423  | 597  | 559  | 483  | 608  | 6255  |
| 0211050105 POLISSONOGRAFIA                                        | 88   | 70   | 101  | -    | -    | 83   | 97   | 97   | 125  | 90   | 67   | 93   | 911   |
| 0211060011 BIOMETRIA ULTRASSONICA (MONOCULAR)                     | -    | 1    | 1    | 1    | 2    | 1    | 2    | 2    | -    | -    | -    | 2    | 12    |
| 0211060020 BIOMICROSCOPIA DE FUNDO DE OLHO                        | 3464 | 4972 | 3707 | 6194 | 4876 | 4634 | 5786 | 5473 | 5861 | 5480 | 4158 | 5102 | 59707 |
| 0211060038 CAMPIMETRIA COMPUTADORIZADA OU MANUAL COM GRAFICO      | 1517 | 1868 | 1662 | 2252 | 1955 | 2011 | 1241 | 2312 | 2534 | 2009 | 1928 | 1420 | 22709 |
| 0211060062 CURVA DIARIA DE PRESSAO OCULAR CDPO (MINIMO 3 MEDIDAS) | 28   | 65   | 53   | 93   | 74   | 76   | 86   | 60   | 82   | 75   | 49   | 70   | 811   |
| 0211060100 FUNDOSCOPIA                                            | 1591 | 2114 | 2482 | 2776 | 2863 | 2610 | 3953 | 4200 | 4076 | 3112 | 2994 | 3078 | 35849 |
| 0211060119 GONIOSCOPIA                                            | 19   | 41   | 37   | 65   | 60   | 60   | 72   | 64   | 82   | 38   | 54   | 53   | 645   |
| 0211060127 MAPEAMENTO DE RETINA                                   | 2770 | 3799 | 4160 | 4666 | 3976 | 3758 | 4856 | 4771 | 4678 | 4191 | 3678 | 4311 | 49614 |
| 0211060143 MICROSCOPIA ESPECULAR DE CORNEA                        | 8    | 26   | 41   | 42   | 26   | 54   | 39   | 44   | 63   | 18   | 16   | 45   | 422   |
| 0211060178 RETINOGRAFIA COLORIDA BINOCULAR                        | 1461 | 2208 | 2777 | 3035 | 2565 | 2354 | 2935 | 2678 | 2632 | 2081 | 2154 | 2676 | 29556 |
| 0211060186 RETINOGRAFIA FLUORESCENTE BINOCULAR                    | 26   | 43   | 48   | 59   | 50   | 46   | 50   | 51   | 66   | 47   | 30   | 45   | 561   |
| 0211060232 TESTE ORTOPTICO                                        | 38   | 74   | 28   | 59   | 43   | 49   | 76   | 34   | 54   | 58   | 13   | 21   | 547   |
| 0211060259 TONOMETRIA                                             | 3273 | 3300 | 3399 | 4158 | 3836 | 3859 | 5272 | 5213 | 5131 | 4349 | 3832 | 4500 | 50122 |

|                                                                                                                |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| 0211060267 TOPOGRAFIA<br>COMPUTADORIZADA DE CORNEA                                                             | 265   | 183   | 140   | 157   | 85    | 49    | 155   | 146   | 141   | 106   | 83    | 112   | 1622   |
| 0211060283 TOMOGRAFIA DE<br>COERENCIA OPTICA                                                                   | 269   | 491   | 527   | 570   | 454   | 421   | 568   | 468   | 432   | 364   | 171   | 434   | 5169   |
| 0211070041 AUDIOMETRIA TONAL<br>LIMIAR (VIA AEREA / OSSEA)                                                     | 170   | 296   | 270   | 288   | 240   | 211   | 266   | 316   | 348   | 244   | 202   | 218   | 3069   |
| 0211070092 AVALIACAO P/<br>DIAGNOSTICO DE DEFICIENCIA<br>AUDITIVA                                              | 64    | 90    | 105   | 100   | 78    | 41    | 61    | 82    | 83    | 80    | 51    | 94    | 929    |
| 0211070203 IMITANCIOMETRIA                                                                                     | 70    | 82    | 52    | 80    | 79    | 81    | 55    | 48    | 51    | 73    | 48    | 63    | 782    |
| 0211070211 LOGOAUDIOMETRIA (LDV-<br>IRF-LRF)                                                                   | 171   | 297   | 272   | 288   | 241   | 211   | 266   | 318   | 348   | 246   | 202   | 218   | 3078   |
| 0211070262 POTENCIAL EVOCADO<br>AUDITIVO DE CURTA MEDIA E LONGA<br>LATENCIA                                    | -     | 12    | 10    | 16    | 17    | 8     | 13    | 17    | 16    | 16    | 7     | 10    | 142    |
| 0211070297 REAVALIACAO<br>DIAGNOSTICA DE DEFICIENCIA<br>AUDITIVA EM PACIENTE MAIOR DE 3<br>ANOS                | 19    | 32    | 46    | 30    | 28    | 15    | 29    | 47    | 37    | 40    | 6     | 24    | 353    |
| 0211070319 SELECAO E VERIFICACAO<br>DE BENEFICIO DO AASI                                                       | 63    | 88    | 89    | 89    | 61    | 26    | 58    | 73    | 86    | 77    | 42    | 71    | 823    |
| 0211070351 TESTES VESTIBULARES /<br>OTONEUROLOGICOS                                                            | 12    | 16    | 10    | 8     | 7     | 5     | 9     | 9     | 12    | 9     | 6     | 8     | 111    |
| 0301010072 CONSULTA MEDICA EM<br>ATENCAO ESPECIALIZADA                                                         | 13523 | 16400 | 17500 | 16400 | 16400 | 16400 | 16400 | 16400 | 16400 | 16400 | 16400 | 16400 | 195023 |
| 0301010102 CONSULTA PARA<br>DIAGNOSTICO/REAVALIACAO DE<br>GLAUCOMA (TONOMETRIA,<br>FUNDOSCOPIA E CAMPIMETRIA)  | 253   | 239   | 334   | 377   | 172   | 167   | 272   | 241   | 238   | 531   | 203   | 367   | 3394   |
| 0301070032 ACOMPANHAMENTO DE<br>PACIENTE P/ ADAPTACAO DE<br>APARELHO DE AMPLIFICACAO<br>SONORA INDIVIDUAL (AAS | 12    | 12    | 12    | 12    | 24    | -     | 11    | 29    | 1     | 15    | 15    | 13    | 156    |
| 0303050012 ACOMPANHAMENTO E<br>AVALIACAO DE GLAUCOMA POR<br>FUNDOSCOPIA E TONOMETRIA                           | 571   | 580   | 838   | 1004  | 612   | 704   | 232   | 183   | 255   | 192   | 117   | 478   | 5766   |
| 0303050233 TRATAMENTO<br>MEDICAMENTOSO DE DOENCA DA<br>RETINA                                                  | 380   | 319   | 428   | 671   | 686   | 758   | 820   | 874   | 959   | 1032  | 635   | 756   | 8318   |
| 0404010270 REMOCAO DE CERUMEN<br>DE CONDUITO AUDITIVO EXTERNO UNI<br>/ BILATERAL                               | 99    | 146   | 106   | 93    | 126   | 129   | 153   | 190   | 157   | 137   | 103   | 118   | 1557   |
| 0404010369 TIMPANOTOMIA P/<br>TUBO DE VENTILACAO                                                               | 1     | 1     | -     | 1     | -     | 2     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 5      |
| 0405010010 CORRECAO CIRURGICA<br>DE ENTROPIO E ECTROPIO                                                        | 14    | 16    | 13    | 13    | 28    | 13    | 19    | 9     | 25    | 23    | 9     | 14    | 196    |
| 0405010079 EXERESE DE CALAZIO E<br>OUTRAS PEQUENAS LESOES DA<br>PALPEBRA E SUPERCILIOS                         | 14    | 12    | 18    | 20    | 23    | 16    | 38    | 12    | 19    | 24    | 3     | 18    | 217    |
| 0405010184 TRATAMENTO<br>CIRURGICO DE BLEFAROCALASE                                                            | 1     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 2     | -     | -     | 4     | 7      |
| 0405010206 PUNCTOPLASTIA                                                                                       | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 1     | -     | -     | -     | 1      |
| 0405030045 FOTOCOAGULACAO A<br>LASER                                                                           | 23    | 117   | 79    | 103   | 68    | 63    | 102   | 77    | 112   | 150   | 48    | 99    | 1041   |

|                                                                                             |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| 0405030053 INJECAO INTRA-VITREO                                                             | -   | -   | -   | -   | -   | -   | -   | 1   | 1   | 1   | -   | -   | 3    |
| 0405040130 INJECAO RETROBULBAR / PERIBULBAR                                                 | 2   | 1   | 5   | 2   | -   | -   | -   | -   | -   | -   | 1   | -   | 11   |
| 0405040199 TRATAMENTO CIRURGICO DE XANTELASMA                                               | -   | -   | -   | -   | 1   | -   | -   | -   | -   | -   | -   | -   | 1    |
| 0405040202 TRATAMENTO DE PTOSE PALPEBRAL                                                    | 3   | 13  | 10  | 26  | 10  | 22  | 56  | 55  | 67  | 50  | 45  | 60  | 417  |
| 0405040210 REPOSICIONAMENTO DE LENTE INTRAOCULAR                                            | 2   | 2   | 2   | 3   | 1   | 4   | 3   | 1   | 2   | 3   | 1   | 4   | 28   |
| 0405050020 CAPSULOTOMIA A YAG LASER                                                         | 6   | 24  | 27  | 33  | 26  | 29  | 25  | 38  | 72  | 86  | 53  | 28  | 447  |
| 0405050089 EXERESE DE TUMOR DE CONJUNTIVA                                                   | 2   | 1   | 1   | -   | -   | -   | -   | -   | 1   | 1   | -   | -   | 6    |
| 0405050100 FACECTOMIA S/ IMPLANTE DE LENTE INTRA-OCULAR                                     | -   | 1   | 1   | 1   | 7   | 1   | 5   | 6   | 2   | 3   | 1   | 4   | 32   |
| 0405050151 IMPLANTE SECUNDARIO DE LENTE INTRA-OCULAR - LIO                                  | -   | -   | -   | 1   | -   | -   | -   | -   | 3   | -   | -   | -   | 4    |
| 0405050160 INJECAO SUBCONJUTIVAL / SUBTENONIANA                                             | -   | -   | 3   | 1   | -   | -   | -   | -   | -   | -   | -   | -   | 4    |
| 0405050194 IRIDOTOMIA A LASER                                                               | 20  | 20  | 8   | 7   | 17  | 20  | 23  | 15  | 42  | 75  | 46  | 22  | 315  |
| 0405050208 PARACENTESE DE CAMARA ANTERIOR                                                   | -   | 1   | 2   | 5   | 1   | -   | -   | 2   | 1   | -   | 1   | 1   | 14   |
| 0405050216 RECOBRIMENTO CONJUNTIVAL                                                         | -   | -   | -   | -   | -   | -   | -   | -   | -   | -   | 1   | -   | 1    |
| 0405050240 RETIRADA DE CORPO ESTRANHO DA CAMARA ANTERIOR DO OLHO                            | 3   | 2   | -   | -   | -   | 2   | -   | 2   | 2   | 1   | 1   | 1   | 14   |
| 0405050291 SUTURA DE CONJUNTIVA                                                             | 1   | -   | -   | -   | -   | -   | 1   | 1   | -   | -   | 1   | 2   | 6    |
| 0405050305 SUTURA DE CORNEA                                                                 | -   | -   | 4   | 1   | -   | 5   | 3   | 4   | 3   | 2   | 2   | 1   | 25   |
| 0405050364 TRATAMENTO CIRURGICO DE PTERIGIO                                                 | 33  | 59  | 56  | 65  | 53  | 54  | 67  | 59  | 69  | 80  | 54  | 72  | 721  |
| 0405050372 FACOEMULSIFICACAO COM IMPLANTE DE LENTE INTRA-OCULAR DOBRAVEL                    | 449 | 404 | 460 | 515 | 479 | 485 | 523 | 473 | 545 | 474 | 348 | 502 | 5657 |
| 0701030127 APARELHO DE AMPLIFICACAO SONORA INDIVIDUAL (AASI) EXTERNO RETRO-AURICULAR TIPO A | 32  | 56  | 40  | 52  | 32  | 22  | 42  | 50  | 44  | 32  | 26  | 30  | 458  |
| 0701030135 APARELHO DE AMPLIFICACAO SONORA INDIVIDUAL (AASI) EXTERNO RETRO-AURICULAR TIPO B | 58  | 74  | 96  | 68  | 56  | 14  | 50  | 58  | 74  | 84  | 48  | 84  | 764  |
| 0701030143 APARELHO DE AMPLIFICACAO SONORA INDIVIDUAL (AASI) EXTERNO RETRO-AURICULAR TIPO C | 33  | 42  | 38  | 54  | 31  | 19  | 24  | 36  | 50  | 35  | 10  | 28  | 400  |
| 0701030275 REPOSICAO DE AASI EXTERNO RETROAURICULAR TIPO A                                  | 6   | 14  | 28  | 16  | 10  | 8   | 14  | 24  | 28  | 22  | 8   | 14  | 192  |

|                                                            |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |        |
|------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| 0701030283 REPOSICAO DE AASI EXTERNO RETROAURICULAR TIPO B | 16    | 28    | 42    | 32    | 32    | 14    | 20    | 42    | 38    | 22    | 2     | 20    | 308    |
| 0701030291 REPOSICAO DE AASI EXTERNO RETROAURICULAR TIPO C | 16    | 21    | 20    | 10    | 10    | 8     | 19    | 27    | 7     | 33    | 2     | 12    | 185    |
| Total                                                      | 39112 | 48292 | 50965 | 56074 | 49604 | 48956 | 57599 | 55242 | 57301 | 52399 | 46527 | 53552 | 615623 |

Fonte: Ministério da Saúde/DATASUS/Sistema de Informação Ambulatorial - SAI

- Notas:
- Em decorrência da lógica do sistema SIA, os arquivos podem ser atualizados em até três meses.
  - Produção ambulatorial dos estabelecimentos de saúde públicos das esferas municipal, estadual,federal e privados contratados/conveniados pelo SUS.
  - Dados preliminares sujeitos a atualizações.
  - Utilizar períodos de dois em dois anos para não ocorrer erro.

Informe do DATASUS de 23/12/2015: Comp. 11/2015 o CNES passou a trabalhar exclusivamente com a Natureza Jurídica proveniente de consumo das informações do CNPJ na R.F. do Brasil para identificar a constituição jurídico-administrativa dos estabelecimentos de saúde, abandonando os campos Tipo de Prestador, Esfera Adm., Natureza da Org.e Retenção de Tributos. (Port. Nº 1.319/SAS/MS/2014).

PESQUISA DE SATISFAÇÃO JAN A DEZ 2024

| INSTITUTO CEMA (SMS)          | JAN 24 | FEV 24 | MAR 24 | ABR 24 | MAI 24 | JUN 24 | JUL 24 | AGO 24 | SET 24 | OUT 24 | NOV 24 | DEZ 24 | TOTAL 24 |
|-------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|----------|
| <i>Amostragem (OFT) =&gt;</i> | 28     | 47     | 50     | 50     | 70     | 75     | 80     | 90     | 60     | 60     | 80     | 70     | 760      |
| (1) Muito Satisfatório        | 36%    | 32%    | 46%    | 50%    | 42%    | 43%    | 37%    | 30%    | 53%    | 49%    | 45%    | 54%    | 43%      |
| (2) Satisfatório              | 53%    | 52%    | 46%    | 40%    | 45%    | 43%    | 52%    | 60%    | 38%    | 45%    | 46%    | 40%    | 47%      |
| (3) Pouco Satisfatório        | 9%     | 13%    | 7%     | 7%     | 11%    | 11%    | 8%     | 9%     | 8%     | 5%     | 8%     | 5%     | 8%       |
| (4) Insatisfatório            | 2%     | 3%     | 1%     | 3%     | 2%     | 3%     | 3%     | 2%     | 1%     | 1%     | 1%     | 1%     | 2%       |
|                               | 11%    | 16%    | 8%     | 10%    | 13%    | 14%    | 11%    | 11%    | 9%     | 6%     | 9%     | 6%     | 10%      |

|             | JAN 24 | FEV 24 | MAR 24 | ABR 24 | MAI 24 | JUN 24 | JUL 24 | AGO 24 | SET 24 | OUT 24 | NOV 24 | DEZ 24 | TOTAL 24 |
|-------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|----------|
| ESPERA      | 5,4%   | 9,0%   | 4,7%   | 6,7%   | 9,8%   | 8,0%   | 6,7%   | 6,1%   | 4,7%   | 3,1%   | 4,8%   | 3,1%   | 6,0%     |
| MÉDICO      | 0,6%   | 0,7%   | 1,7%   | 0,3%   | 1,0%   | 0,9%   | 1,3%   | 0,9%   | 0,8%   | 0,8%   | 0,6%   | 0,7%   | 0,9%     |
| CENTRAL     | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%     |
| RECEPÇÃO    | 2,4%   | 0,3%   | 0,0%   | 0,7%   | 0,7%   | 0,4%   | 0,6%   | 0,2%   | 0,6%   | 1,4%   | 0,8%   | 0,5%   | 0,6%     |
| ENFERMAGEM  | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%     |
| INSTALAÇÕES | 2,4%   | 4,3%   | 0,3%   | 1,0%   | 1,0%   | 2,9%   | 1,0%   | 1,5%   | 1,9%   | 0,6%   | 1,7%   | 1,7%   | 1,6%     |
| QUALIDADE   | 0,6%   | 2,0%   | 1,3%   | 1,3%   | 1,0%   | 1,6%   | 1,0%   | 1,9%   | 0,8%   | 0,6%   | 0,6%   | 0,2%   | 1,1%     |
|             | 11%    | 16%    | 8%     | 10%    | 13%    | 14%    | 11%    | 11%    | 9%     | 6%     | 9%     | 6%     | 10%      |

| RECOMENDARIA? | JAN 24 | FEV 24 | MAR 24 | ABR 24 | MAI 24 | JUN 24 | JUL 24 | AGO 24 | SET 24 | OUT 24 | NOV 24 | DEZ 24 | TOTAL 24 |
|---------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|----------|
| SIM           | 96%    | 98%    | 92%    | 96%    | 87%    | 95%    | 98%    | 98%    | 96%    | 96%    | 100%   | 100%   | 96%      |
| NÃO           | 4%     | 2%     | 8%     | 4%     | 13%    | 5%     | 2%     | 2%     | 4%     | 4%     | 0%     | 0%     | 4%       |
|               | 100%   | 100%   | 100%   | 100%   | 100%   | 100%   | 100%   | 100%   | 100%   | 100%   | 100%   | 100%   | 100%     |

| RETORNARIA? | JAN 24 | FEV 24 | MAR 24 | ABR 24 | MAI 24 | JUN 24 | JUL 24 | AGO 24 | SET 24 | OUT 24 | NOV 24 | DEZ 24 | TOTAL 24 |
|-------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|----------|
| SIM         | 96%    | 98%    | 92%    | 96%    | 87%    | 95%    | 98%    | 98%    | 96%    | 96%    | 100%   | 100%   | 96%      |
| NÃO         | 4%     | 2%     | 8%     | 4%     | 13%    | 5%     | 2%     | 2%     | 4%     | 4%     | 0%     | 0%     | 4%       |
|             | 100%   | 100%   | 100%   | 100%   | 100%   | 100%   | 100%   | 100%   | 100%   | 100%   | 100%   | 100%   | 100%     |

As entrevistas foram realizadas por nossa equipe de colaboradores através de contatos telefônicos e com base nas listagens disponibilizadas e fornecidas pelas equipes do instituto (Oft e Orl):