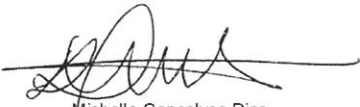


Nº TOTAL DE ATENDIMENTOS	Nº TOTAL DE QUESTIONÁRIOS APLICADOS	TABELA DE CLASSIFICAÇÃO				% TOTAL ATENDIDO
		MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	INSATISFEITO	REGULAR	
10303	554	1082	1858	28	280	5,38%

AVALIAÇÃO	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	INSATISFEITO	REGULAR	TOTAL	% total de Respostas
RECEPÇÃO	170	316	5	44	535	100%
ATENDIMENTO MÉDICO	211	313	8	4	536	100%
ATENDIMENTO ENFERMAGEM	221	309	4	6	540	100%
ATENDIMENTO FARMÁCIA	181	326	4	25	536	100%
HIGIENE E LIMPEZA	151	297	4	101	553	100%
INSTALAÇÕES FÍSICAS	148	297	3	100	548	100%

TOTAL	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	INSATISFEITO	REGULAR
RECEPÇÃO	31,78%	59,07%	0,93%	8,22%
ATENDIMENTO MÉDICO	39,37%	58,40%	1,49%	0,75%
ATENDIMENTO ENFERMAGEM	40,93%	57,22%	0,74%	1,11%
ATENDIMENTO FARMÁCIA	33,77%	60,82%	0,75%	4,66%
HIGIENE E LIMPEZA	27,31%	53,71%	0,72%	18,26%
INSTALAÇÕES FÍSICAS	27,01%	54,20%	0,55%	18,25%

ÍNDICE GLOBAL DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	91%
--	-----


Michelle Gonçalves Dias
S.A.U.
Coord. Administrativo SAU
UPA Zona Leste - Santos


Gilmar Oliveira
Diretor Hospitalar
Upa Zona Leste - Santos
Gilmar dos Santos Oliveira
Diretor Administrativo