

CONSOLIDADO PDR- INDICADORES – PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

DEPARTAMENTO - UPA ZONA LESTE

MÊS/ANO – DEZEMBRO/2020

TOTAL DE PESQUISAS REALIZADAS 263

RESULTADOS (por item respondido*)

- ✓ MUITO SATISFEITO 867
- ✓ SATISFEITO 422
- ✓ INSATISFEITO 25
- ✓ NÃO UTILIZOU 1

ASSINATURA E CARIMBO DOS RESPONSÁVEIS

SAU - SERVIÇO DE ATENDIMENTO USUÁRIO (S)

RICIELLE DONATO J. JESUS
SAU - Serviço Atendimento Usuário
UPA ZONA LESTE - SANTOS



DIRETORA

ESTATÍSTICA DA UPA ZONA LESTE DE SANTOS

PERÍODO 01/12/2020 à 31/12/2020

N total de Atendimentos	N total de Questionários Aplicados	Tabela de classificação				% total atendido
		Muito Satisfeito	Sastifeito	Insatisfeito	Não Utilizado	
7942	263	x	x	x	x	3,31%

AVALIAÇÃO	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	INSATISFEITO	NÃO UTILIZOU	TOTAL	% total de Respostas
RECEPÇÃO	180	79	4	0	263	100%
ATENDIMENTO MÉDICO	168	87	7	1	263	100%
ATENDIMENTO ENFERMAGEM	167	93	3	0	263	100%
HIGIENE E LIMPEZA	171	88	4	0	263	100%
INSTALAÇÕES FÍSICAS	181	75	7	0	263	100%

RECEPÇÃO	TOTAL MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	INSATISFEITO	NÃO UTILIZOU
		68,44%	30,04%	1,52%
ATENDIMENTO MÉDICO	63,88%	33,08%	2,66%	0,38%
ATENDIMENTO ENFERMAGEM	63,50%	35,36%	1,14%	0,00%
HIGIENE E LIMPEZA	65,02%	33,46%	1,52%	0,00%
INSTALAÇÕES FÍSICAS	68,82%	28,52%	2,66%	0,00%

Índice global de satisfação do usuário 98,02%

RICIELLE DONATO J. JESUS
SAU - Serviço Atendimento Usuário
UPA ZONA LESTE - SANTOS