

ESTATÍSTICA DA UPA ZONA LESTE DE SANTOS
PERÍODO 01/02/2021 à 28/02/2021

Nº total de Atendimentos	Nº total de Questionários Aplicados	Tabela de classificação				
		Muito Satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Não Utilizado	% total atendido
9552	281	X	X	X	X	2,94%

AVALIAÇÃO	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	INSATISFEITO	NÃO UTILIZOU	TOTAL	% total de Respostas
RECEPÇÃO	148	124	6	3	281	100%
ATENDIMENTO MÉDICO	147	123	5	6	281	100%
ATENDIMENTO ENFERMAGEM	159	106	11	5	281	100%
HIGIENE E LIMPEZA	160	107	6	8	281	100%
INSTALAÇÕES FÍSICAS	168	94	5	14	281	100%

TOTAL	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	INSATISFEITO	NÃO UTILIZOU
RECEPÇÃO	52,67%	44,13%	2,14%	1,07%
ATENDIMENTO MÉDICO	52,31%	43,77%	1,78%	2,14%
ATENDIMENTO ENFERMAGEM	56,58%	37,72%	3,91%	1,78%
HIGIENE E LIMPEZA	56,94%	38,08%	2,14%	2,85%
INSTALAÇÕES FÍSICAS	59,79%	33,45%	1,78%	4,98%

= Índice global de satisfação do usuário	95,08%
--	--------

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

PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTOS
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

CONSOLIDADO PDR- INDICADORES – PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

DEPARTAMENTO - UPA ZONA LESTE
MÊS/ANO – FEVEREIRO/2021

TOTAL DE PESQUISAS REALIZADAS ----- 281

RESULTADOS (por item respondido*)

✓ MUITO SATISFEITO	782
✓ SATISFEITO	554
✓ INSATISFEITO	33
✓ NÃO UTILIZOU	36

ASSINATURA E CARIMBO DOS RESPONSÁVEIS

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO:

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

DIRETORA: