

UNIDADE: UPA ZONA LESTE
PERÍODO: 01/07/2021 à 31/07/2021

PRINCIPAIS INDICADORES ESTATÍSTICOS

EVOLUÇÃO - SATISFAÇÃO DO CLIENTE INTERNO / UTI COVID A PARTIR DE MARÇO/21

DADOS ESTATÍSTICOS - INTERNOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
N. de Atendimento Interno			109	44	40	50	54					
População Amostral Interna			86	40	36	45	48	0	0	0	0	0
N. de Questionários de Satisfação do Usuário Respondidos			100	39	35	24	16					
N. Total de Elogios			86	40	35	22	16					
N. Total de Reclamações			0	0	0	2	0					
N. de Reclamações procedentes – tratadas			0	0	0	2	0					
N. de Reclamações improcedentes			0	0	0	0	0					
Taxa de Satisfação do Usuário interno			86%	91%	100%	92%	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

EVOLUÇÃO - SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO (Pronto Atendimento)

DADOS ESTATÍSTICOS - EXTERNOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
N. de Atendimento Externo	9.229	9.540	11.583	10.066	10.082	8.065	7.762					
População Amostral Externa	108	104	302	371	371	367	367	0	0	0	0	0
N. de Questionários de Satisfação do Usuário Respondidos	89	82	254	400	411	207	398					
N. Total de Elogios	0	0	984	1.160	1.520	927	1.957					
N. Total de Reclamações	0	0	168	162	88	108	56					
N. de Reclamações procedentes – tratadas	0	0	37	127	88	108	56					
N. de Reclamações improcedentes	0	0	0	0	0	0	0					
Taxa de Satisfação do Usuário externo	96%	95%	86%	91%	95%	90%	97%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

EVOLUÇÃO - SATISFAÇÃO GLOBAL

INDICADOR	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Taxa de Satisfação do Usuário - Meta Contratual	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
Taxa de Satisfação do Usuário Global	96%	95%	86%	91%	95%	90%	97%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

Pontos Relevantes e Considerações Gerais

Indicador	Valor	Taxa										
nºtotal de pesquisas e queixas formais (sau/som)	56											
nºtotal das principais queixas reincidentes do usuário	9	16%										

4/8/2021

Data

Isabela Maria de Santana

Carimbo/ Assinatura do Responsável

Gilmar Oliveira
Diretor Hospitalar
Upa Zona Leste - Santos

Lilian Moraes da Cruz
Enfermeira
COREM 1033945
UPA ZONA LESTE - SANTOS