

DADOS ESTATÍSTICOS
SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

UNIDADE:
PERÍODO: 01/05/2021 a 31/05/2021

PRINCIPAIS INDICADORES ESTATÍSTICOS

DADOS ESTATÍSTICOS - EXTERNOS	EVOLUÇÃO - SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO (Pronto Atendimento)											
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
N. de Atendimento Externo	9229	9540	11.583	10.066	10.082							
População Amostral Externa	108	104	302	400	410	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!
N. de Questionários de Satisfação do Usuário Respondidos	89	82	254	127	135							
N. Total de Elogios	0	0	984	1160	1520							
N. de Reclamações procedentes – tratadas	0	0	168	162	88							
N. de Reclamações imprevistas	0	0	37	127	88							
Taxa de Satisfação do Usuário externo	96%	95%	86%	91%	95%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
INDICADOR	EVOLUÇÃO – SATISFAÇÃO GLOBAL											
Taxa de Satisfação do Usuário - Meta Contratual	JAN 80%	FEV 80%	MAR 80%	ABR 80%	MAI 80%	JUN 80%	JUL 80%	AGO 80%	SET 80%	OUT 80%	NOV 80%	DEZ 80%
Taxa de Satisfação do Usuário Global	96%	95%	86%	91%	95%	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!

Pontos Relevantes e Considerações Gerais

7/6/2021
Data

Adriana Mark

Carimbor Assinatura do Responsável

Glomar Oliveira
Glomar Oliveira
Diretor Hospitalar
Unidade Zona Leste - Santos

Lilian Moraes da Cruz
Lilian Moraes da Cruz
Enfermeira NCS-SP/SC/H
CO-REF: 198375
UPA ZONA LESTE - SANTOS