

Nº total de Atendimentos	Nº total de Questionários Aplicados	Tabela de classificação				% total atendido
		Muito Satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Regular	
11855	582	1752	562	19	15	4,91%

AVALIAÇÃO	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	INSATISFEITO	REGULAR	TOTAL	% total de Respostas
RECEPÇÃO	300	100	3	5	408	100%
ATENDIMENTO MÉDICO	303	96	3	2	404	100%
ATENDIMENTO ENFERMAGEM	296	92	5	3	396	100%
ATENDIMENTO FARMÁCIA	275	80	3	2	360	100%
HIGIENE E LIMPEZA	275	95	3	3	376	100%
INSTALAÇÕES FÍSICAS	303	99	2	0	404	100%

TOTAL	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	INSATISFEITO	REGULAR
RECEPÇÃO	73,53%	24,51%	0,74%	1,23%
ATENDIMENTO MÉDICO	75,00%	23,76%	0,74%	0,50%
ATENDIMENTO ENFERMAGEM	74,75%	23,23%	1,26%	0,76%
ATENDIMENTO FARMÁCIA	76,39%	22,22%	0,83%	0,56%
HIGIENE E LIMPEZA	73,14%	25,27%	0,80%	0,80%
INSTALAÇÕES FÍSICAS	75,00%	24,50%	0,50%	0,00%

Índice Global de Satisfação do Usuário **98,55%**

Rita de Cassia M. dos Santos
Enfermeira NEP.
Rita de Cassia M. dos Santos
Upa Zona Leste - Santos
Enfermeira NEP

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