

PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTOS

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

CONSOLIDADO PDR- INDICADORES – PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

DEPARTAMENTO - UPA ZONA LESTE

MÊS/ANO – NOVEMBRO/2020

TOTAL DE PESQUISAS REALIZADAS 142

RESULTADOS (por item respondido*)

- ✓ MUITO SATISFEITO 569
- ✓ SATISFEITO 120
- ✓ INSATISFEITO 14
- ✓ NÃO UTILIZOU 7

ASSINATURA E CARIMBO DOS RESPONSÁVEIS

SAU - SERVIÇO DE ATENDIMENTO USUÁRIO (S)

DIRETORA


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


Adriana Guimarães
Diretora Administrativa
UPA ZONA LESTE - SANTOS

Praça Visconde de Ouro Preto, s/nº - Estuário – Cep: 11025-190 – Santos/SP

www.prosaude.org.br - Tel (13) 3228-3704



Santos

ESTATÍSTICA DA UPA ZONA LESTE DE SANTOS

PERÍODO 01/11/2020 à 30/11/2020

N total de Atendimentos	N total de Questionários Aplicados	Tabela de classificação				% total atendido
		Muito Satisfeito	Sastifeito	Insatisfeito	Não Utilizado	
7900	142	x	x	x	x	1,80%

AVALIAÇÃO	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	INSATISFEITO	NÃO UTILIZOU	TOTAL	% total de Respostas
RECEPÇÃO	101	34	5	2	142	100%
ATENDIMENTO MÉDICO	109	25	4	4	142	100%
ATENDIMENTO ENFERMAGEM	122	18	1	1	142	100%
HIGIENE E LIMPEZA	120	21	1	0	142	100%
INSTALAÇÕES FÍSICAS	117	22	3	0	142	100%

RECEPÇÃO	TOTAL MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	INSATISFEITO	NÃO UTILIZOU
	71,13%	23,94%	3,52%	1,41%
ATENDIMENTO MÉDICO	76,76%	17,61%	2,82%	2,82%
ATENDIMENTO ENFERMAGEM	85,92%	12,68%	0,70%	0,70%
HIGIENE E LIMPEZA	84,51%	14,79%	0,70%	0,00%
INSTALAÇÕES FÍSICAS	82,39%	15,49%	2,11%	0,00%

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

Adriana Guimarães
Diretora Administrativa
UPA ZONA LESTE - SANTOS

= Índice global de satisfação do usuário 97,04%

