

ESTATÍSTICA DA UPA ZONA LESTE DE SANTOS  
PERÍODO 01/11/2021 à 30/11/2021

Nº total de Atendimentos	Nº total de Questionários Aplicados	Tabela de classificação				% total atendido
		Muito Satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Não Utilizado	
9900	170	538	380	37	60	1,72%

AValiação	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	INSATISFEITO	NÃO UTILIZOU	TOTAL	% total de Respostas
RECEPÇÃO	104	75	3	0	182	100%
ATENDIMENTO MÉDICO	98	68	9	0	175	100%
ATENDIMENTO ENFERMAGEM	113	63	5	1	182	100%
ATENDIMENTO FARMÁCIA	55	45	2	53	155	100%
HIGIENE E LIMPEZA	92	64	8	2	166	100%
INSTALAÇÕES FÍSICAS	76	65	10	4	155	100%

TOTAL	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	INSATISFEITO	NÃO UTILIZOU
RECEPÇÃO	57,14%	41,21%	1,65%	0,00%
ATENDIMENTO MÉDICO	56,00%	38,86%	5,14%	0,00%
ATENDIMENTO ENFERMAGEM	62,09%	34,62%	2,75%	0,55%
ATENDIMENTO FARMÁCIA	35,48%	29,03%	1,29%	34,19%
HIGIENE E LIMPEZA	55,42%	38,55%	4,82%	1,20%
INSTALAÇÕES FÍSICAS	49,03%	41,94%	6,45%	2,58%

= Índice global de satisfação do usuário

90,00%

Lilian Moraes de Cruz  
Enfermeira NQSP/SAU

Gilmar Oliveira  
Diretor Hospitalar  
UPA Zona Leste - Santos  
DIRETOR ADMINISTRATIVO

