

UNIDADE:  
PERÍODO: 01/10/2021 a 31/10/2021

PRINCIPAIS INDICADORES ESTATÍSTICOS

DADOS ESTATÍSTICOS - INTERNOS	EVOLUÇÃO - SATISFAÇÃO DO CLIENTE INTERNO / UTI COVID A PARTIR DE MARÇO/21											
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	#DIV/OI
N. de Atendimento Interno			109	44	40	50	54	148	101	145		
População Amostrai Interna			86	40	36	45	48	108	81	106		0
N. de Questionários de Satisfação do Usuário Respondidos			100	39	35	24	16	20	25	22		
N. Total de Elogios			86	40	35	22	16	20	25	22		
N. de Reclamações procedentes - tratadas			0	0	0	2	0	0	0	0		
N. de Reclamações Improcedentes			0	0	0	0	0	0	0	0		
Taxa de Satisfação do Usuário Interno			86%	91%	100%	92%	100%	100%	100%	100%		
EVOLUÇÃO - SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO (Pronto Atendimento)												
DADOS ESTATÍSTICOS - EXTERNOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	
N. de Atendimento Externo	9.229	9.540	11.583	10.066	10.082	8.065	7.762	8.909	8.916	9.438		
População Amostrai Externa	108	104	302	371	371	367	367	369	369	370		0
N. de Questionários de Satisfação do Usuário Respondidos	89	82	254	400	411	207	398	405	402	246		
N. Total de Elogios	0	0	984	1.160	1.520	927	1.957	1.916	2.276	1.334		
N. Total de Reclamações	0	0	168	162	88	108	56	92	113	130		
N. de Reclamações procedentes - tratadas	0	0	37	127	88	108	56	92	113	130		
N. de Reclamações Improcedentes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Taxa de Satisfação do Usuário externo	96%	95%	86%	91%	95%	90%	97%	95%	95%	91%		#DIV/OI
INDICADOR												
Taxa de Satisfação do Usuário - Meta Contratual	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	
Taxa de Satisfação do Usuário Global	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%		80%
	96%	95%	86%	91%	95%	90%	97%	95%	95%	91%		#DIV/OI
Pontos Relevantes e Considerações Gerais												
nº Total de pesquisas e queixas formais (sau/som)	130	Taxa										
nº Total das principais queixas reincentes do usuário	15	12%										

3/11/2021  
Data

Carrinho Assinatura do Responsável

**Gilmar Oliveira**  
Diretor Hospitalar

Isabela Maria de Santana  
Aux. Administrativo SAU  
UPA ZONA LESTE - SANTOS

Lilian Moraes da Cruz  
Enfermeira M. S. S. S. C. H.  
COREN 193996/SP  
UPA ZONA LESTE - SANTOS