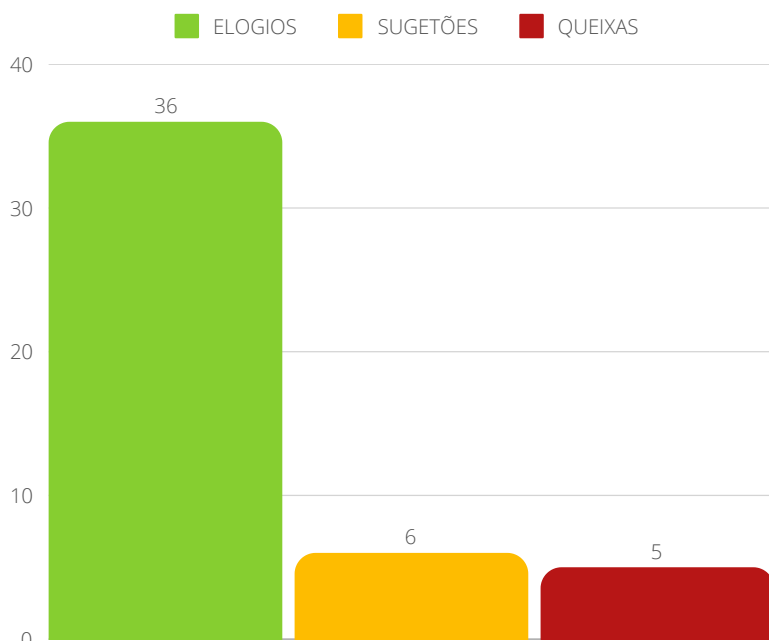
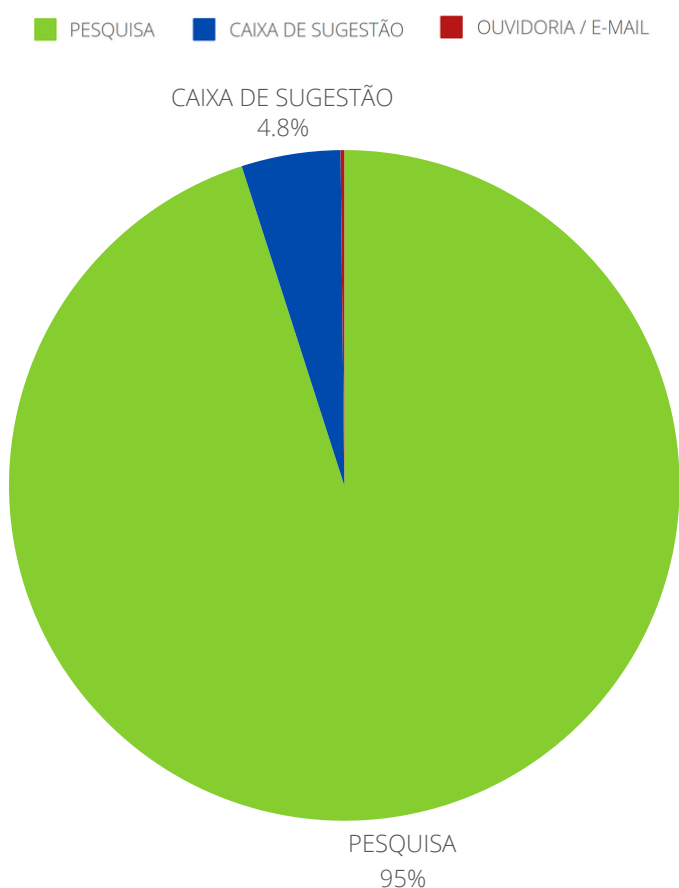


PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO



- 5 queixas direcionadas aos colaboradores e ambiente, resolvidas dentro do prazo;
- 36 elogios foram direcionados aos colaboradores e ambiente;
- 6 Sugestões sobre a instalação na entrada da UPAE- Palmares.

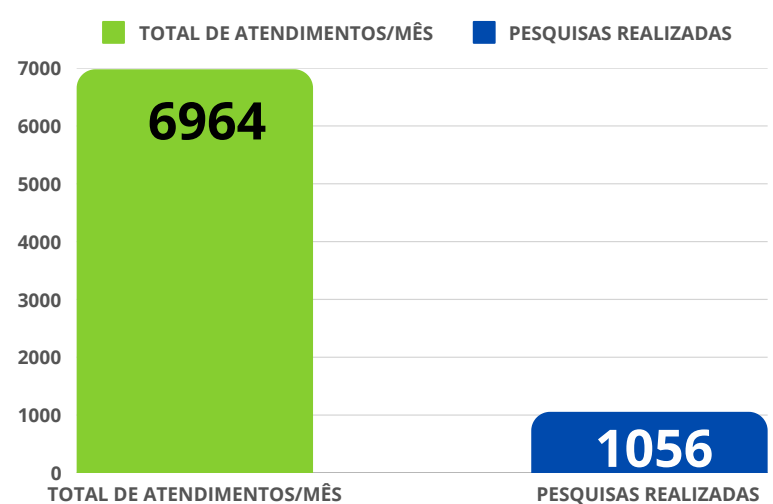
Percentual das demandas recebidas através dos seguintes canais:



Quantitativo das pesquisas de satisfação

A meta contratual para pesquisas de satisfação é de 10% do total de atendimentos (consultas, sessões e exames).

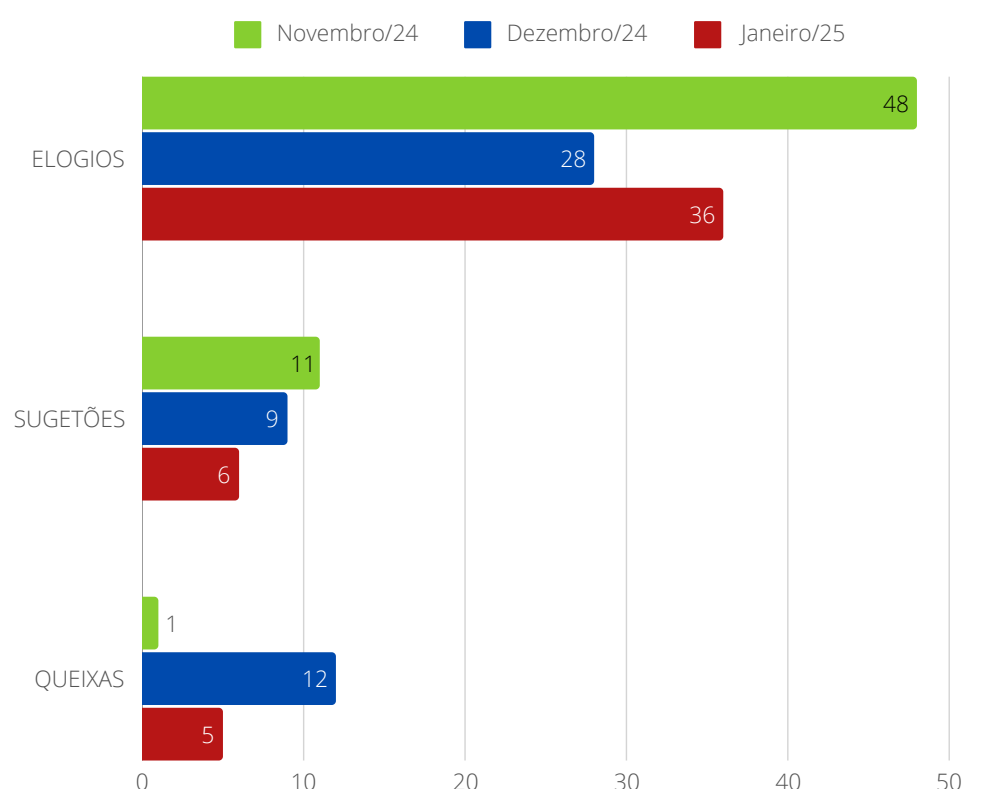
Total de atendimentos geral no mês: 6.964
Total de respostas dos pacientes: 1.056
RESULTADO DO MÊS DE JANEIRO: 15,1%
(Acima da meta contratual)



Detalhamento de queixas:

- Três queixas relatando insatisfação e/ou falta de atenção e agilidade no atendimento;
- Duas queixas referentes atendimento médico;

Últimos 3 meses:



Ações executadas:

Todas as queixas registradas foram encaminhadas aos setores responsáveis, visando apurar os fatos ocorridos, fazer possíveis ajustes e alinhamentos com os funcionários (caso citados), buscando solucionar as problemáticas e emitir um parecer dentro do prazo de 30 dias ao usuário relator sobre as providências tomadas.