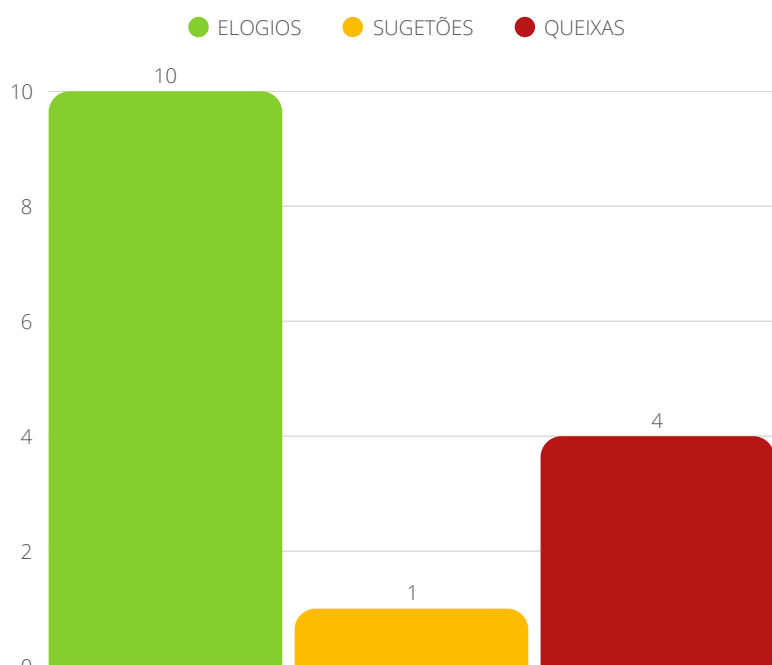
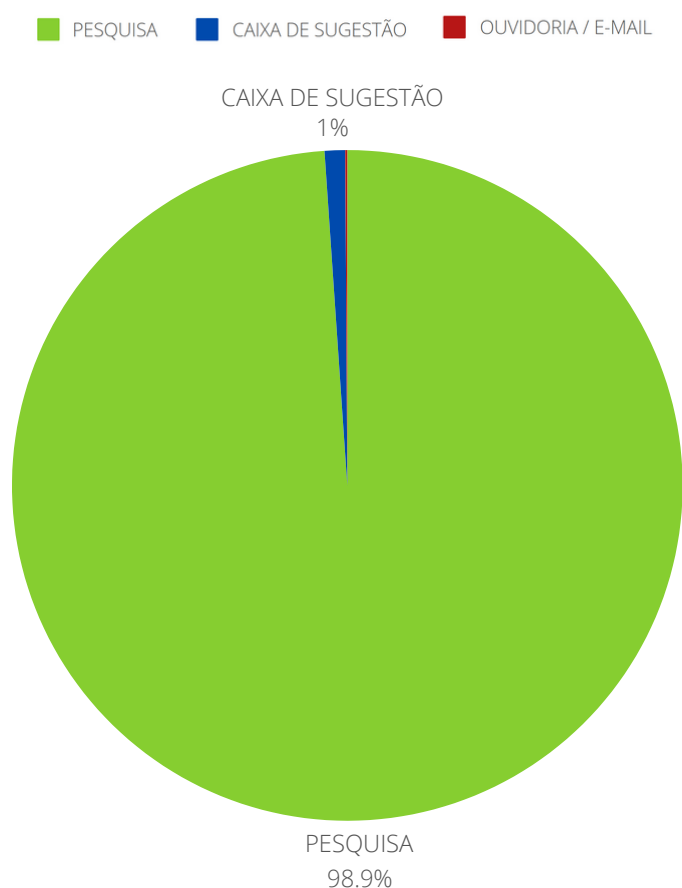


**PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO**



- 4 manifestações direcionadas a tempo de espera para atendimento, tratamento de funcionários e demora para coleta de exame laboratorial;
- 10 elogios foram direcionados aos colaboradores e ambiente;
- 1 Sugestões sobre a instalação na entrada da UPAE- Palmares.

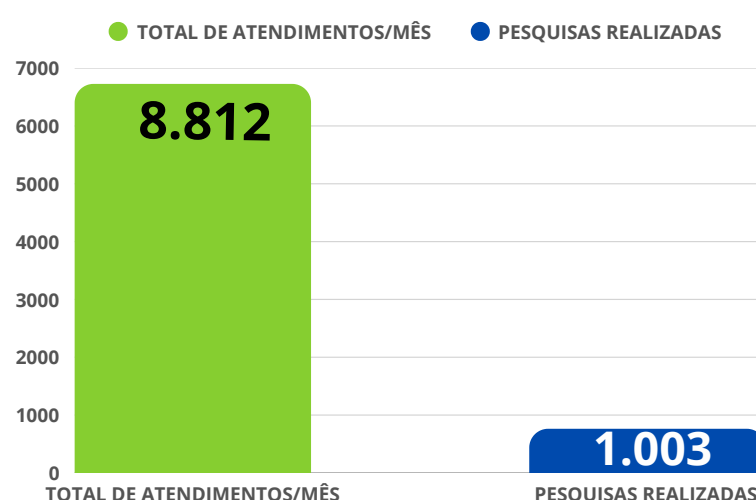
**Percentual das demandas recebidas através dos seguintes canais:**



**Quantitativo das pesquisas de satisfação**

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

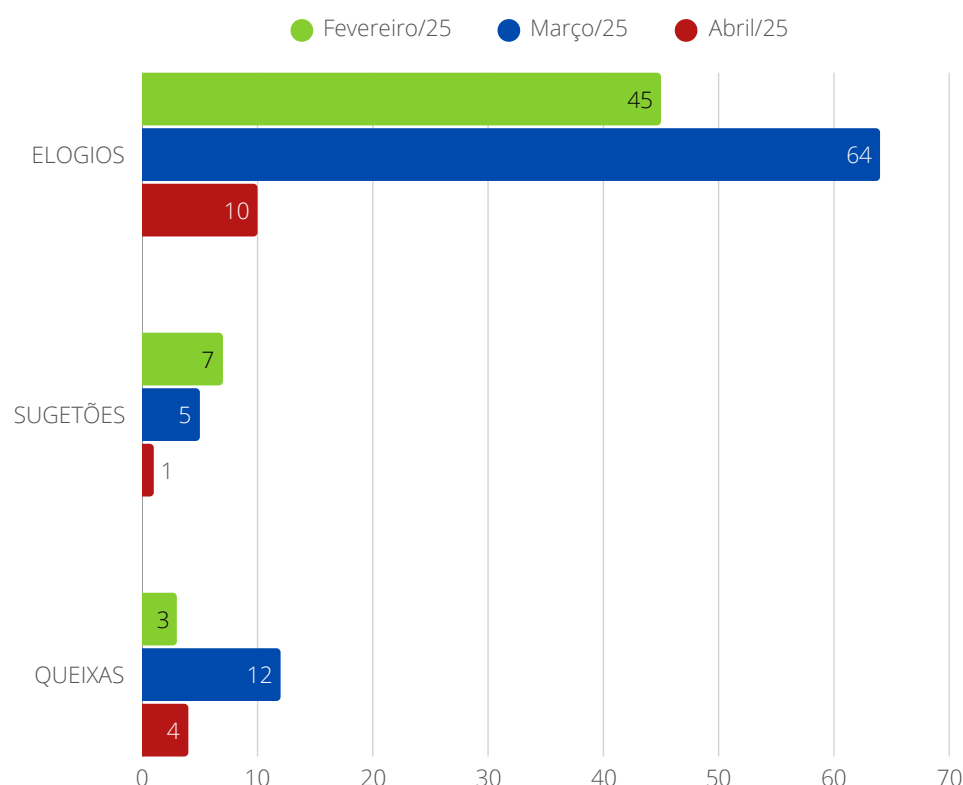
Total de atendimentos geral no mês: 8.812  
Total de respostas dos pacientes: 1.003  
**RESULTADO DO MÊS DE MARÇO: 11,38%**  
(Acima da meta contratual)



**Detalhamento:**

- uma manifestação referente a tratamento de funcionário durante procedimentos;
- Um relato de demora para coleta de exame laboratorial;
- Duas manifestações fazendo menção ao tempo de espera para realização de atendimento, tais como, chamada na recepção, triagem, atendimento médico e marcação de retorno.

**Últimos 3 meses:**



**Ações executadas:**

Todas as manifestações 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 20 dias ao usuário relator sobre as providências tomadas.