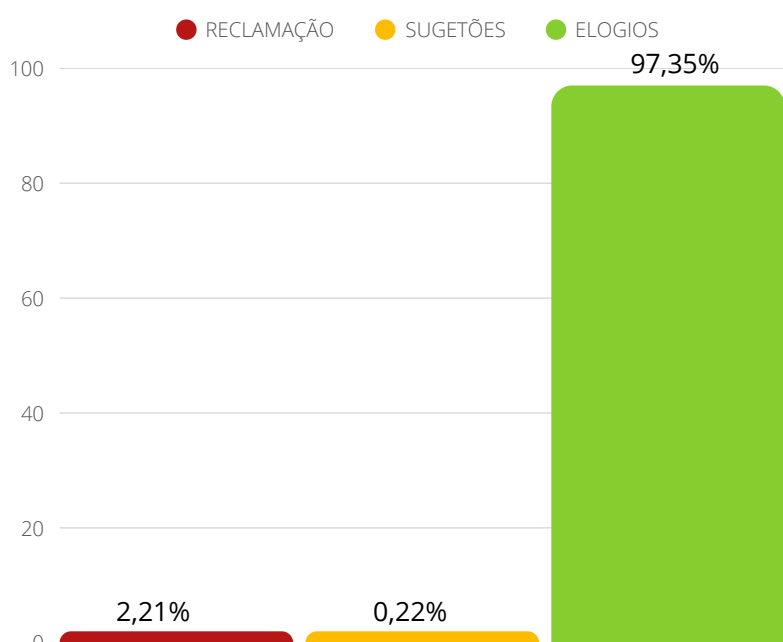
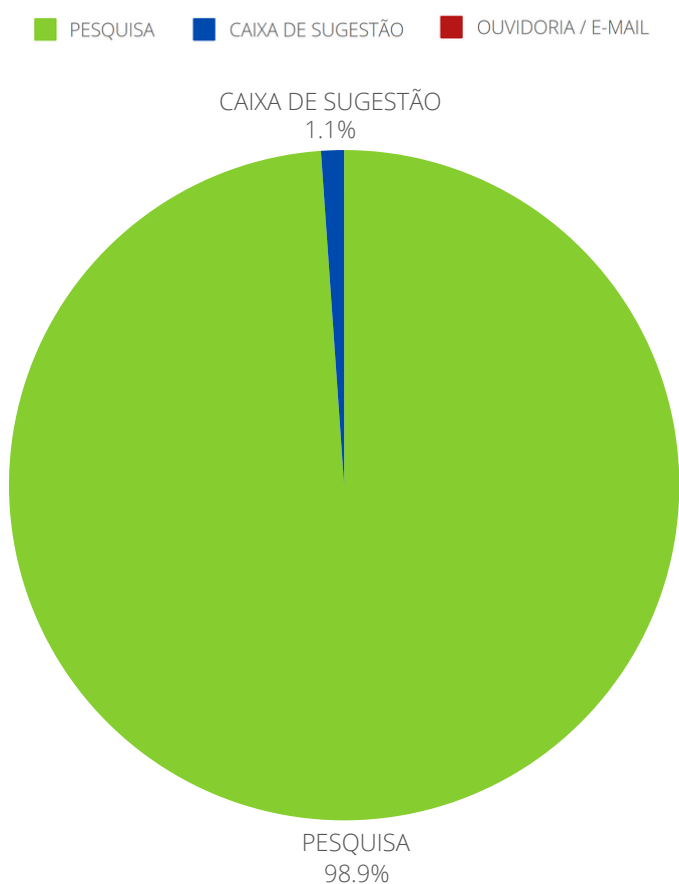


PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO



- 2,21% de manifestações direcionadas a tempo de espera para atendimento e demora para atendimento (recepção, triagem e médico);
- 97,35% de elogios foram direcionados aos colaboradores e ambiente;
- 0,22% de sugestões referente a instalação de recurso digitais (wi-fi) para os usuários e 0,22% sugestões de disponibilização de longarinas para pacientes da UPAE- Palmares.

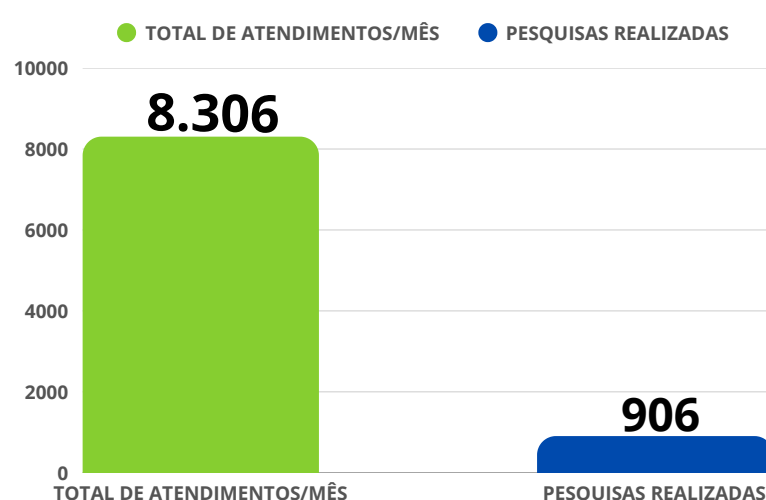
Percentual das demandas recebidas através dos seguintes canais:



Quantitativo das pesquisas de satisfação

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

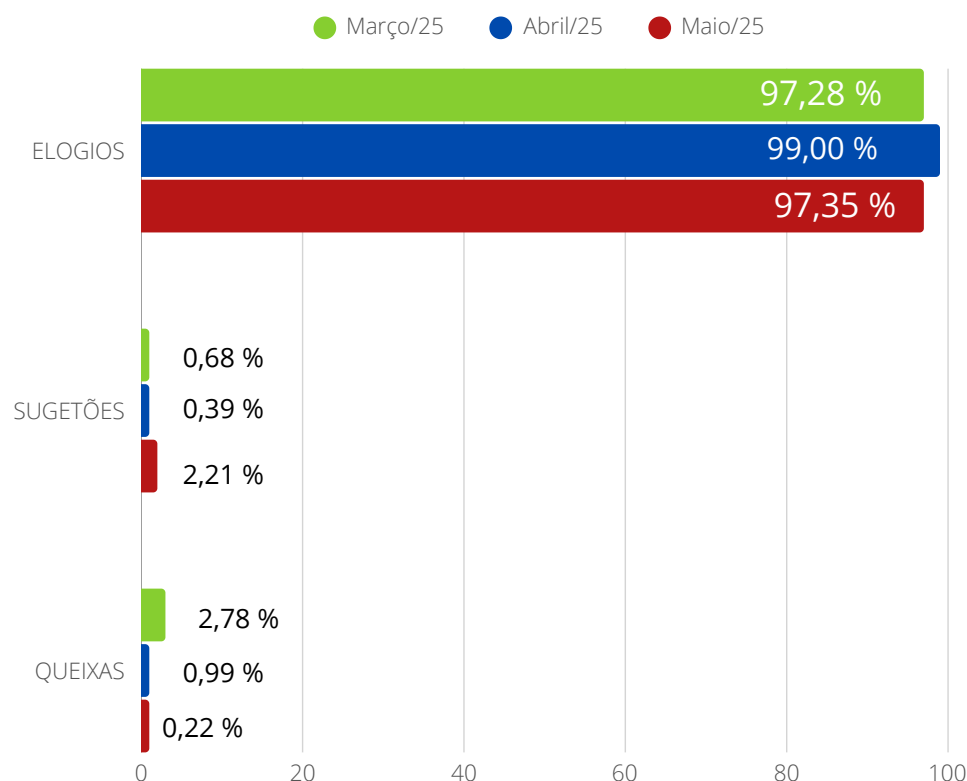
Total de atendimentos geral no mês: 8.306
Total de respostas dos pacientes: 906
RESULTADO DO MÊS DE MAIO: 11%
(Acima da meta contratual)



Detalhamento:

- 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.