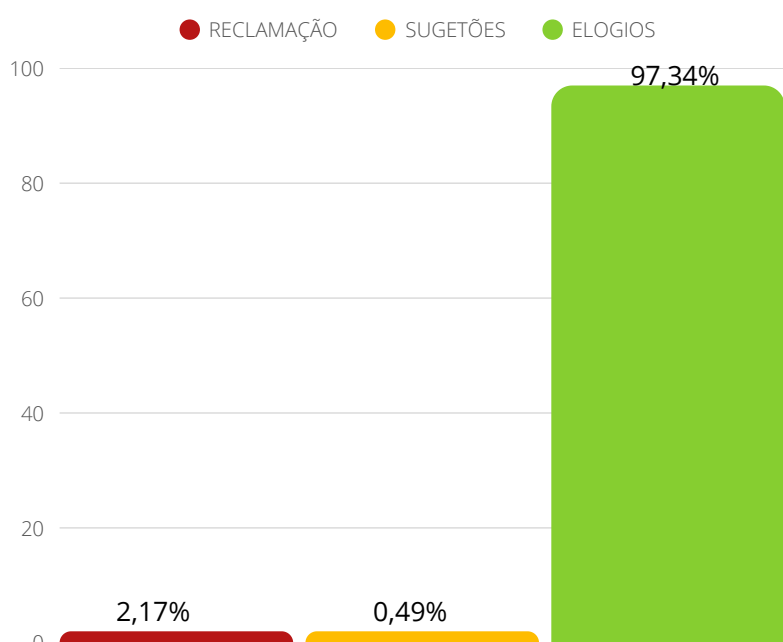


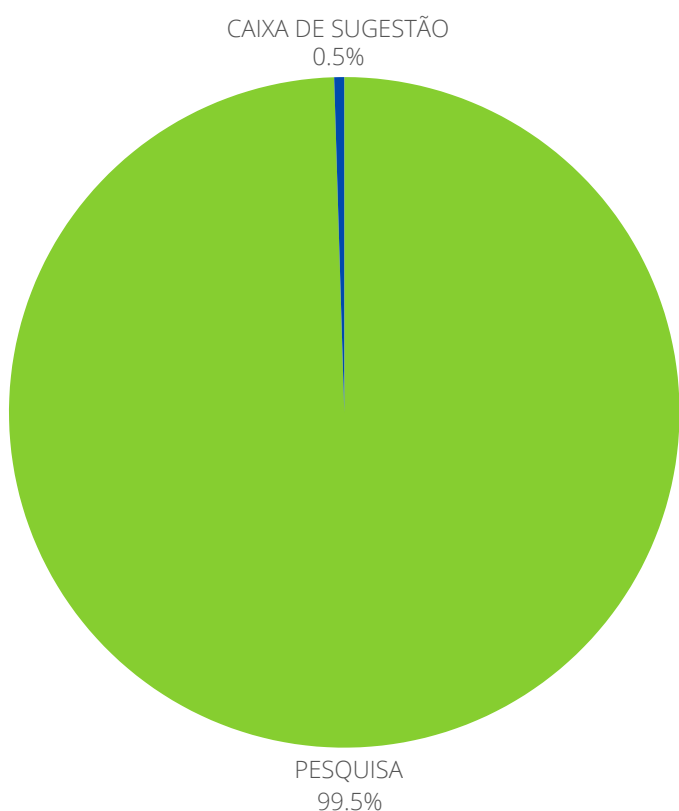
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO



- 2,17% de manifestações direcionadas a tempo de espera para atendimento e demora para atendimento (recepção, triagem e médico);
- 97,34% de elogios foram direcionados aos colaboradores e ambiente;
- 0,49% 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:

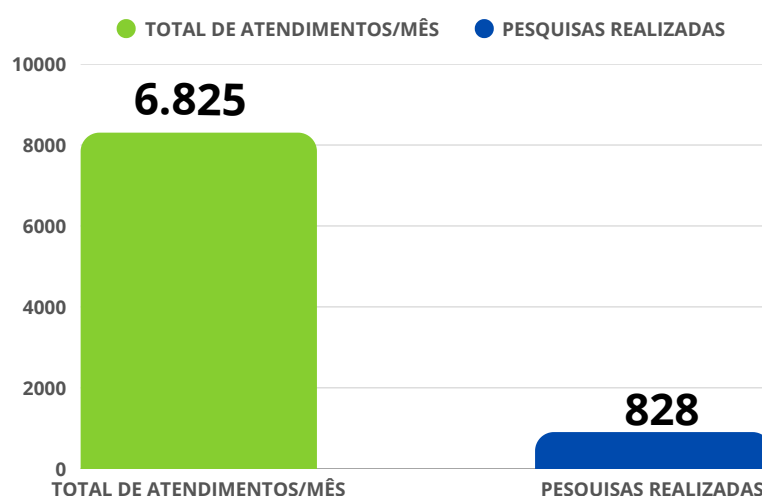
■ PESQUISA ■ CAIXA DE SUGESTÃO ■ OUVIDORIA / E-MAIL



Quantitativo das pesquisas de satisfação

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

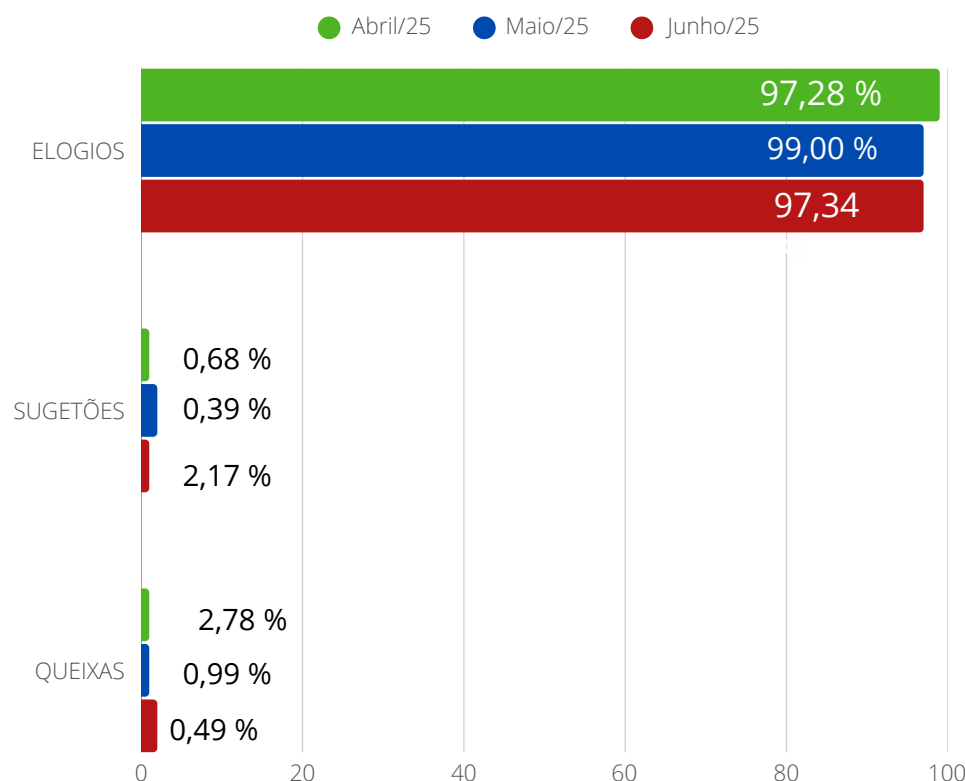
Total de atendimentos geral no mês: 6.825
Total de respostas dos pacientes: 828
RESULTADO DO MÊS DE JUNHO 12,1%
(Acima da meta contratual)



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.