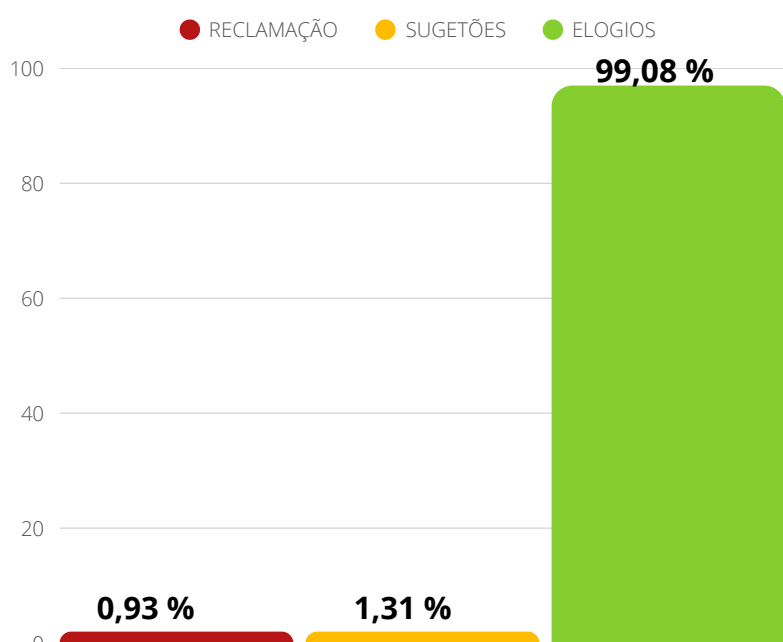
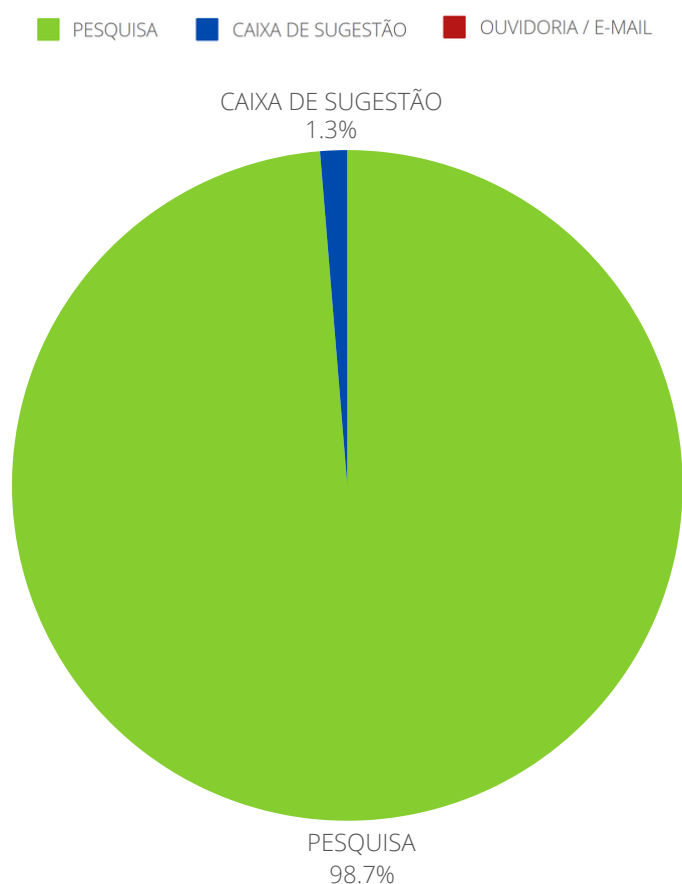


**PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO**



- **0,93%** das manifestações referem-se ao tempo de espera para atendimento e à demora nos atendimentos (recepção, triagem e médico).
- **99,08%** dos elogios foram direcionados aos colaboradores, profissionais médicos e ao ambiente.
- **1,31%** das sugestões referem-se à criação de um espaço destinado às crianças, ao número de atendentes na recepção e à disponibilização de longarinas para os pacientes da UPAE – Palmares.

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



**Quantitativo das pesquisas de satisfação**

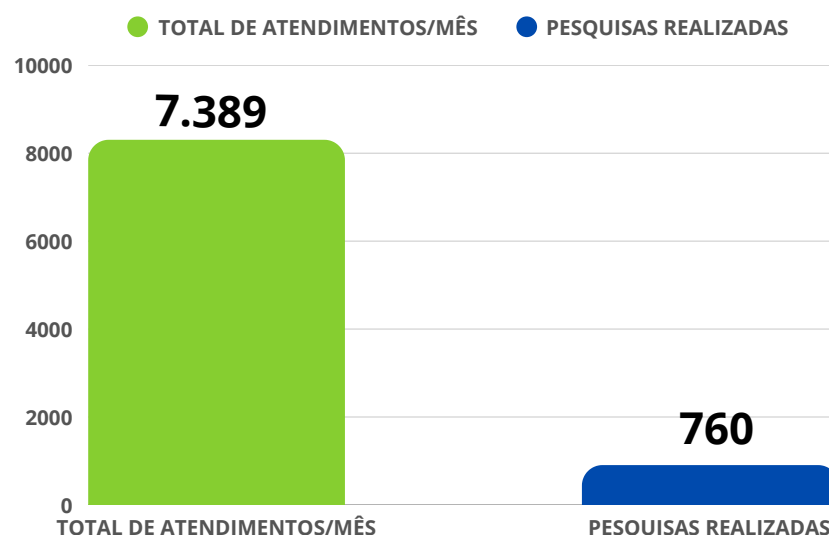
A meta contratual para pesquisas de satisfação é de **10%** do total de atendimentos (consultas, sessões e exames).

Total de atendimentos geral no mês: **7.389**

Total de respostas dos pacientes: **760**

**RESULTADO DO MÊS DE SETEMBRO 10,29 %**

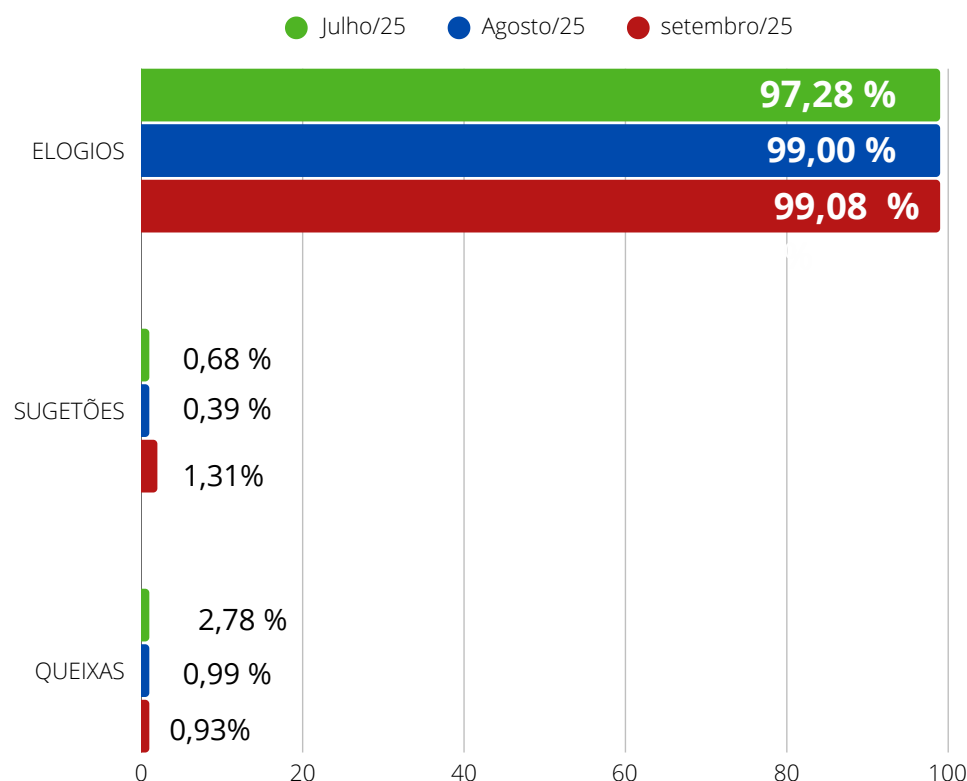
(Acima da meta contratual)



**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.