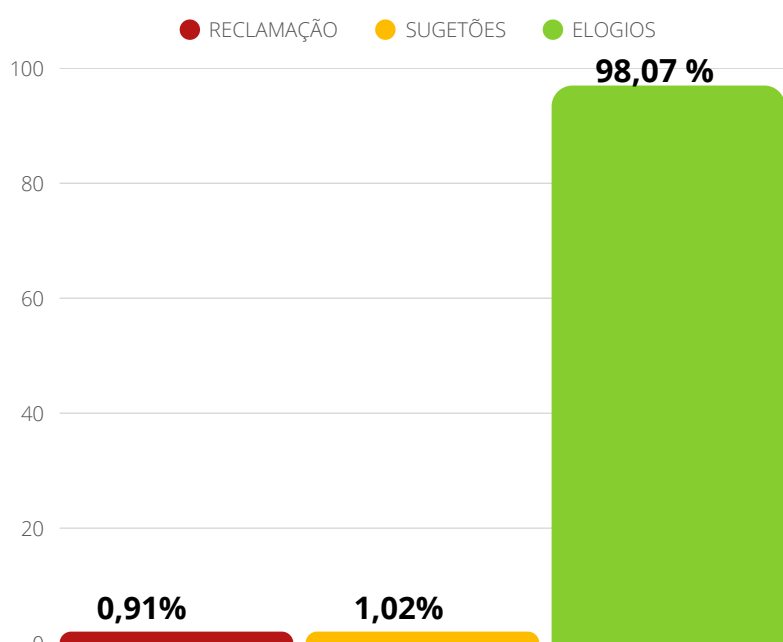


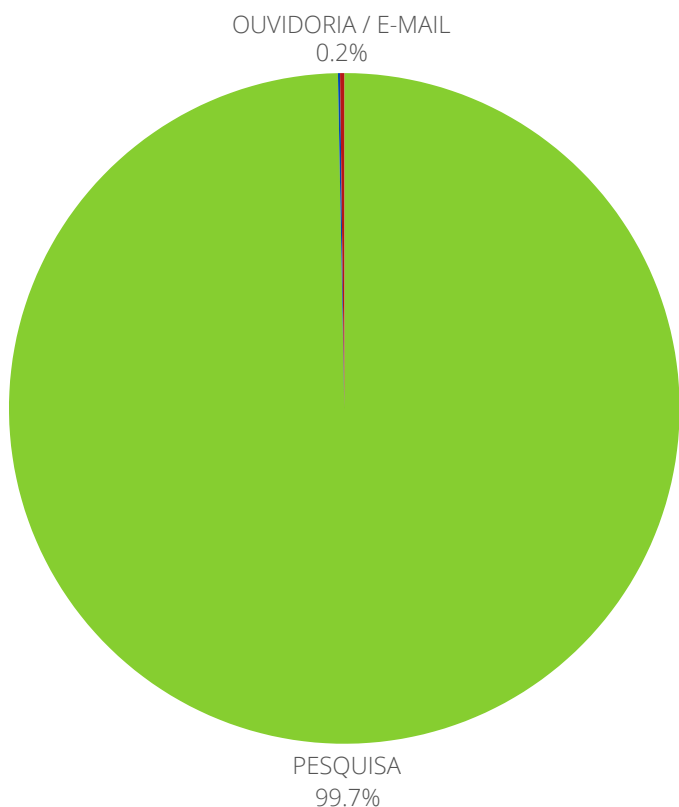
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO



- **0,91%** das manifestações referem-se ao tempo de espera para atendimento e à demora nos atendimentos (recepção, triagem e médico).
- **98,07%** dos elogios foram direcionados aos colaboradores, profissionais médicos e ao ambiente.
- **1,2%** das sugestões incluem a criação de um espaço voltado para as crianças, a disponibilização de Wi-Fi para os pacientes e a ampliação do estacionamento.

Percentual das demandas recebidas através dos seguintes canais:

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



Quantitativo das pesquisas de satisfação

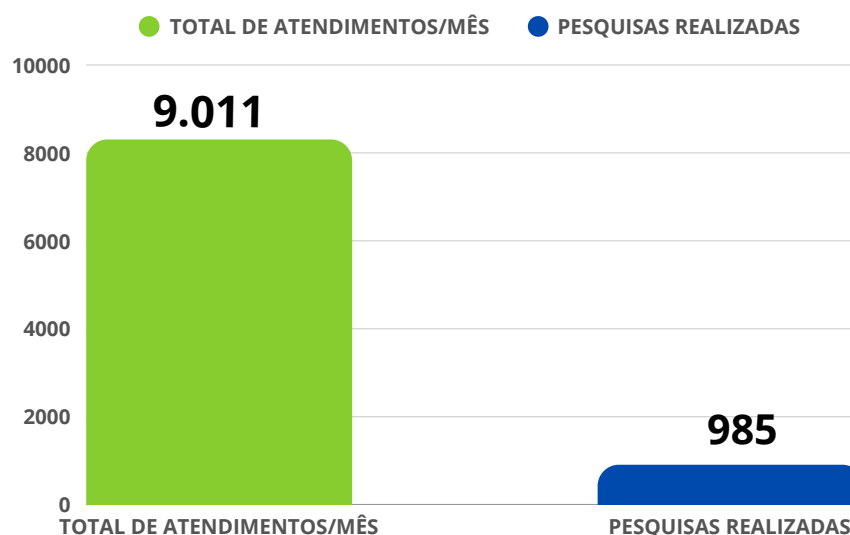
A meta contratual para pesquisas de satisfação é de **10%** do total de atendimentos (consultas, sessões e exames).

Total de atendimentos geral no mês: **9.011**

Total de respostas dos pacientes: **985**

RESULTADO DO MÊS DE OUTUBRO 11,00 %

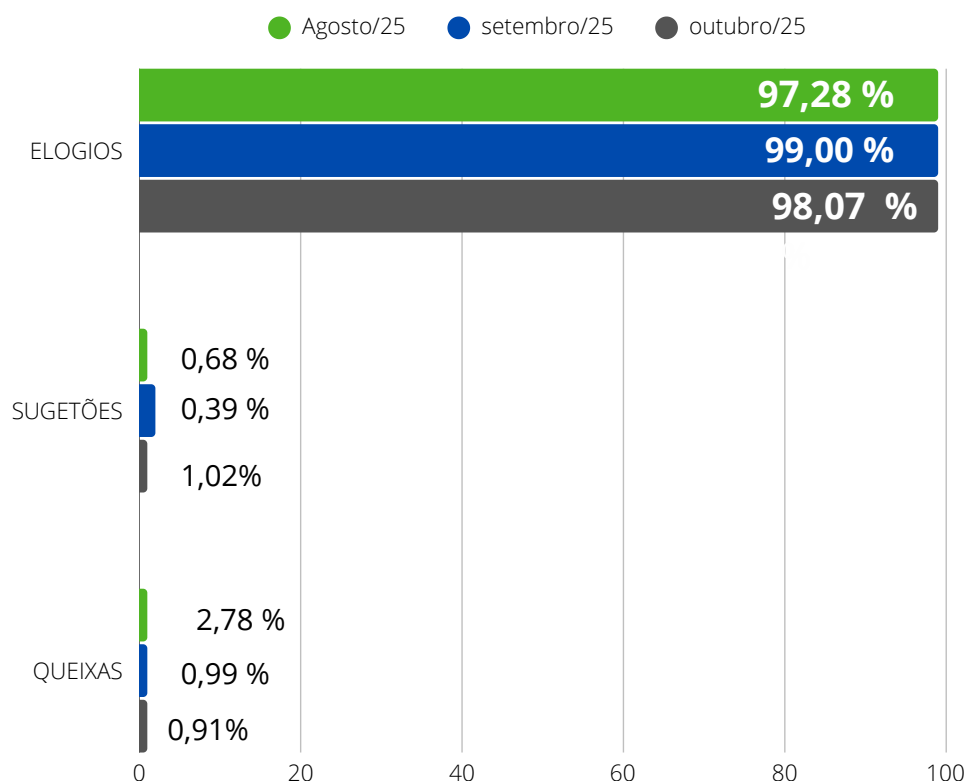
(Acima da meta contratual)



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.