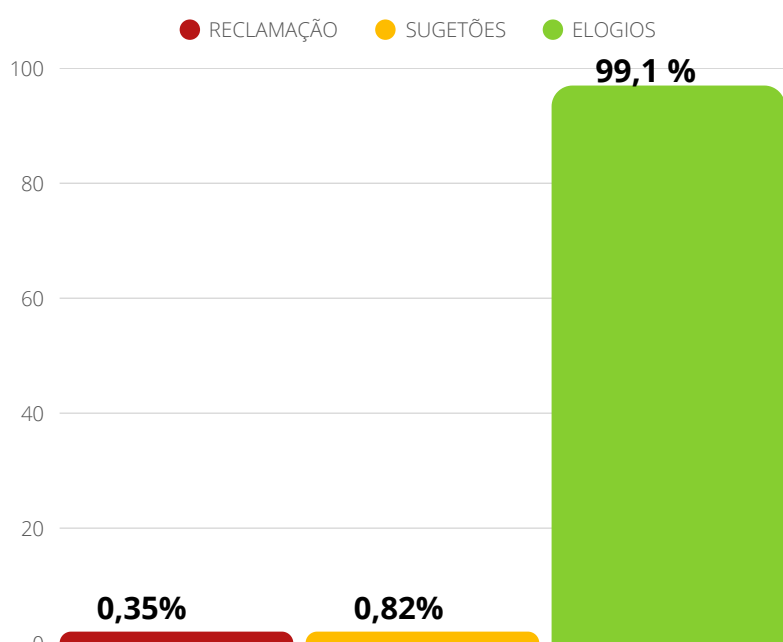


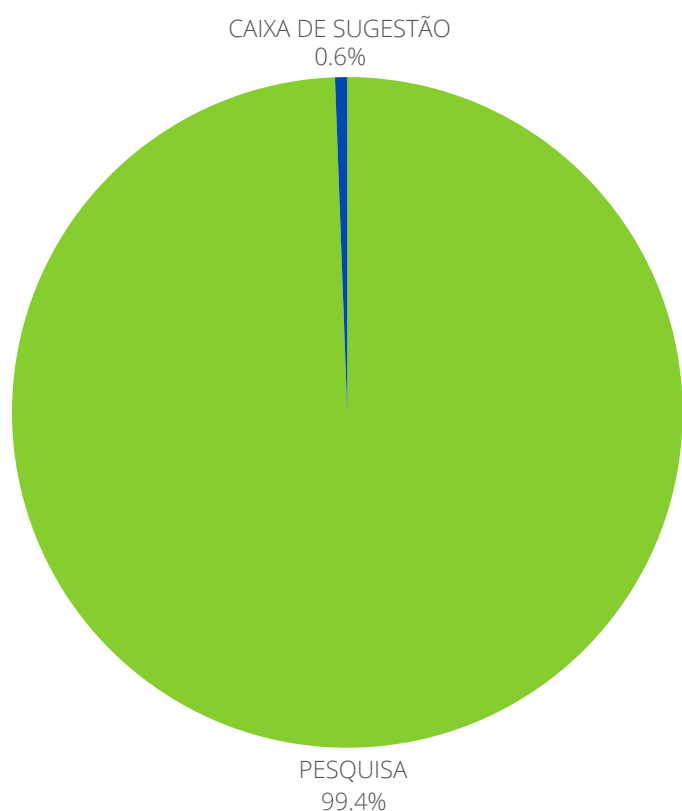
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO



- **0,35%** das manifestações referem-se ao tempo de espera para atendimento e à demora nos atendimentos (recepção, triagem e médico).
- **99,1%** dos elogios foram direcionados aos colaboradores, profissionais médicos e ao ambiente.
- **0,82%** das sugestões incluem a criação de um espaço voltado para as crianças, e a disponibilização de Wi-Fi para os pacientes .

Percentual das demandas recebidas através dos seguintes canais:

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



Quantitativo das pesquisas de satisfação

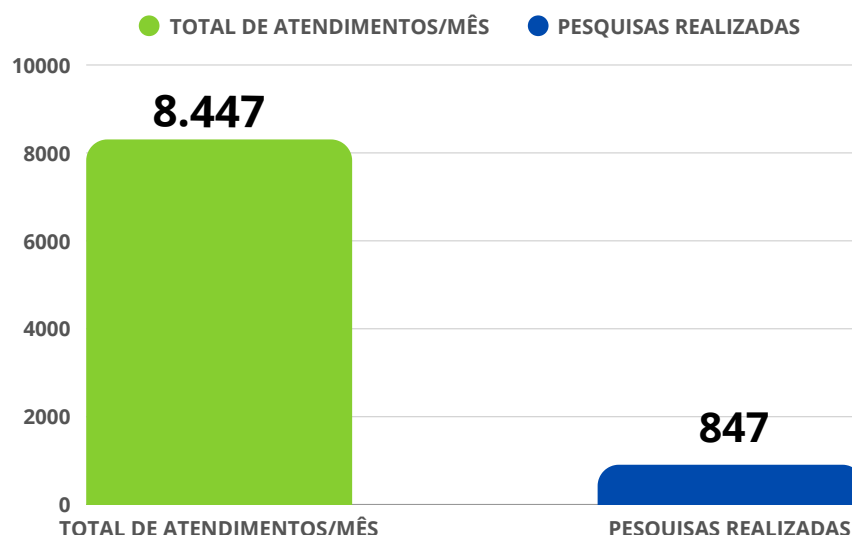
A meta contratual para pesquisas de satisfação é de **10%** do total de atendimentos (consultas, sessões e exames).

Total de atendimentos geral no mês: **8.447**

Total de respostas dos pacientes: **847**

RESULTADO DO MÊS DE NOVEMBRO 10,3 %

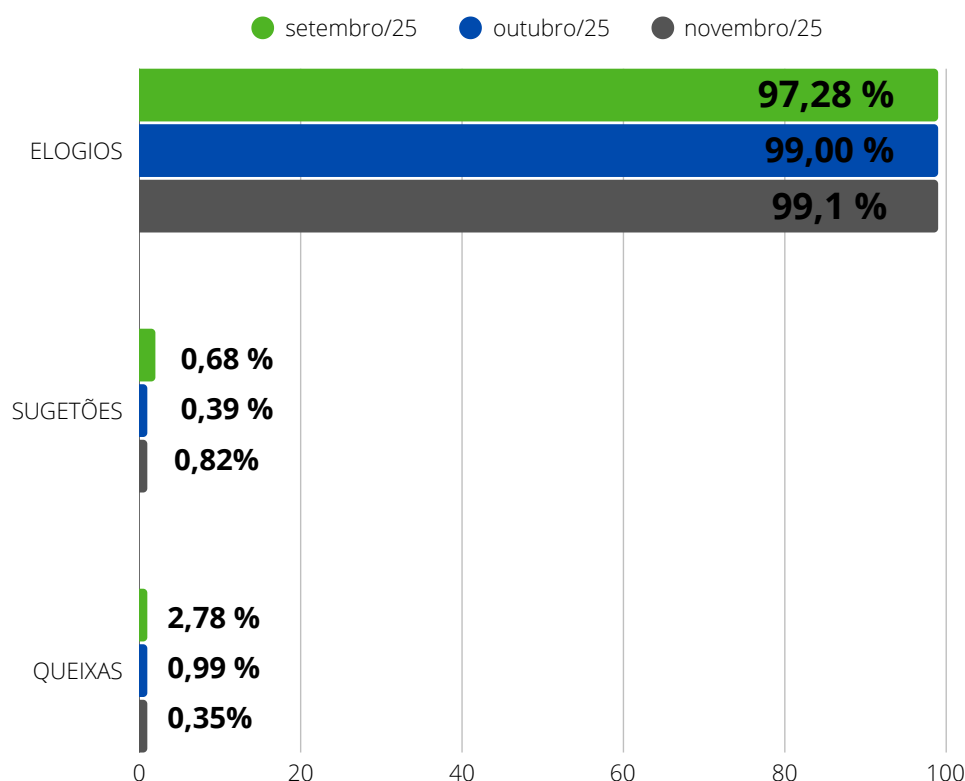
(Acima da meta contratual)



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.