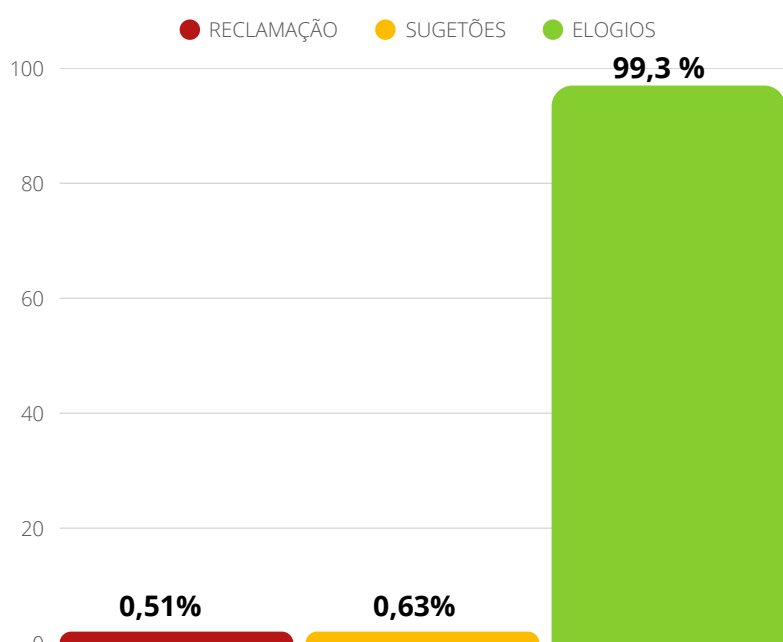


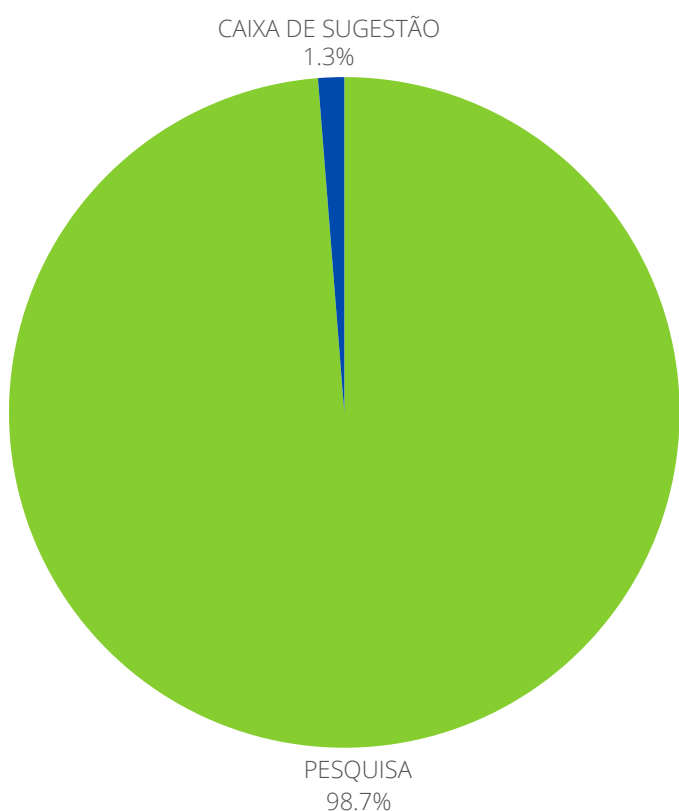
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO



- **0,51%** das manifestações referem-se ao tempo de espera para atendimento e à demora nos atendimentos (recepção, triagem e médico).
- **99,3%** dos elogios foram direcionados aos colaboradores, profissionais médicos e ao ambiente.
- **0,63%** 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:

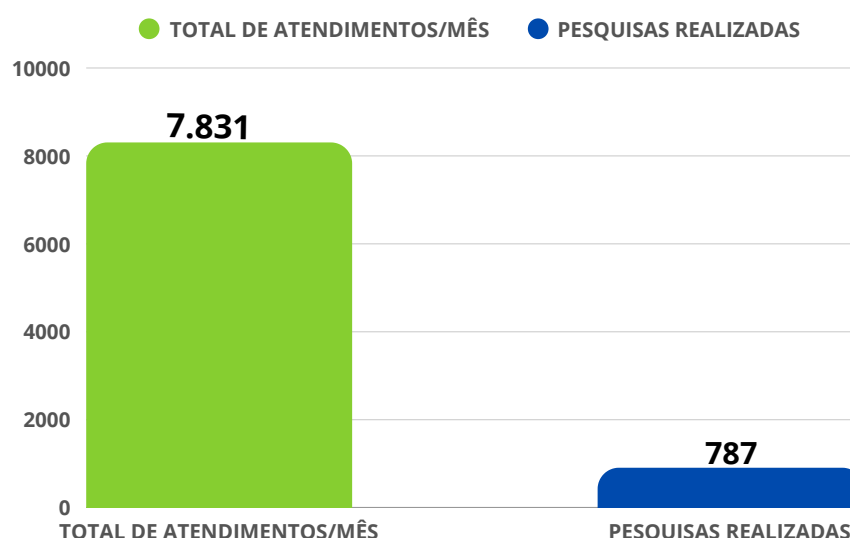
■ PESQUISA ■ CAIXA DE SUGESTÃO ■ OUVIDORIA / E-MAIL



Quantitativo das pesquisas de satisfação

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

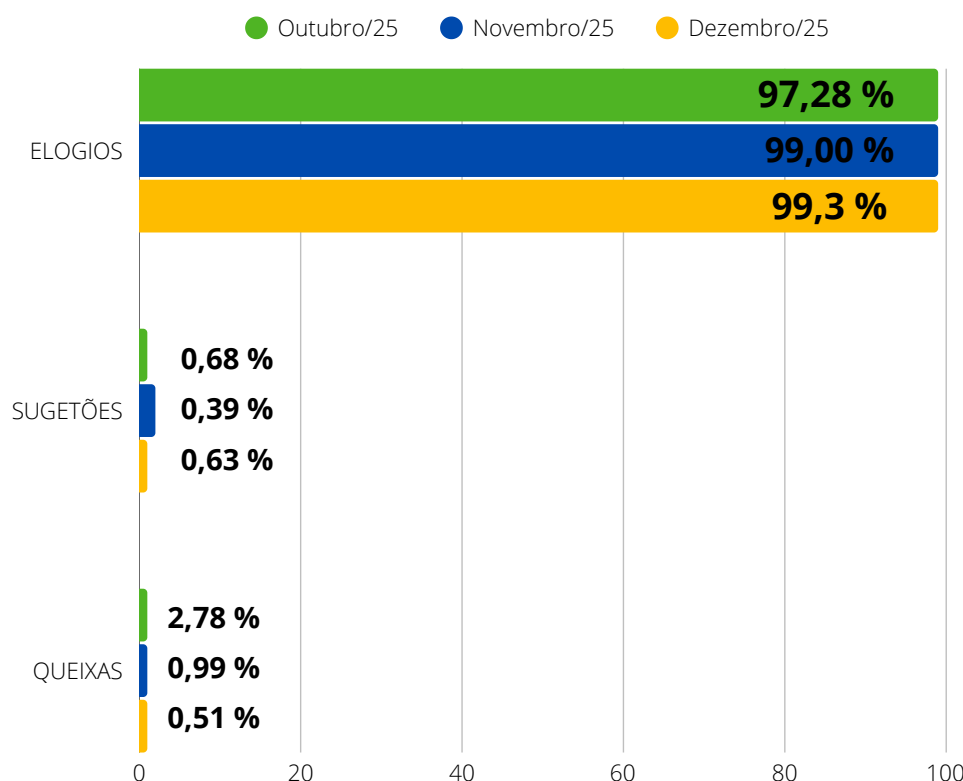
Total de atendimentos geral no mês: **7.831**
Total de respostas dos pacientes: **787**
RESULTADO DO MÊS DE DEZEMBRO: 10,5 %
(Acima da meta contratual)



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.