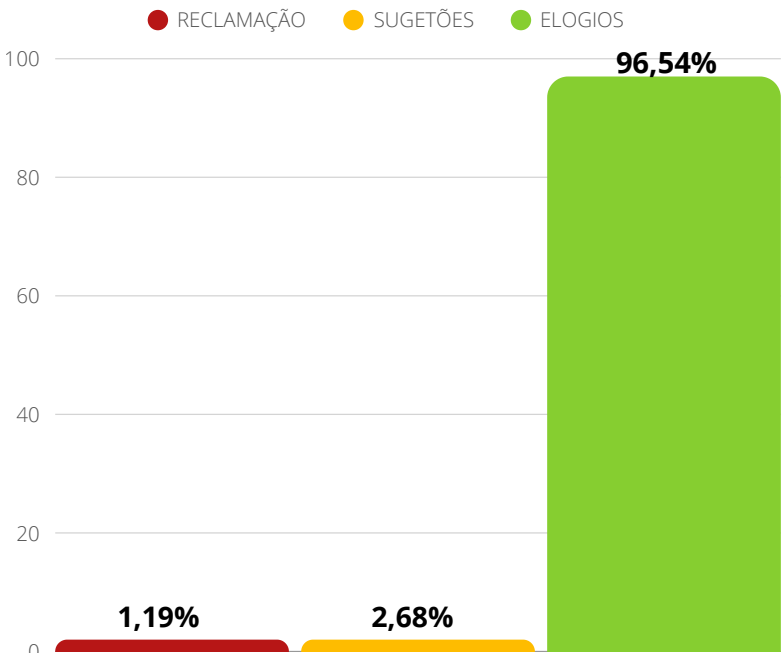


PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

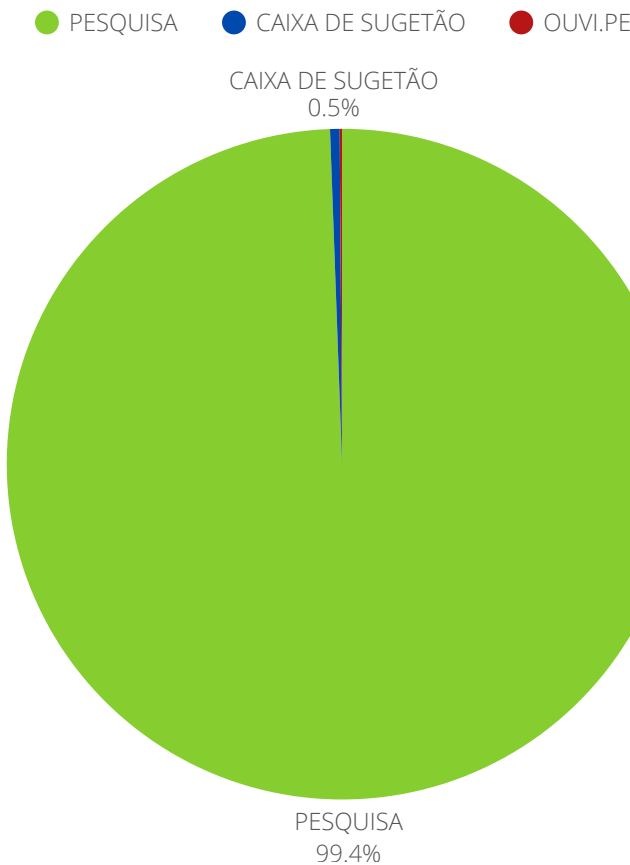


96,54% dos elogios foram direcionados aos colaboradores, aos profissionais médicos e ao ambiente da unidade.

2,68% das sugestões apresentadas referem-se à substituição dos espelhos dos banheiros da unidade e à instalação de tomadas para uso dos pacientes.

1,19% das manifestações referem-se ao tempo de espera para atendimento, incluindo demora na recepção, na triagem e no atendimento médico.

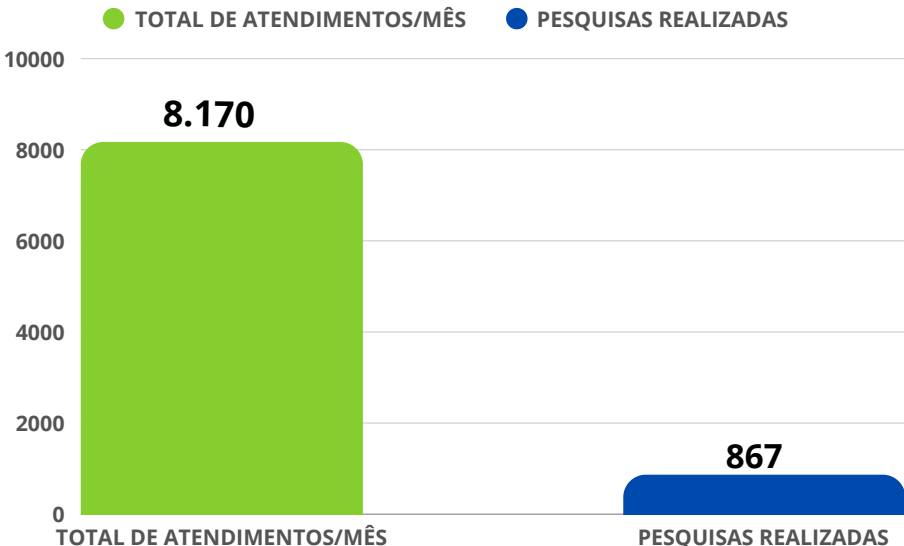
PERCENTUAL DAS DEMANDAS RECEBIDAS ATRAVÉS DOS SEGUINTE CANAIS:



Quantitativo das Pesquisas de Satisfação

A meta contratual estabelece a realização de pesquisas de satisfação correspondentes a 10% do total de atendimentos (consultas, sessões e exames).

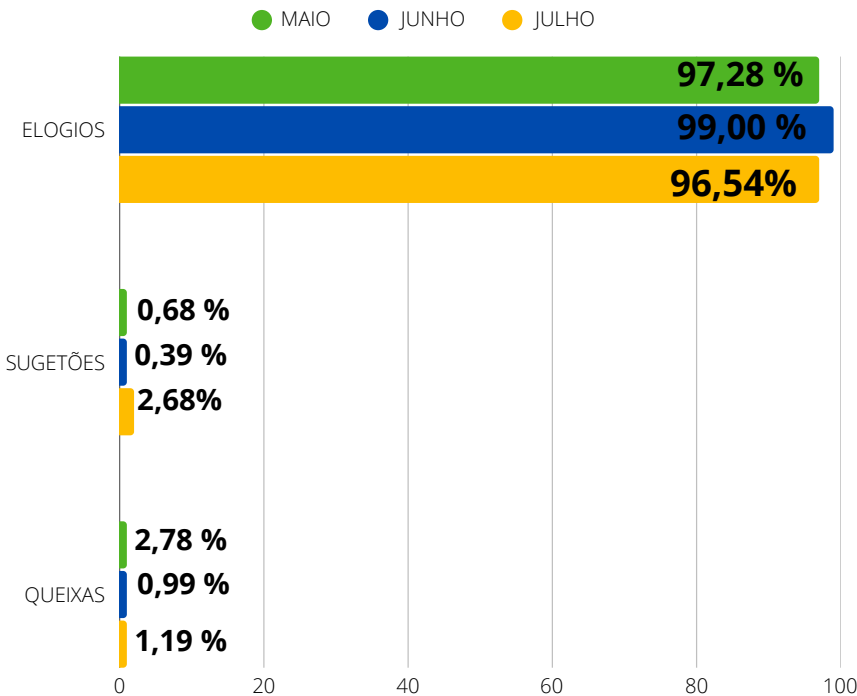
Total de atendimentos no mês: 8.170
Total de pesquisas realizadas: 867
Percentual alcançado: 10,61%
Superando a meta contratual.



Detalhamento:

As manifestações registradas relacionadas ao tempo de espera referem-se ao atendimento na recepção, triagem, consulta médica e marcação de retorno.

Últimos 3 meses:



Ações executadas:

Todas as manifestações registradas foram encaminhadas aos setores responsáveis para análise e adoção das providências cabíveis. Foram realizados alinhamentos com os colaboradores envolvidos, visando à melhoria contínua da qualidade do atendimento. As respostas aos usuários são emitidas dentro do prazo regulamentar de até 20 dias, conforme as providências adotadas.