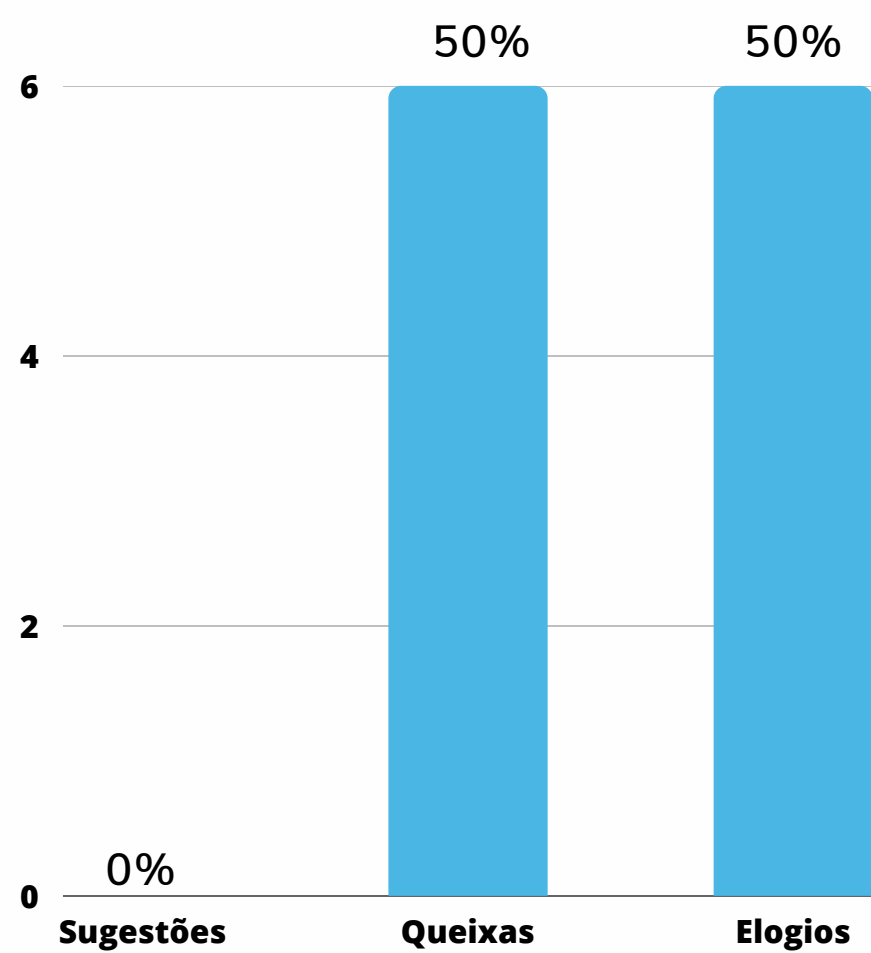


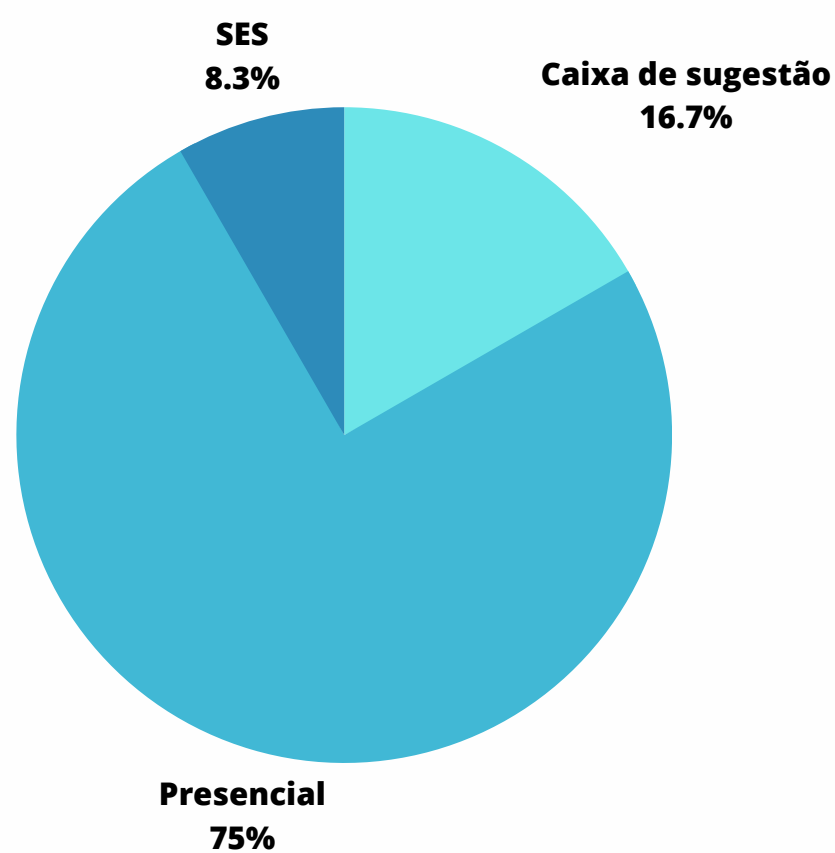
Indicadores Ouvidoria - Outubro 2023



- 6 elogios encaminhados as chefias imediatas;
- 0 elogios gerais;
- 0 sugestões encaminhada ao setor responsável;
- 0 queixas em análise guardando resposta;
- 6 queixas tratadas e finalizadas.

O Total de 12 manifestações refere-se a 0,12% do número de atendimentos mensal.

Percentual das demandas recebidas através dos seguintes canais: presencial, por telefone e caixas de sugestões.



Total de atendimentos (consultas + sessões):

10.582

Quantitativo das pesquisas de satisfação:

A meta contratual para pesquisas de satisfação é de 10% dos atendimentos (consultas + sessões).



Detalhamento de queixas:

1. Três queixas sobre demora na fila de espera
2. Uma queixa interna realizada por colaborador.
3. Duas queixas relatando insatisfação com o quantitativo de remarcações.

Ações executadas:

Todas as queixas registradas foram encaminhadas aos setores responsáveis, a fim de apurar os fatos ocorridos, fazer possíveis alinhamentos com os colaboradores envolvidos nas manifestações, buscando sempre sanar as problemáticas relatadas e emitir um parecer, dentro do prazo de 20 dias ao usuário relator sobre as providências tomadas.

Últimos 3 meses:

