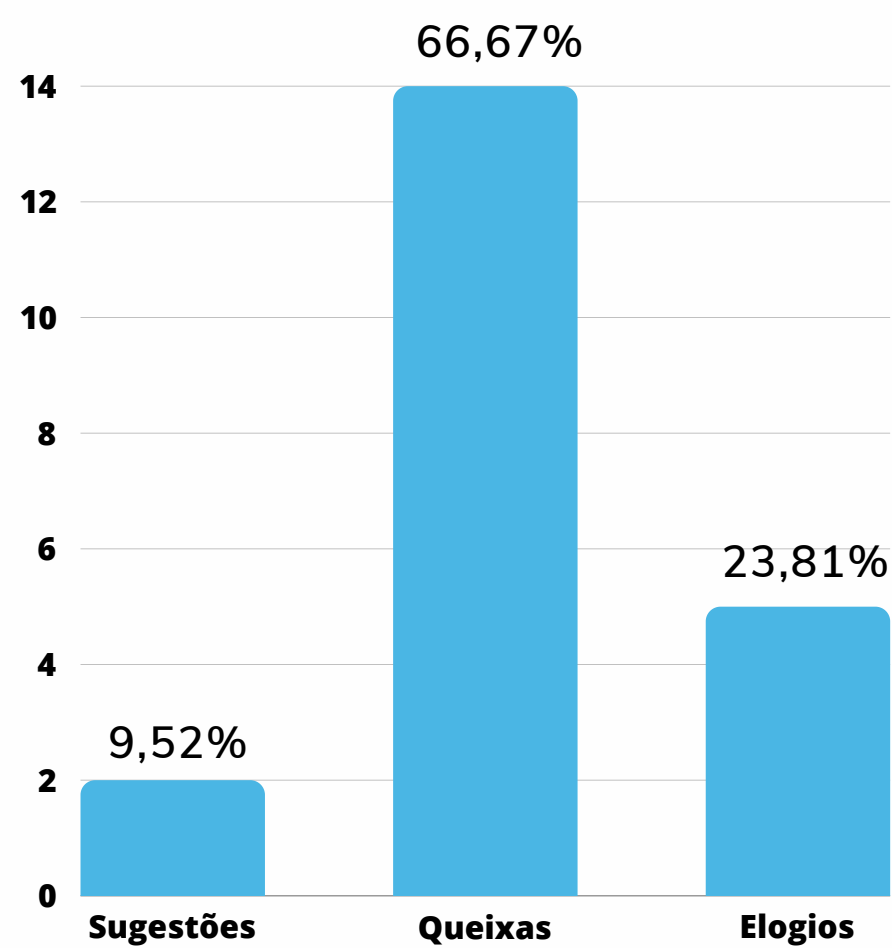


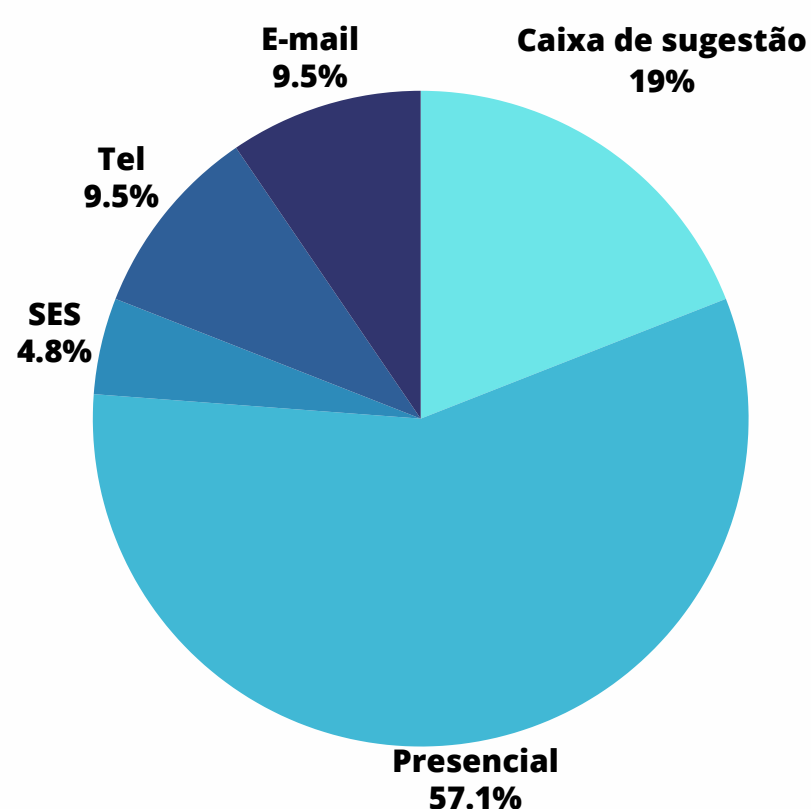
Indicadores Ouvidoria - Novembro 2023



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

O Total de 21 manifestações refere-se a 0,20% 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):

10.264

Quantitativo das pesquisas de satisfação:

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



Detalhamento de queixas:

1. Seis queixas sobre demora na fila de espera
2. Uma queixa relatando falta de atenção na marcação;
3. Quatro queixas relatando insatisfação com atendimento;
4. Uma queixa sobre o climatização nos setores;
5. Uma queixa de insatisfação com fluxo de atendimento;
6. Uma queixa sobre a demora no atendimento.

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:

