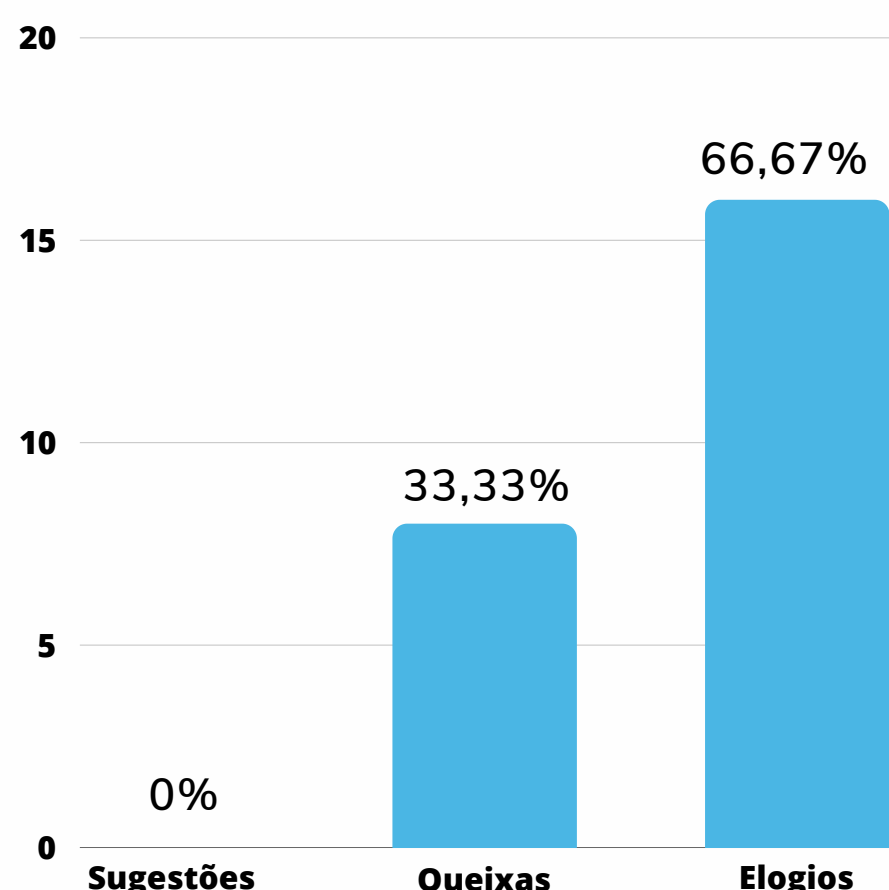


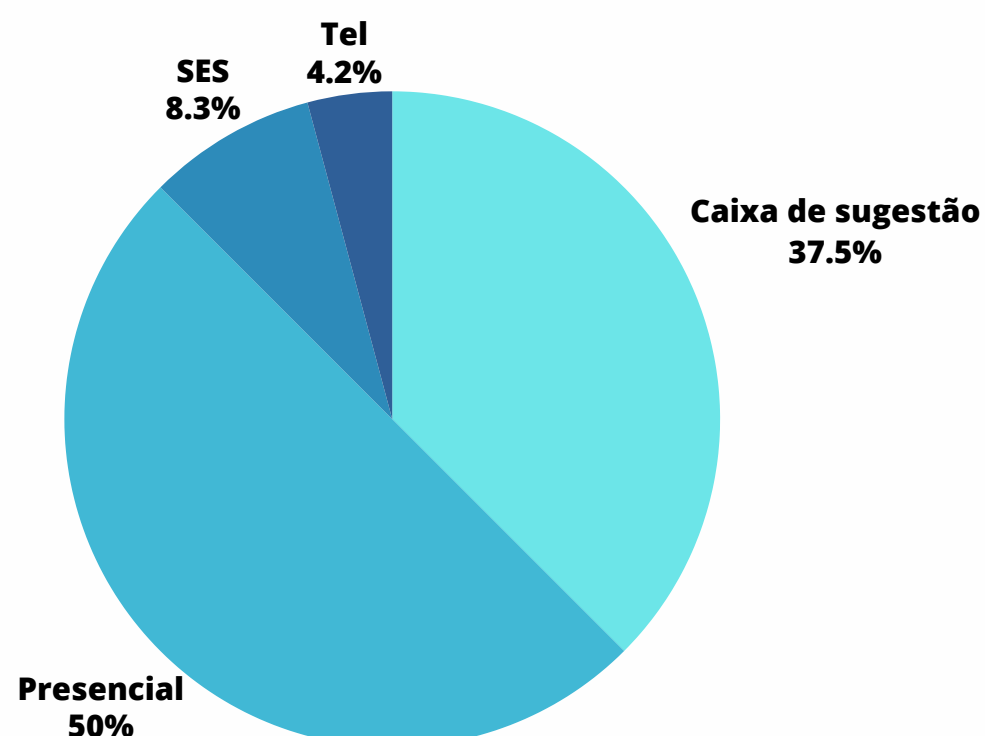
# Indicadores Ouvidoria - Dezembro 2023



- 15 elogios encaminhados as chefias imediatas;
- 1 elogio geral;
- 0 sugestões encaminhadas ao setor responsável;
- 0 queixas em análise guardando resposta;
- 8 queixas tratadas e finalizadas.

O Total de 24 manifestações refere-se a 0,24% do número de atendimentos mensal.

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

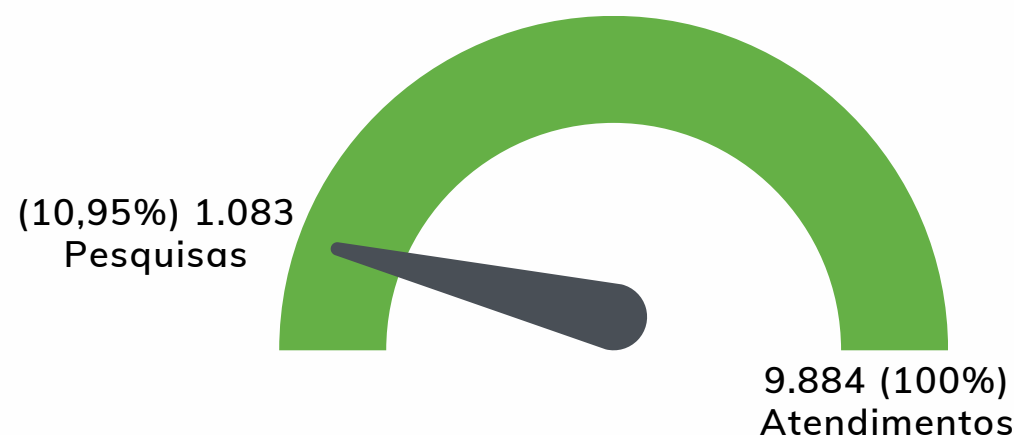


## Total de atendimentos (consultas + sessões):

9.884

## Quantitativo das pesquisas de satisfação:

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



## Detalhamento de queixas:

1. Uma queixas relatando discordar com as regras de conduta da unidade;
2. Duas queixa de insatisfação com fluxo de atendimento e informações;
3. Duas queixas sobre insatisfação com a cordialidade no atendimento.
4. Duas queixas sobre o tempo de aguardo na fila de espera
5. Uma queixa sobre a demora para ser atendido

## 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:

