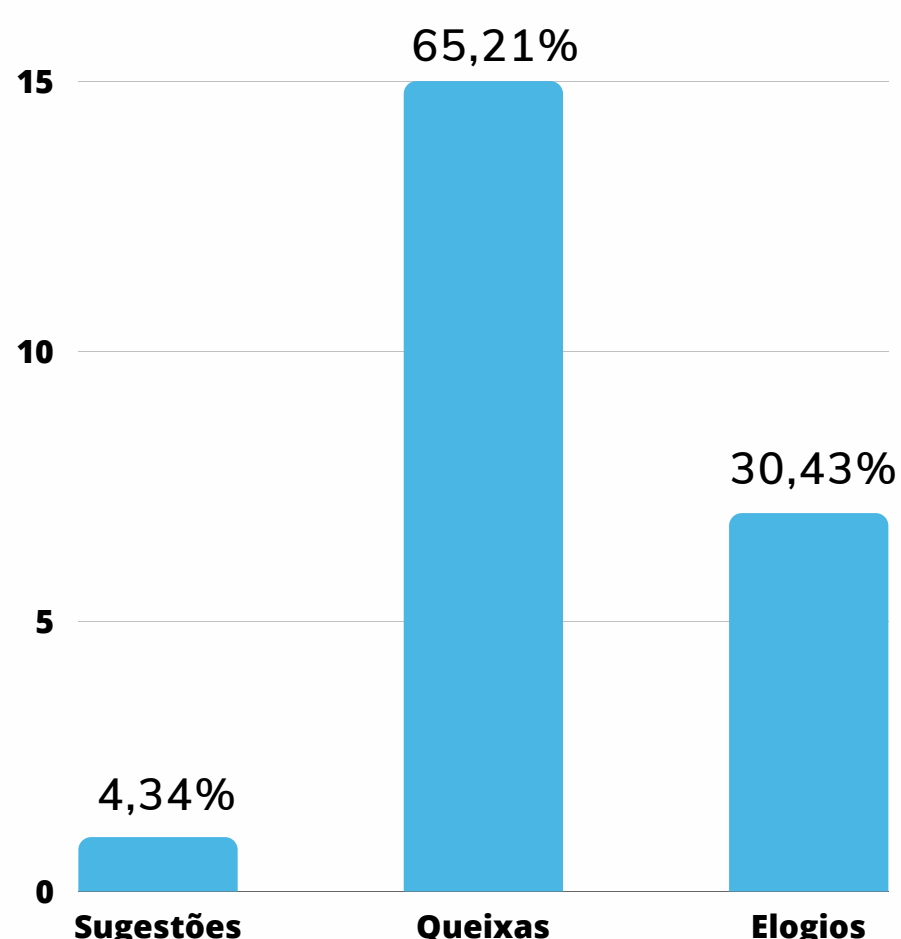


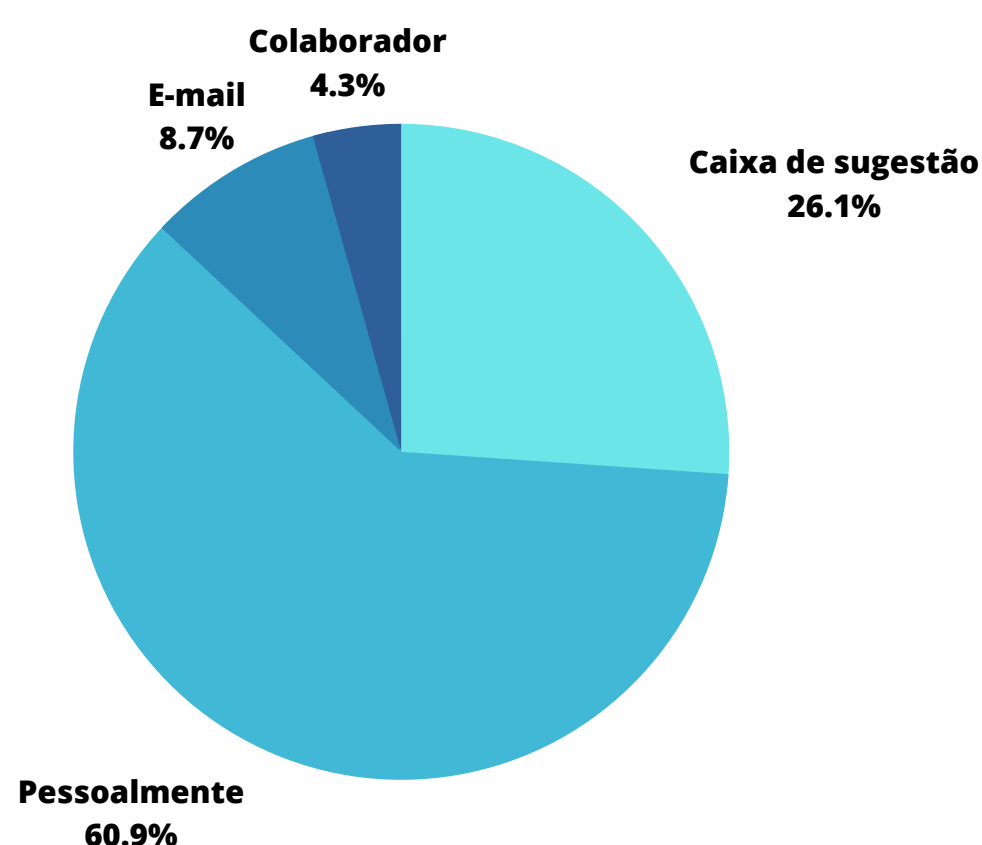
Indicadores Ouvidoria - Junho 2023



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

O Total de 23 manifestações refere-se a 0,22% do número de atendimentos mensal.

Percentual das demandas recebidas através dos seguintes canais: pessoalmente, e-mail, por colaborador e caixas de sugestões.



Total de atendimentos (consultas + sessões):

10.259

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 referente a demora do atendimento;
2. Uma queixa sobre tempo na fila de espera para marcação;
3. Quatro queixas sobre mudanças no fluxo da unidade;
4. Seis queixas relatando mal atendimento;
5. Uma queixa interna sobre falta colaboração com a equipe.

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:

