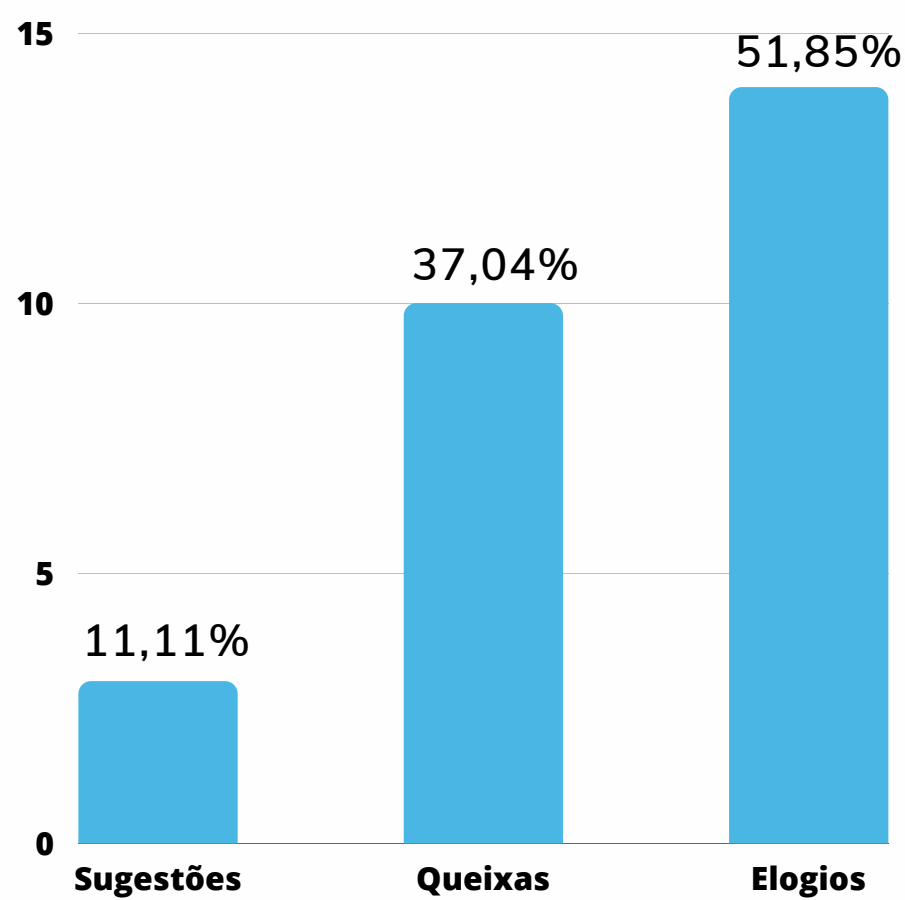


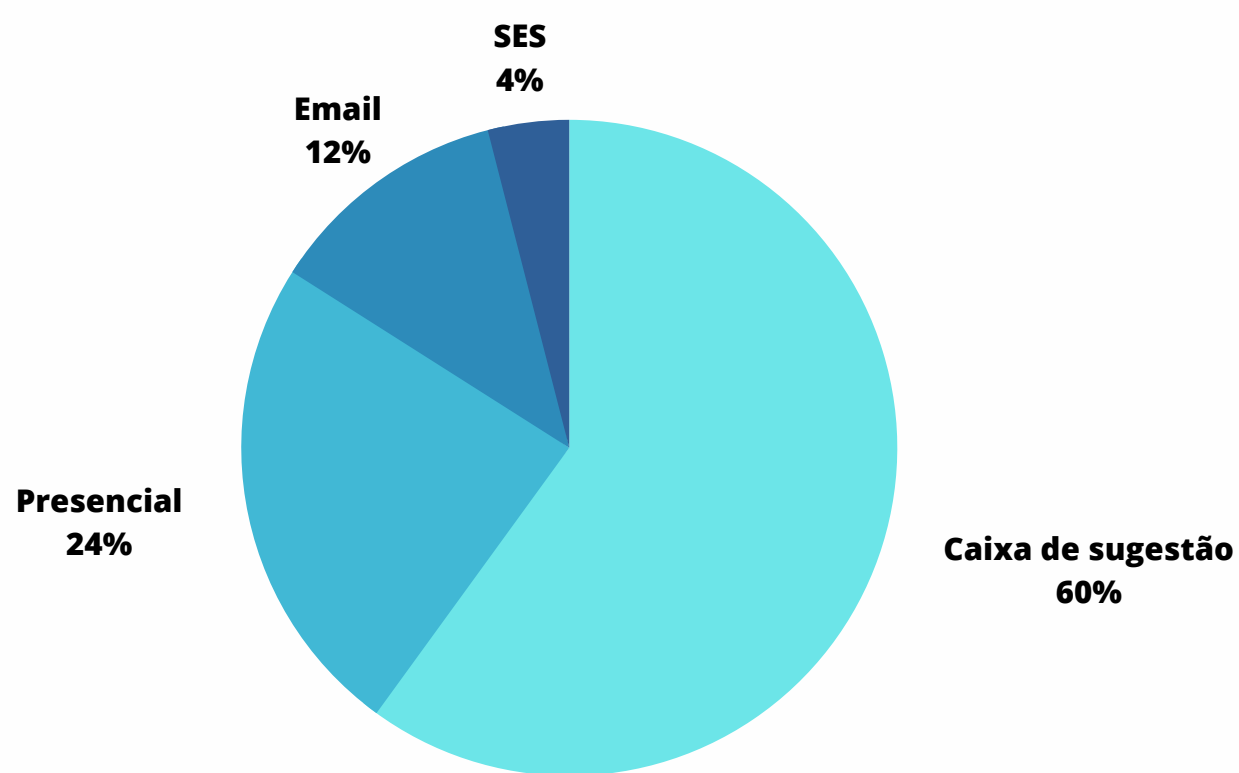
# Indicadores Ouvidoria - Julho 2023



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

O Total de 27 manifestações refere-se a 0,25% do número de atendimentos mensal.

## Percentual das demandas recebidas através dos seguintes canais: presencial, e-mail, SES e caixas de sugestões.



## Total de atendimentos (consultas + sessões):

10.576

## Quantitativo das pesquisas de satisfação:

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



## Detalhamento de queixas:

1. Duas queixas relatando mal atendimento;
2. Uma queixa sobre a demora no atendimento;
3. Seis queixas sobre demora na fila de espera;
4. Um relato de falta de atenção.

## 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.

As demandas recebidas neste mês de julho foram devidamente tratadas, não restando nenhuma pendência para o mês seguinte.

## Últimos 3 meses:

