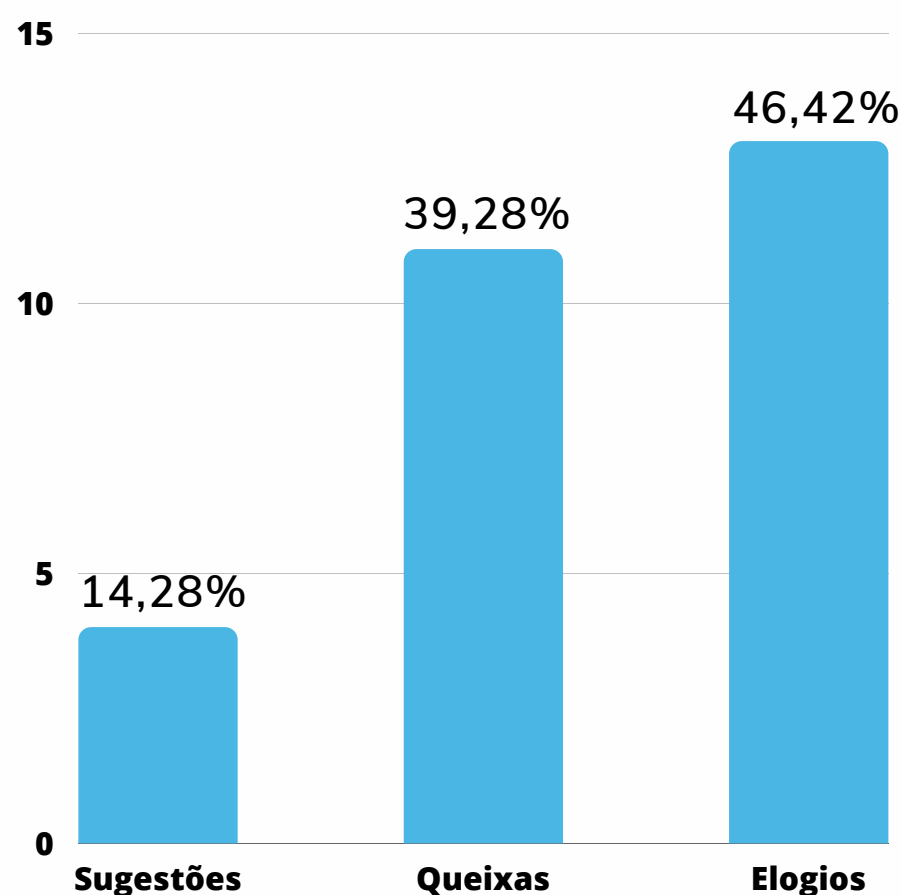


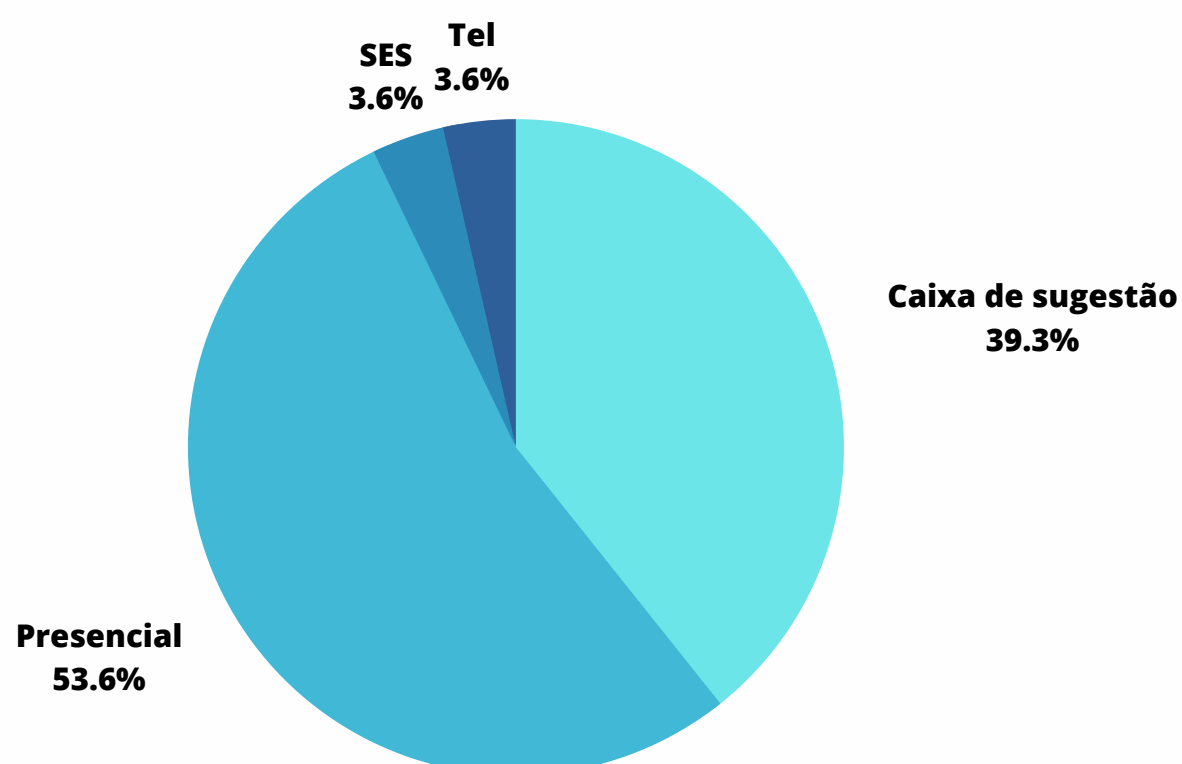
Indicadores Ouvidoria - Agosto 2023



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

O Total de 28 manifestações refere-se a 0,26% do número de atendimentos mensal.

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



Total de atendimentos (consultas + sessões):

10.566

Quantitativo das pesquisas de satisfação:

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



Detalhamento de queixas:

1. Nove queixas relatando mau atendimento;
2. Duas queixas sobre demora na fila de espera;

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 agosto foram devidamente tratadas, não restando nenhuma pendência para o mês seguinte.

Últimos 3 meses:

