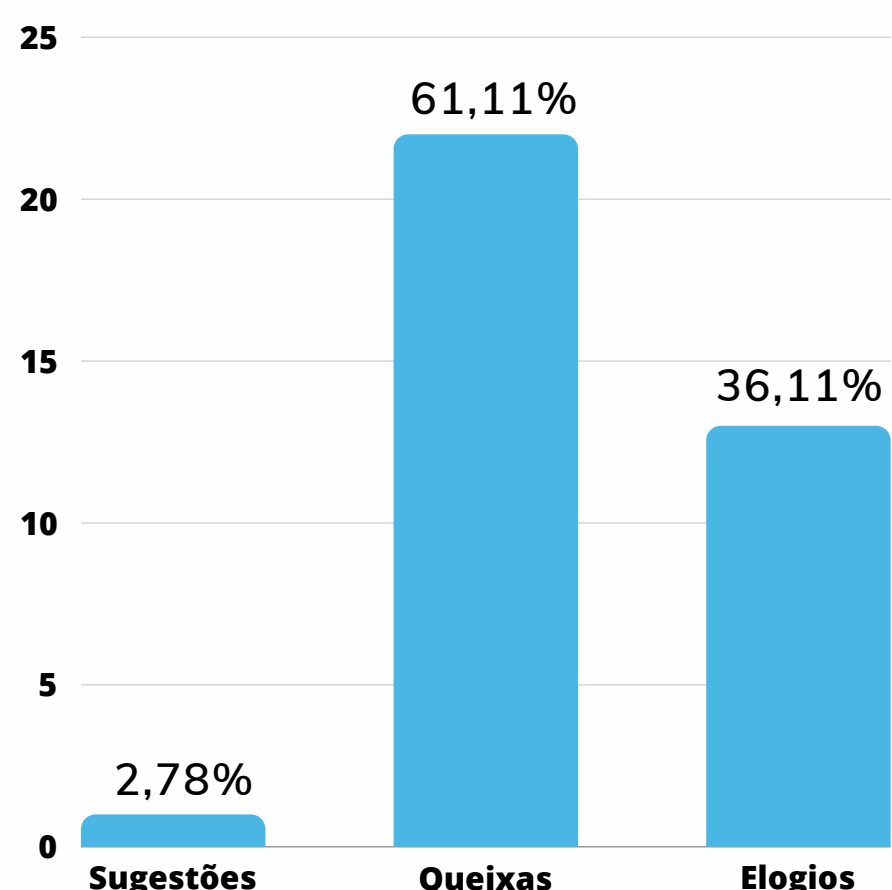


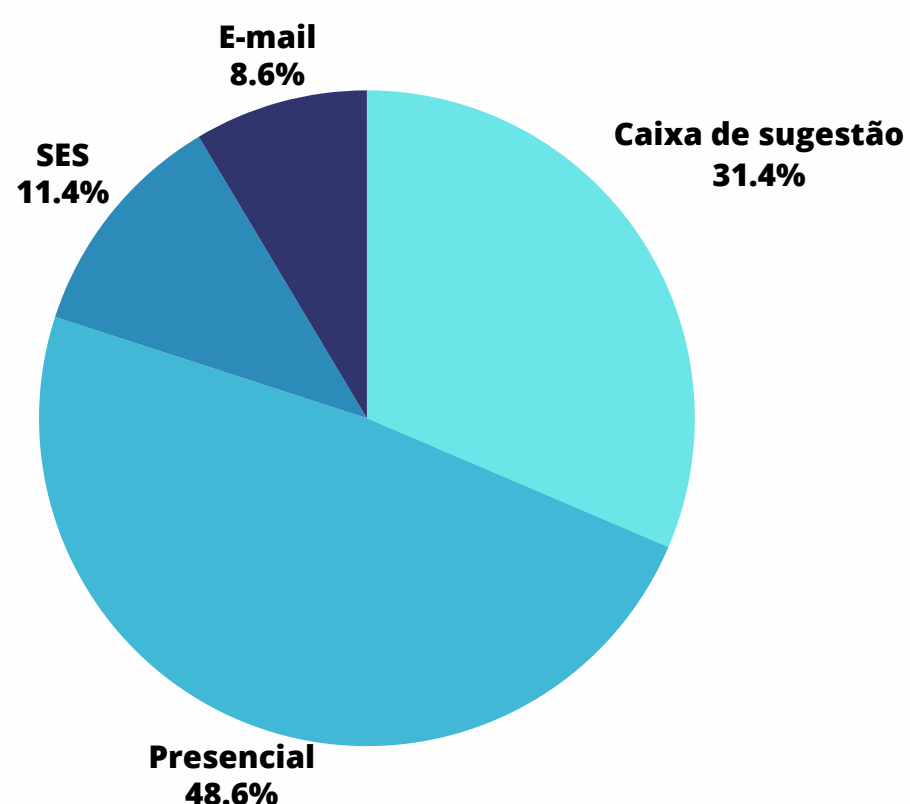
Indicadores Ouvidoria - Janeiro 2024



- 11 elogios encaminhados as chefias imediatas;
- 2 elogios gerais;
- 1 sugestão encaminhada ao setor responsável;
- 0 queixas em análise guardando resposta;
- 22 queixas tratadas e finalizadas.

O Total de 36 manifestações refere-se a 0,31% do número de atendimentos mensal.

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

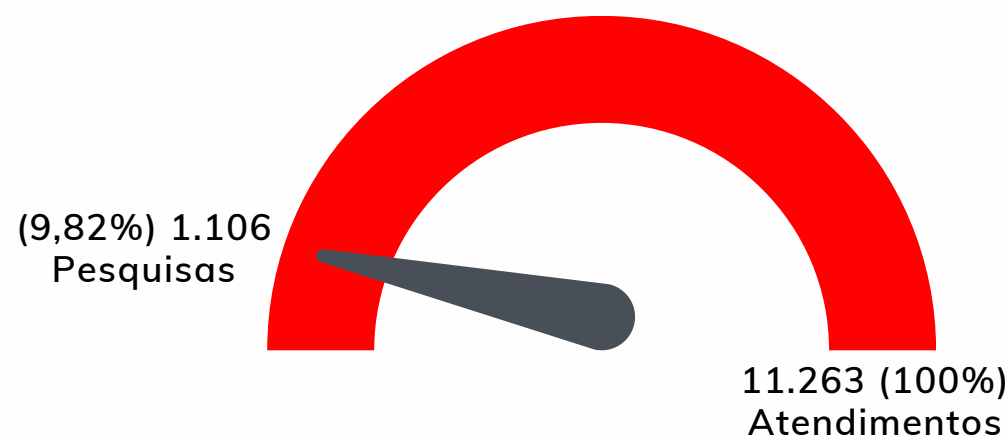


Total de atendimentos (consultas + sessões):

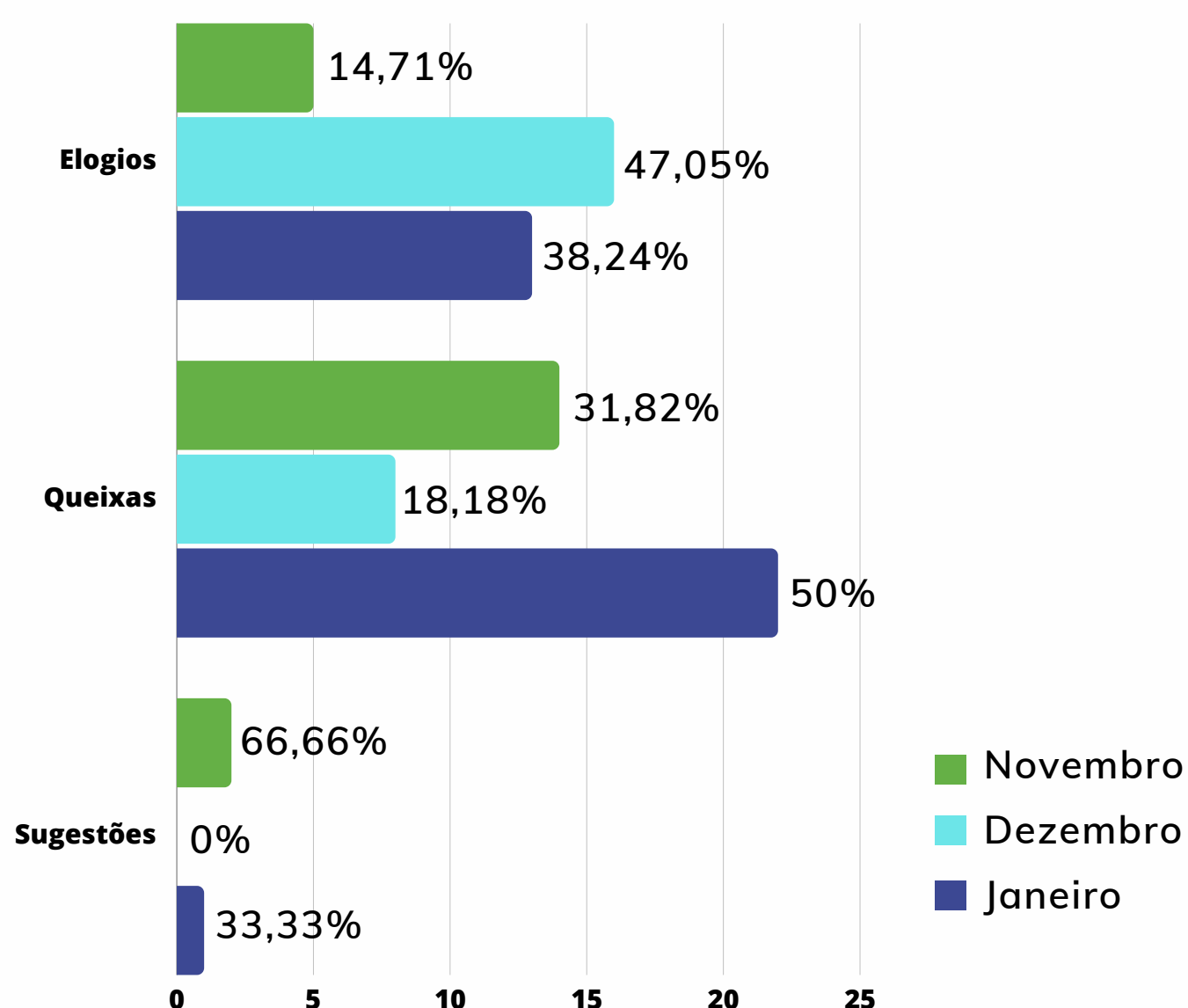
11.263

Quantitativo das pesquisas de satisfação:

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



Últimos 3 meses:



Detalhamento de queixas:

1. Cinco queixas sobre a demora para ser atendido e/ou quantidade de remarcações;
2. Cinco queixa que demonstram insatisfação com o atendimento;
3. Dez queixas sobre o tempo de aguardo na fila de espera.
4. Duas queixa referente ao fluxo de 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 .