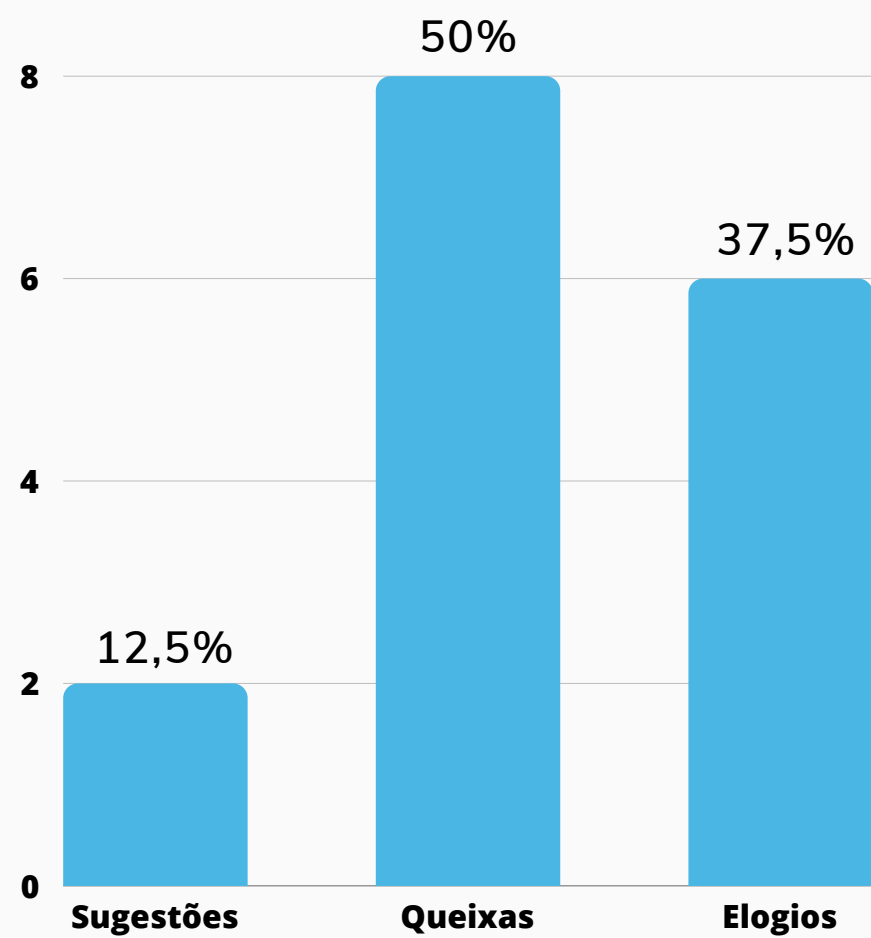


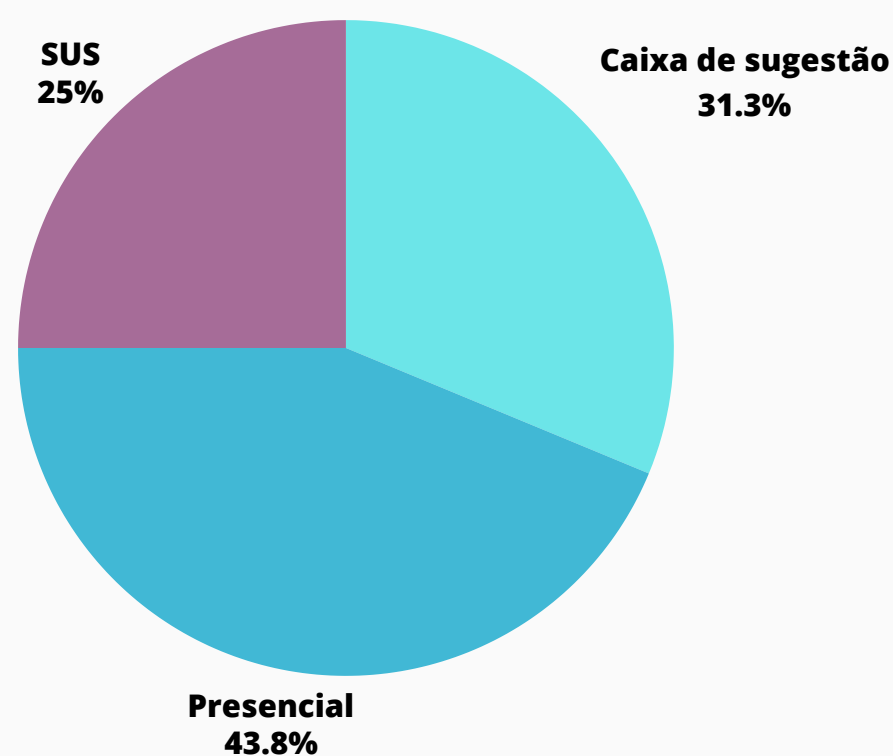
Indicadores Ouvidoria - Novembro 2024



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

O Total de 16 manifestações refere-se a 0,15% do número de atendimentos mensal.

Percentual das demandas recebidas através dos seguintes canais:



Detalhamento de queixas:

- Três queixas relatando insatisfação e/ou falta de atenção no atendimento;
 - ↳ (1 enfermagem, 1 médicos, 1 administrativo)
- Três queixas sobre o tempo de aguardo na fila de espera.
 - ↳ (3 médicos)
- Uma queixa referente ao fluxo, normas e/ou instalações da unidade.
- Uma queixa sobre a demora para ser atendido e/ou quantidade de remarcações;
 - ↳ (1 médicos)

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 .

Total de atendimentos (consultas + sessões):

10.392

Quantitativo das pesquisas de satisfação:

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



Últimos 3 meses:

