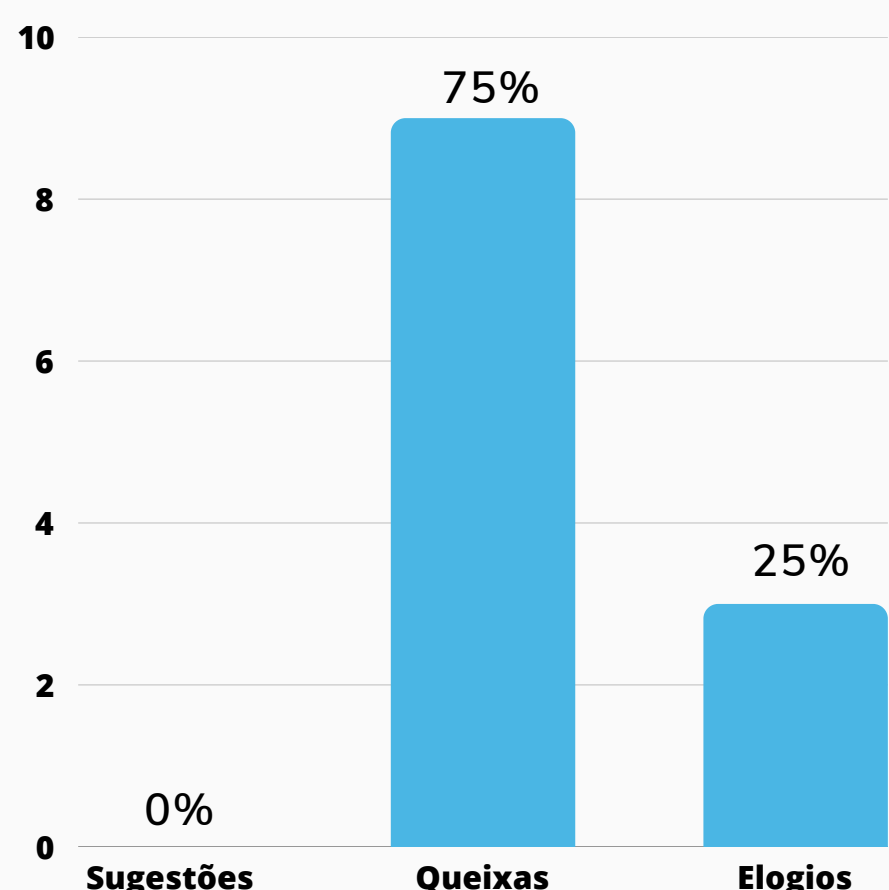


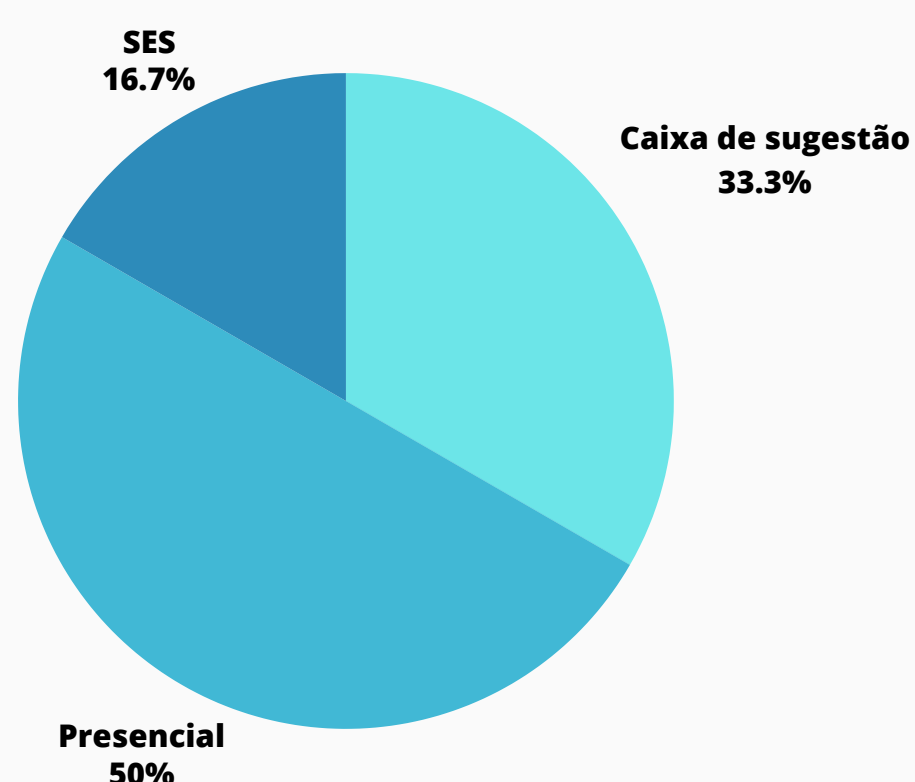
Indicadores Ouvidoria - Dezembro 2024



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

O Total de 12 manifestações refere-se a 0,12% do número de atendimentos mensal.

Percentual das demandas recebidas através dos seguintes canais:



Total de atendimentos (consultas + sessões):

10.194

Quantitativo das pesquisas de satisfação:

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



Detalhamento de queixas:

- Duas queixas relatando insatisfação e/ou falta de atenção no atendimento;
 - ↳ (1 administrativo, 1 multidisciplinar)
- Duas queixas sobre o tempo de aguardo na fila de espera.
 - ↳ (2 administrativo)
- Quatro queixas 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.

Últimos 3 meses:

