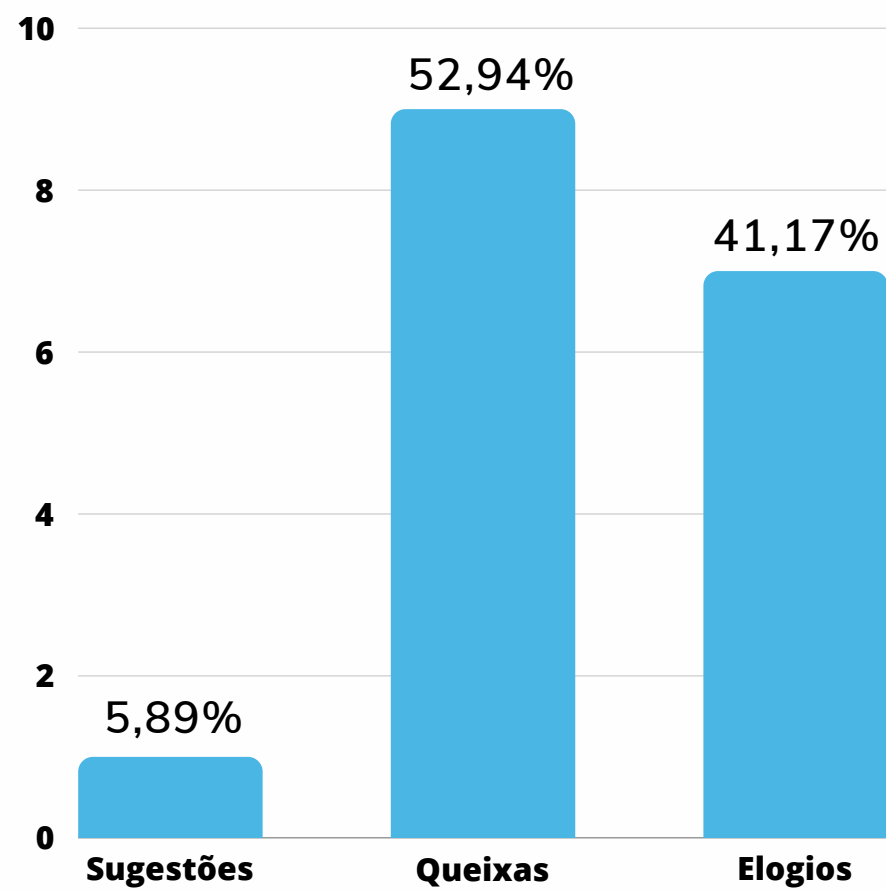


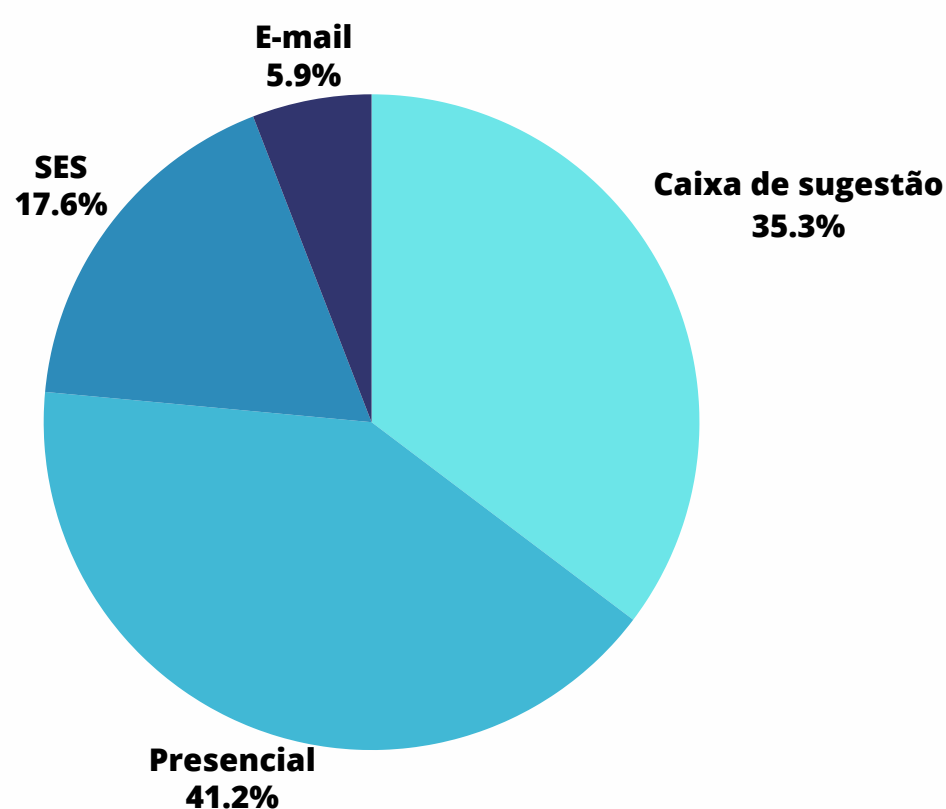
# Indicadores Ouvidoria - Fevereiro 2024



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

O Total de 17 manifestações refere-se a 0,16% do número de atendimentos mensal.

## Percentual das demandas recebidas através dos seguintes canais:



## Total de atendimentos (consultas + sessões):

10.586

## Quantitativo das pesquisas de satisfação:

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



## Detalhamento de queixas:

1. Duas queixa que demonstra insatisfação com o atendimento;
2. Cinco queixas sobre o tempo de aguardo na fila de espera.
3. Duas queixa referente ao fluxo, normas e instalações da unidade.

## 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. Este mês de fevereiro utilizou-se do recurso de mais 10 dias de prorrogação para emitir o parecer para alguns usuários mediante justificativa.

## Últimos 3 meses:

