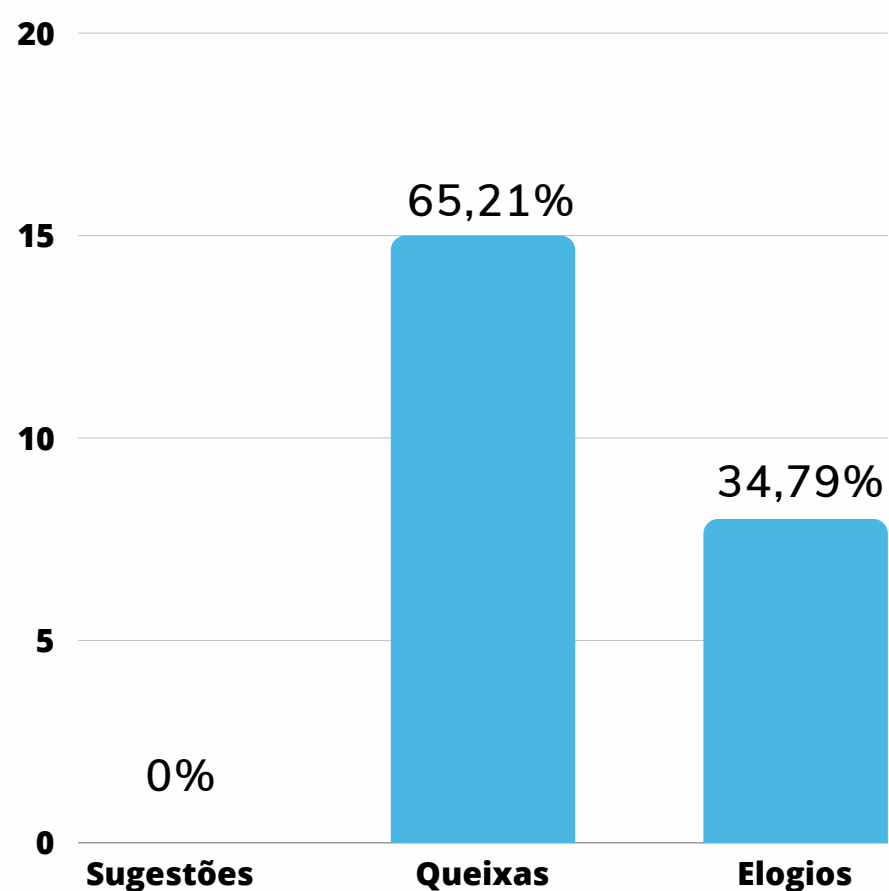


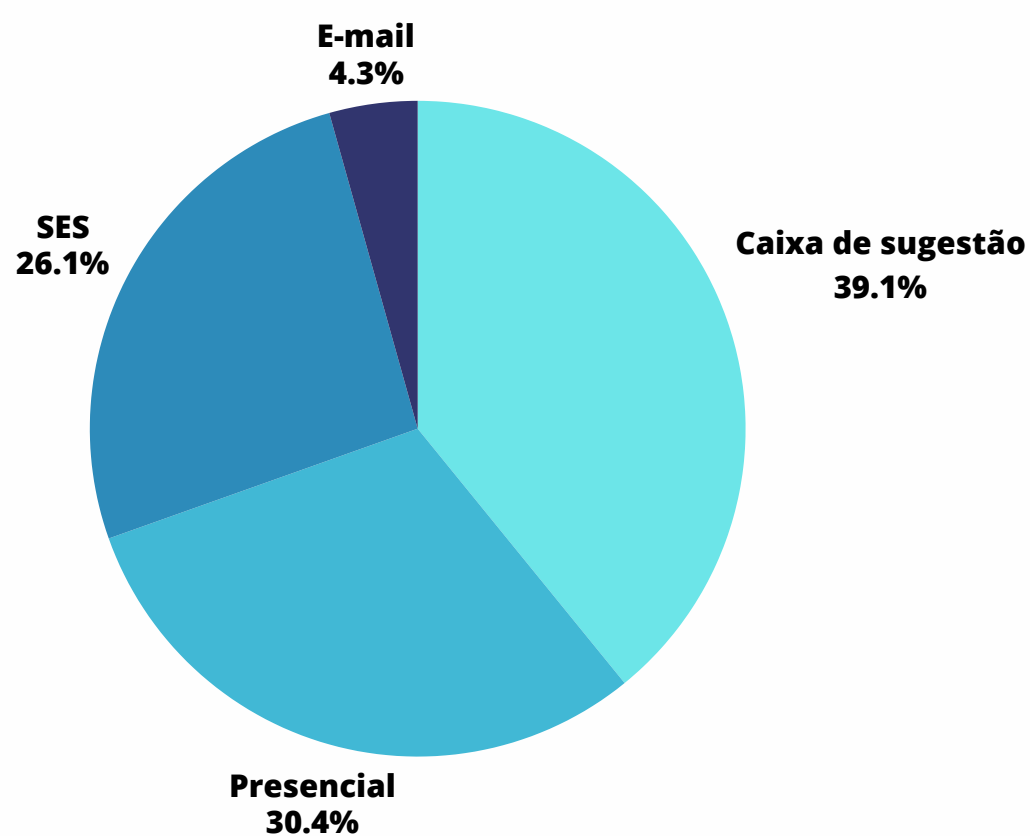
Indicadores Ouvidoria - Março 2024



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

O Total de 23 manifestações refere-se a 0,22% do número de atendimentos mensal.

Percentual das demandas recebidas através dos seguintes canais:



Total de atendimentos (consultas + sessões):

10.548

Quantitativo das pesquisas de satisfação:

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



Detalhamento de queixas:

1. Duas queixas sobre a demora para ser atendido e/ou quantidade de remarcações;
2. Quatro queixas relatando insatisfação e/ou falta de atenção no atendimento;
3. Oito queixas sobre o tempo de aguardo na fila de espera.
4. Uma 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 .

Últimos 3 meses:

