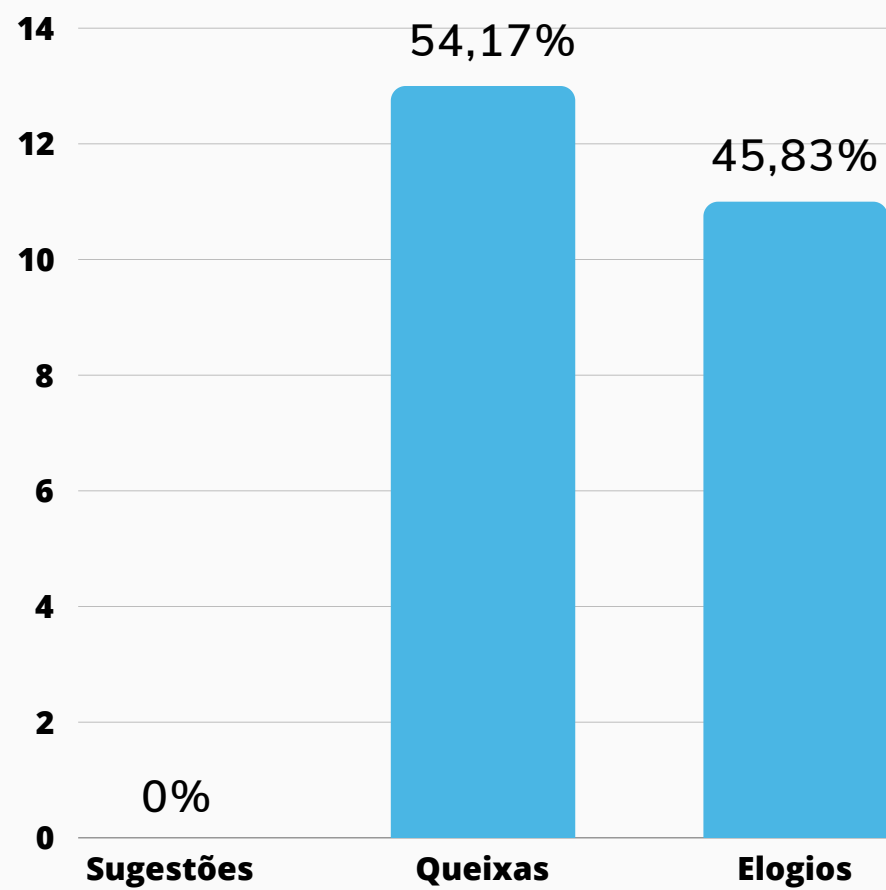


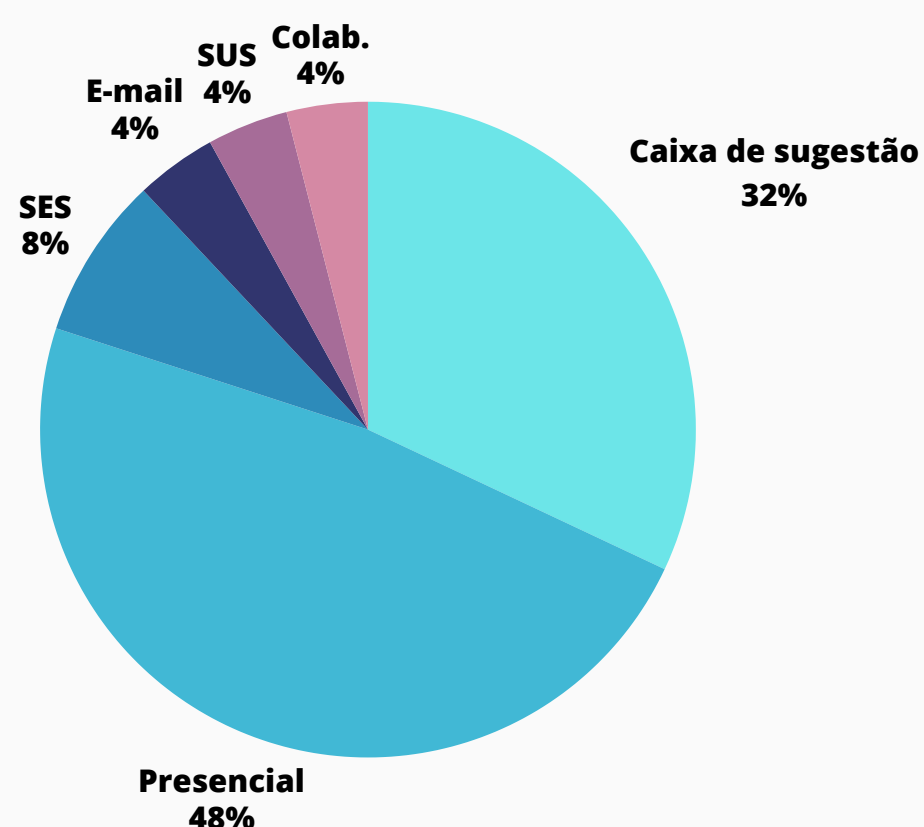
# Indicadores Ouvidoria - Julho 2024



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

O Total de 24 manifestações refere-se a 0,22% do número de atendimentos mensal.

## Percentual das demandas recebidas através dos seguintes canais:



## Total de atendimentos (consultas + sessões):

10.582

## 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 sobre a demora para ser atendido e/ou quantidade de remarcações;
2. Duas queixa relatando insatisfação e/ou falta de atenção no atendimento;
3. Sete queixas sobre o tempo de aguardo na fila de espera.
4. Duas queixa referente ao fluxo, normas e/ou 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:

