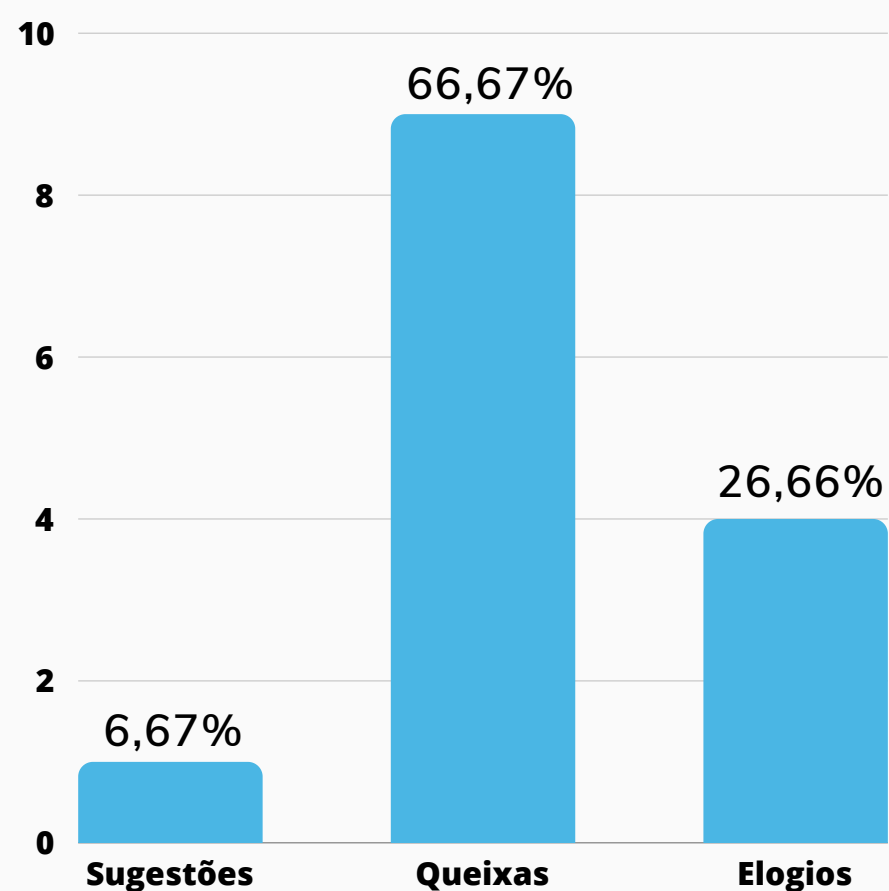


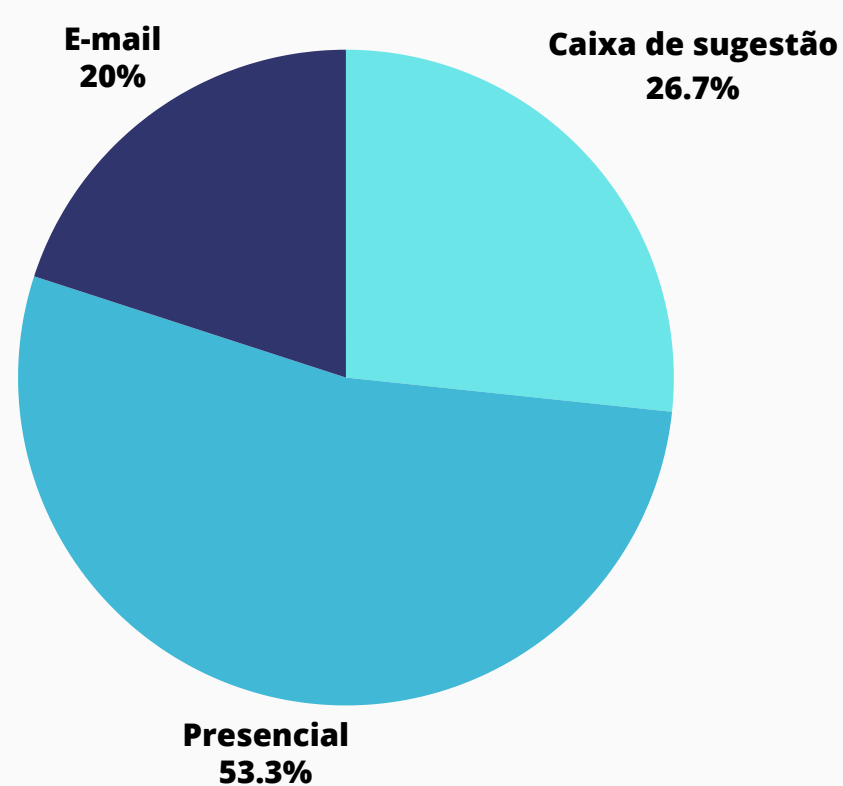
Indicadores Ouvidoria - Agosto 2024



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

O Total de 15 manifestações refere-se a 0,13% do número de atendimentos mensal.

Percentual das demandas recebidas através dos seguintes canais:



Total de atendimentos (consultas + sessões):

11.064

Quantitativo das pesquisas de satisfação:

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



Detalhamento de queixas:

- Sete queixas relatando insatisfação e/ou falta de atenção no atendimento;
 - ↳ (4 adm., 2 setor médico, 1 enfermagem)
- Duas queixas sobre o tempo de aguardo na fila de espera.
 - ↳ (2 adm.)
- Uma 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:

