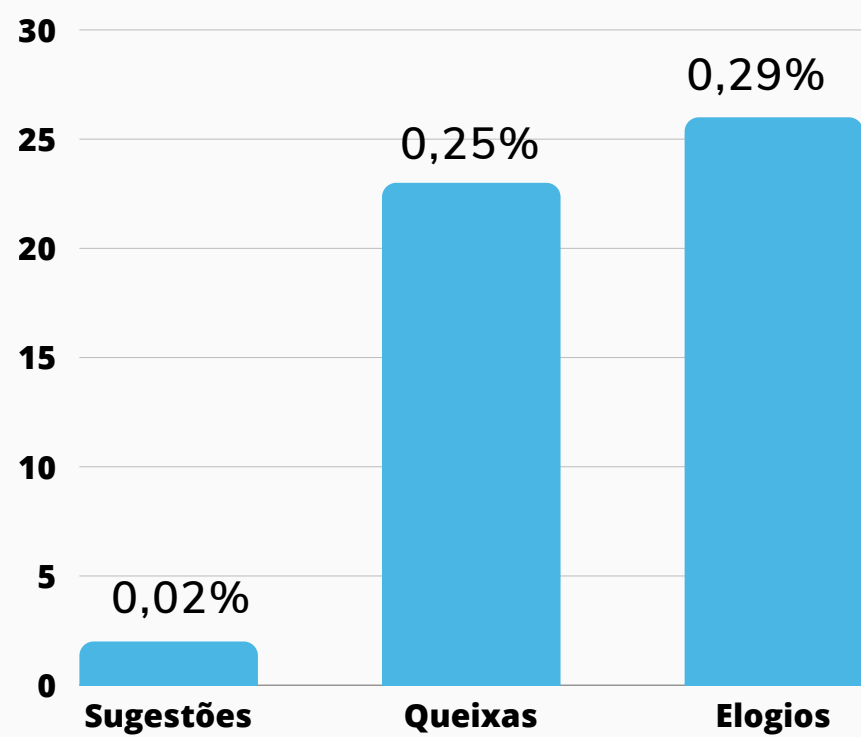


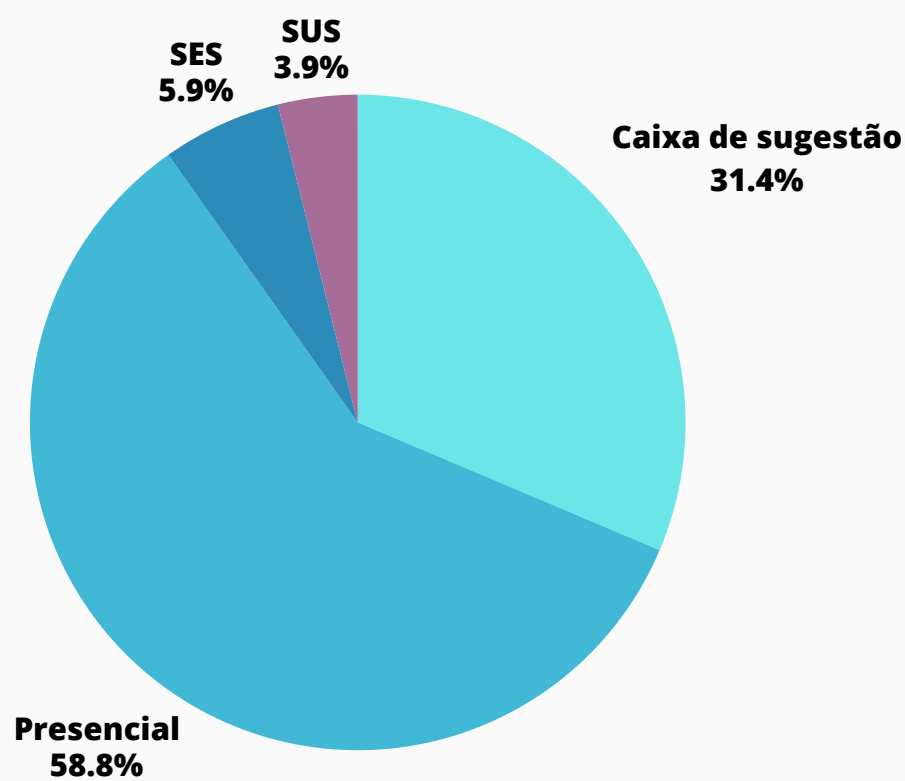
Indicadores Ouvidoria - NOVEMBRO 2025



- 26 elogios encaminhados as chefias imediatas;
- 00 elogio geral;
- 02 sugestões encaminhadas aos setores responsáveis;
- 00 queixas em análise guardando resposta;
- 23 queixas tratadas e finalizadas.

O Total de 51 manifestações refere-se a 0,57% do número de atendimentos mensal.

Percentual das demandas recebidas através dos seguintes canais:



Detalhamento de queixas:

- 05 queixas relatando insatisfação e/ou falta de atenção no atendimento médico e/ou demora no atendimento e/ou alguma irregularidade;
- 10 queixas sobre o tempo de aguardo na fila de espera/remarcações;
- 02 queixas referente ao fluxo, normas e/ou instalações da unidade;
- 06 queixas sobre mau atendimento dos setores. (médicos e administrativo).

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.

Total de atendimentos (consultas + sessões):

8.875

Quantitativo das pesquisas de satisfação:

A meta contratual para pesquisas de satisfação é de 10% dos atendimentos (consultas + sessões). 100% das pesquisas obtiveram pontuação \geq a 24 pontos.



Últimos 3 meses:

