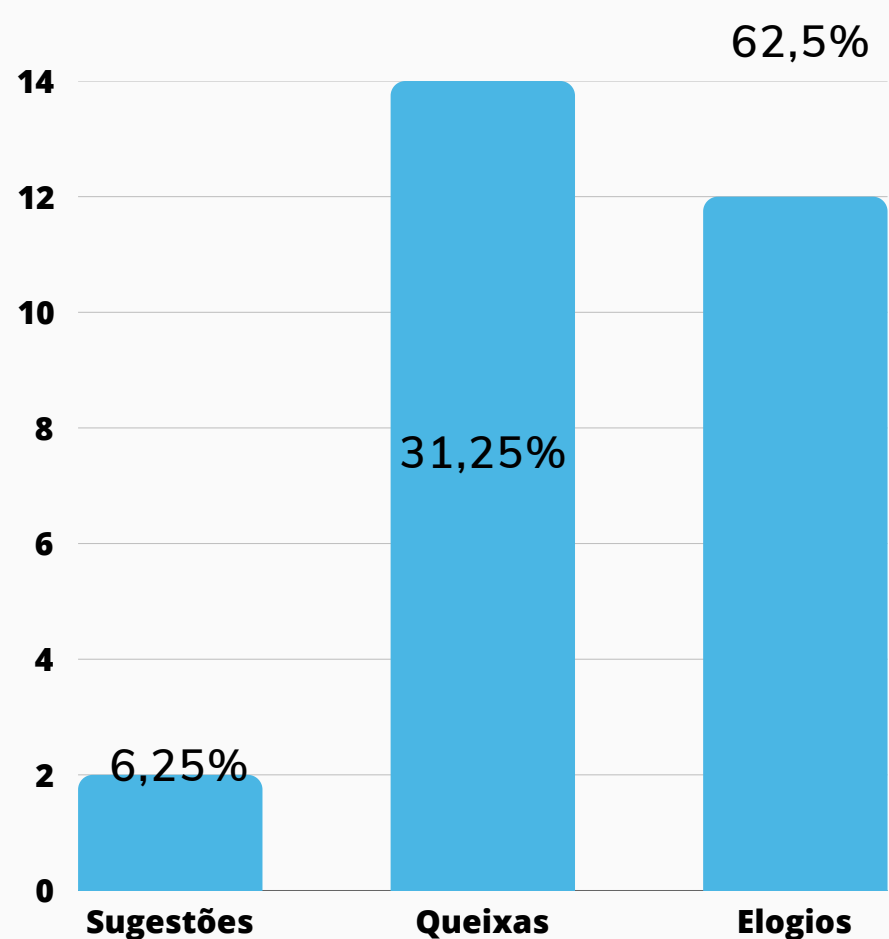


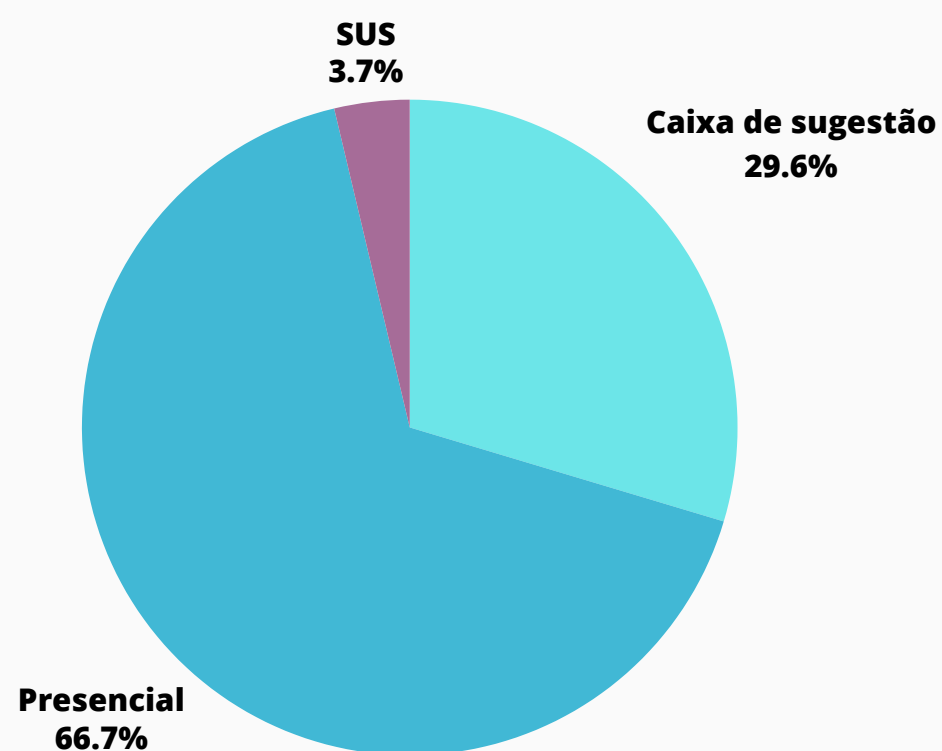
# Indicadores Ouvidoria - Março 2025



- 09 elogios encaminhados as chefias imediatas;
- 2 elogios gerais;
- 2 sugestões encaminhadas ao setor responsável;
- 0 queixas em análise guardando resposta;
- 14 queixas tratadas e finalizadas.

O Total de 27 manifestações refere-se a 0,28% do número de atendimentos mensal.

## Percentual das demandas recebidas através dos seguintes canais:



## Total de atendimentos (consultas + sessões):

9.740

## Quantitativo das pesquisas de satisfação:

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



## Detalhamento de queixas:

- 04 queixas relatando insatisfação e/ou falta de atenção no atendimento;
- 05 queixas sobre o tempo de aguardo na fila de espera;
- 01 queixas referente ao fluxo, normas e/ou instalações da unidade;
- 04 queixas sobre a demora para ser atendido e/ou quantidade de remarcações; (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.

## Últimos 3 meses:

