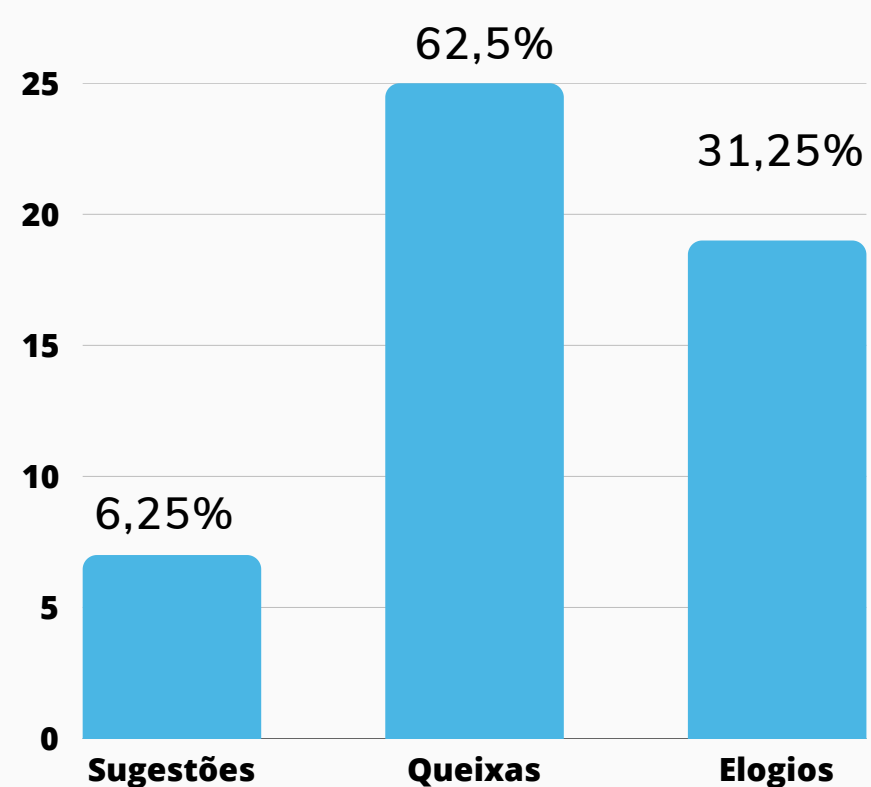


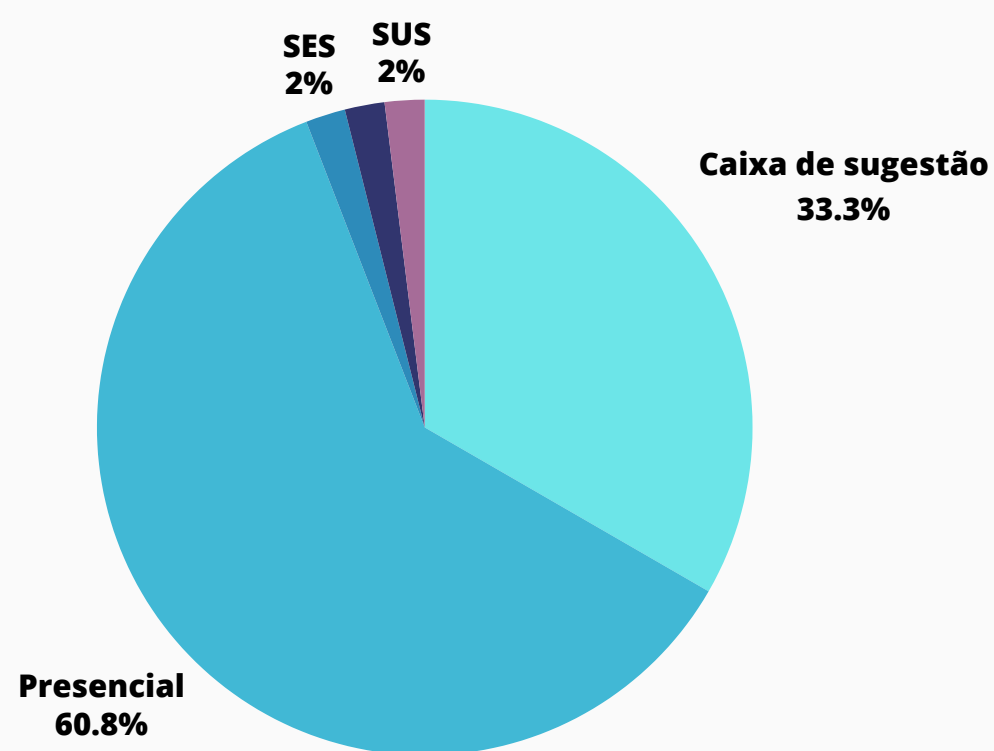
Indicadores Ouvidoria - Abril 2025



- 17 elogios encaminhados as chefias imediatas;
- 2 elogios gerais;
- 07 sugestões encaminhadas aos setores responsáveis;
- 0 queixas em análise guardando resposta;
- 25 queixas tratadas e finalizadas.

O Total de 51 manifestações refere-se a 0,50% do número de atendimentos mensal.

Percentual das demandas recebidas através dos seguintes canais:



Total de atendimentos (consultas + sessões):

10.045

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;
- 08 queixas sobre o tempo de aguardo na fila de espera;
- 08 queixas referente ao fluxo, normas e/ou instalações da unidade;
- 05 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:

