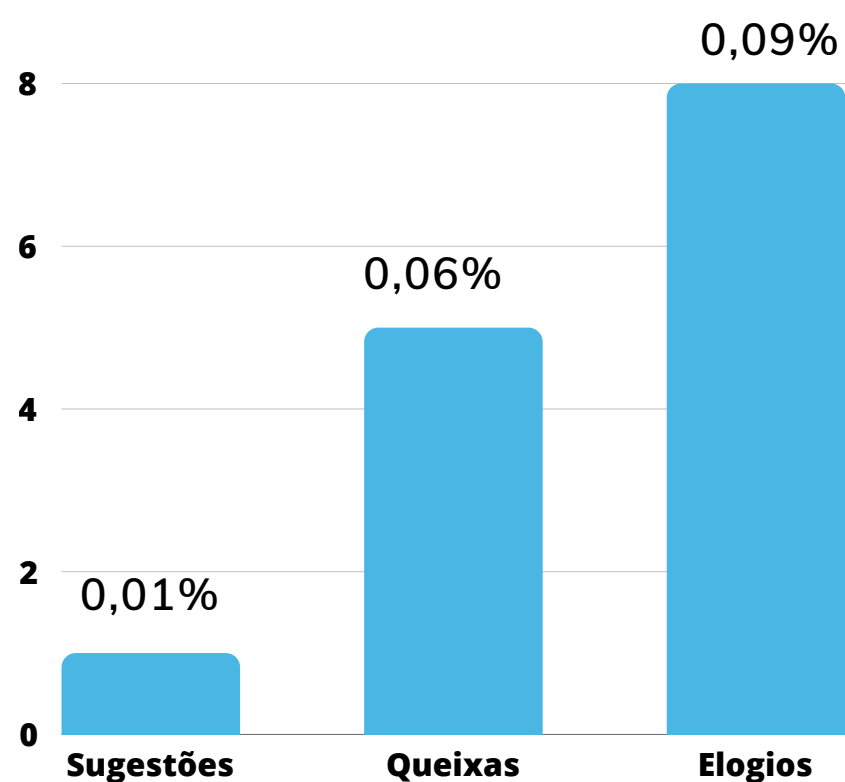


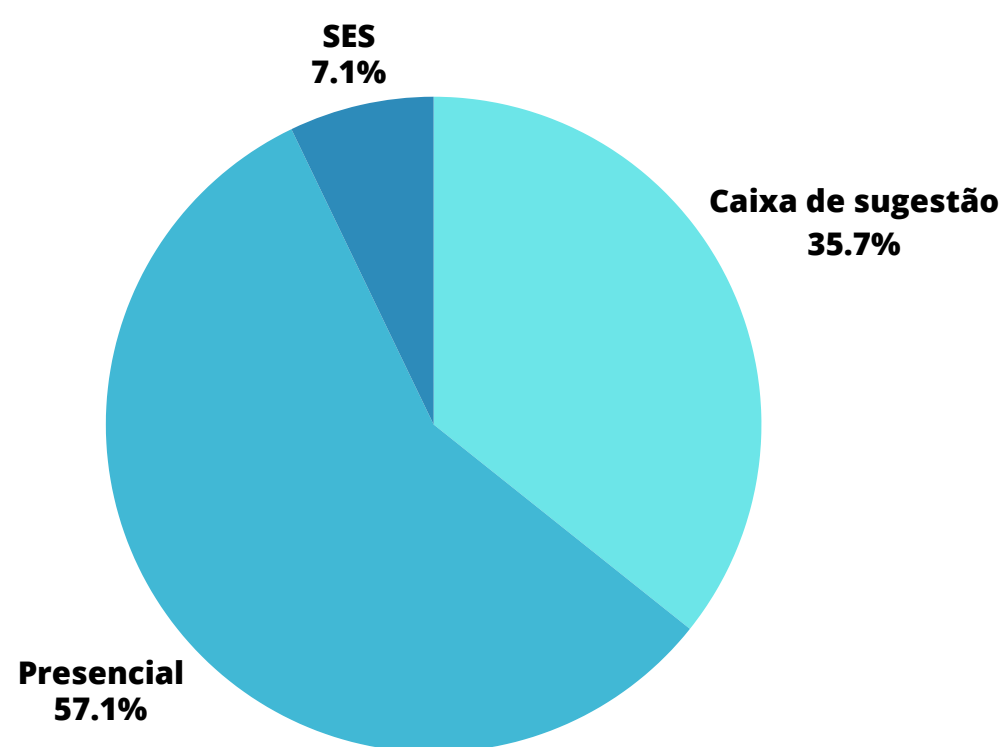
Indicadores Ouvidoria - JANEIRO 2026



- 08 elogios encaminhados as chefias imediatas;
- 00 elogio geral;
- 01 sugestão encaminhada ao setor responsável;
- 00 queixas em análise guardando resposta;
- 05 queixas tratadas e finalizadas.

O Total de 14 manifestações refere-se a 0,16% do número de atendimentos mensal.

Percentual das demandas recebidas através dos seguintes canais:



Detalhamento de queixas:

- 02 queixas relatando insatisfação por falta de atenção no atendimento, demora e/ou alguma irregularidade;
- 01 demora no atendimento e/ou quantidade de remarcações;
- 00 queixas sobre o tempo de aguardo na fila de espera/remarcações;
- 00 queixas referente ao fluxo, normas e/ou instalações da unidade;
- 02 queixas sobre mau atendimento dos setores.

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):

8.840

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:

