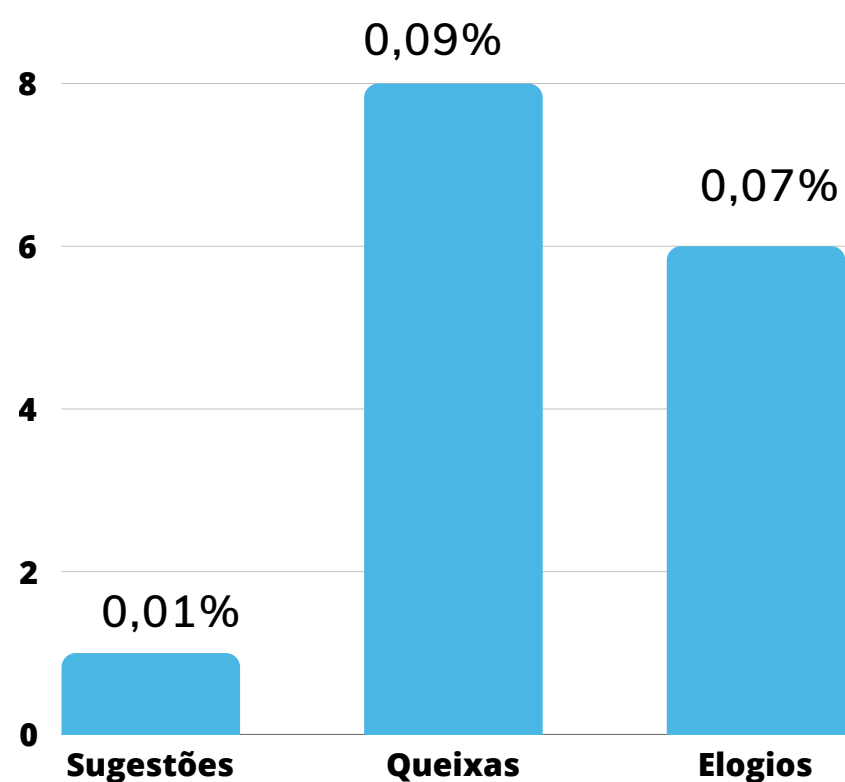


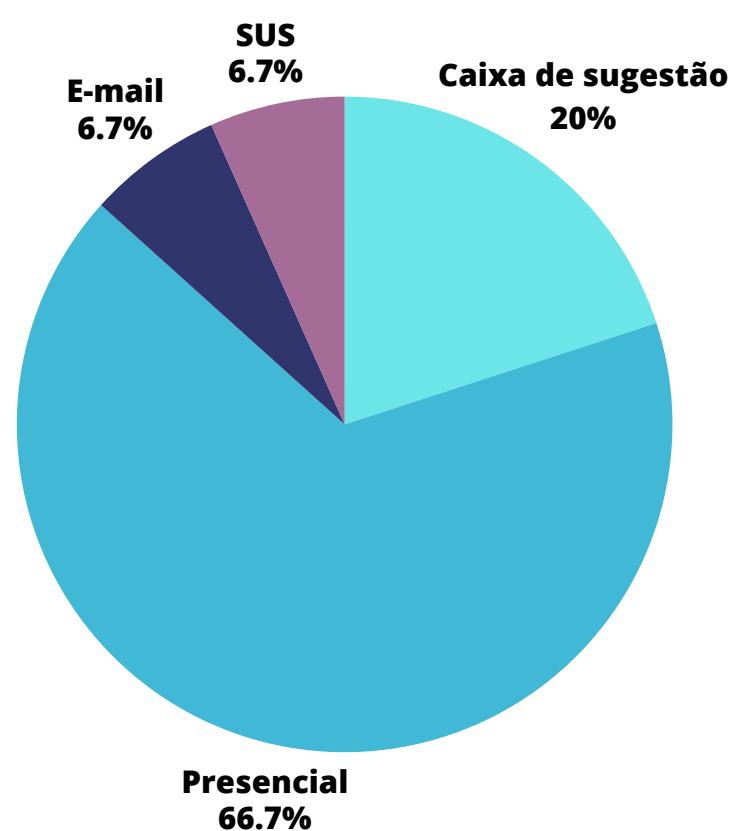
# Indicadores Ouvidoria - Abril 2026



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

O Total de 15 manifestações refere-se a 0,17% do número de atendimentos mensal.

## Percentual das demandas recebidas através dos seguintes canais:



## Detalhamento de queixas:

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

## Ações executadas:

Todas as queixas registradas foram devidamente encaminhadas aos setores responsáveis, com a finalidade de apurar os fatos relatados e realizar os alinhamentos necessários junto aos colaboradores envolvidos nas manifestações. Ressaltamos que as tratativas visam sanar as problemáticas apresentadas e promover melhorias nos processos, assegurando a emissão de parecer ao usuário relator no prazo de até 20 dias, com a devida informação acerca das providências adotadas.

## Total de atendimentos (consultas + sessões):

8.622

## 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:

