FUNDAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO
MÉDICO E HOSPITALAR

**ORGANIZAÇÃO SOCIAL DE SAÚDE**

## AME ITAPETININGA

**REGISTRO DE ATENDIMENTOS REALIZADOS PELO SAU (SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO)/OUVIDORIA**

| 2023 | Número de atendimentos presenciais (reclamações, sugestões, informações, denúncias, solicitações e elogios) | Meio eletrônico, telefone, pesquisas caixas de sugestões (queixas, sugestões, informações, denúncias, solicitações e elogios) | Número de queixas (presenciais e meio eletrônico) | Prazo médio das respostas às queixas (dias) |
|---|---|---|---|---|
| Janeiro | 325 | 43 | 19 | 11 dias |
| Fevereiro | 368 | 46 | 19 | 14 dias |
| Março | 409 | 62 | 19 | 13 dias |
| Abril | 326 | 42 | 15 | 11 dias |
| Maio | 422 | 53 | 19 | 10 dias |
| Junho | 387 | 62 | 16 | 11 dias |
| Julho | 339 | 29 | 14 | 8 dias |
| Agosto | 407 | 47 | 17 | 9 dias |
| Setembro | 370 | 141 | 15 | 10 dias |
| Outubro | 411 | 130 | 28 | 10 dias |
| Novembro | 375 | 124 | 19 | 6 dias |
| Dezembro | 291 | 76 | 9 | 5 dias |

Fonte: https://ouvidorses.saude.sp.gov.br

Prazos de resposta nas situações onde o cidadão é identificado: 20 dias