



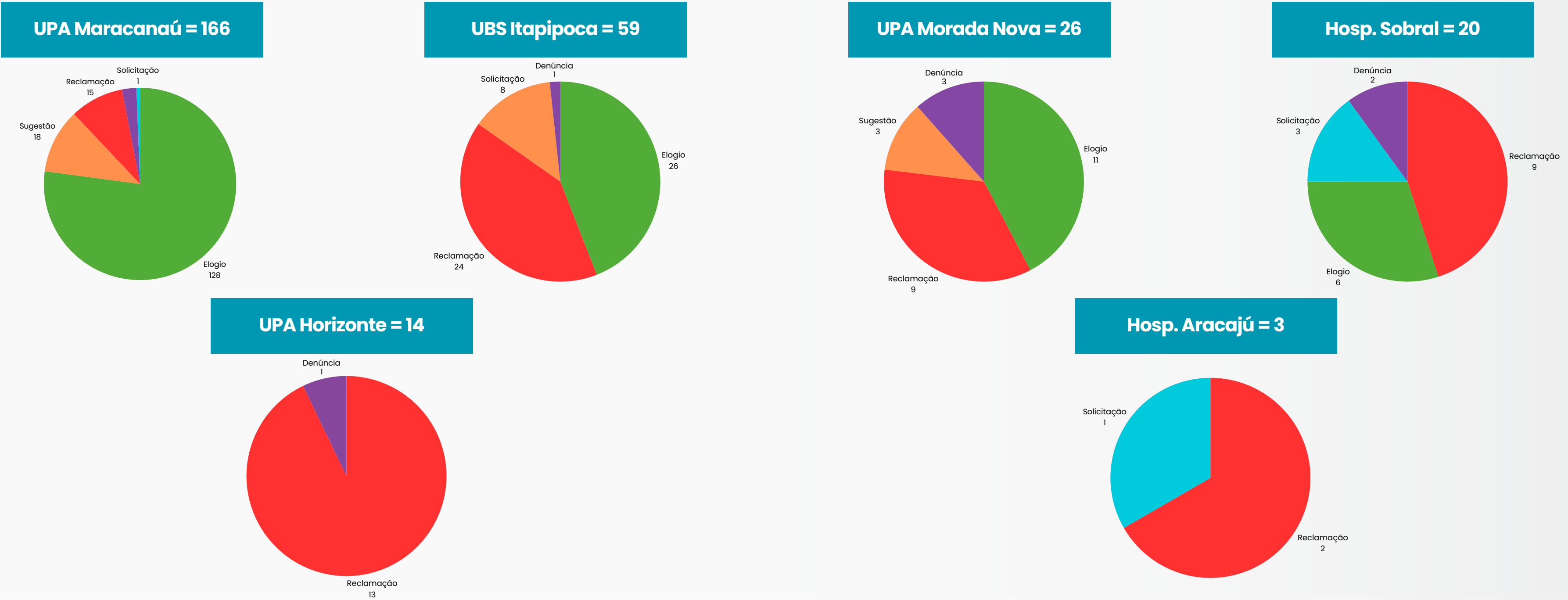
**INSTITUTO
DE GESTÃO
E CIDADANIA**
Gestão e inovação a serviço das pessoas



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AS PARTES INTERESSADAS

Distribuição por unidade

Período de Referência: 01 de janeiro de 2025 a 31 de dezembro de 2025
Total de manifestações analisadas: 288 Manifestações
% de conclusão das manifestações: 100% concluídas

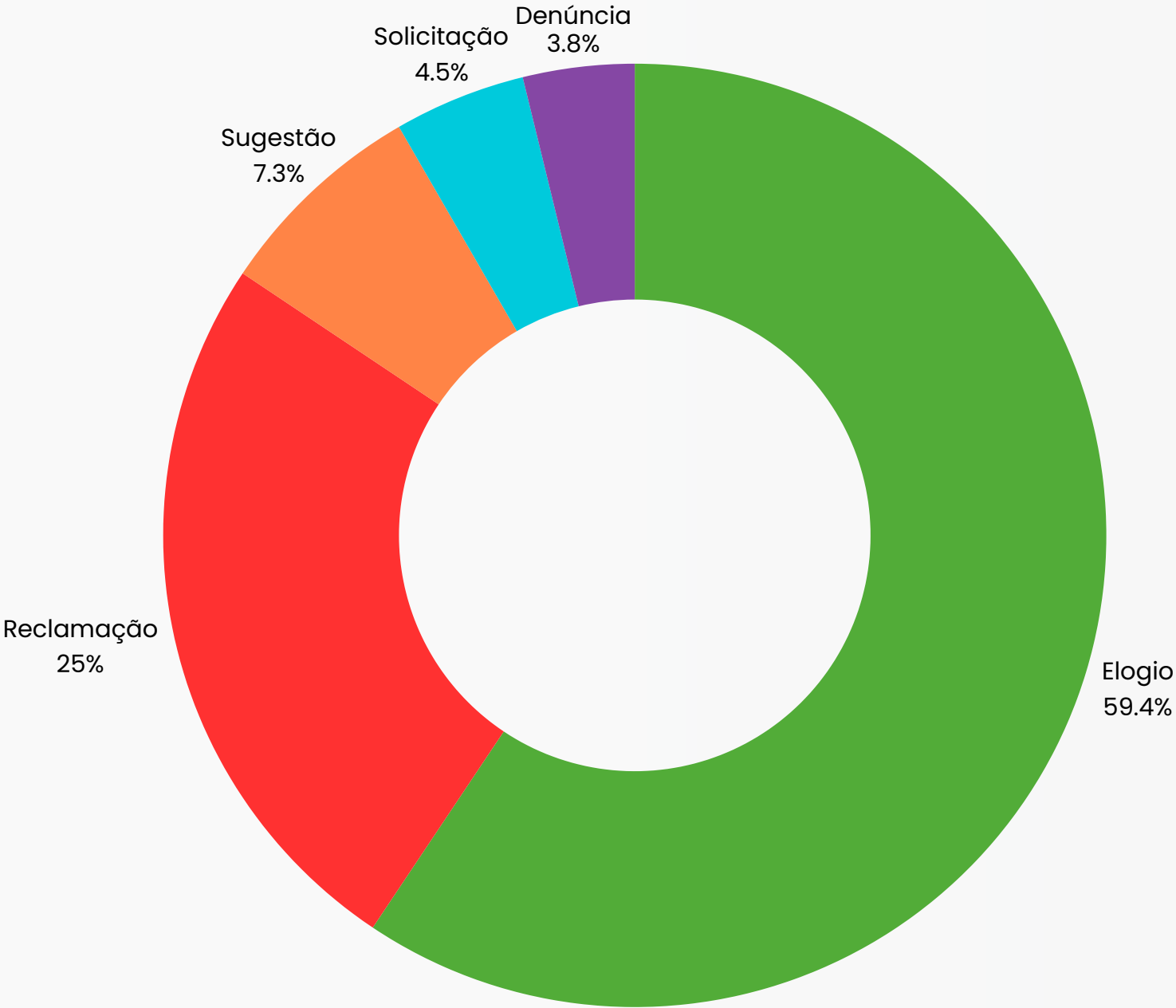


SERVIÇO DE ATENDIMENTO AS PARTES INTERESSADAS

Resultado geral IGC – Manifestações



Período de Referência: 01 de janeiro de 2025 a 31 de dezembro de 2025
Total de manifestações analisadas: 288 Manifestações
% de conclusão das manifestações: 100% concluídas

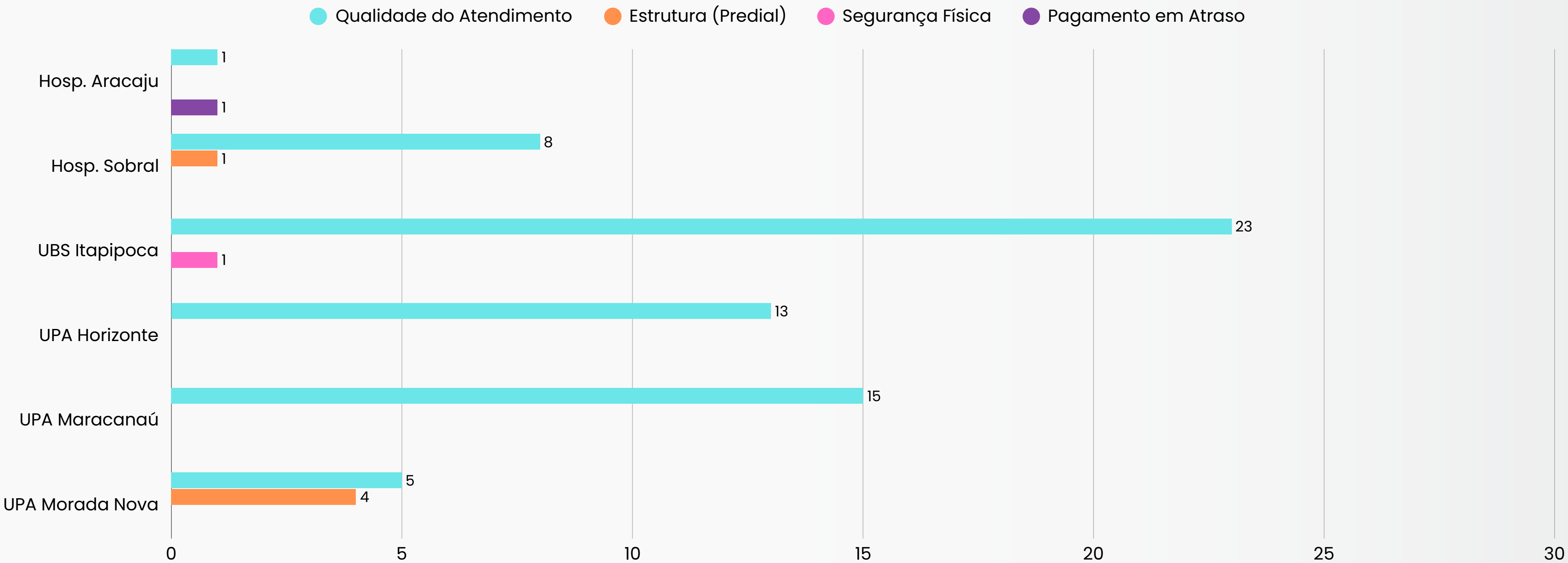


SERVIÇO DE ATENDIMENTO AS PARTES INTERESSADAS

Tipo de Assunto – Reclamações



Período de Referência: 01 de janeiro de 2025 a 31 de dezembro de 2025
Total de manifestações analisadas: 72 Manifestações
% de conclusão das manifestações: 100% concluídas



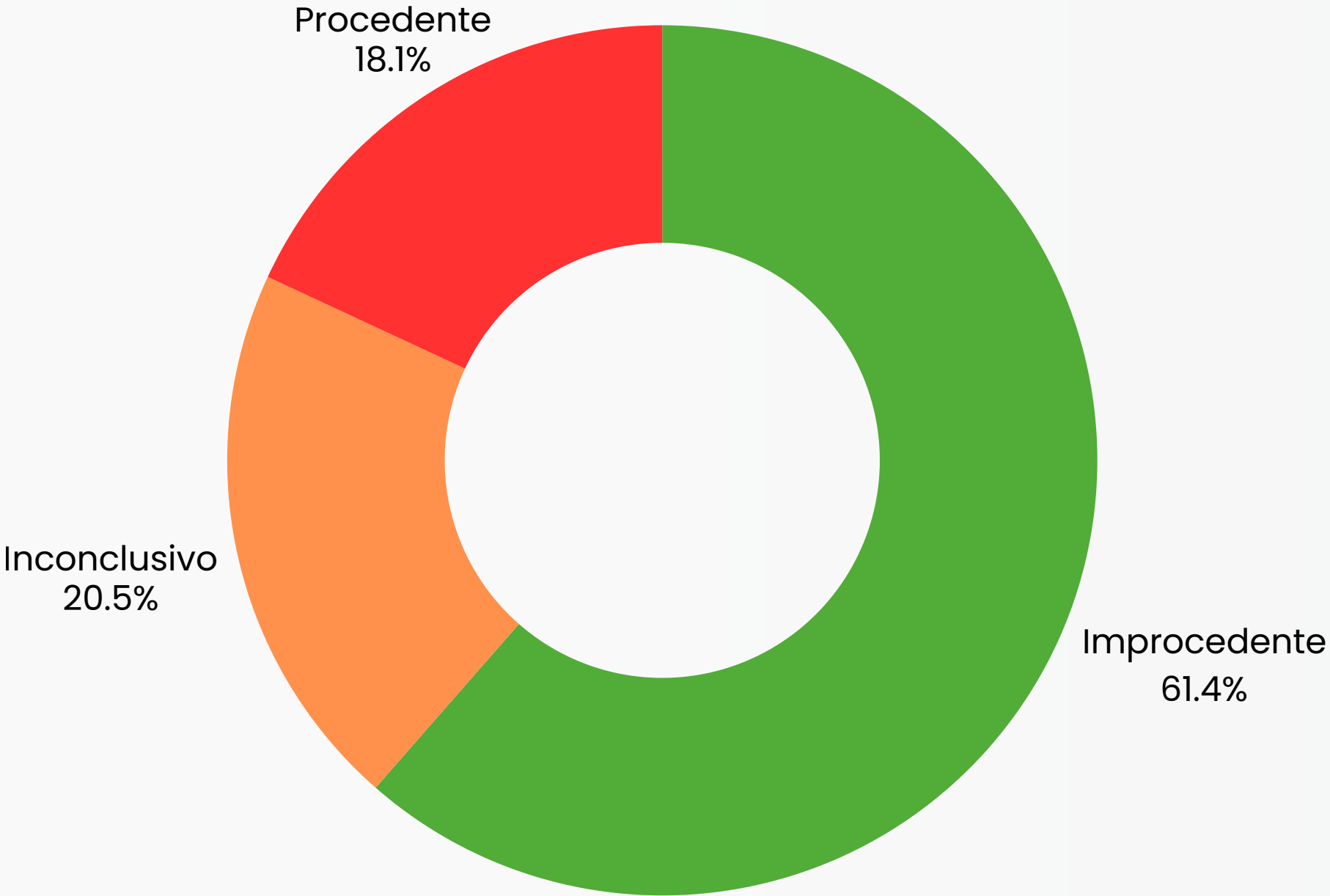
Fonte: Ferramenta Controle de Manifestações - SAPI - Microsoft Teams 2025

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AS PARTES INTERESSADAS

Procedência da Manifestação – Reclamações e Denúncias



Período de Referência: 01 de janeiro de 2025 a 31 de dezembro de 2025
Total de manifestações analisadas: 72 reclamações + 11 denúncias = 83 manifestações
% de conclusão das manifestações: 100% concluídas



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AS PARTES INTERESSADAS

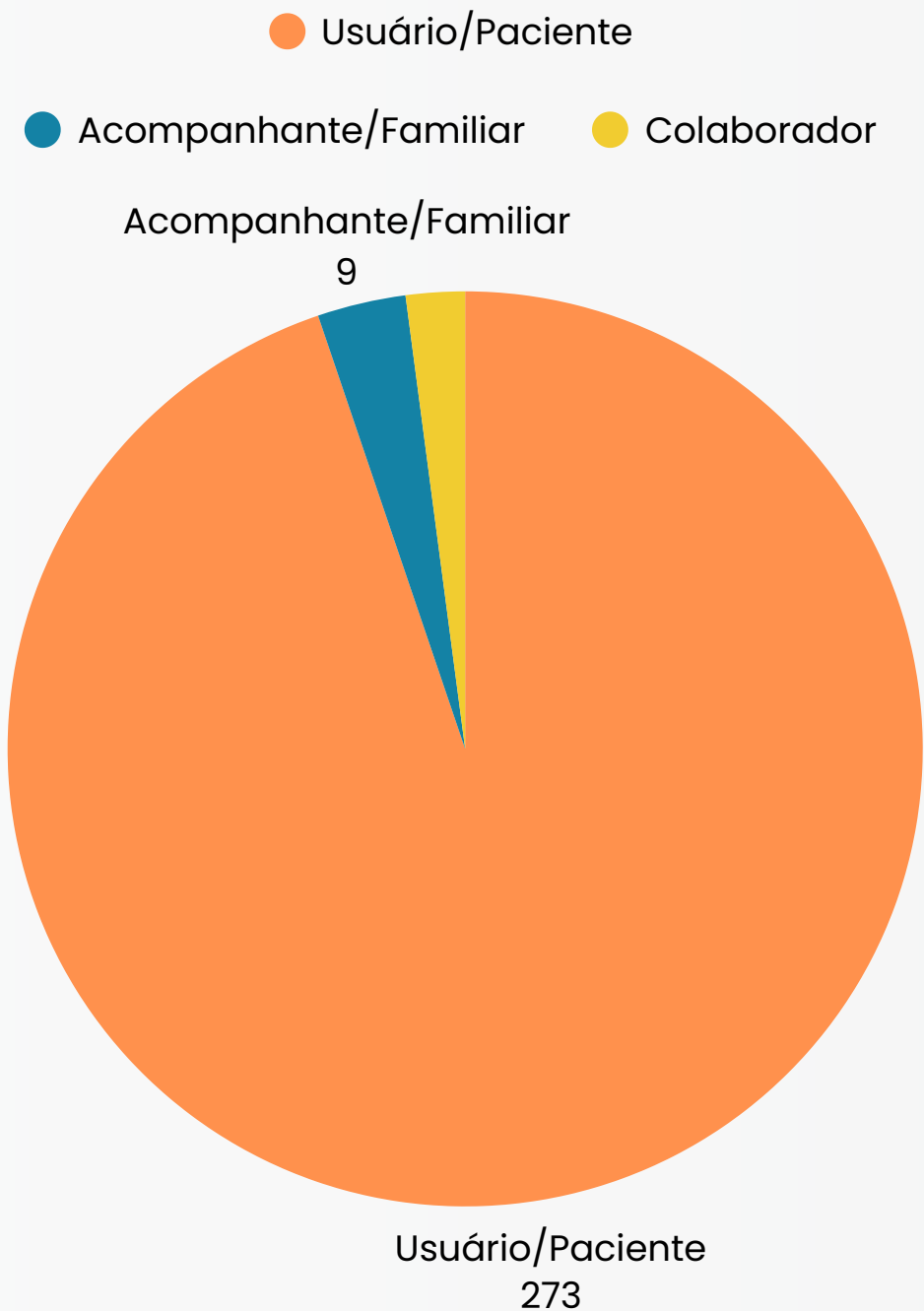
Manifestações por Partes interessadas

Período de Referência: 01 de janeiro de 2025 a 31 de dezembro de 2025
Total de manifestações analisadas: 288 Manifestações
% de conclusão das manifestações: 100% concluídas

Partes interessadas mapeadas:

- Usuários dos serviços
- Usuários dos serviços (pacientes e familiares)
- Gestores Públicos (Secretarias de Saúde, órgãos reguladores e outros)
- Colaboradores e equipes
- Fornecedores e parceiros institucionais
- Sociedade civil e organizações sociais
- Órgãos de controle e auditoria (Ministério Público, Tribunais de Contas, Controladorias e outros)

**MANIFESTAÇÕES ESTRATIFICADAS
POR PARTES INTERESSADAS**



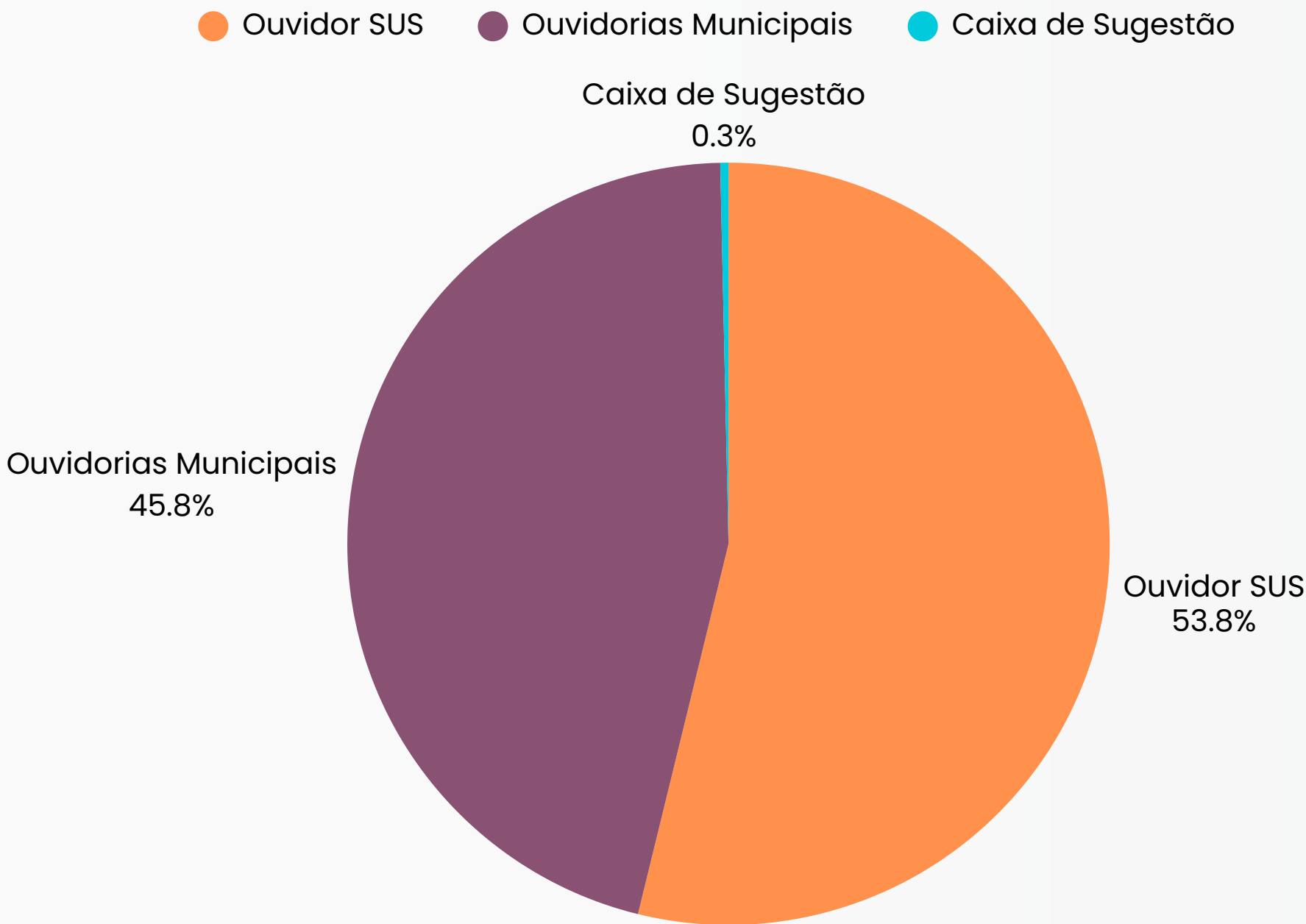
SERVIÇO DE ATENDIMENTO AS PARTES INTERESSADAS

Meio de entrada das manifestações

Período de Referência: 01 de janeiro de 2025 a 31 de dezembro de 2025

Total de manifestações analisadas: 288 Manifestações

% de conclusão das manifestações: 100% concluídas

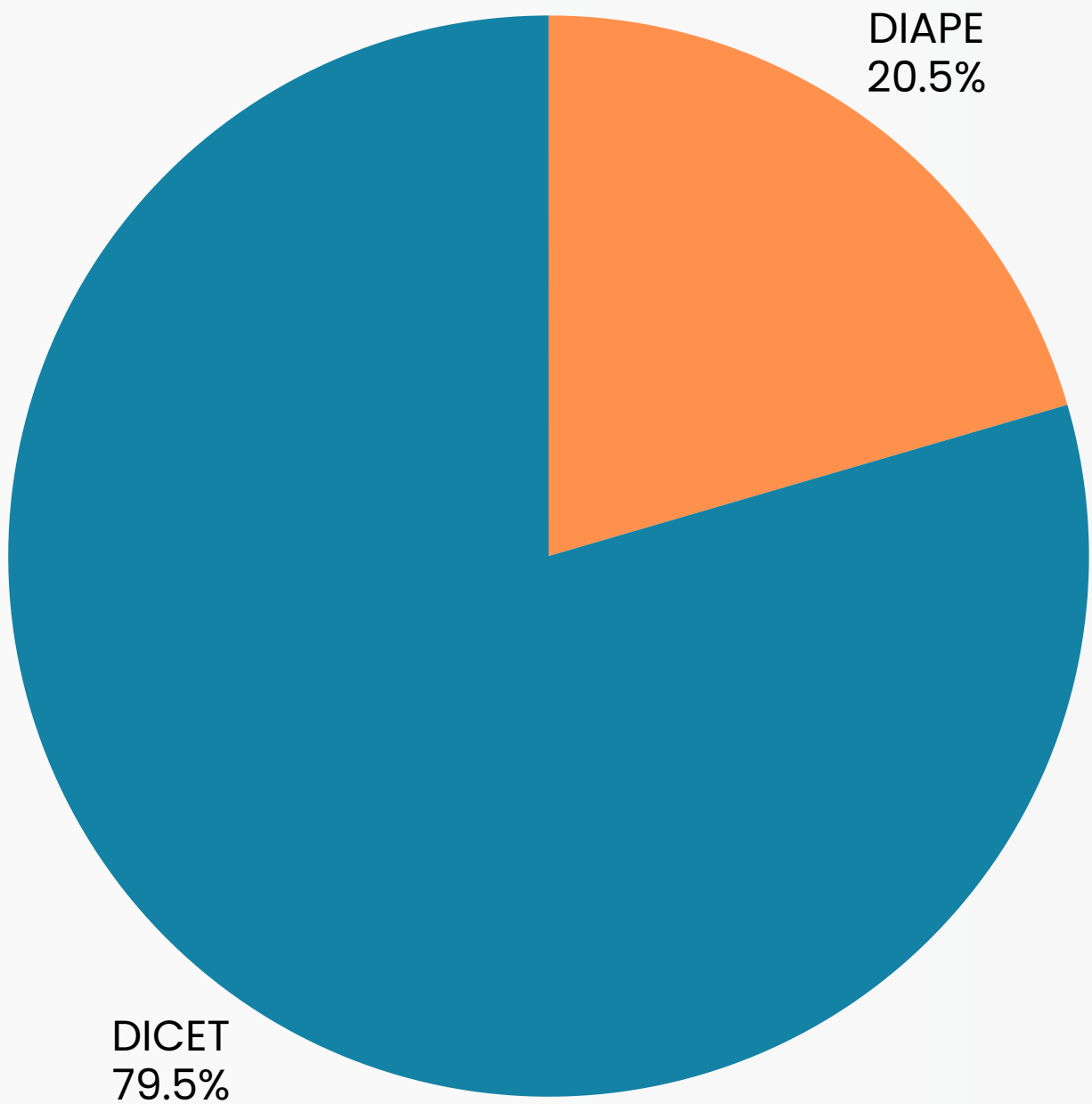


SERVIÇO DE ATENDIMENTO AS PARTES INTERESSADAS

Nível de Atenção



Período de Referência: 01 de janeiro de 2025 a 31 de dezembro de 2025
Total de manifestações analisadas: 288 Manifestações
% de conclusão das manifestações: 100% concluídas

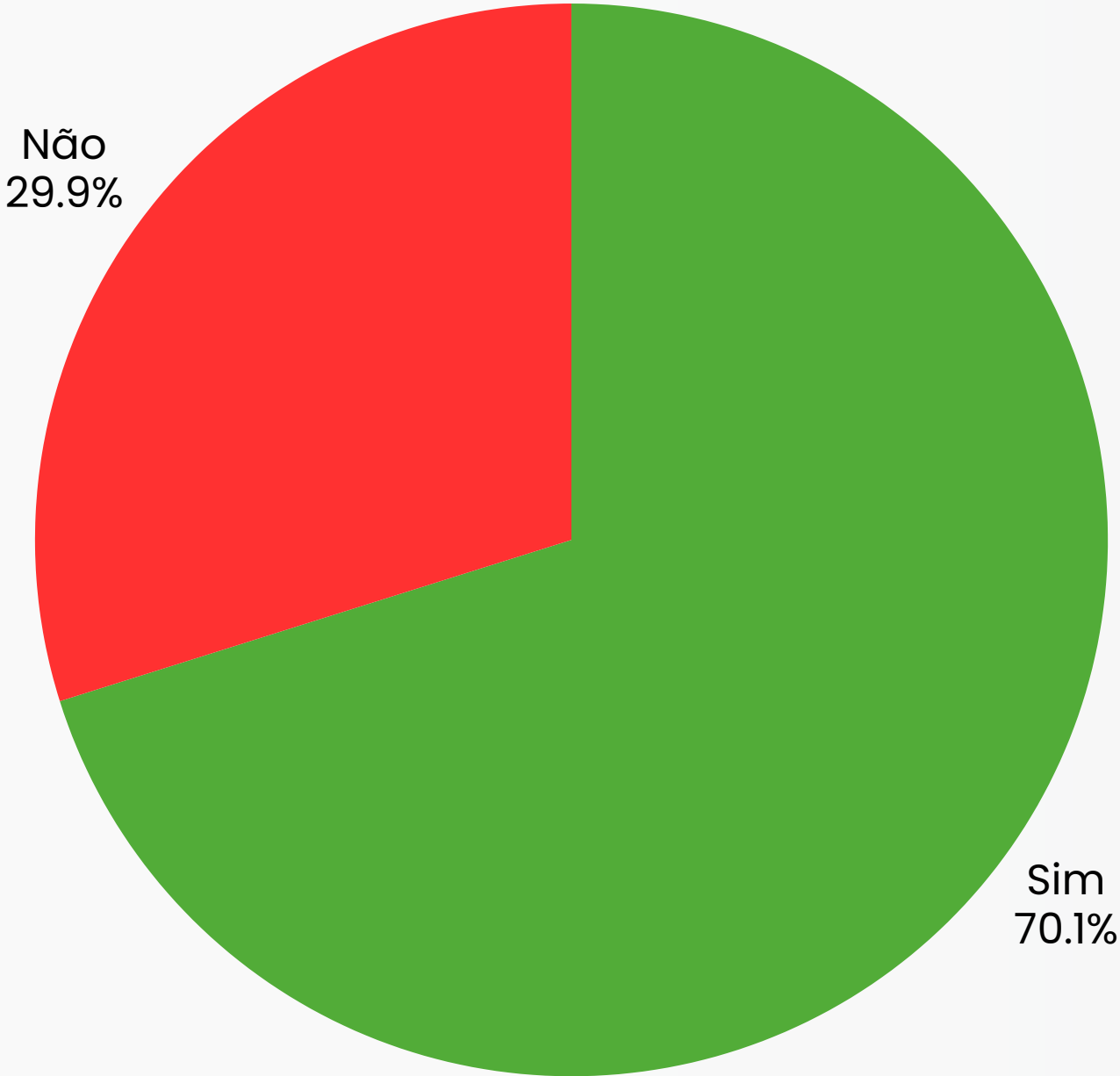


SERVIÇO DE ATENDIMENTO AS PARTES INTERESSADAS

Devolutivas realizadas no prazo



Período de Referência: 01 de janeiro de 2025 a 31 de dezembro de 2025
Total de manifestações analisadas: 288 Manifestações
% de conclusão das manifestações: 100% concluídas





**INSTITUTO DE GESTÃO
E CIDADANIA**



Av. Engenheiro Santana Jr., nº 3000,
7º andar - Cocó - Fortaleza - CE



(85) 3099-2405



igcbrasil.org.br



@igc.brasil



[igcbrasil](https://www.linkedin.com/company/igcbrasil)