

Ouvidoria

Relatório Mensal de Atividades

AGOSTO
2015

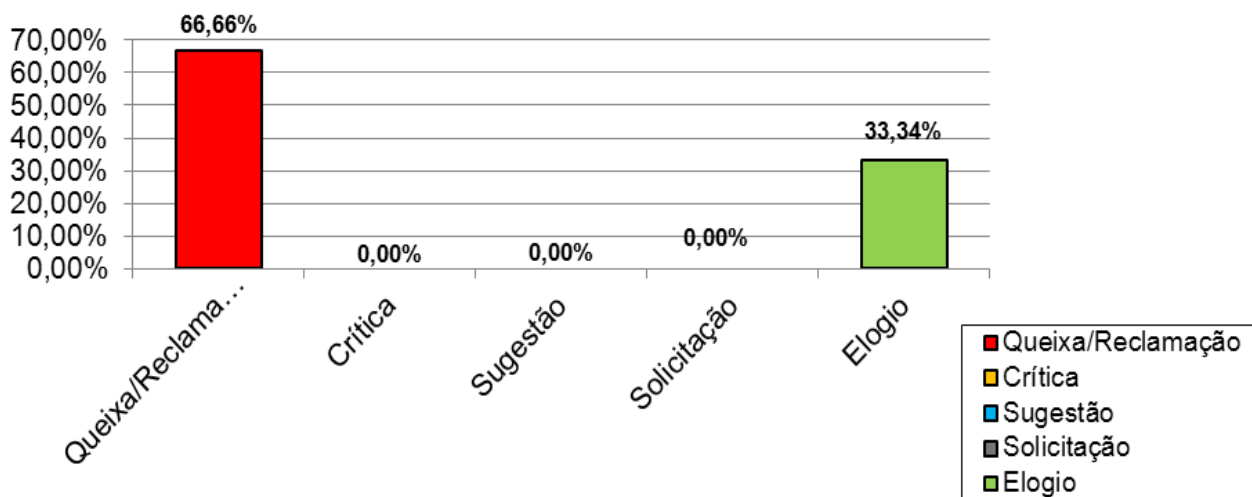
APRESENTAÇÃO DOS DADOS GERAIS

1 – Atendimento direto ao Cliente – Demanda Ativa e Espontânea:

- Quantidade de demandas: 9

A - TIPO DE DEMANDAS:

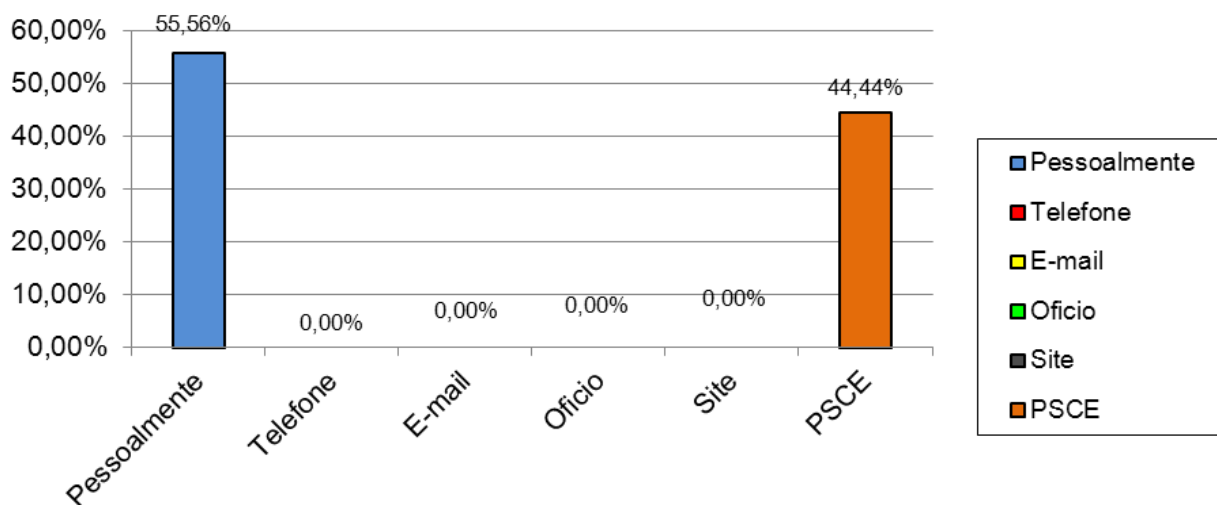
TIPO DE DEMANDA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Queixa/Reclamação	6	66,66%
Crítica		0,00%
Sugestão		0,00%
Solicitação		0,00%
Elogio	3	33,34%
TOTAL	9	100%



B – Busca Ativa e Espontânea:

Origem das Demandas	
Pessoalmente	55,56%
Telefone	0,00%
E-mail	0,00%
Ofício	0,00%
Site	0,00%
PSCE	44,44
TOTAL	100%

Demandas por:



Origens das demandas

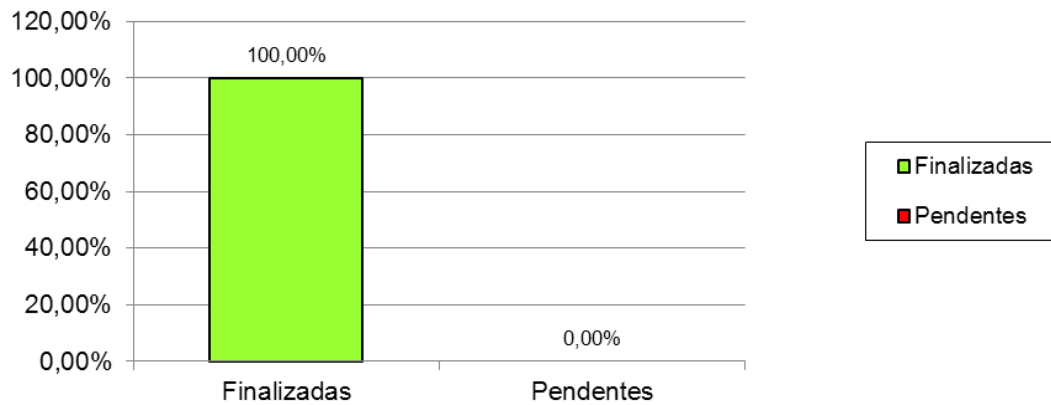
	<u>Queixa/ Reclamação</u>	<u>Crítica</u>	<u>Sugestão</u>	<u>Solicitação</u>	<u>Elogio</u>	<u>Total</u>
Clinica Médica	21	3
Cirurgia Geral	1
Convenio/ Particulares	1
Pediatria
Maternidade	1
UTI- Adulto
UTI-Neonatal
Hemodiálise	1	.	.	.	2	3
UANA
Outros
Total	6	.	.	.	3	9

- OUTROS = Cozinha, limpeza, rouparia, recepção...

C - STATUS DAS DEMANDAS

Status das Demandas	PERCENTUAL
Finalizadas	100,00%
Pendentes	0,00%
TOTAL	100%

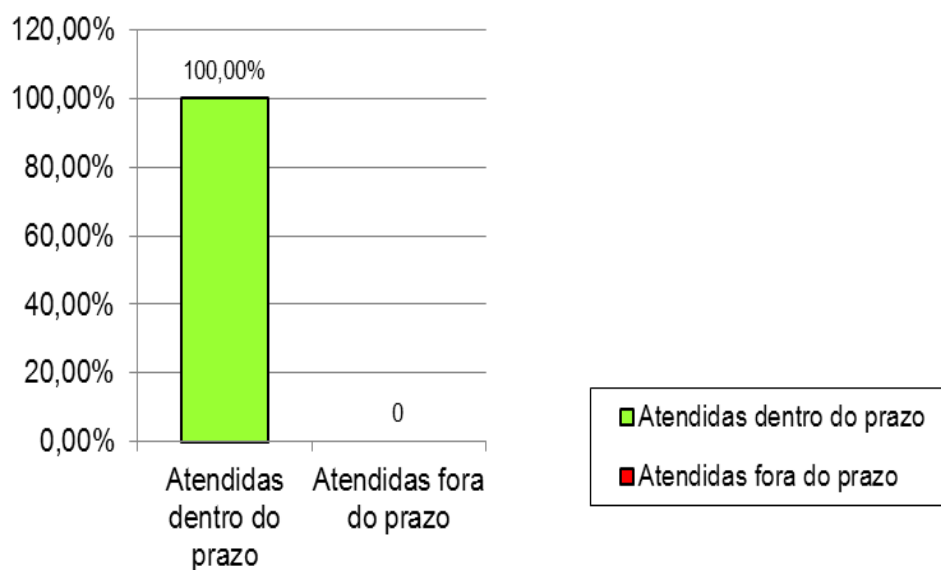
Status das Demandas



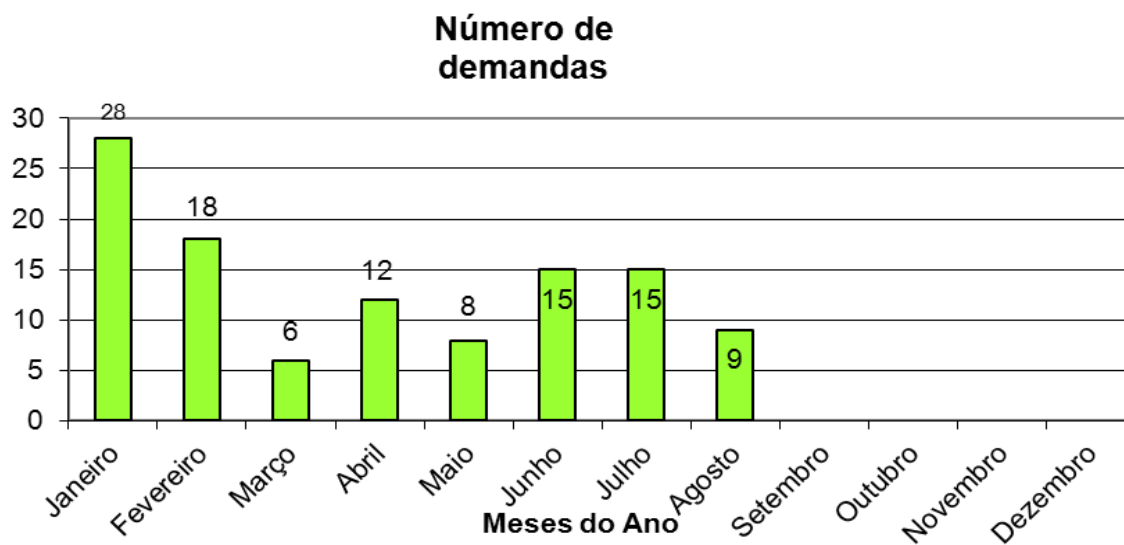
D - ATENDIMENTO DAS DEMANDAS NO PRAZO

Demandas Atendidas	PERCENTUAL
Atendidas dentro do prazo	100,00%
Atendidas fora do prazo	0,00%
TOTAL	100%

Demandas atendidas



F - EVOLUÇÃO DOS CHAMADOS



2 – PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO - PSCE

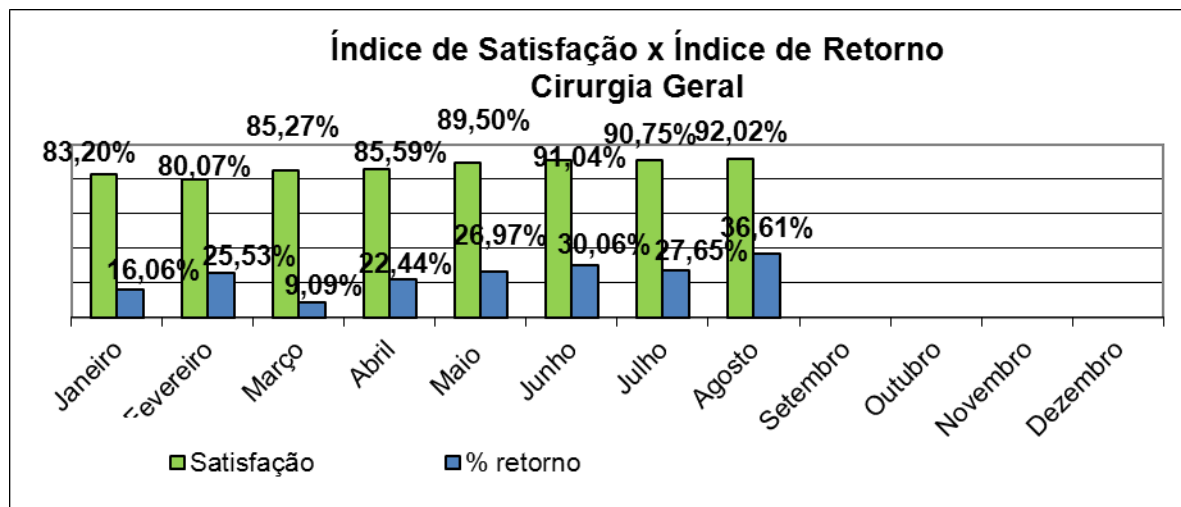
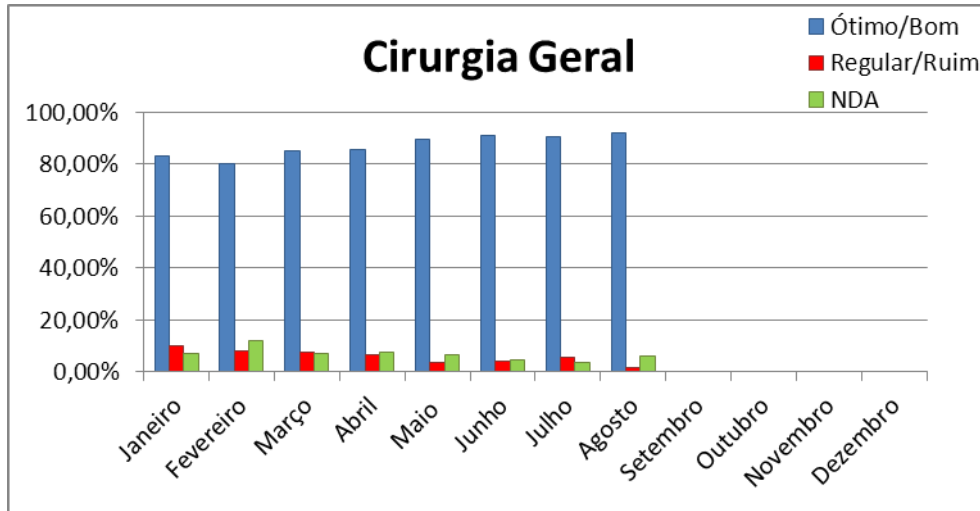
A – UNIDADES DE INTERNAÇÃO

PSCE aplicadas.....428

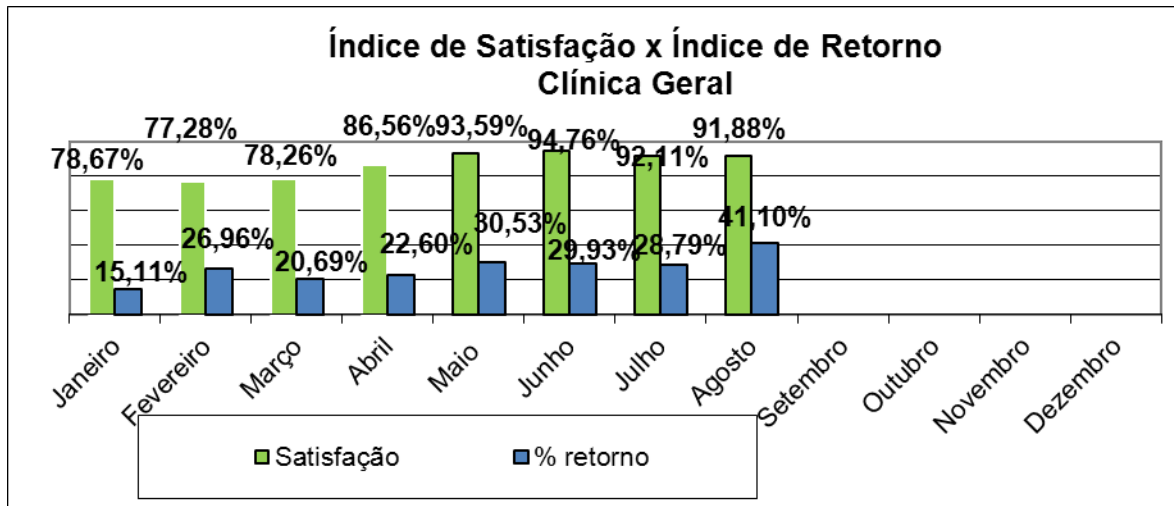
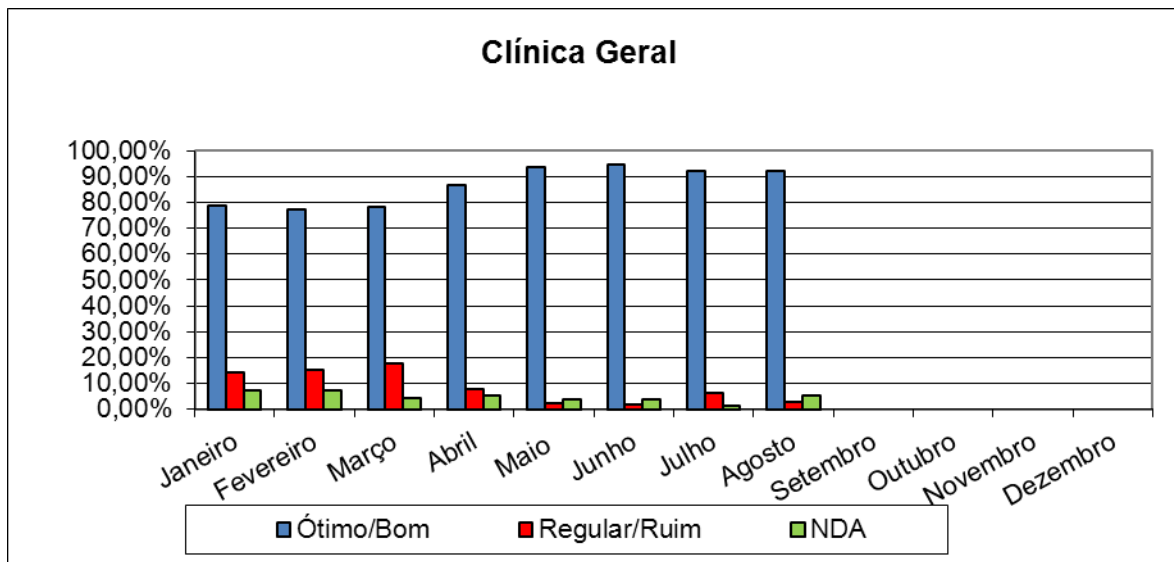
Tabela de % de Retorno e % de satisfação por Unidade de Internação

Clínica	Índice de Retorno	Índice de Satisfação
Clínica Médica	41,10%	91,88%
Cirurgia Geral	36,61%	92,02%
Convênios	42,57%	87,56%
Pediatria	46,05%	97,27%
Maternidade	40,00%	86,59%
Uti- Adulto	50,00%	97,83%
Uti-Neonatal	83,33%	84,35%
Hemodiálise	99,00%	99,64%
UANA	6,87%	81,36%

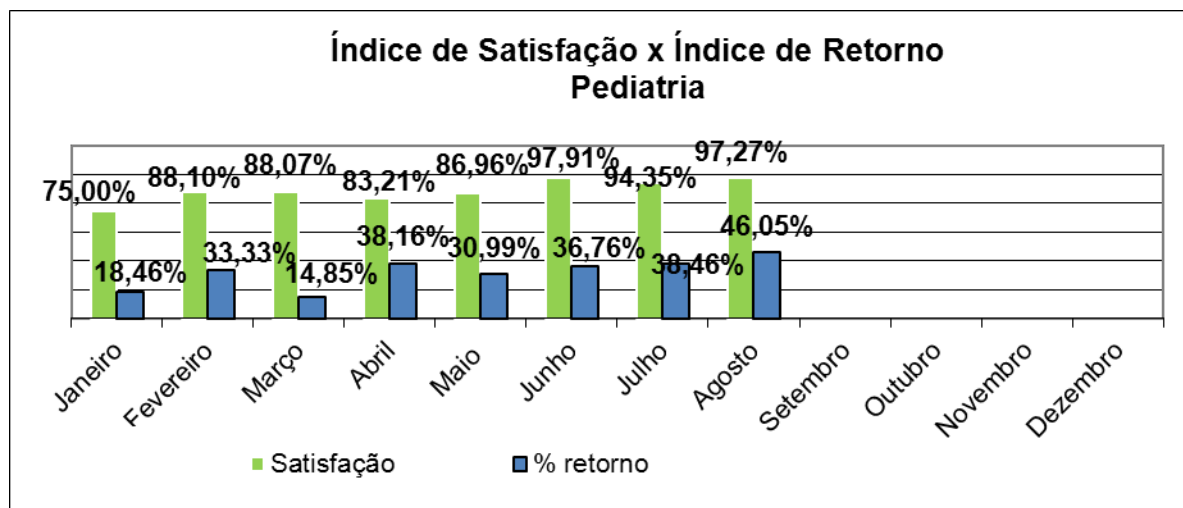
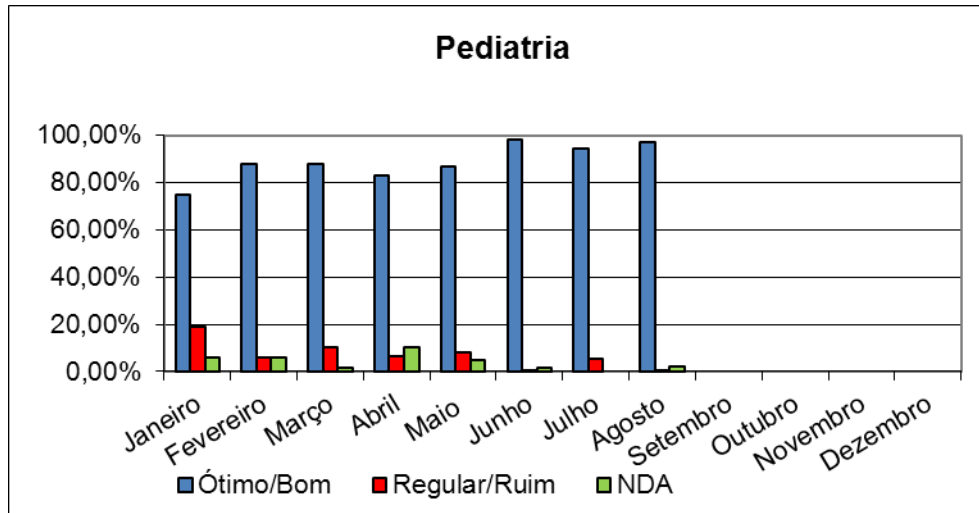
a.1. Unidade de Clínica Cirurgia



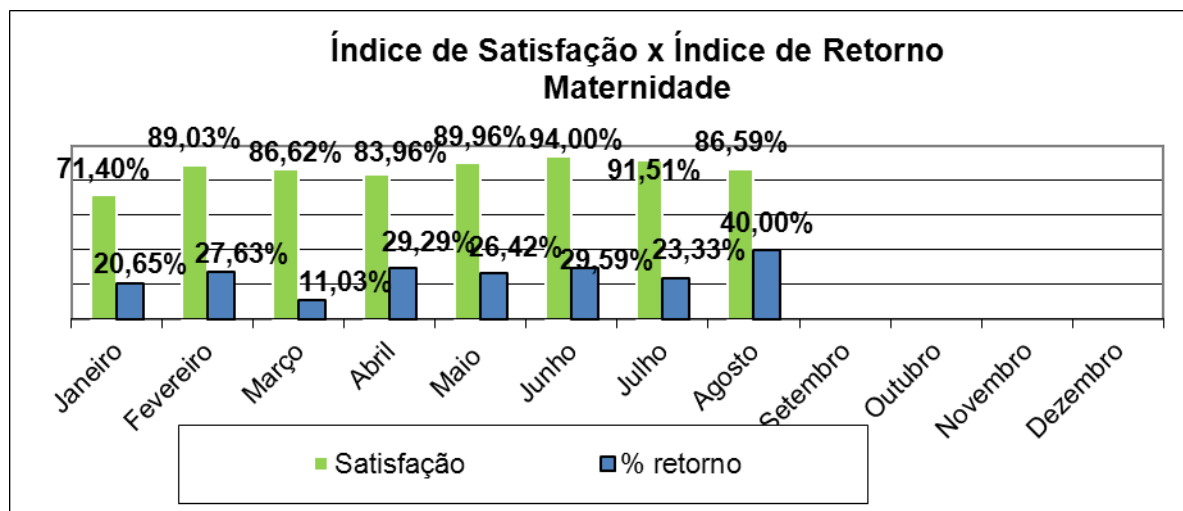
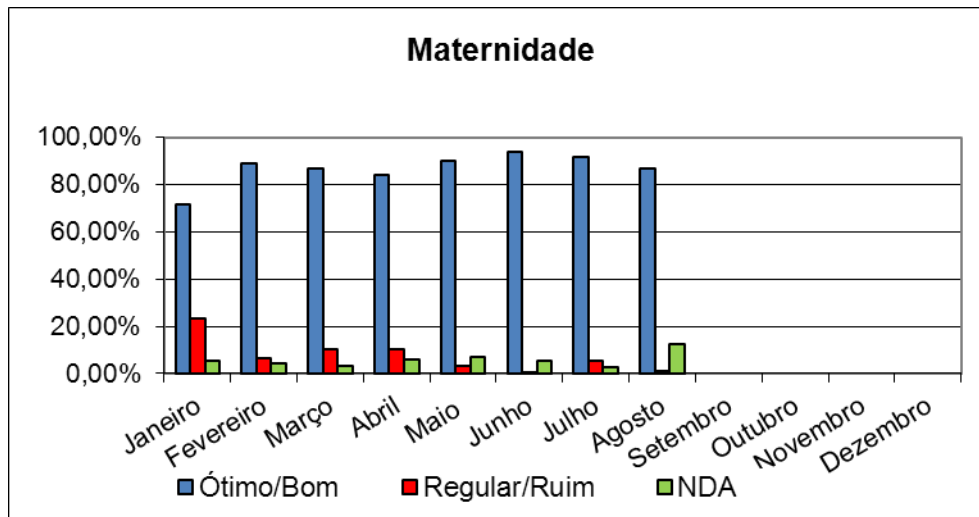
a.2. Unidade de Clínica Médica:



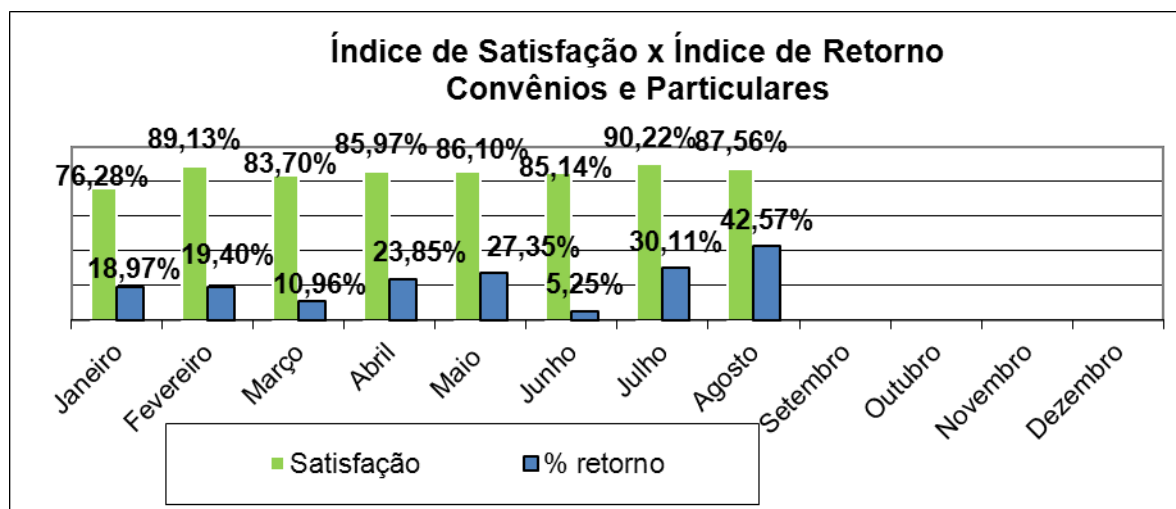
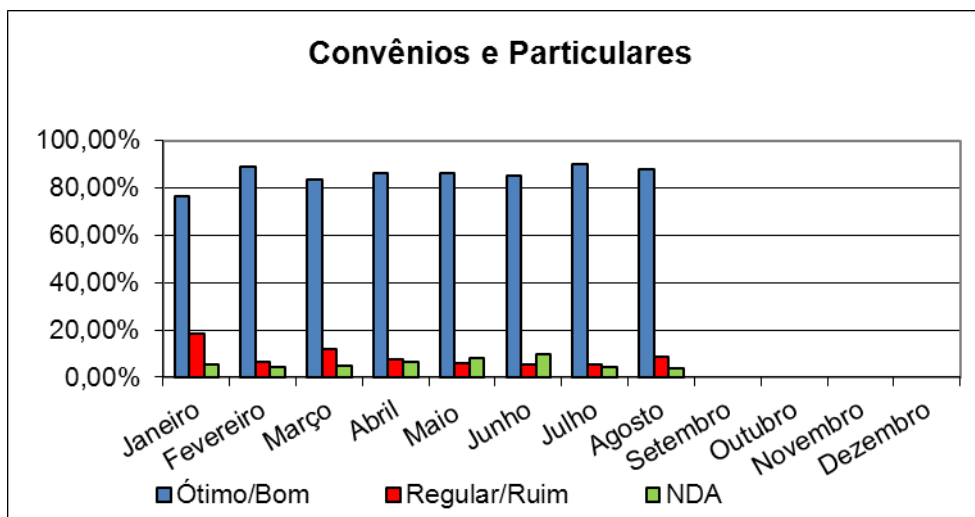
a.3. Unidade de Pediatria:



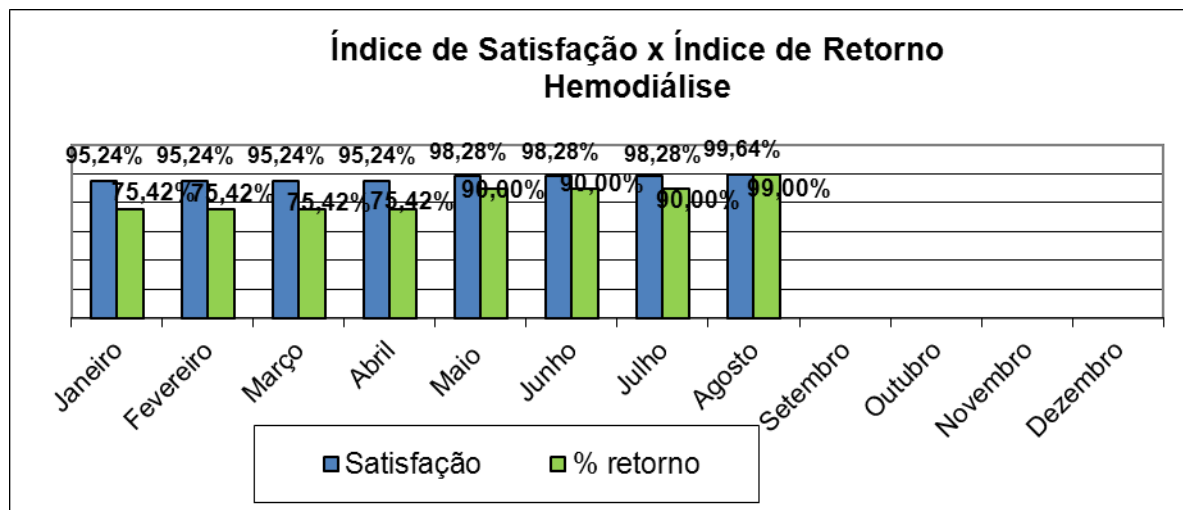
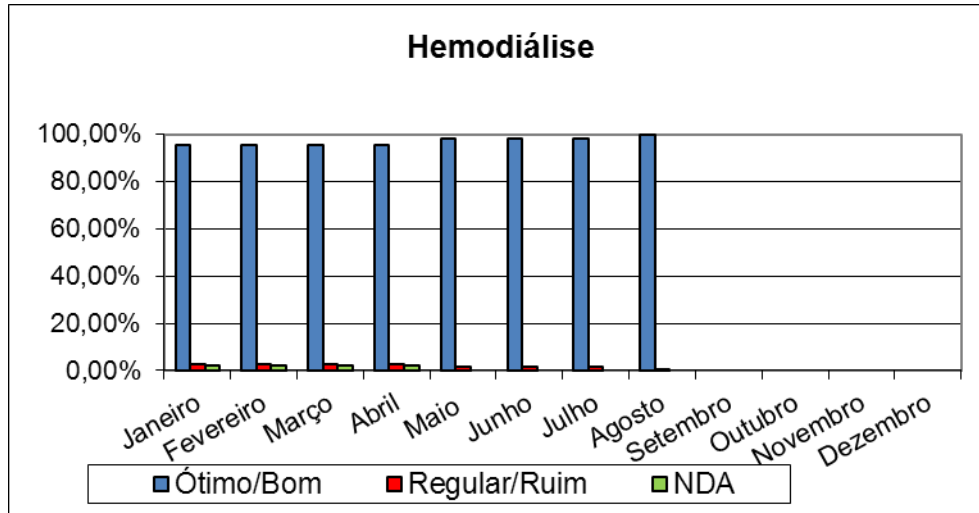
a.4. Unidade de Maternidade:



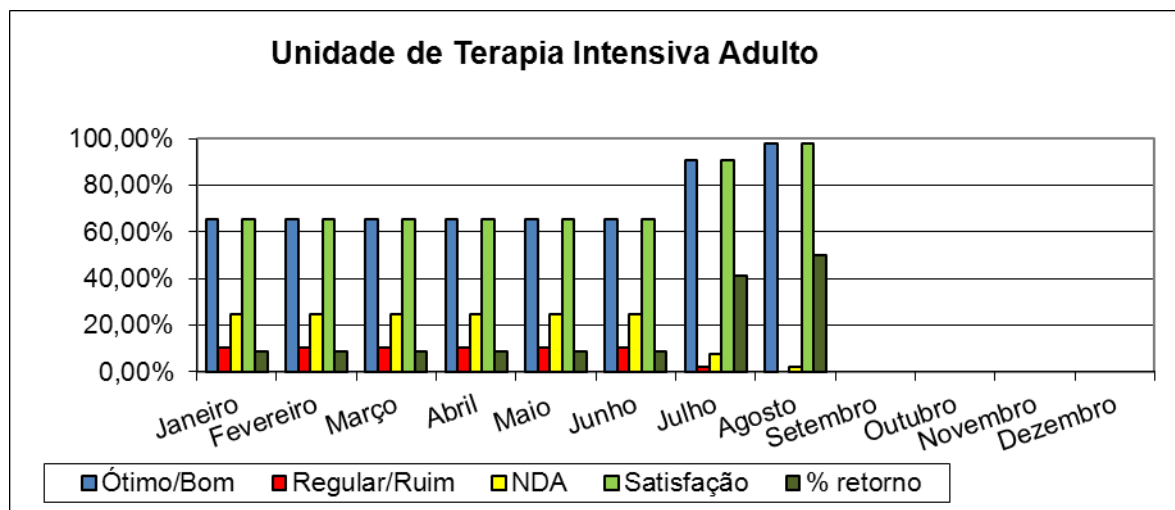
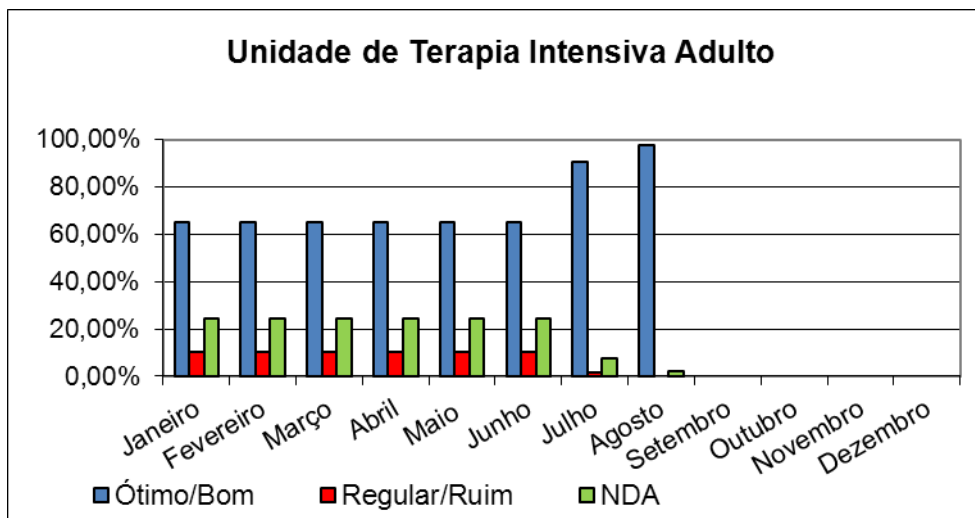
a.5. Unidade de Internação Privada:



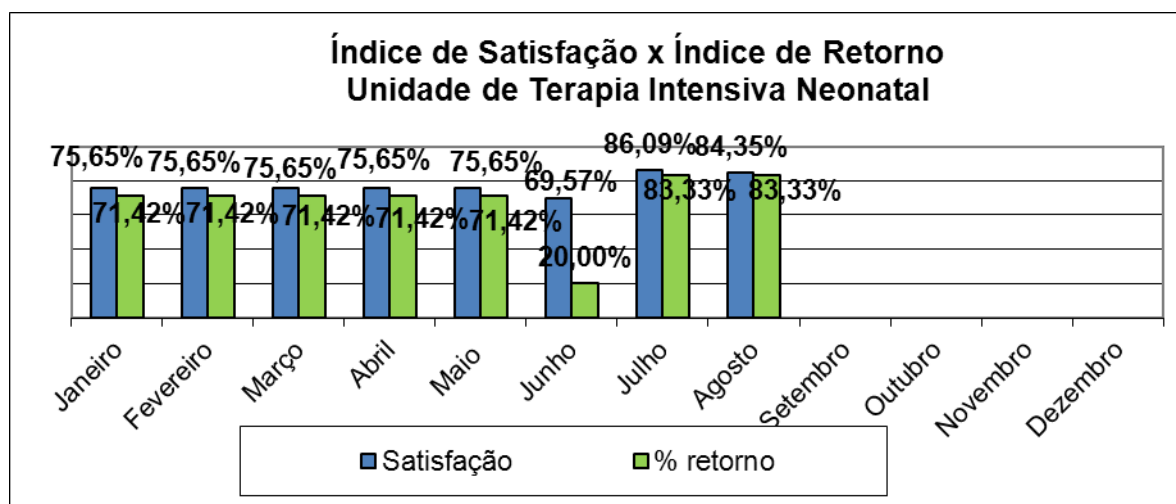
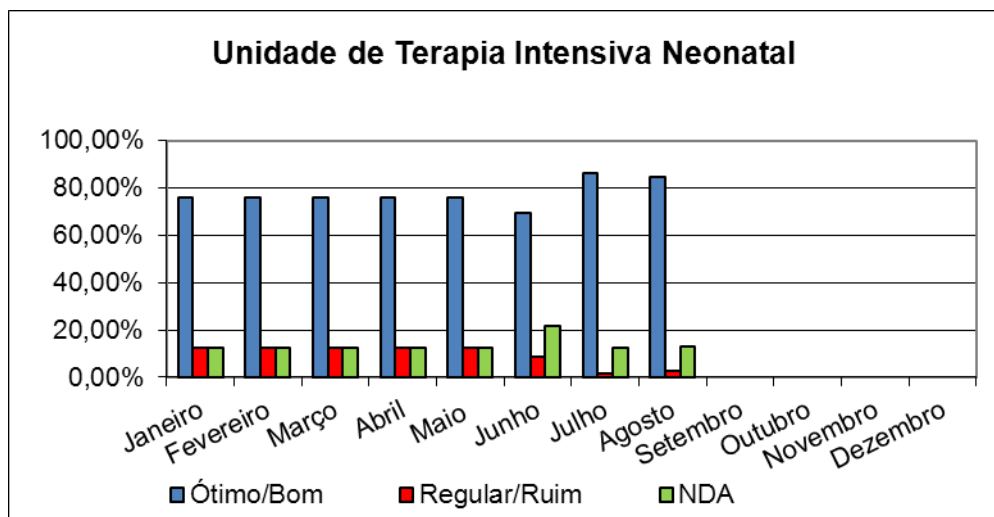
a.6. Unidade de Hemodiálise



a.7. Unidade de Terapia Intensiva Adulto



a.8. Unidade de Terapia Intensiva Neonatal



A – UNIDADES DE PRONTO ATENDIMENTO

Número De PSCE aplicadas no Pronto Atendimento.....339

