

Ouvidoria

Relatório Mensal de Atividades

DEZEMBRO
2015

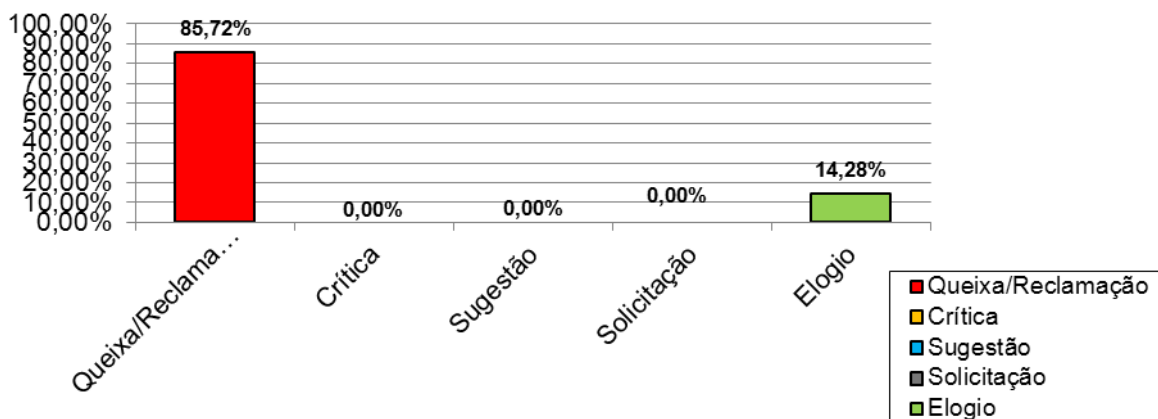
APRESENTAÇÃO DOS DADOS GERAIS

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

- Quantidade de demandas: 14

A - TIPO DE DEMANDAS:

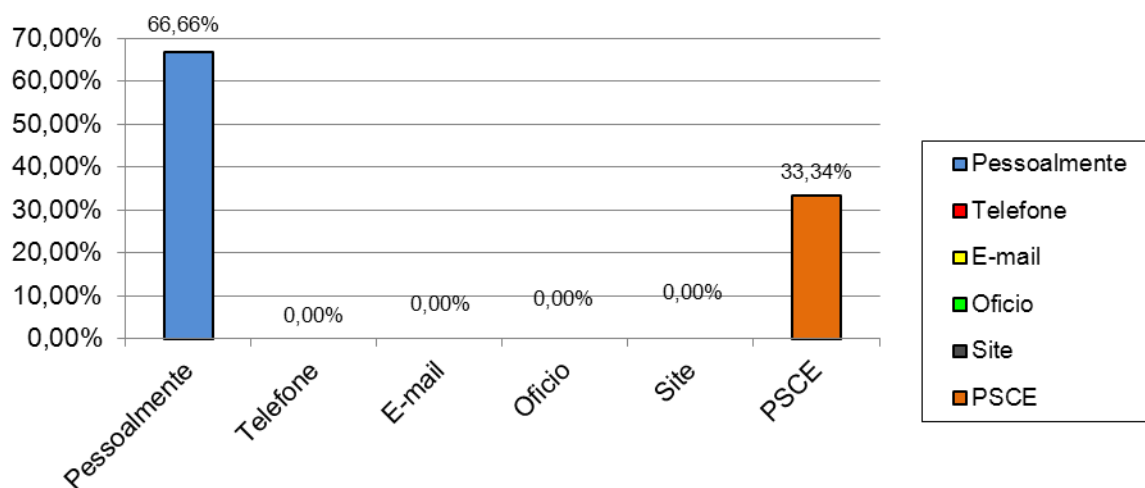
TIPO DE DEMANDA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Queixa/Reclamação	12	85,72%
Crítica		0,00%
Sugestão		0,00%
Solicitação		0,00%
Elogio	2	14,28%
TOTAL	14	100%



B – Busca Ativa e Espontânea:

Origem das Demandas	
Pessoalmente	66,66%
Telefone	0,00%
E-mail	0,00%
Ofício	0,00%
Site	0,00%
PSCE	33,34%
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	1	1
Cirurgia Geral
Convênio/ Particulares	1	1
Pediatria	1	1
Maternidade	3	3
UTI- Adulto
UTI-Neonatal
Hemodiálise
UANA	1	1
Outros	5	.	.	.	2	7
Total	12	.	.	.	2	14

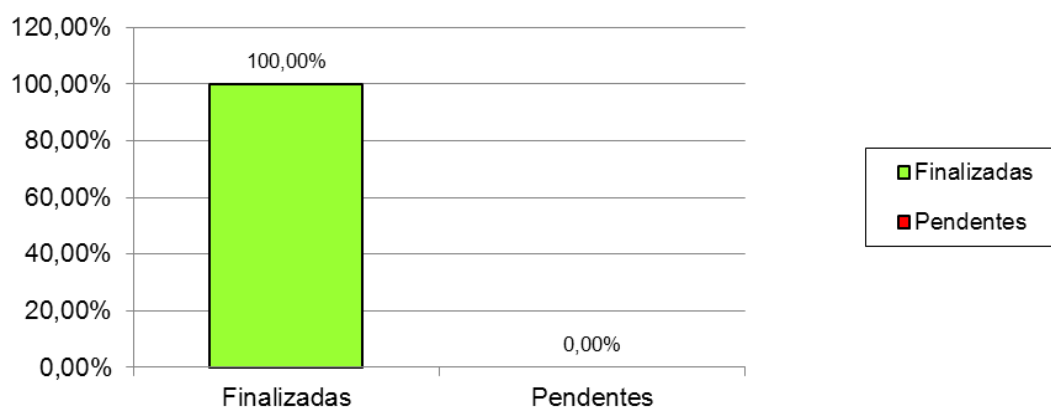
- OUTROS = Cozinha, limpeza, rouparia, recepção...

Qualquer dúvida, por favor entrar em contato com a ouvidoria.
Ramal: 3060

C - STATUS DAS DEMANDAS

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

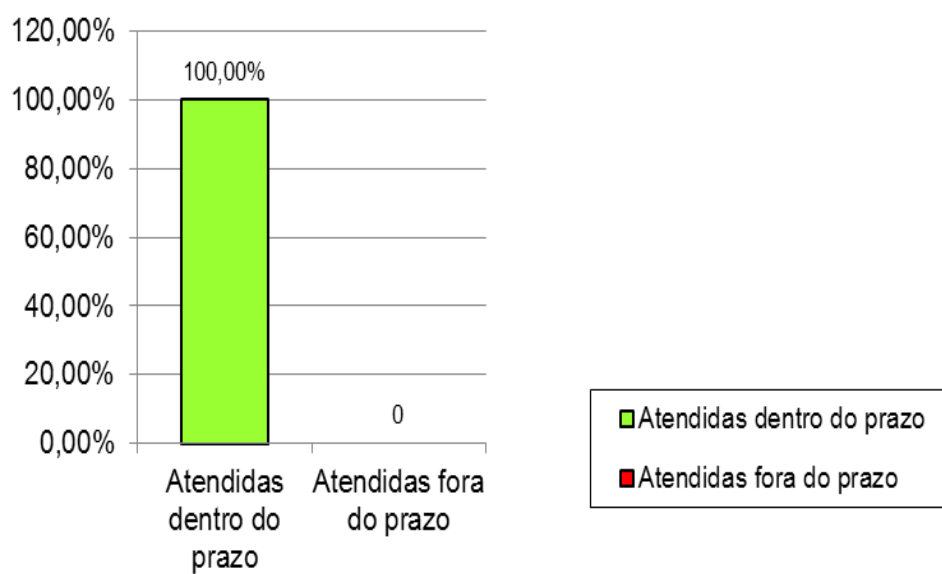
Status das Demandas



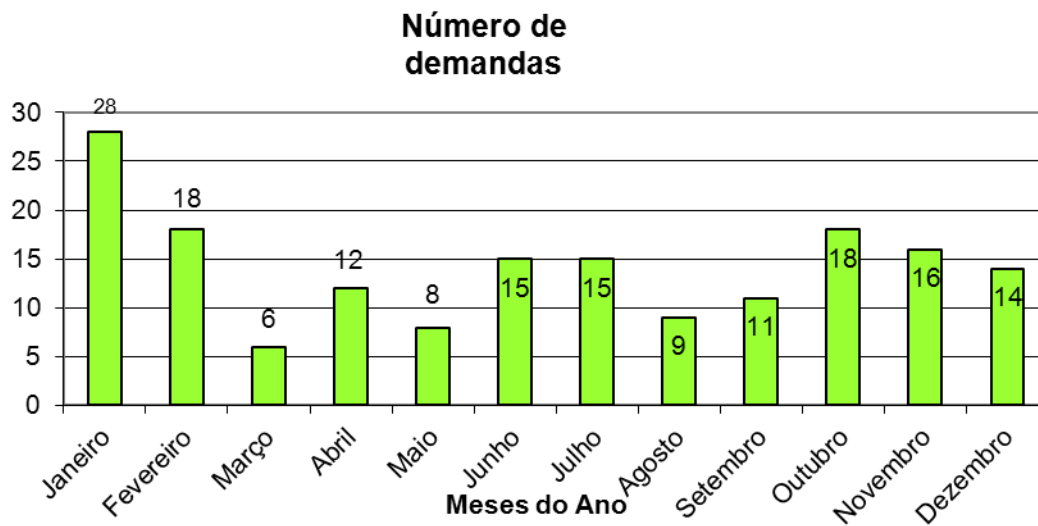
D - ATENDIMENTO DAS DEMANDAS NO PRAZO

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

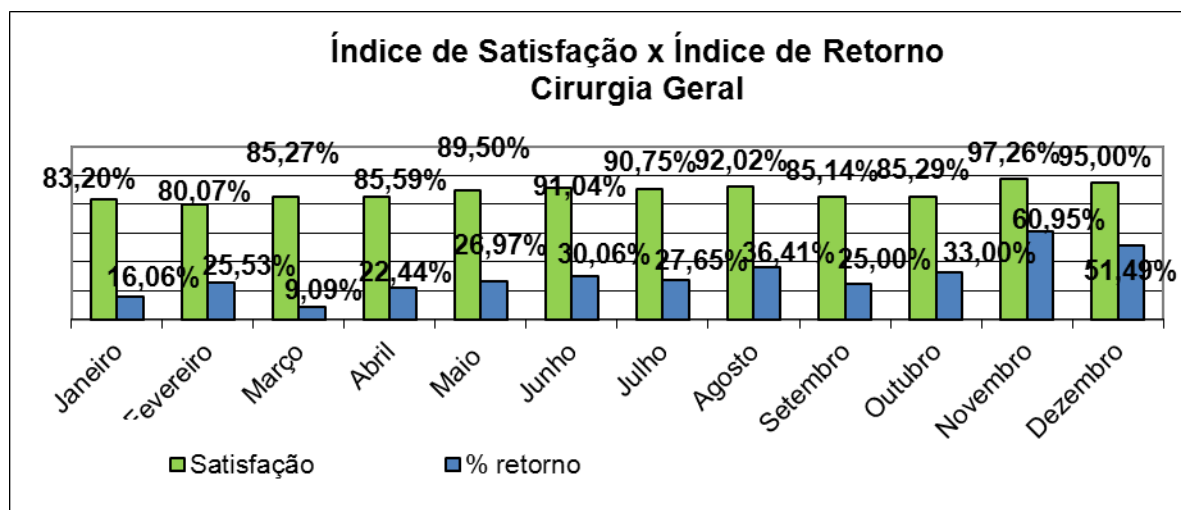
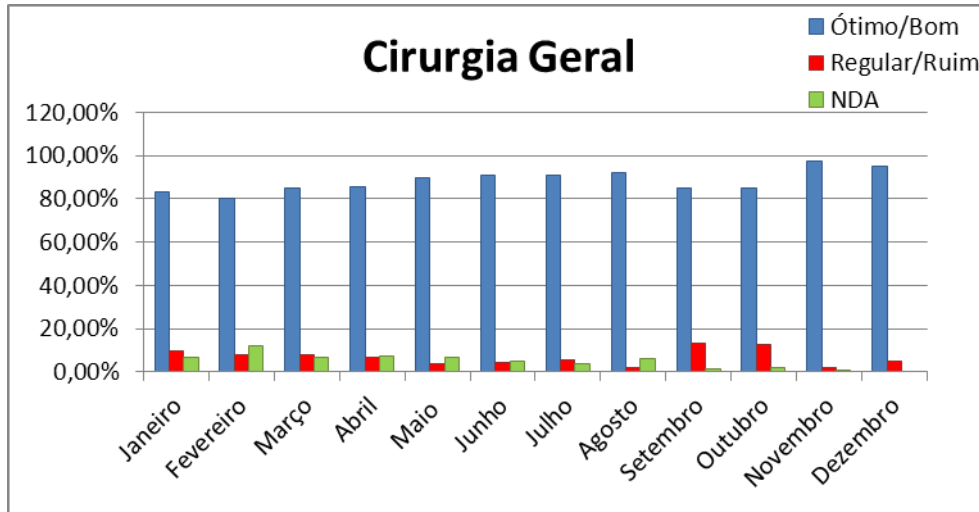
A – UNIDADES DE INTERNAÇÃO

PSCE aplicadas.....328

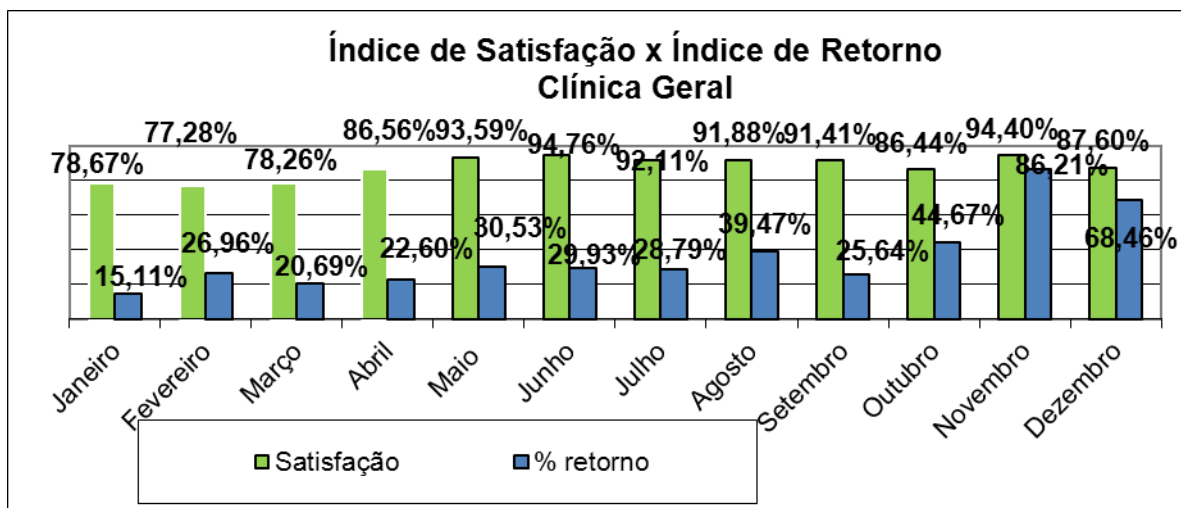
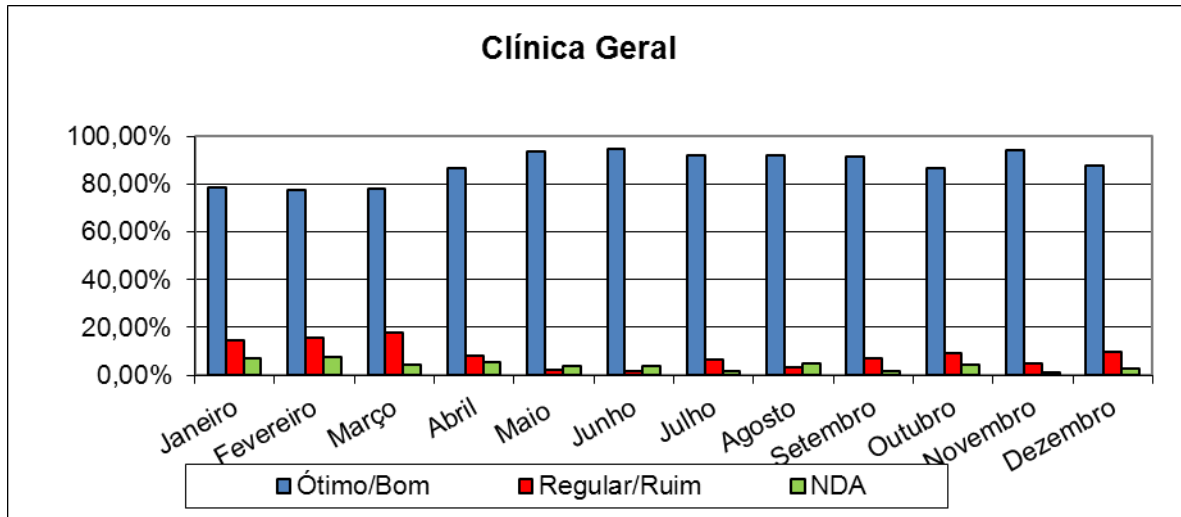
Tabela de % de Retorno e % de satisfação por Unidade de Internação

Clínica	Índice de Retorno	Índice de Satisfação
Clínica Médica	68,46%	95,00%
Cirurgia Geral	51,49%	87,60%
Convênios	61,26%	86,19%
Pediatria	100,00%	61,74%
Maternidade	50,00%	94,54%
Uti- Adulto	46,15%	100,00%
Uti-Neonatal	66,67%	92,39%
Hemodiálise	99,00%	100,00%
UANA	7,96%	64,40%

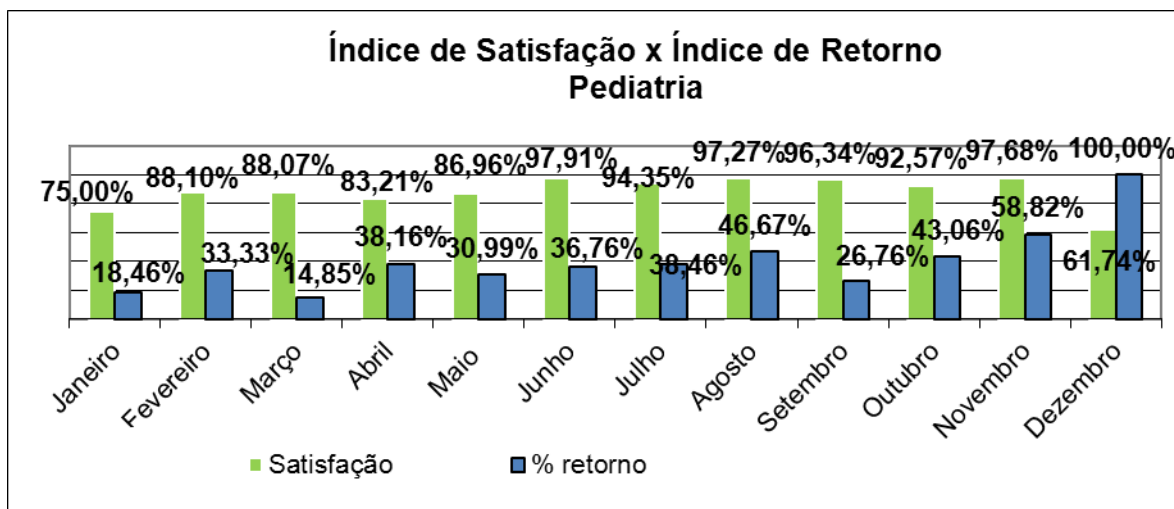
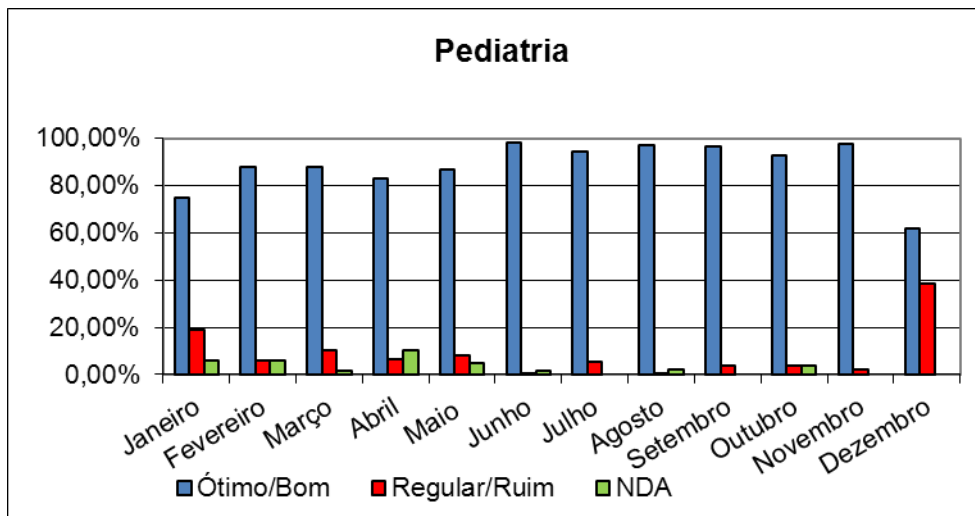
a.1. Unidade de Clínica Cirurgia



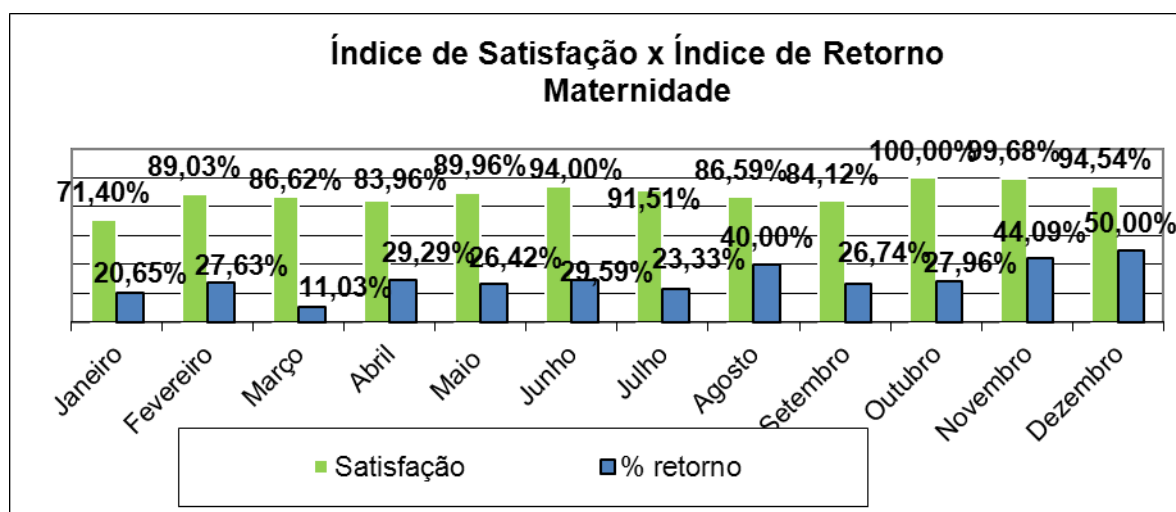
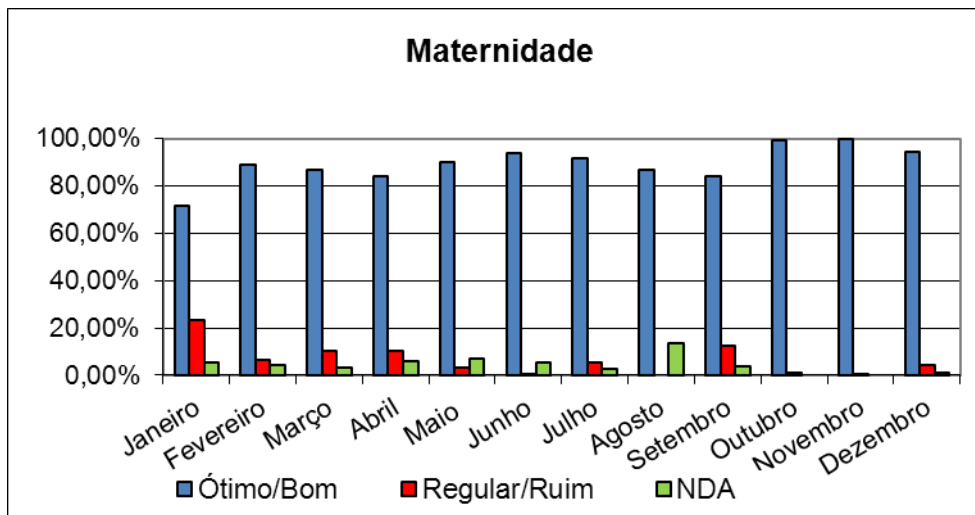
a.2. Unidade de Clínica Médica:



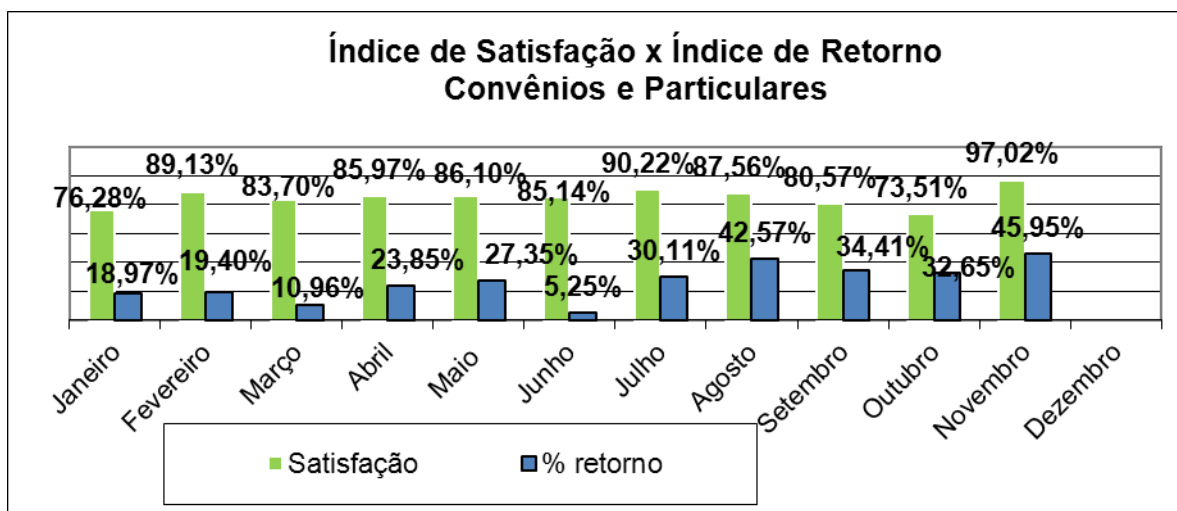
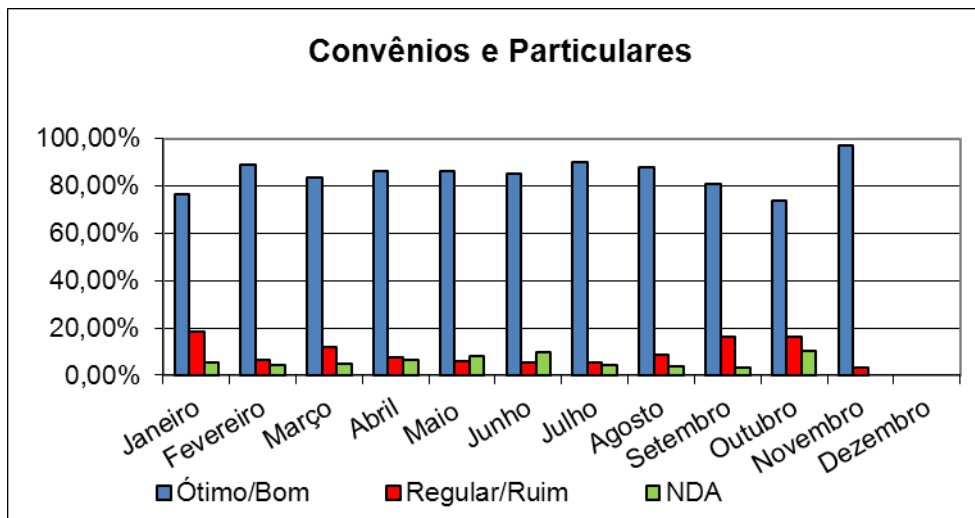
a.3. Unidade de Pediatria:



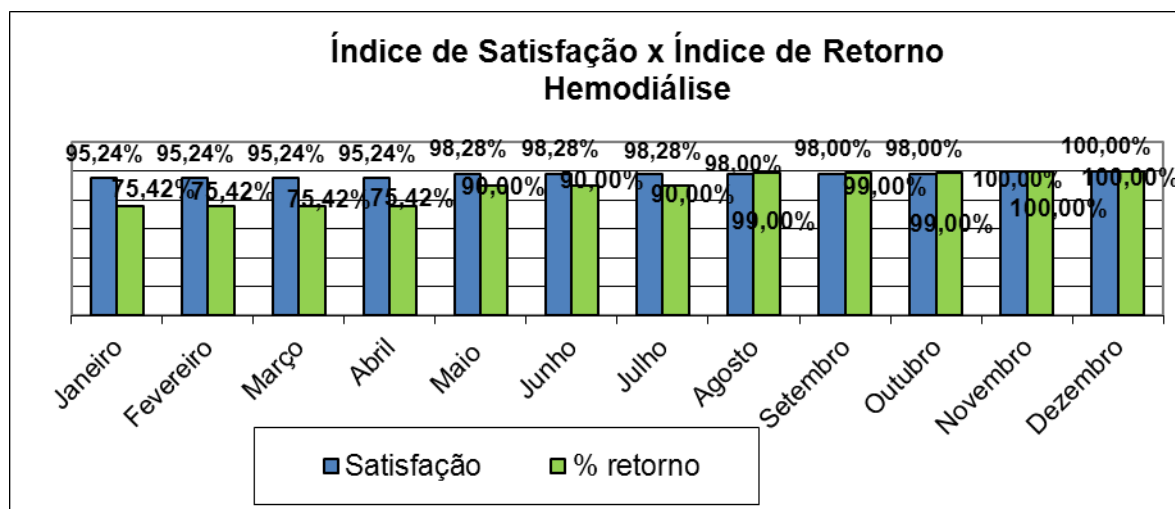
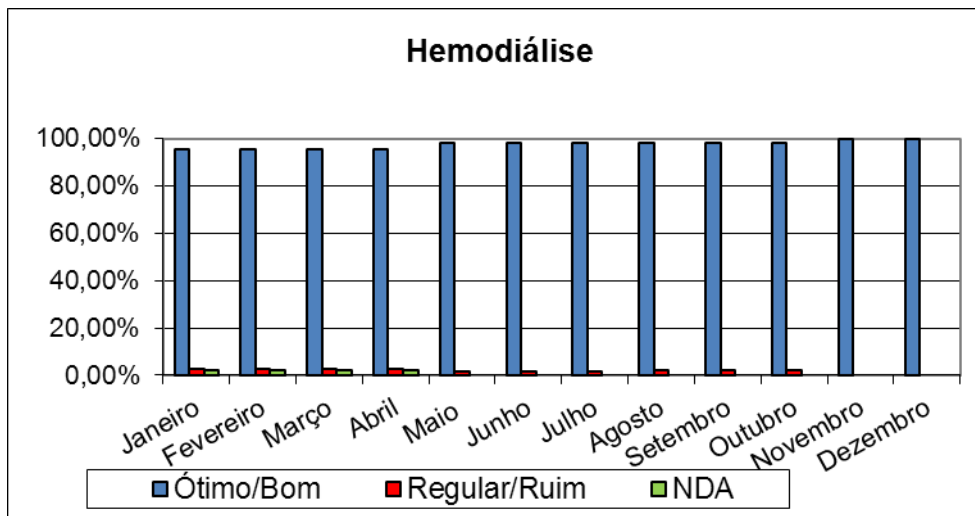
a.4. Unidade de Maternidade:



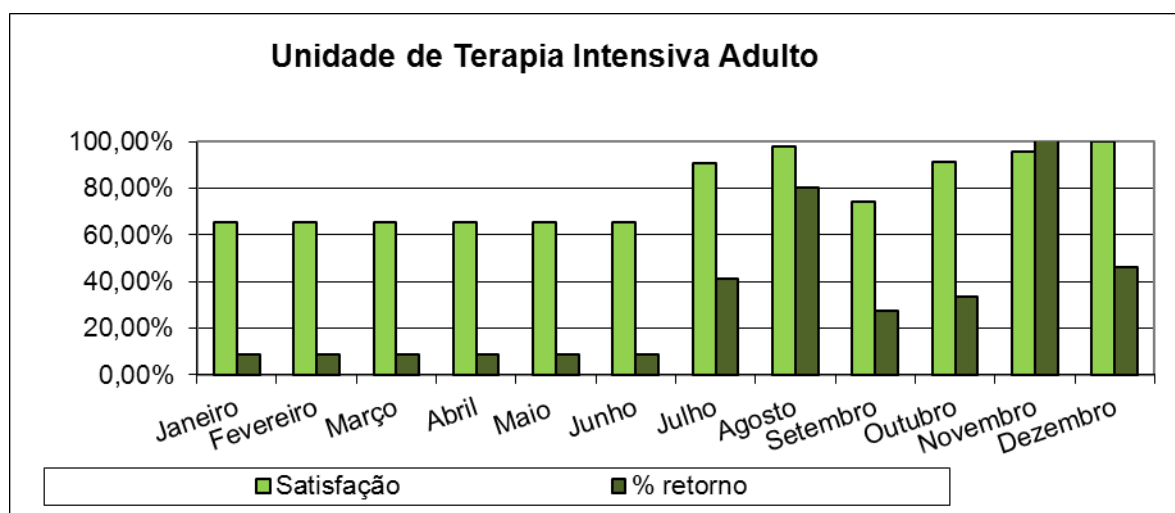
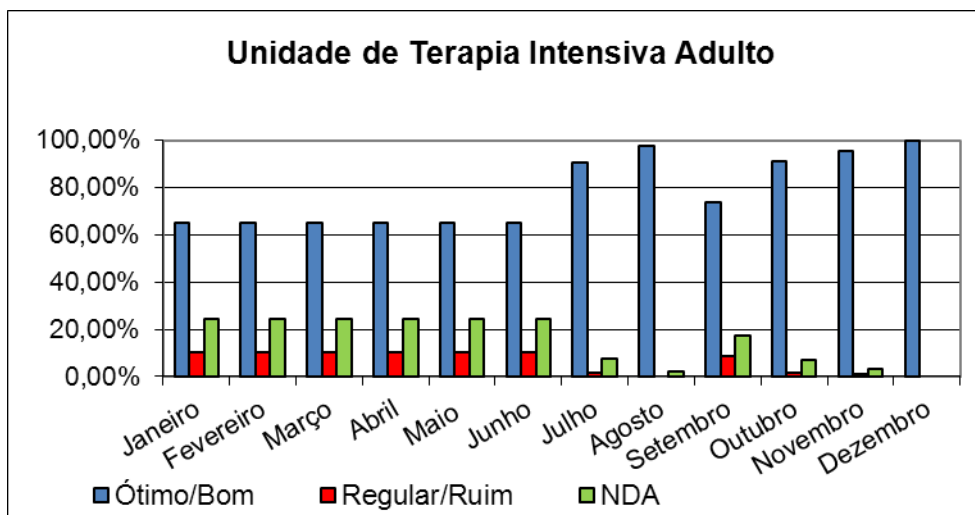
a.5. Unidade de Internação Privada:



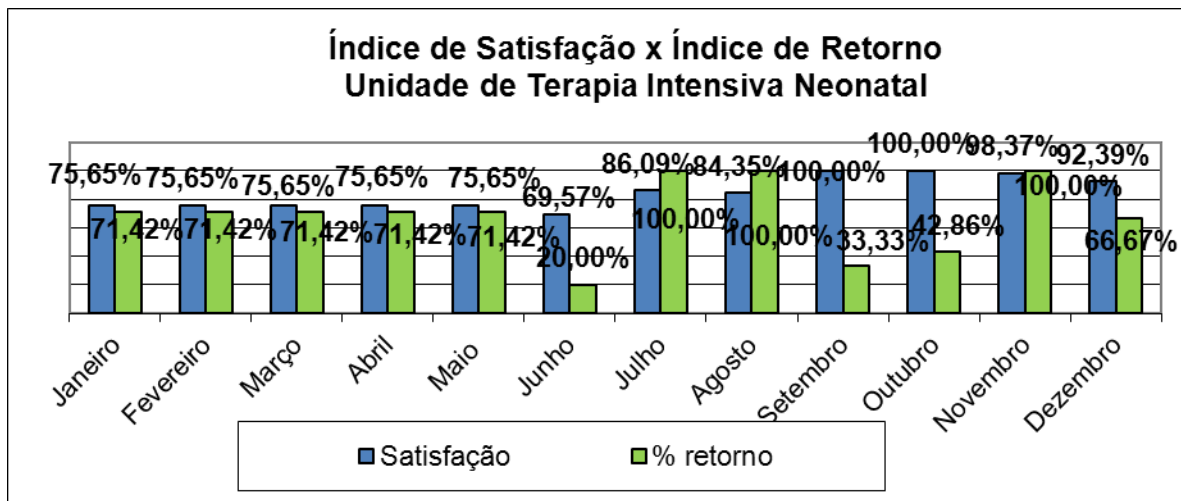
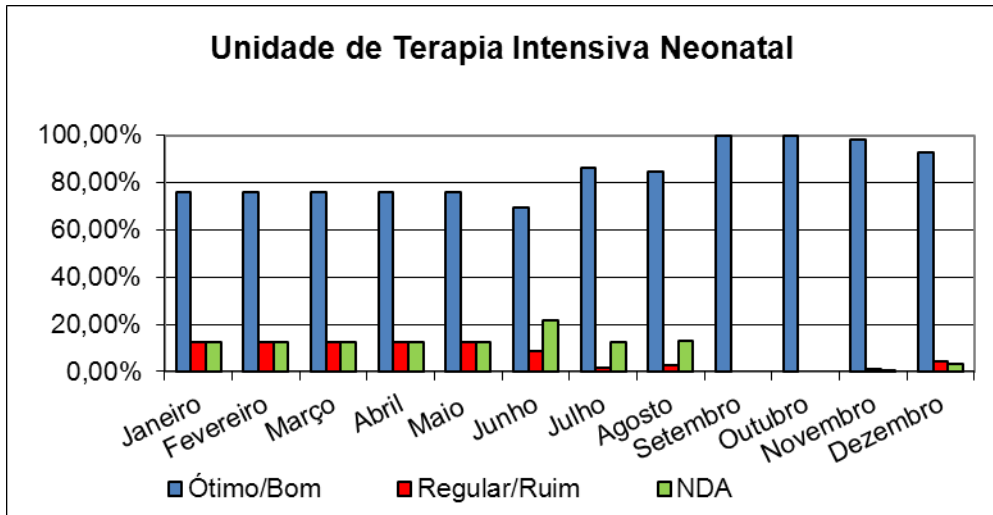
a.6. Unidade de Hemodiálise



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.....464

