

Ouvidoria

Relatório Mensal de Atividades

DEZEMBRO
2016

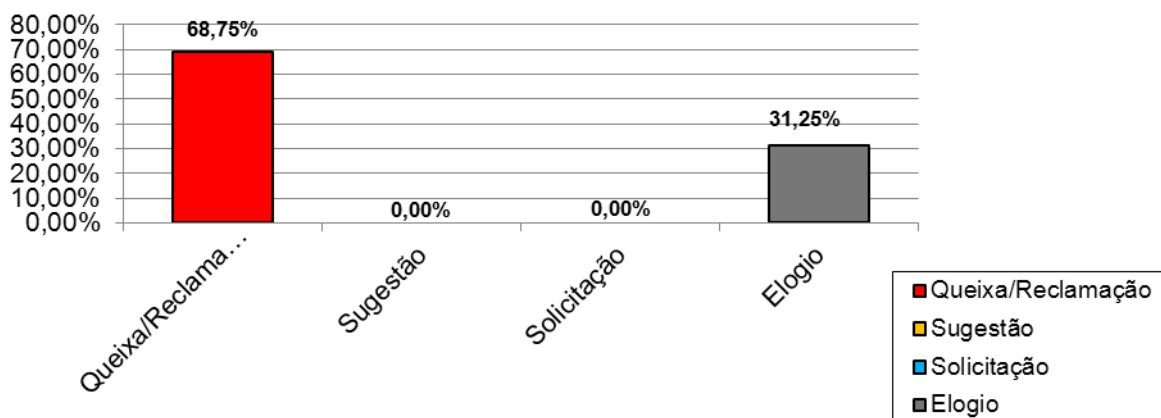
APRESENTAÇÃO DOS DADOS GERAIS

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

- Quantidade de demandas: 16

A - TIPO DE DEMANDAS:

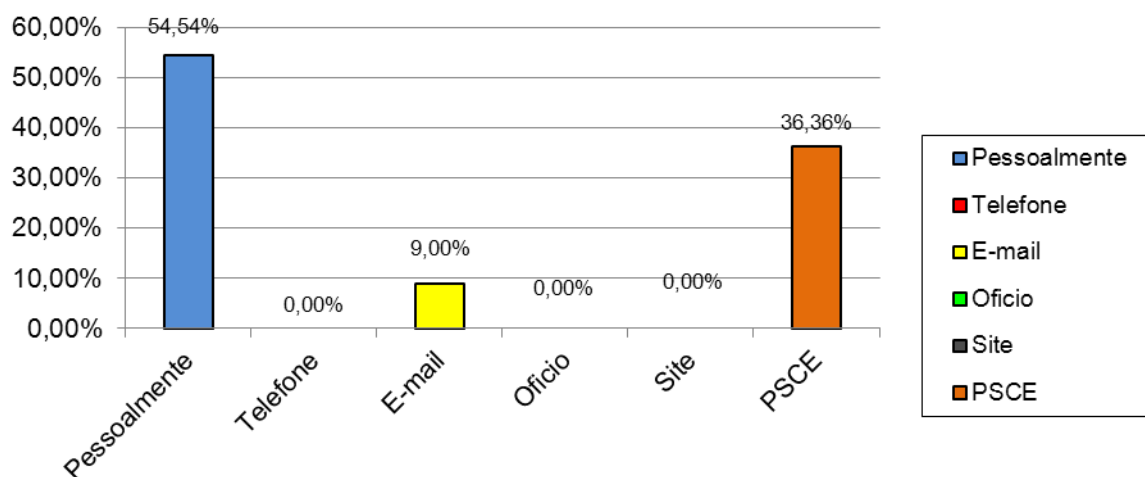
TIPO DE DEMANDA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Queixa/Reclamação	11	68,75%
Sugestão		0,00%
Solicitação		0,00%
Elogio	5	31,25%
TOTAL	16	100%



B – Busca Ativa e Espontânea:

Origem das Demandas	%
Pessoalmente	54,54%
Telefone	0,00%
E-mail	9,00%
Ofício	0,00%
Site	0,00%
PSCE	36,36%
TOTAL	100%

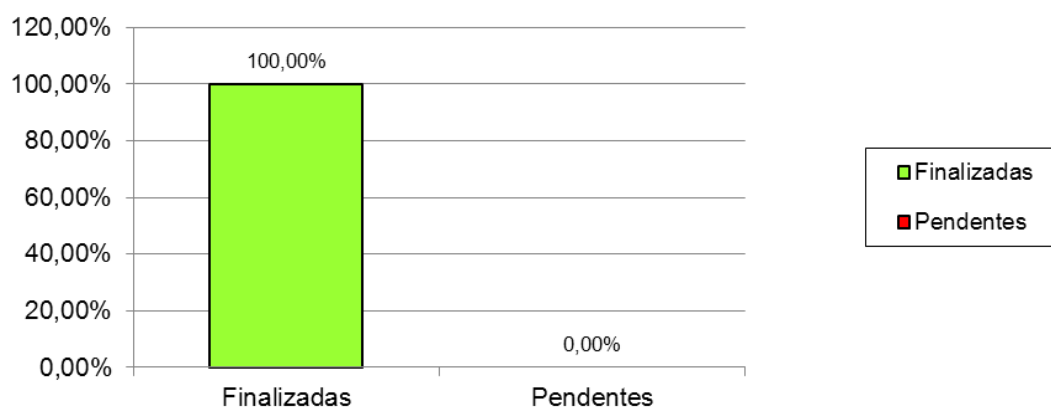
Demandas por:



C - STATUS DAS DEMANDAS

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

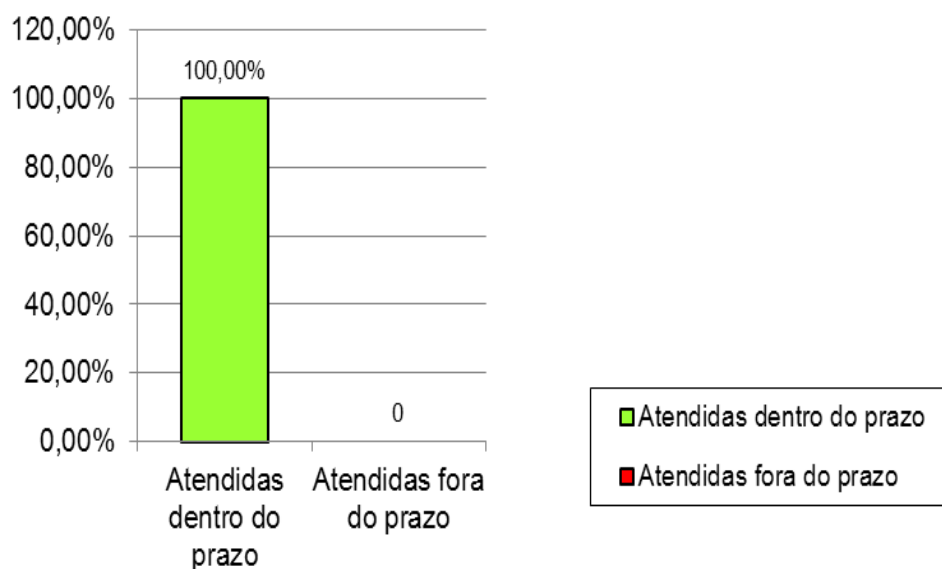
Status das Demandas



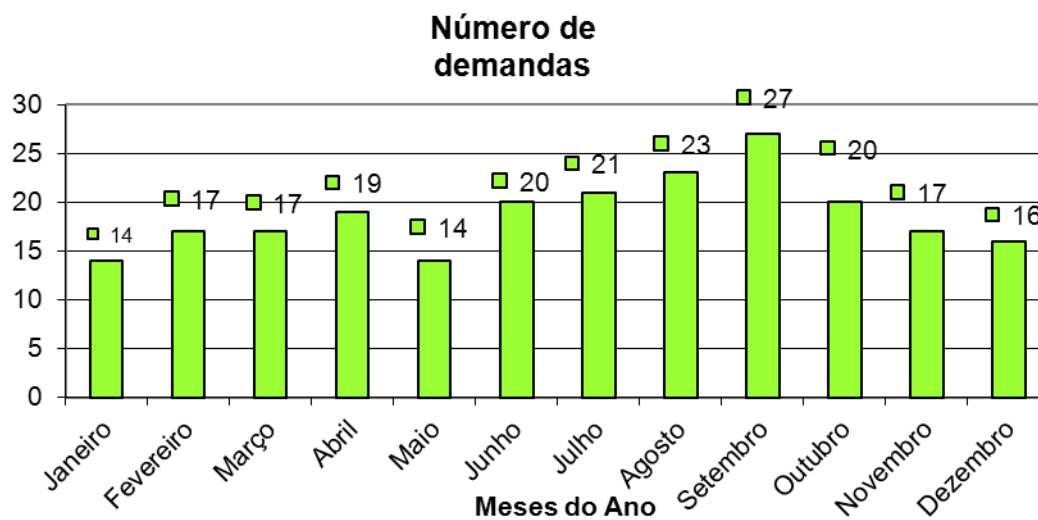
D - ATENDIMENTO DAS DEMANDAS NO PRAZO

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

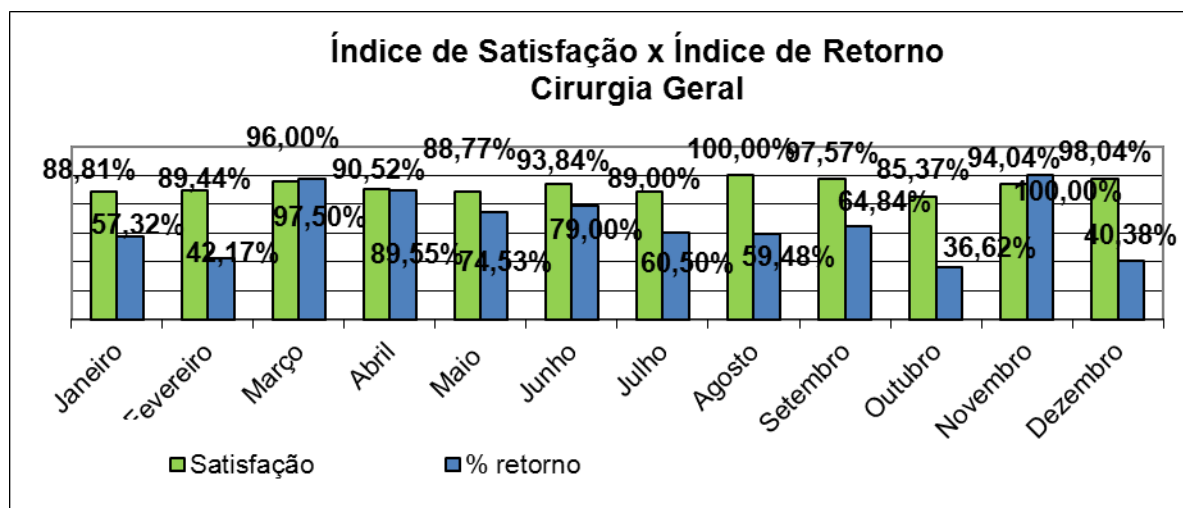
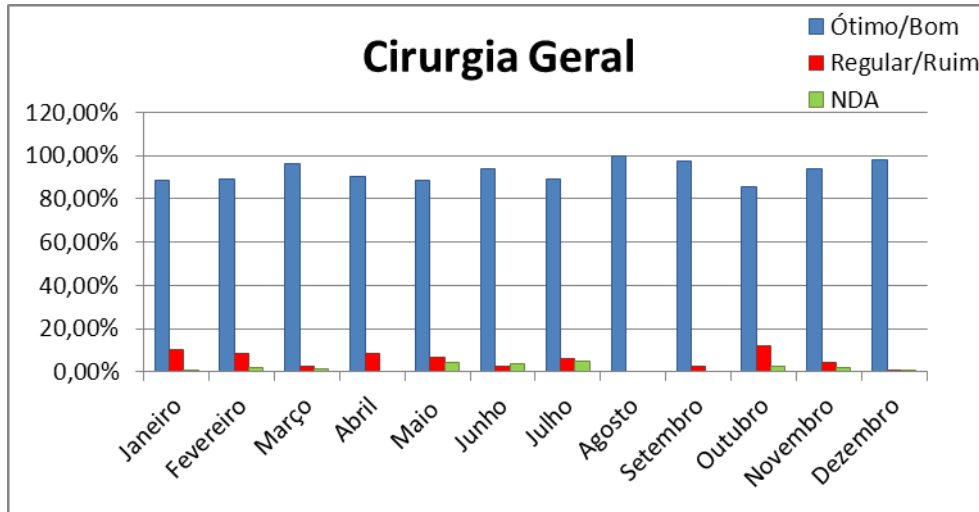
A – UNIDADES DE INTERNAÇÃO

PSCE aplicadas.....236

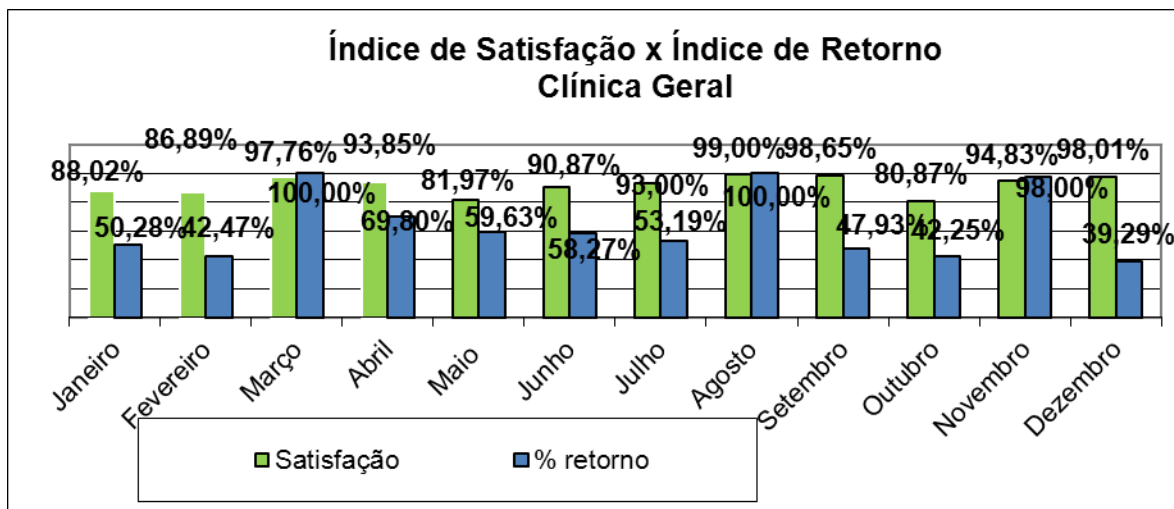
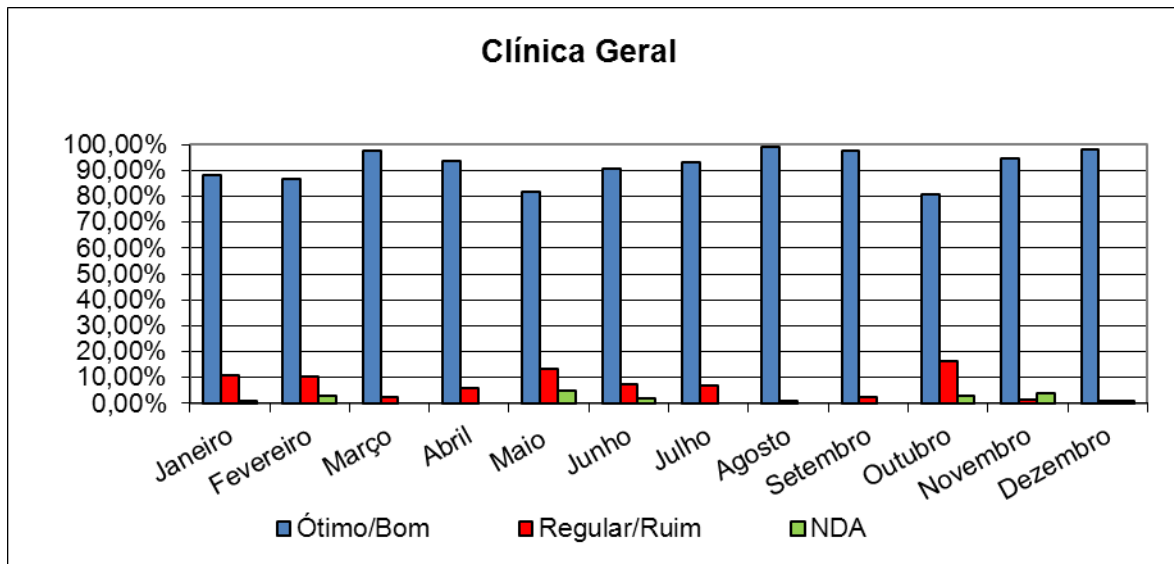
Tabela de % de Retorno e % de satisfação por Unidade de Internação

Clínica	Índice de Retorno	Índice de Satisfação
Clínica Médica	39,29%	98,10%
Cirurgia Geral	49,38%	98,04%
Convênios	79,12%	97,46%
Pediatria	57,50%	100,00%
Maternidade	38,89%	100,00%
Uti- Adulto	44,44%	93,48%
Uti-Neonatal	70,00%	96,27%
Hemodiálise	100,00%	93,21%
UANA	6,05%	52,00%

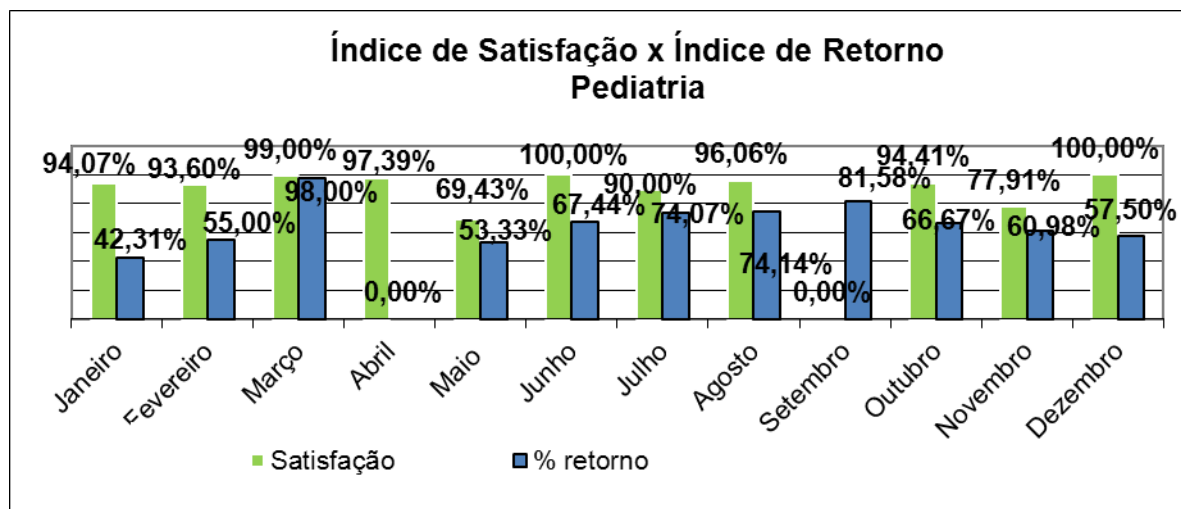
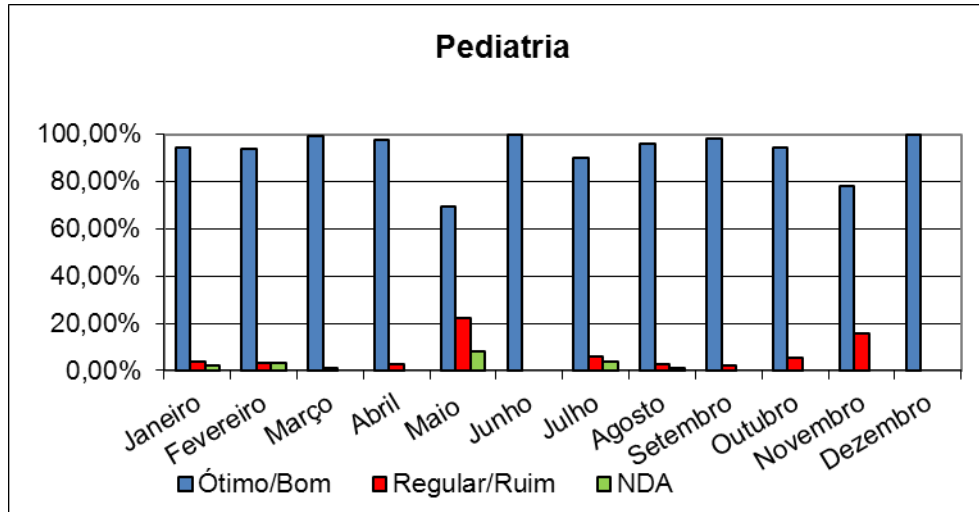
a.1. Unidade de Clínica Cirurgia



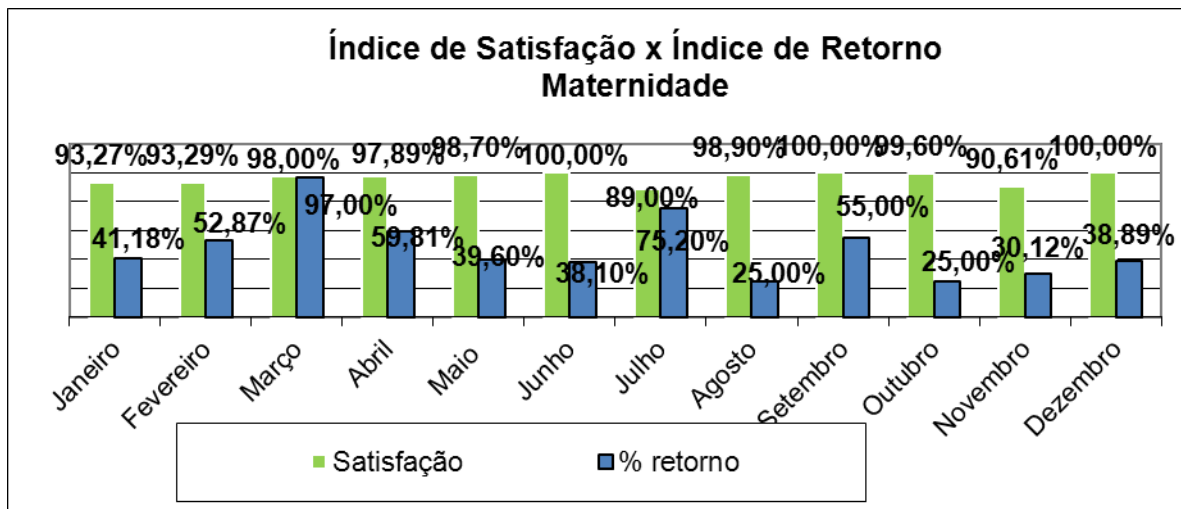
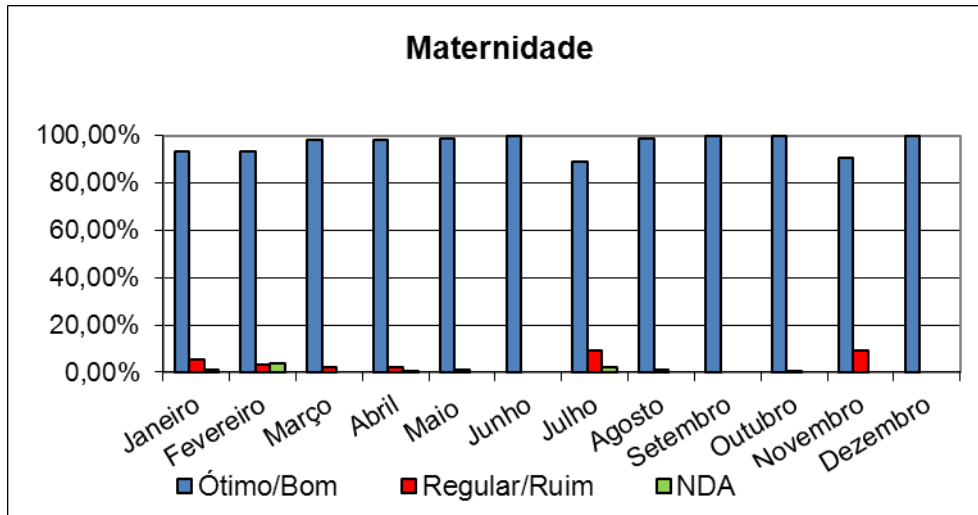
a.2. Unidade de Clínica Médica:



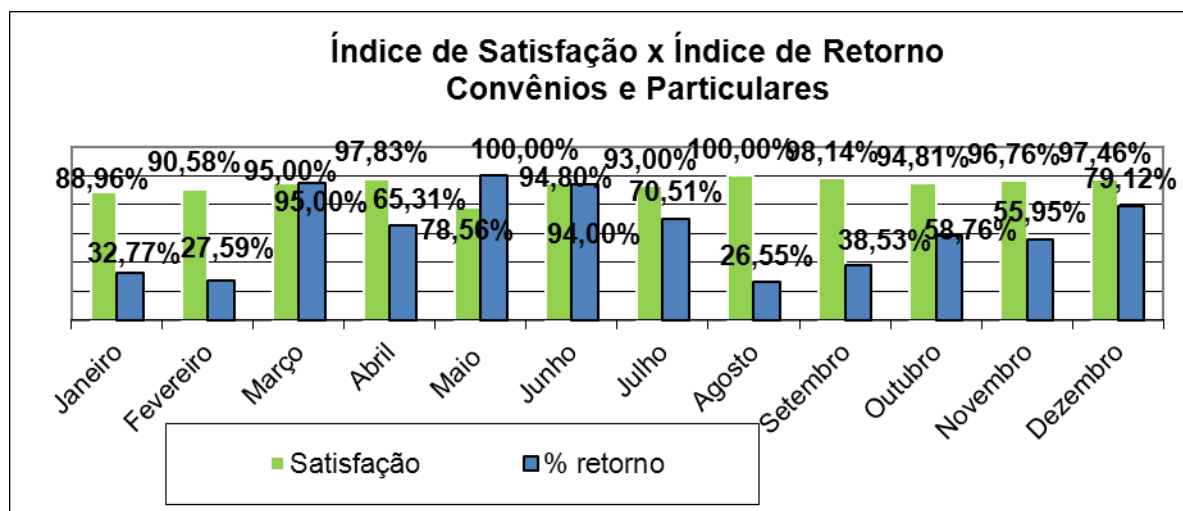
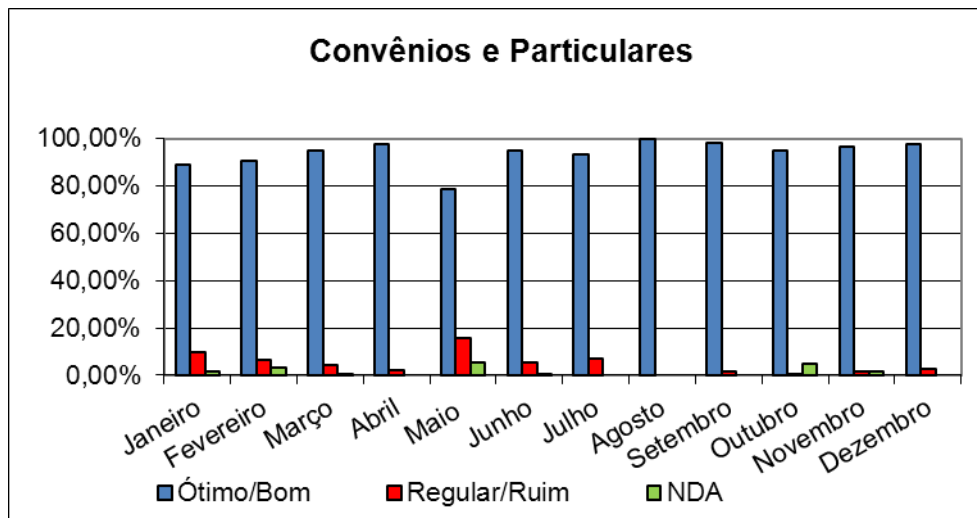
a.3. Unidade de Pediatria:



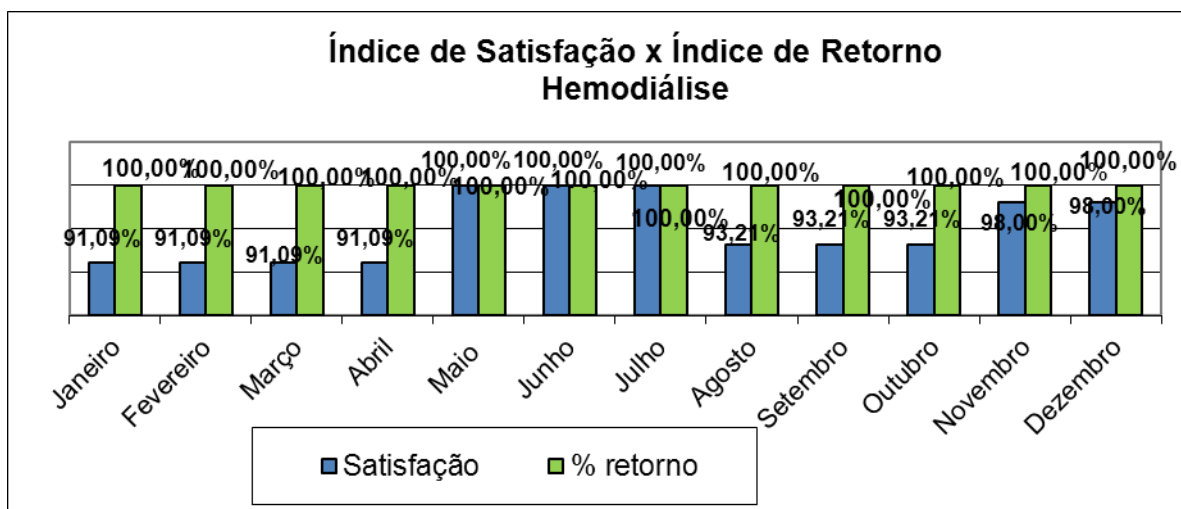
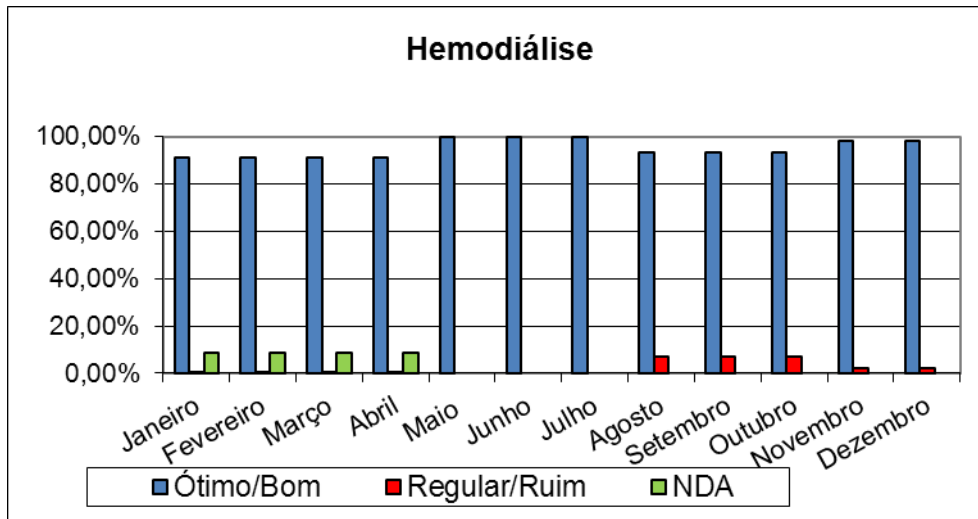
a.4. Unidade de Maternidade:



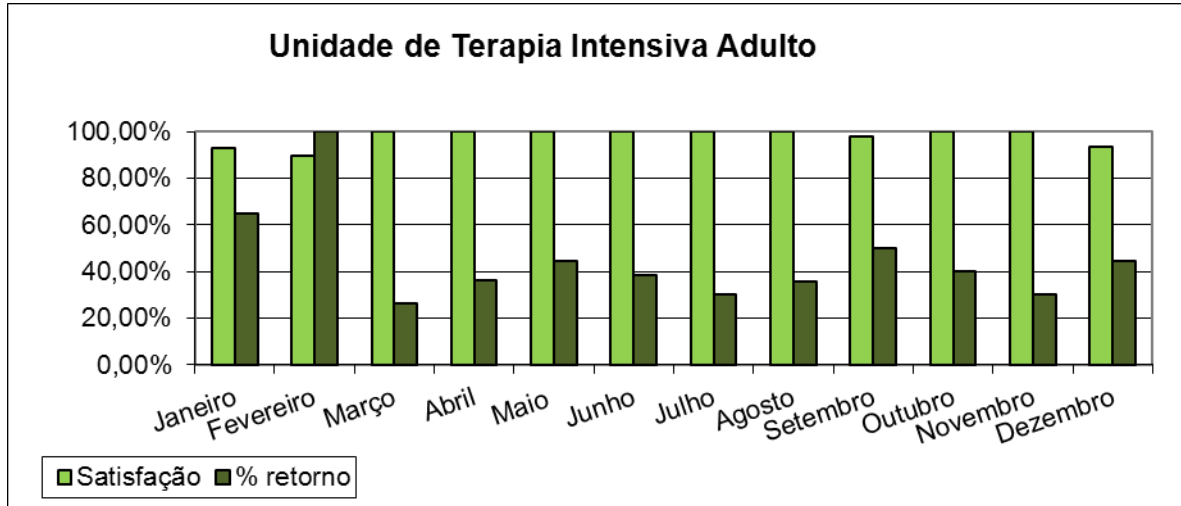
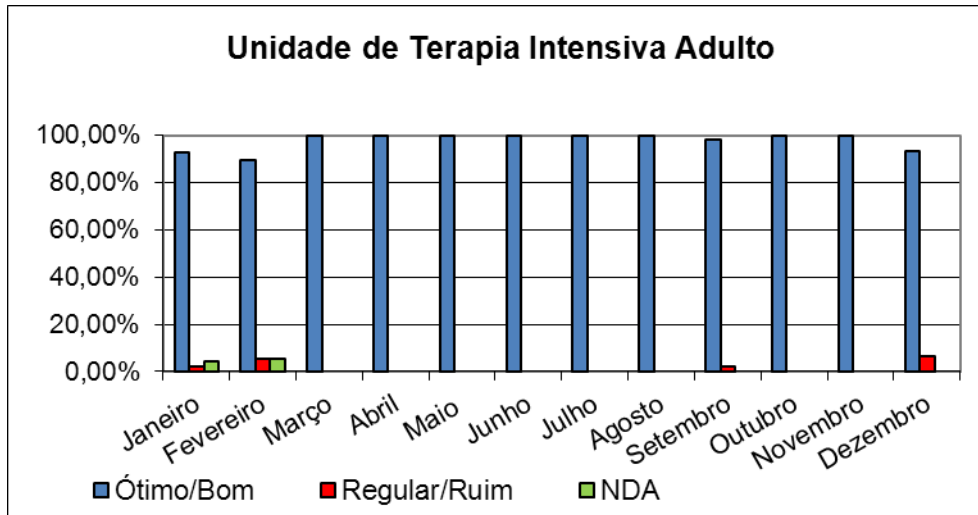
a.5. Unidade de Internação Privada:



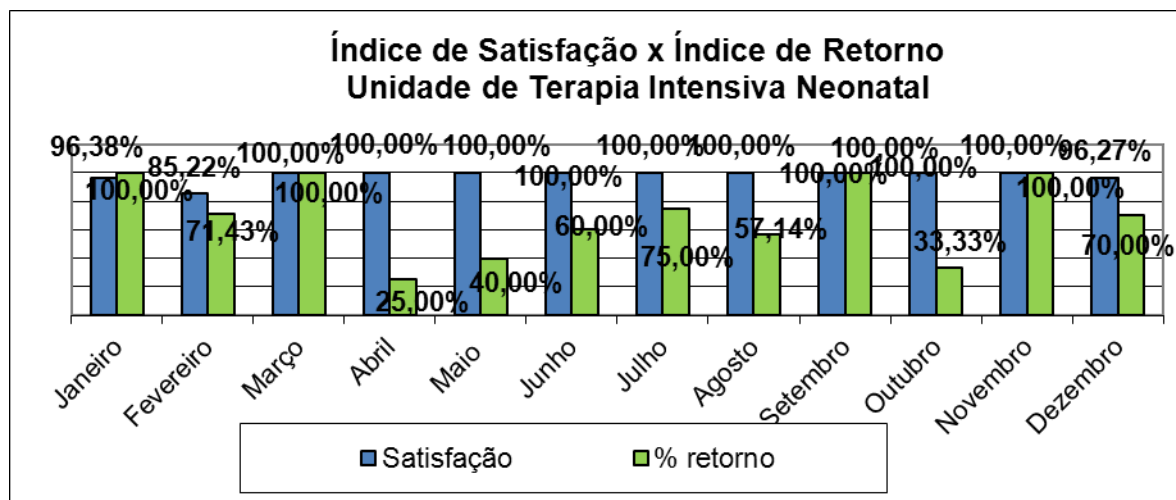
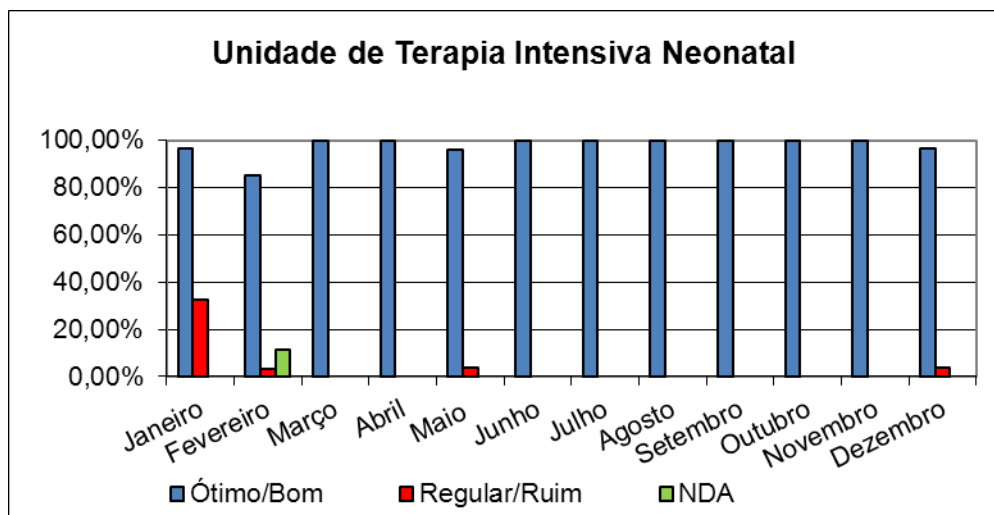
a.6. Unidade de Hemodiálise



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.....315

