

Ouvidoria

Relatório Mensal de Atividades

Fevereiro
2015

APRESENTAÇÃO DOS DADOS

Período: 01 a 28 de fevereiro de 2015.

Demandas analisadas e tratadas: 18

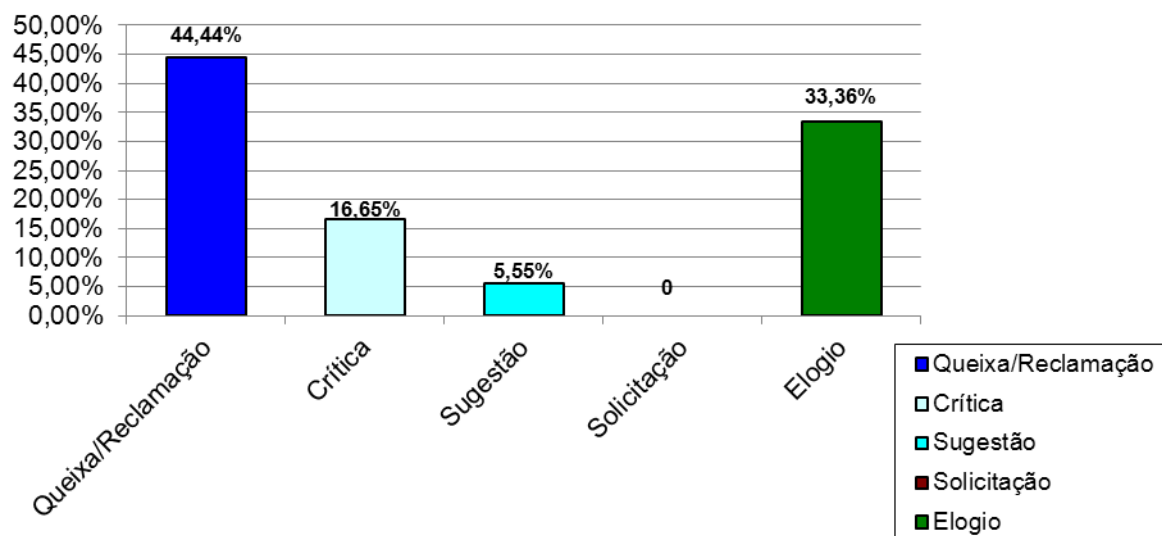
Número De PSCE nas Unidades de Internação: 133

Número De PSCE na Unidade de Pronto Atendimento: 175

1- TIPO DE DEMANDA

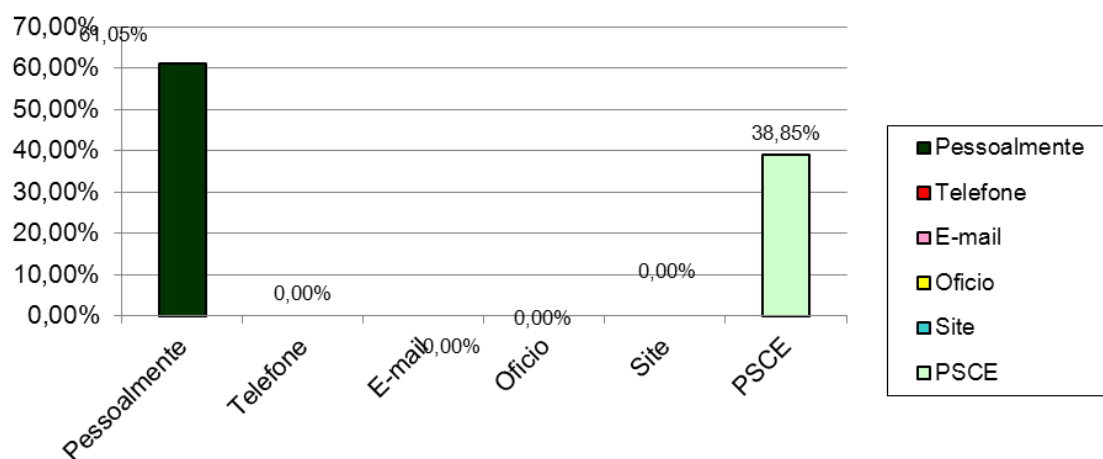
A distribuição dos 18 chamados, de acordo com a sua classificação, do período em tela foi:

TIPO DE DEMANDA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Queixa/Reclamação	8	44,44%
Crítica	3	16,65%
Sugestão	1	5,55%
Solicitação	0	0,00%
Elogio	6	33,36%
TOTAL	18	100%



2- ORIGEM DAS DEMANDAS

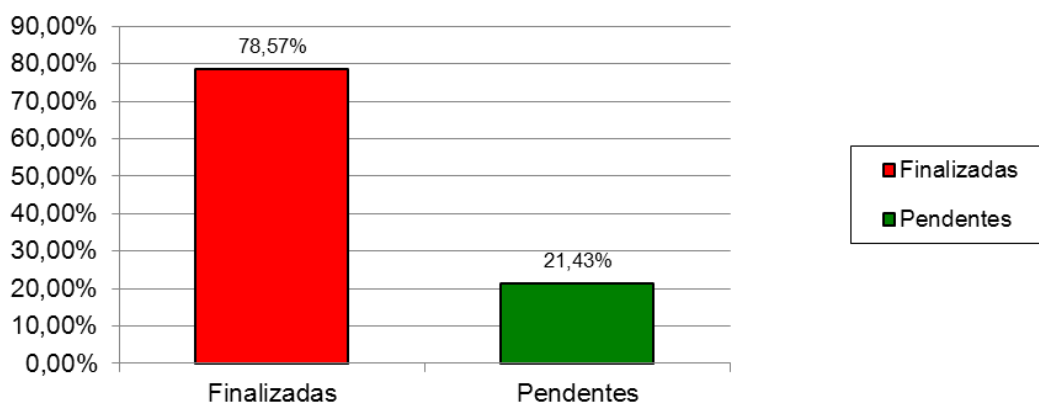
Origem das Demandas	PERCENTUAL
Pessoalmente	61,05%
Telefone	0,00%
E-mail	0,00%
Ofício	0,00%
Site	0,00%
PSCE	38,85%
TOTAL	100%



3- SITUAÇÃO DAS DEMANDAS

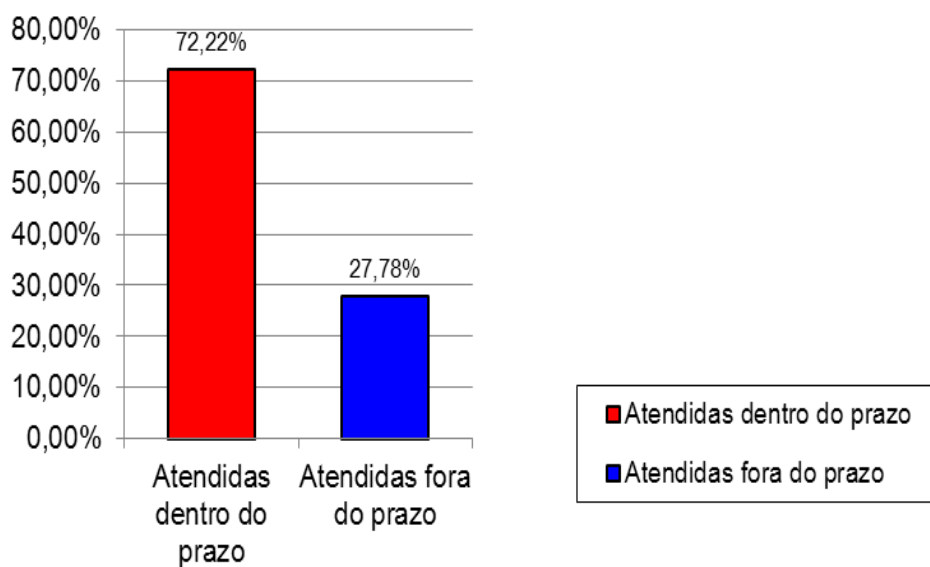
As demandas analisadas no período, estão classificadas, de acordo com o desenvolvimento de sua conclusão em:

Status das Demandas	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Finalizadas	16	78,57%
Pendentes	2	21,43%
TOTAL	18	100%



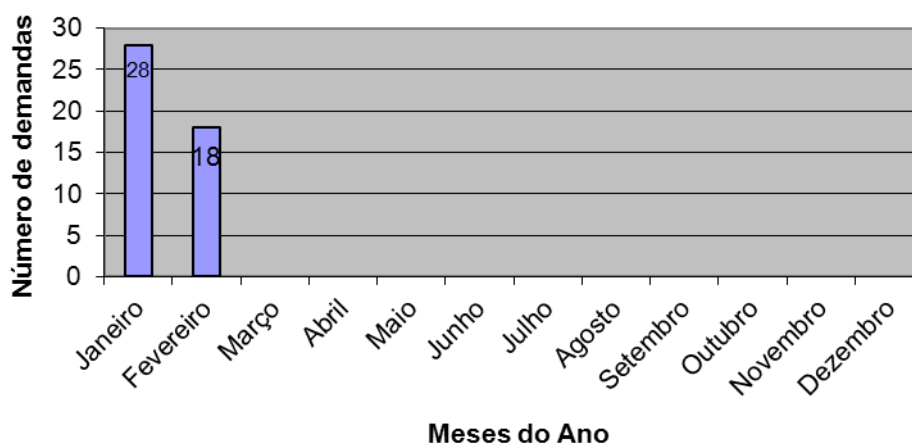
4- ATENDIMENTO DAS DEMANDAS NO PRAZO

Demandas Atendidas	PERCENTUAL
Atendidas dentro do prazo	72,22%
Atendidas fora do prazo	27,78%
TOTAL	100%



5- EVOLUÇÃO DOS CHAMADOS

Os chamados da Ouvidoria evoluem periodicamente de acordo com os dados que seguem:

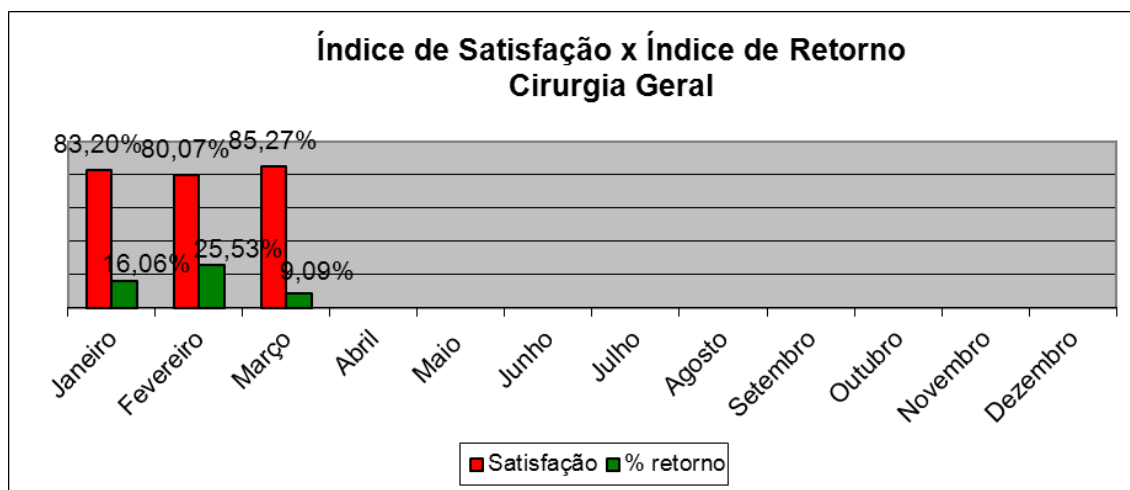
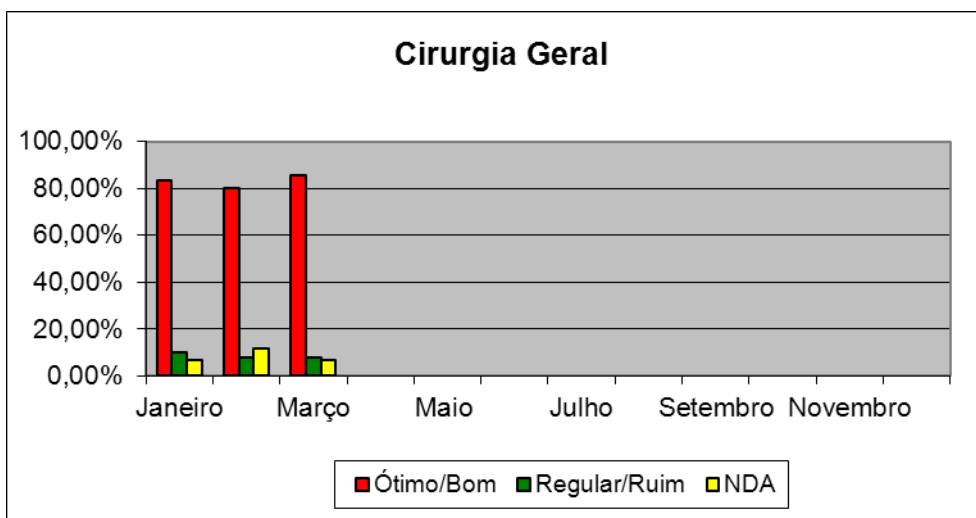


6- Índice de Satisfação e Retorno por Clínica

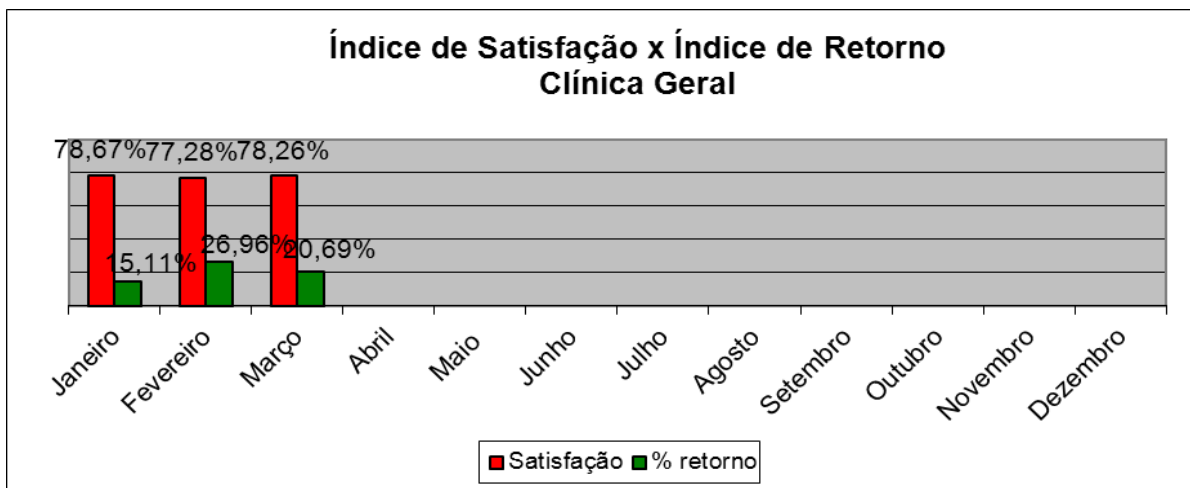
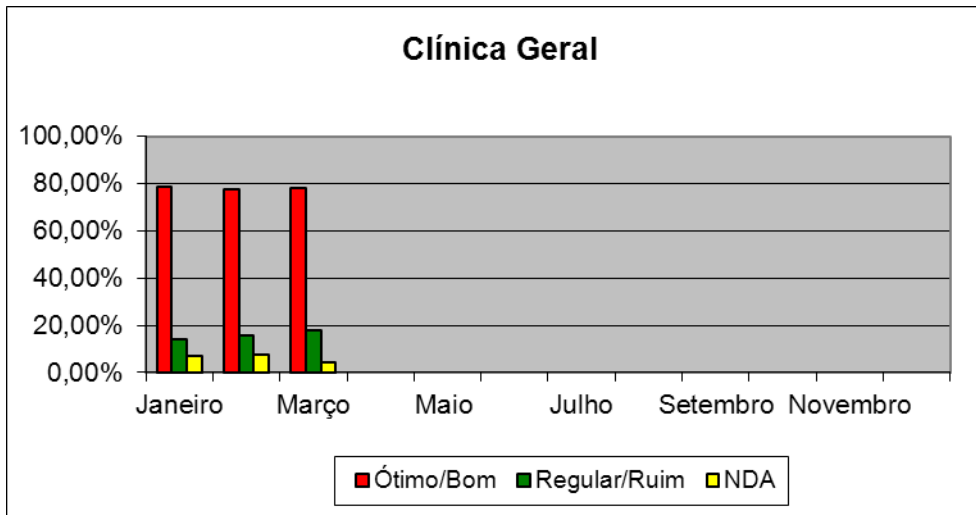
Clínica	Índice de Retorno	Índice de Satisfação
Clínica Médica	26,96%	80,07%
Cirurgia Geral	25,53%	77,28%
Convênios	19,4%	89,13%
Pediatria	33,33%	88,10
Maternidade	27,63%	89,03%

7- Evolução do índice de Satisfação e Retorno por Clínica

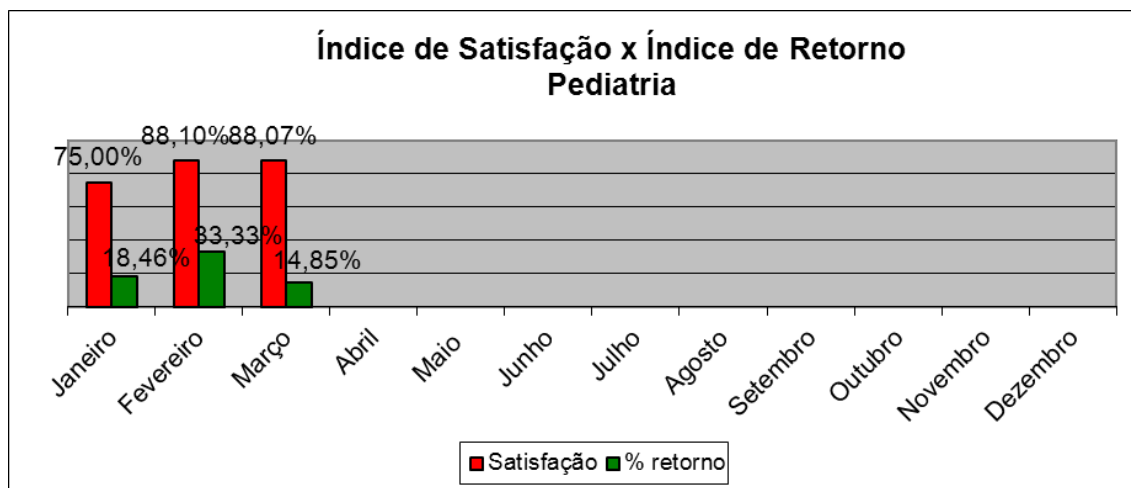
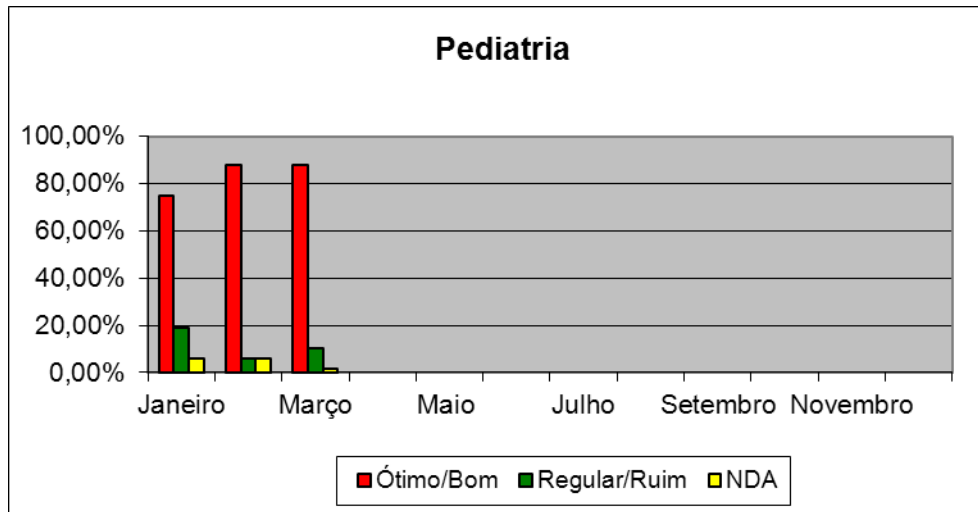
Cirurgia Geral:



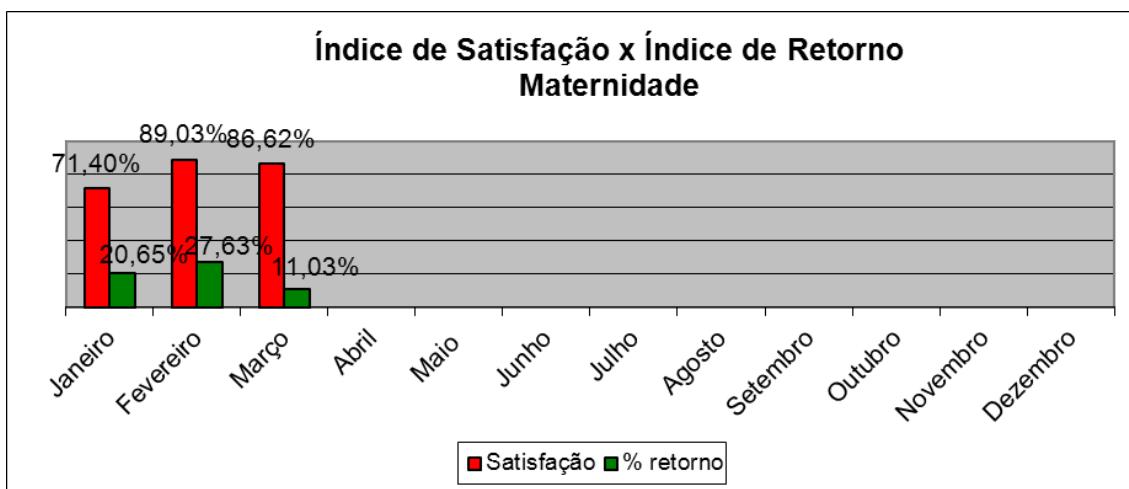
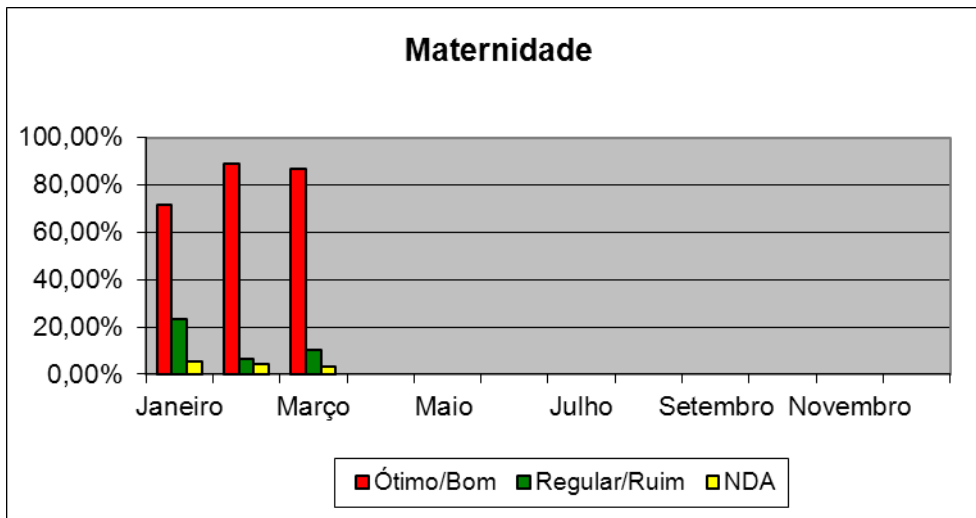
Clínica Médica:



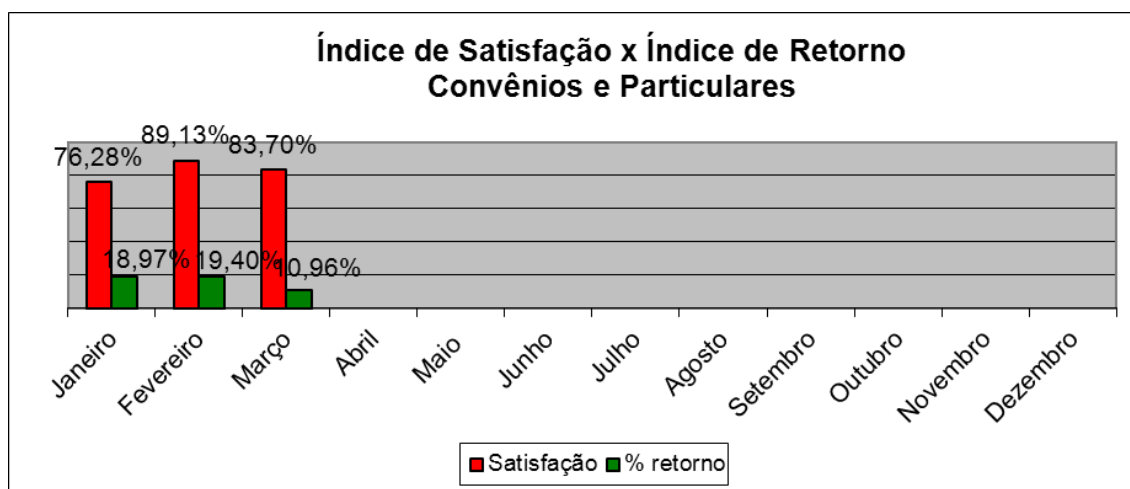
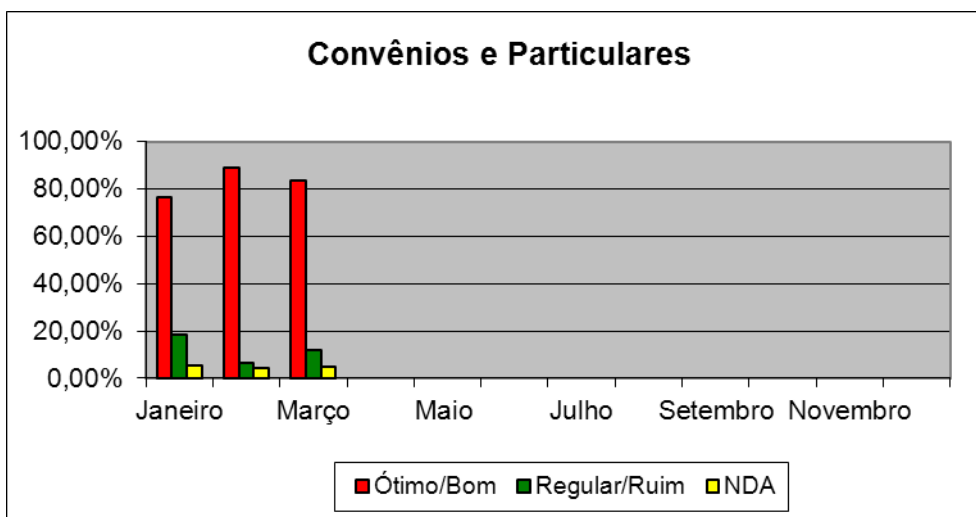
Pediatria:



Maternidade:



Convênios:



UNIDADE DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA:

