

# Ouvidoria

## Relatório Mensal de Atividades

Fevereiro  
2015

## APRESENTAÇÃO DOS DADOS

**Período:** 01 a 28 de fevereiro de 2015.

**Demandas analisadas e tratadas:** 18

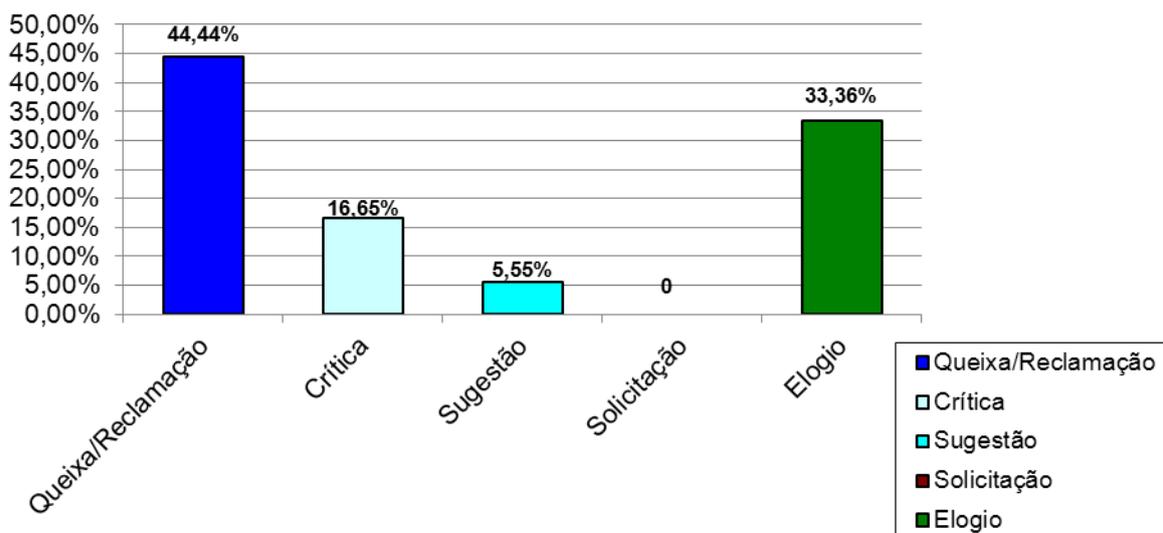
**Número De PSCE nas Unidades de Internação:** 133

**Número De PSCE na Unidade de Pronto Atendimento:** 175

### 1- TIPO DE DEMANDA

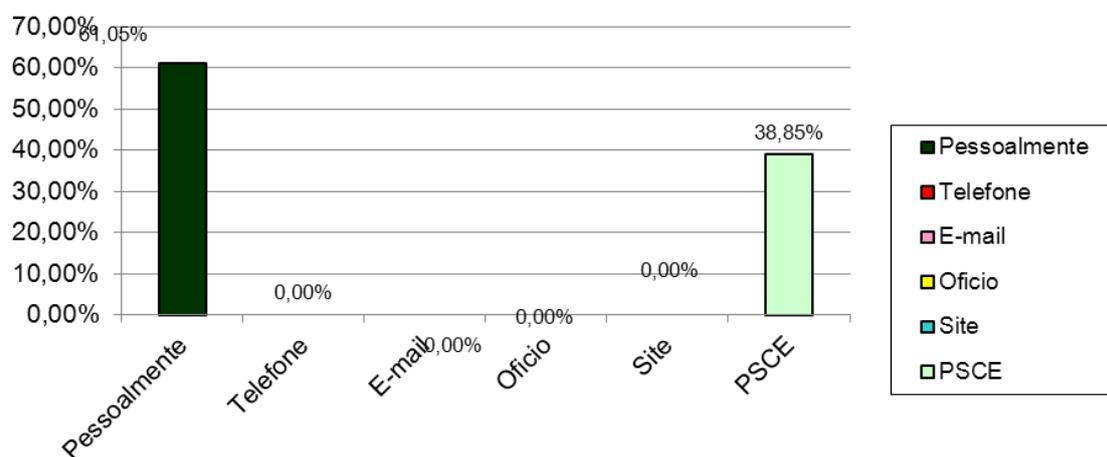
A distribuição dos 18 chamados, de acordo com a sua classificação, do período em tela foi:

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%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>



## 2- ORIGEM DAS DEMANDAS

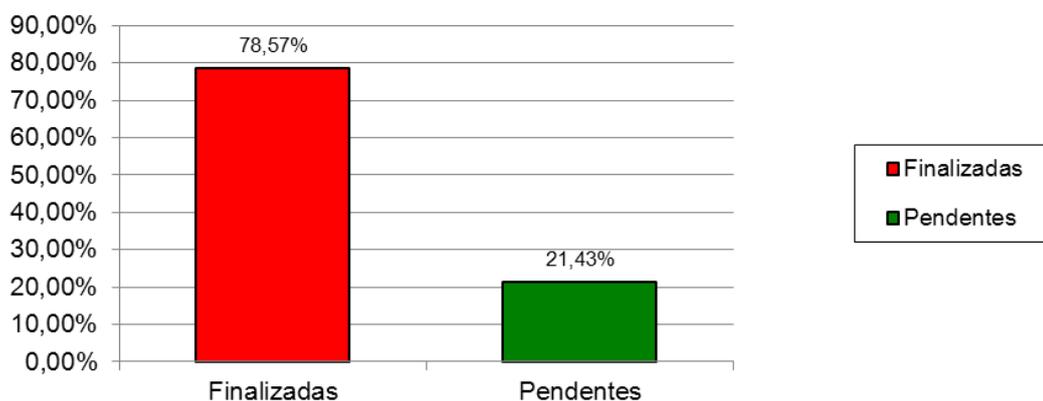
Origem das Demandas	PERCENTUAL
Pessoalmente	61,05%
Telefone	0,00%
E-mail	0,00%
Ofício	0,00%
Site	0,00%
PSCE	38,85%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>



### 3- SITUAÇÃO DAS DEMANDAS

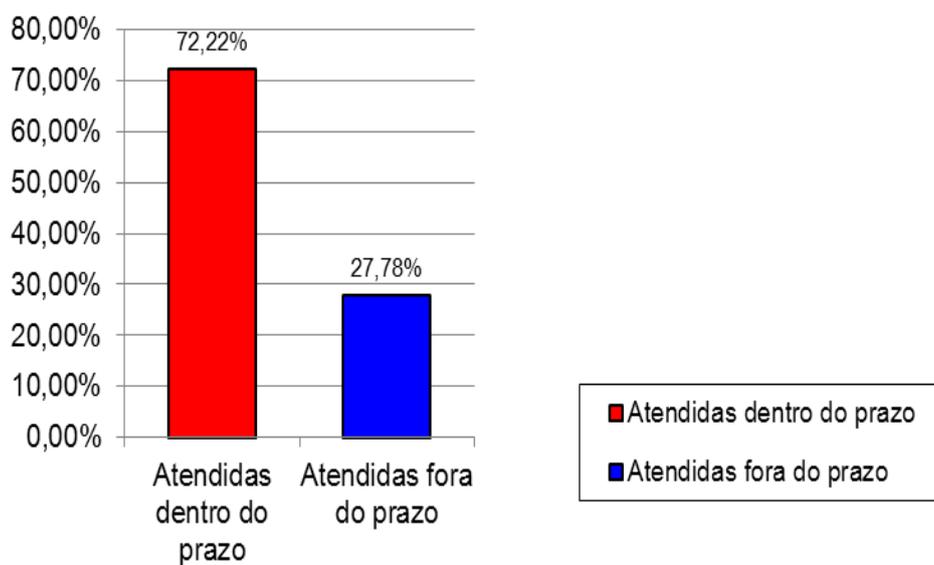
As demandas analisadas no período, estão classificadas, de acordo com o desenvolvimento de sua conclusão em:

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



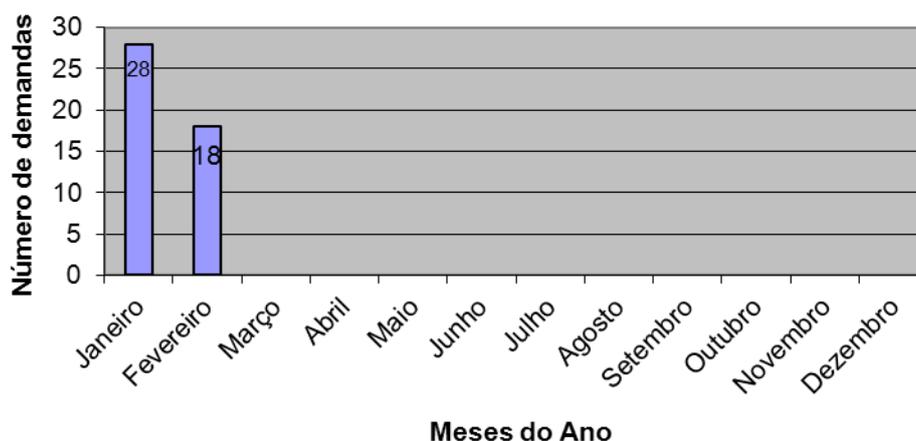
#### 4- ATENDIMENTO DAS DEMANDAS NO PRAZO

Demandas Atendidas	PERCENTUAL
Atendidas dentro do prazo	72,22%
Atendidas fora do prazo	27,78%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>



## 5- EVOLUÇÃO DOS CHAMADOS

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

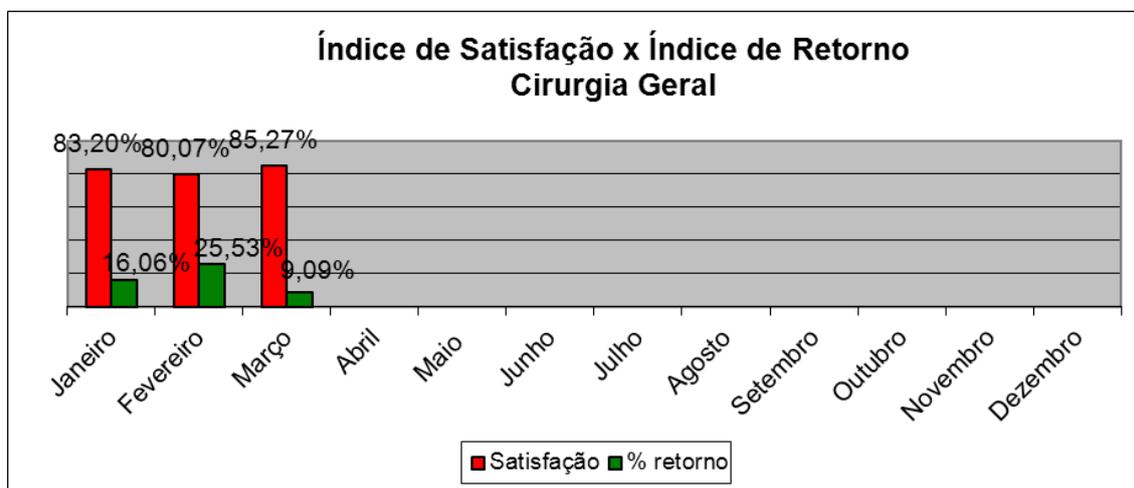
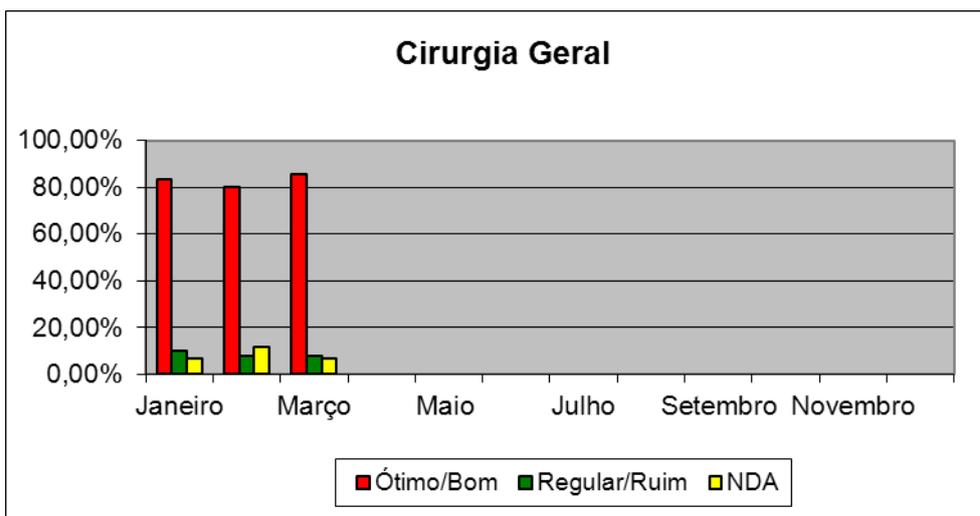


## 6- Índice de Satisfação e Retorno por Clínica

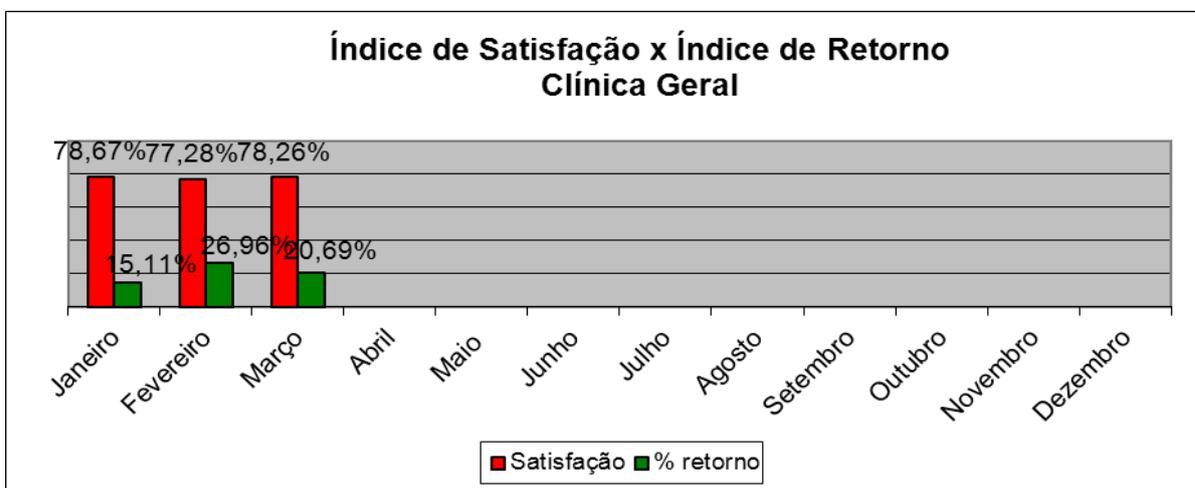
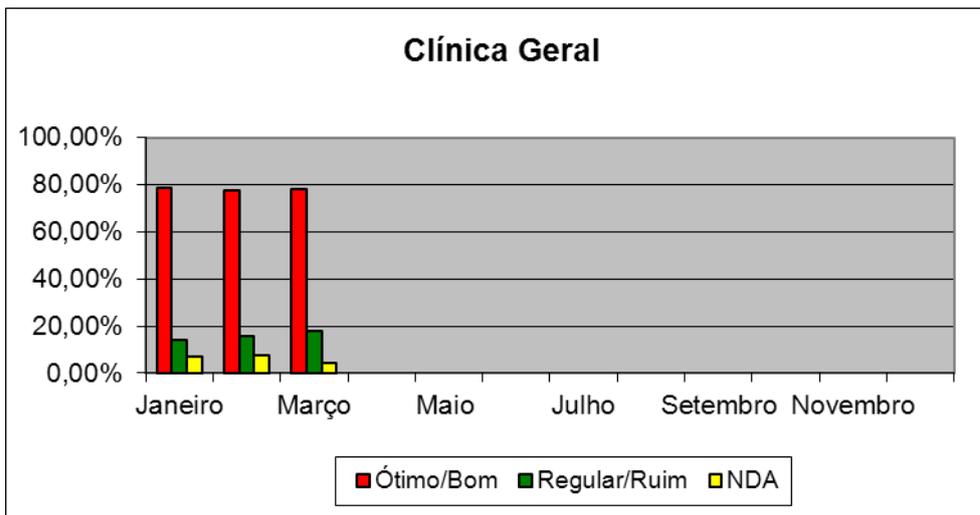
Clínica	Índice de Retorno	Índice de Satisfação
Clínica Médica	26,96%	80,07%
Cirurgia Geral	25,53%	77,28%
Convênios	19,4%	89,13%
Pediatria	33,33%	88,10
Maternidade	27,63%	89,03%

## 7- Evolução do índice de Satisfação e Retorno por Clínica

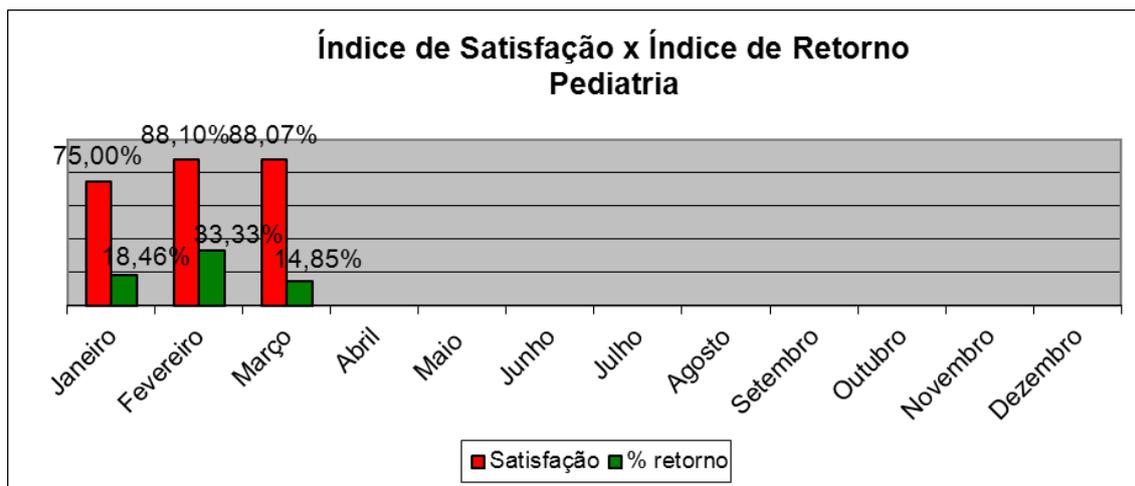
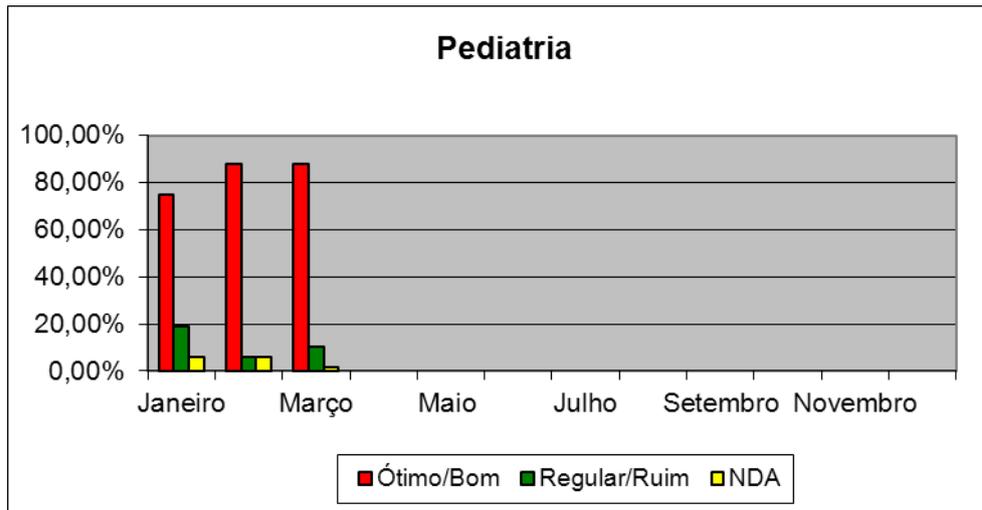
### Cirurgia Geral:



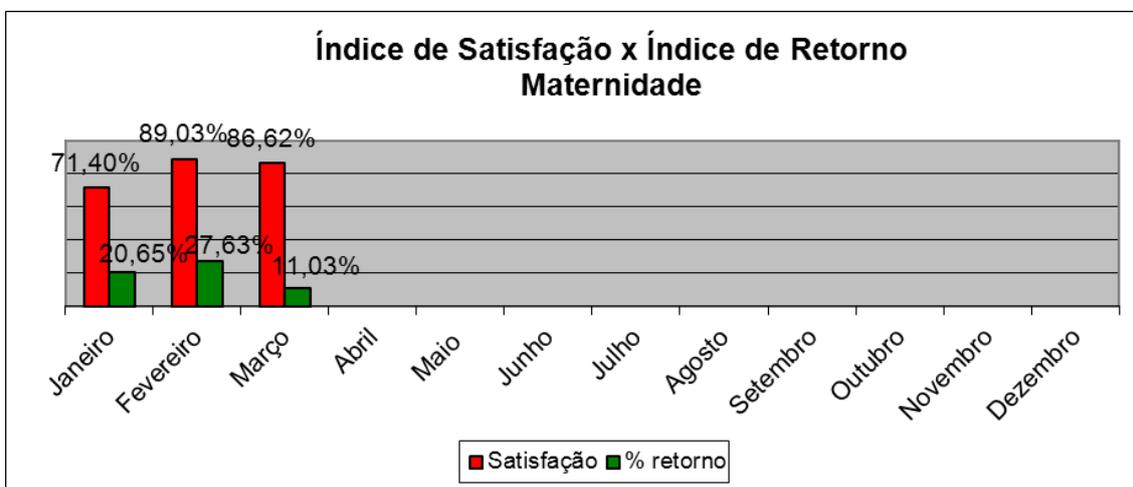
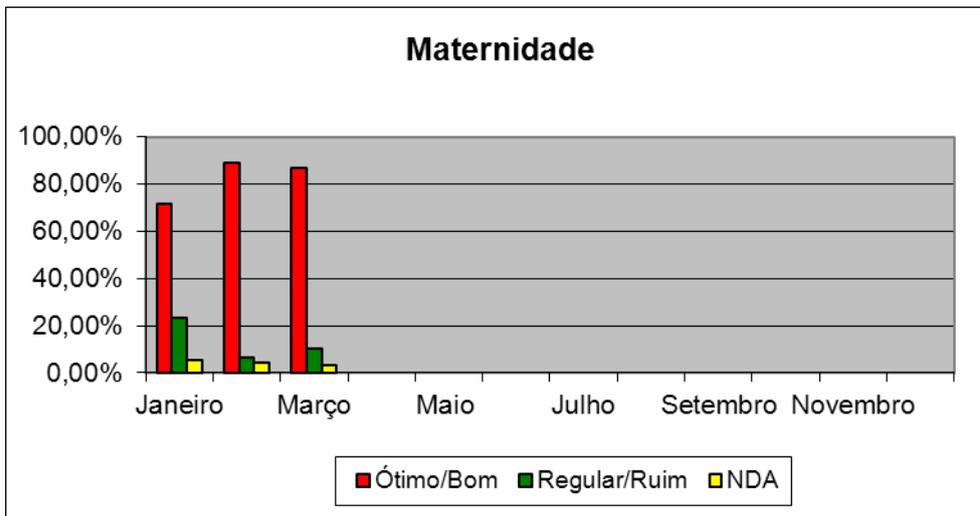
## Clínica Médica:



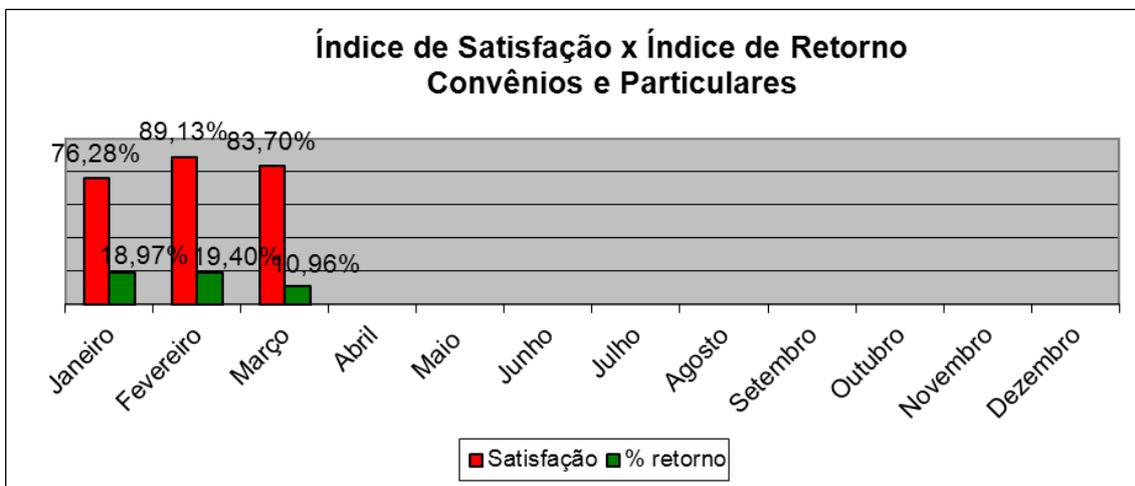
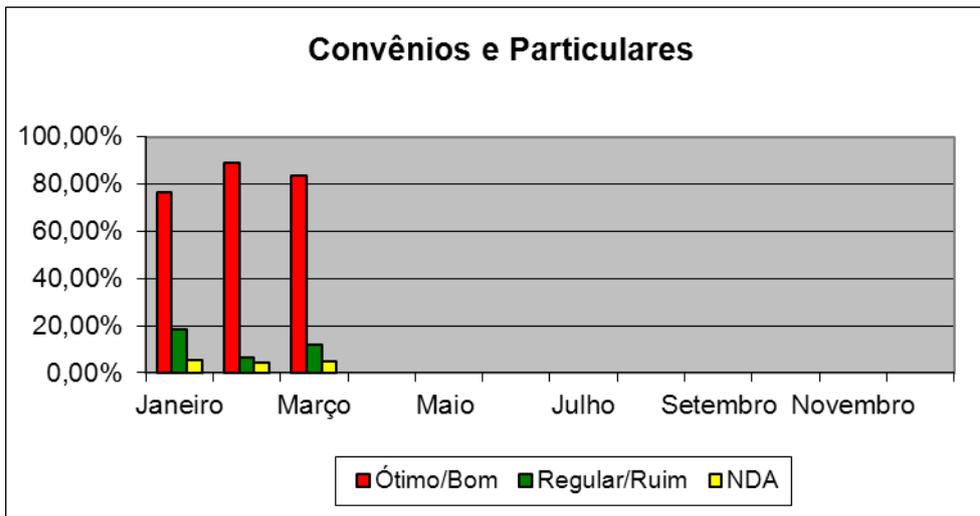
## Pediatria:



## Maternidade:



## Convênios:



## UNIDADE DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA:

