

Ouvidoria

Relatório Mensal de Atividades

FEVEREIRO
2016

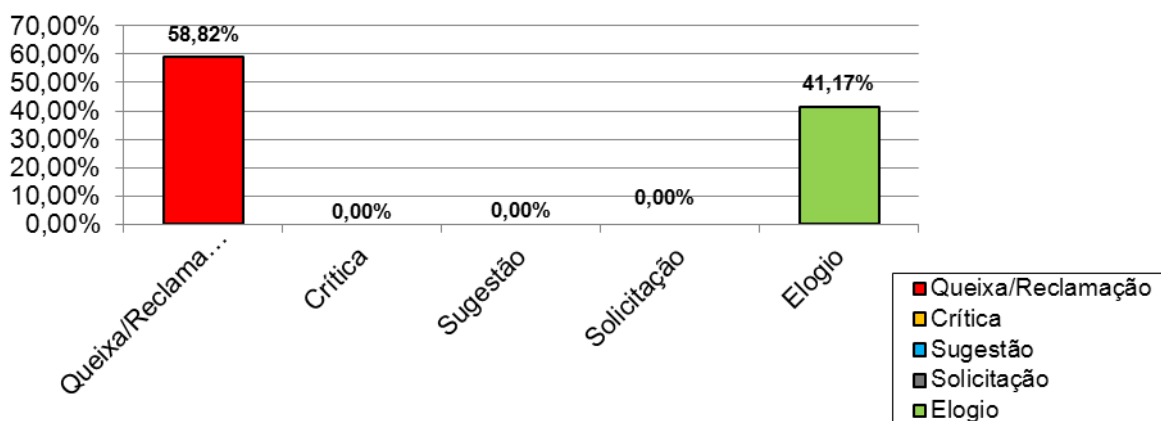
APRESENTAÇÃO DOS DADOS GERAIS

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

- Quantidade de demandas: 14

A - TIPO DE DEMANDAS:

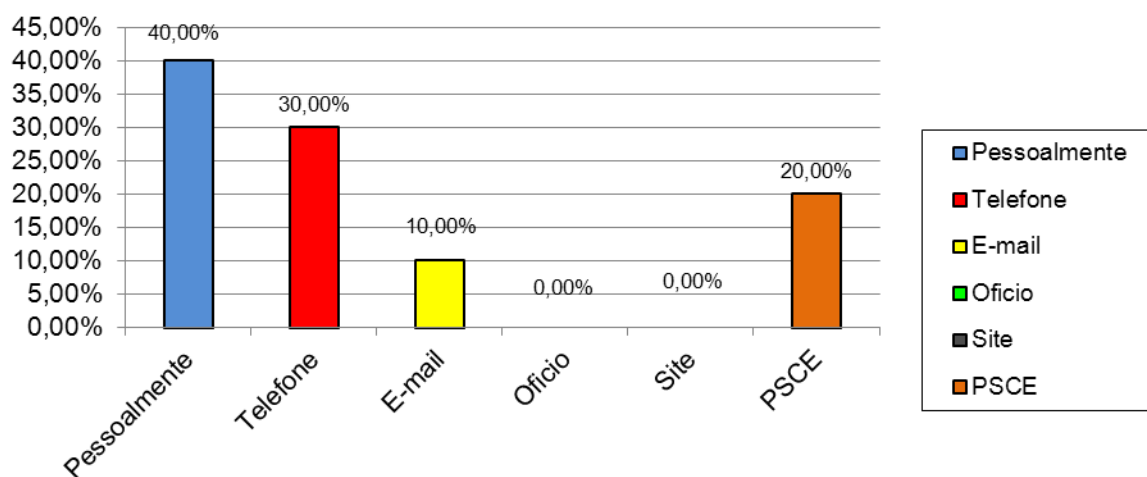
TIPO DE DEMANDA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Queixa/Reclamação	10	58,82%
Crítica		0,00%
Sugestão		0,00%
Solicitação		0,00%
Elogio	7	41,17%
TOTAL	17	100%



B – Busca Ativa e Espontânea:

Origem das Demandas	
Pessoalmente	40,00%
Telefone	30,00%
E-mail	10,00%
Ofício	0,00%
Site	0,00%
PSCE	20,00%
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
Cirurgia Geral	1	1
Convênio/ Particulares	3	.	.	.	1	4
Pediatria	1	.	.	.	2	3
Maternidade	1	.	.	.	2	3
UTI- Adulto	1	1
UTI-Neonatal
Hemodiálise
UANA	2	2
Outros	3	3
Total	10	.	.	.	7	17

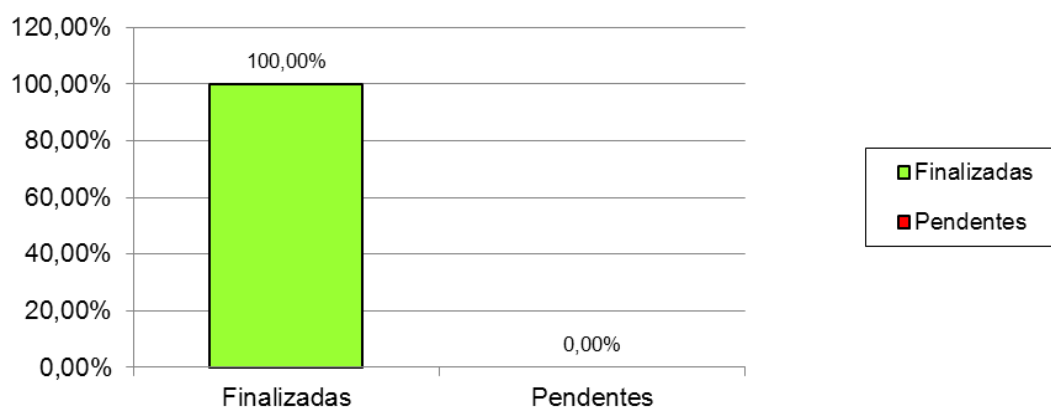
- OUTROS = Cozinha, limpeza, rouparia, recepção...

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%

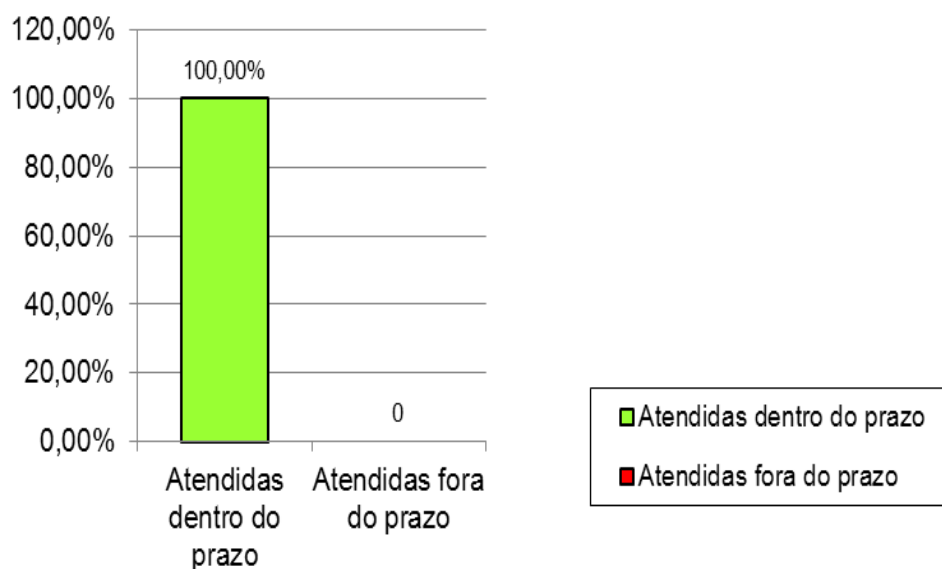
Status das Demandas



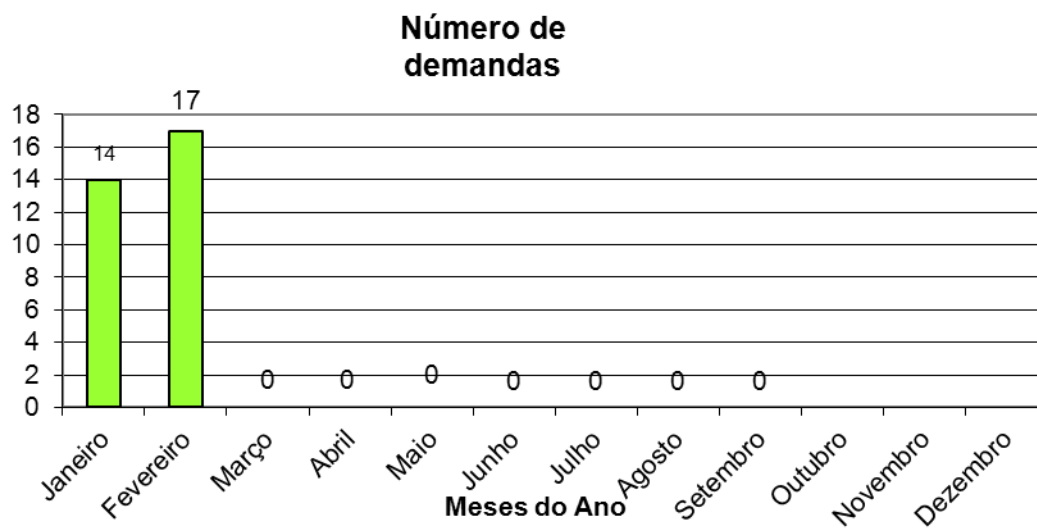
D - ATENDIMENTO DAS DEMANDAS NO PRAZO

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

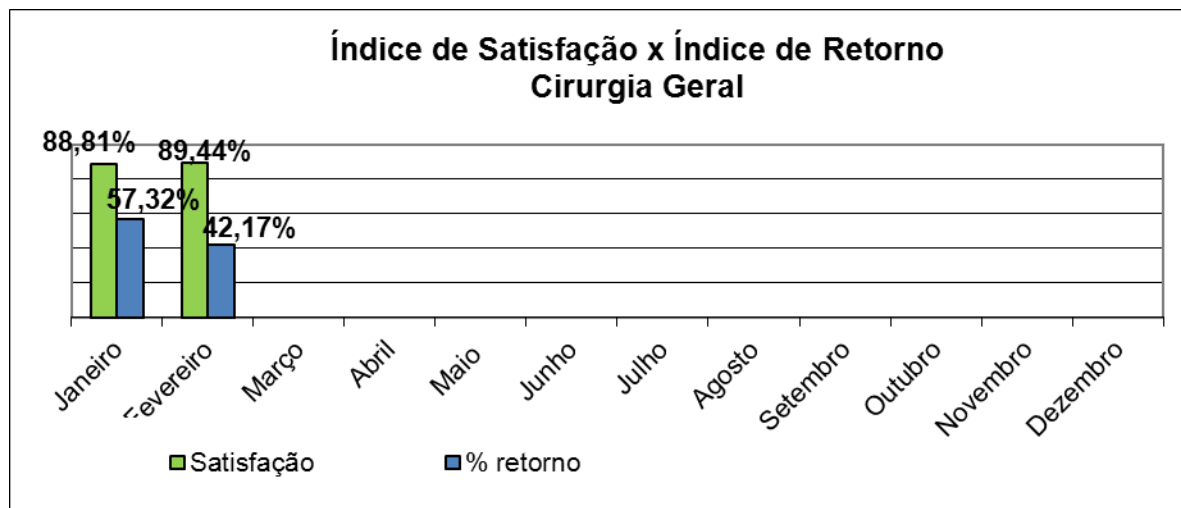
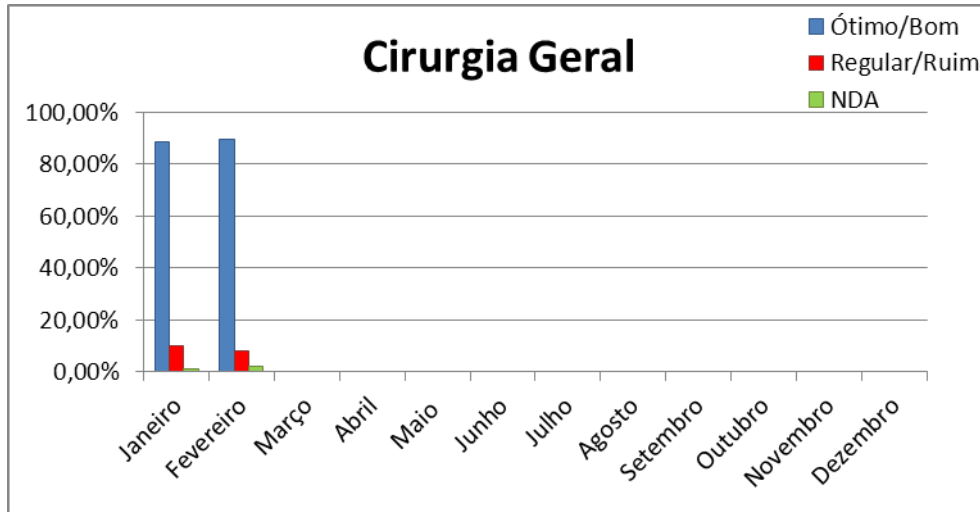
A – UNIDADES DE INTERNAÇÃO

PSCE aplicadas.....206

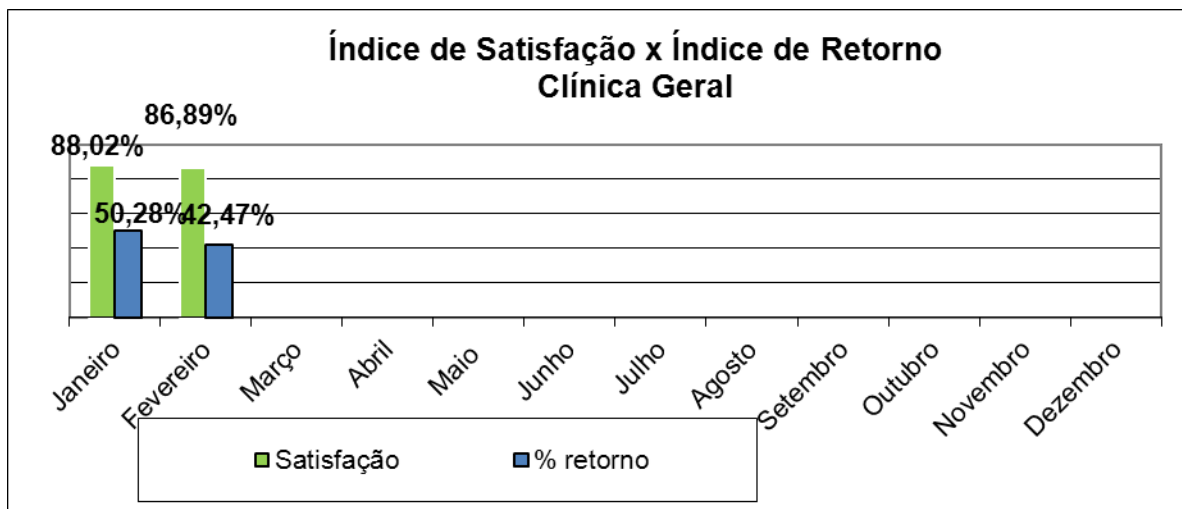
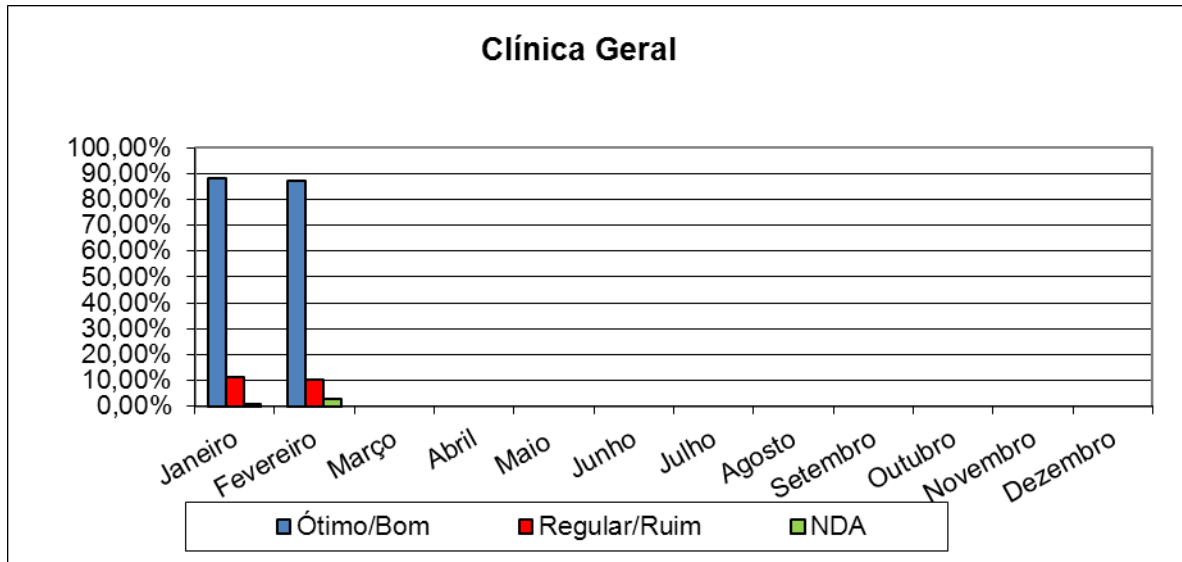
Tabela de % de Retorno e % de satisfação por Unidade de Internação

Clínica	Índice de Retorno	Índice de Satisfação
Clínica Médica	42,47%	86,89%
Cirurgia Geral	42,17%	89,44%
Convênios	27,59%	90,58%
Pediatria	55,00%	93,68%
Maternidade	52,87%	93,29%
Uti- Adulto	100,00%	89,40%
Uti-Neonatal	71,43%	89,40%
Hemodiálise	87,00%	91,09%
UANA	7,47%	96,01%

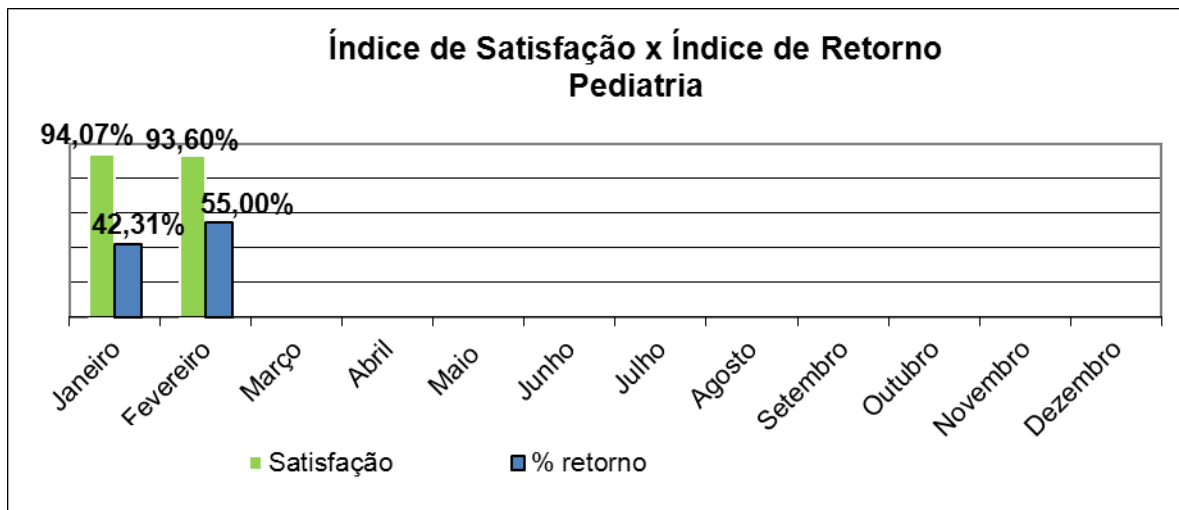
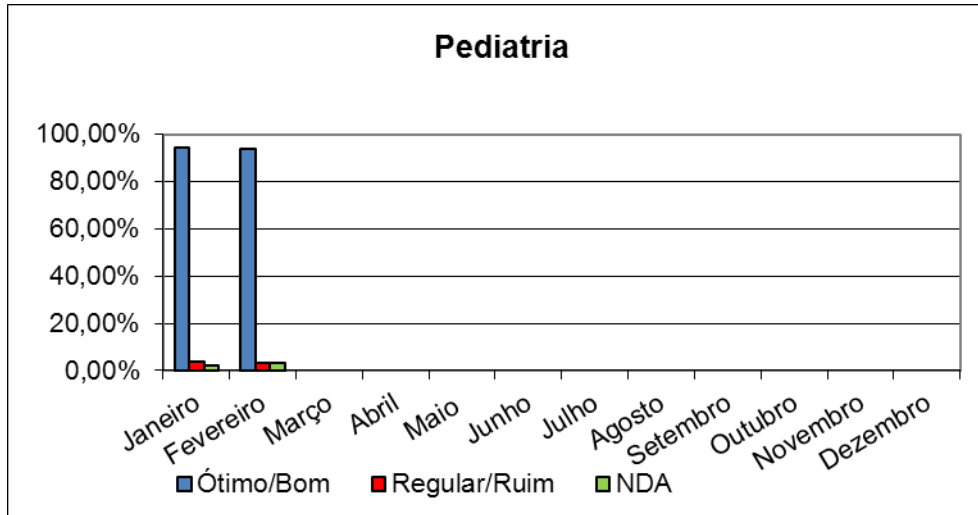
a.1. Unidade de Clínica Cirurgia



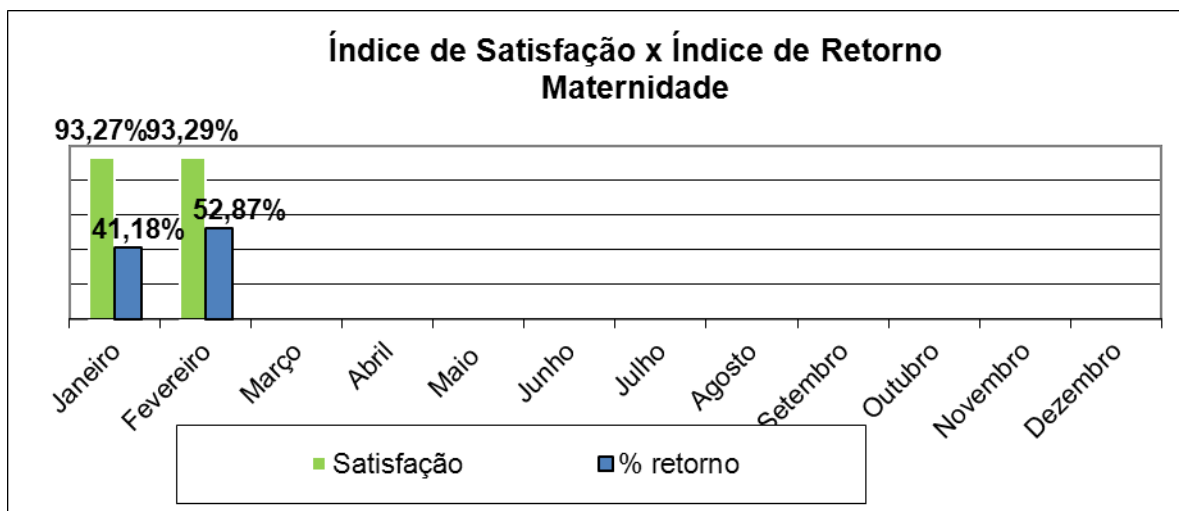
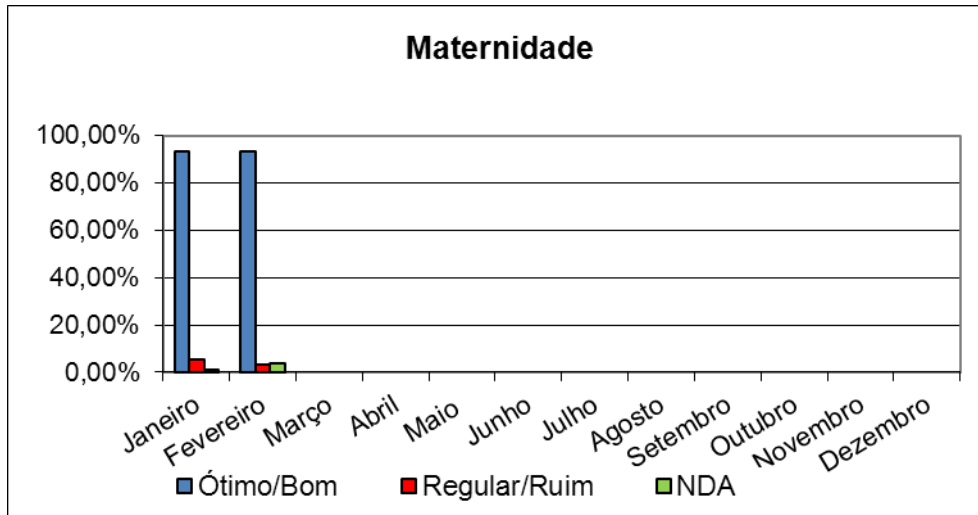
a.2. Unidade de Clínica Médica:



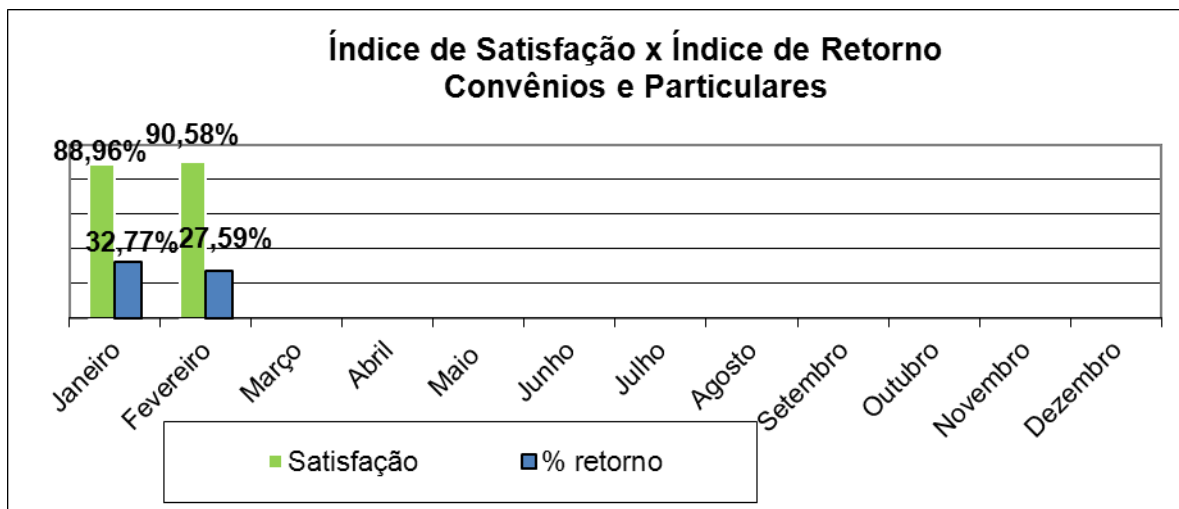
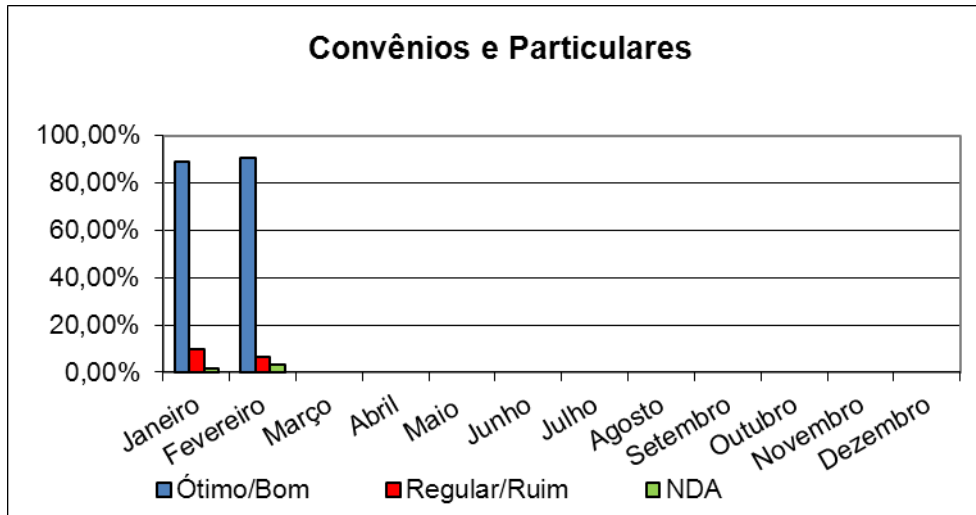
a.3. Unidade de Pediatria:



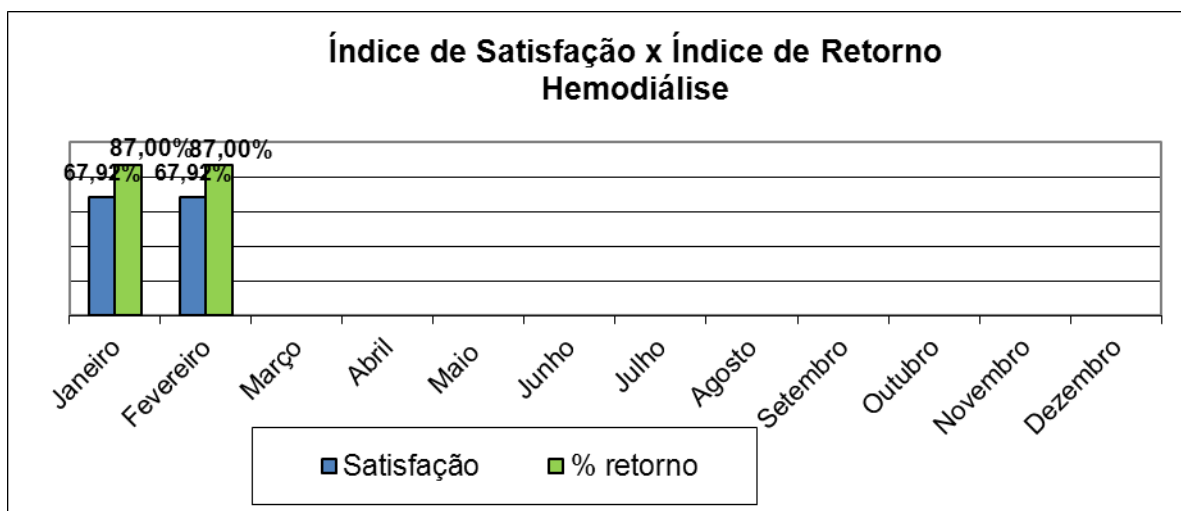
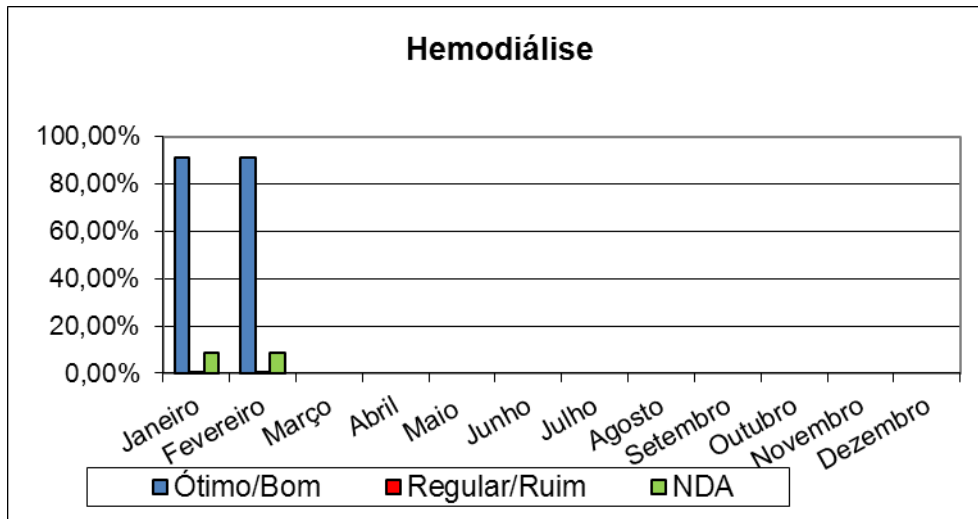
a.4. Unidade de Maternidade:



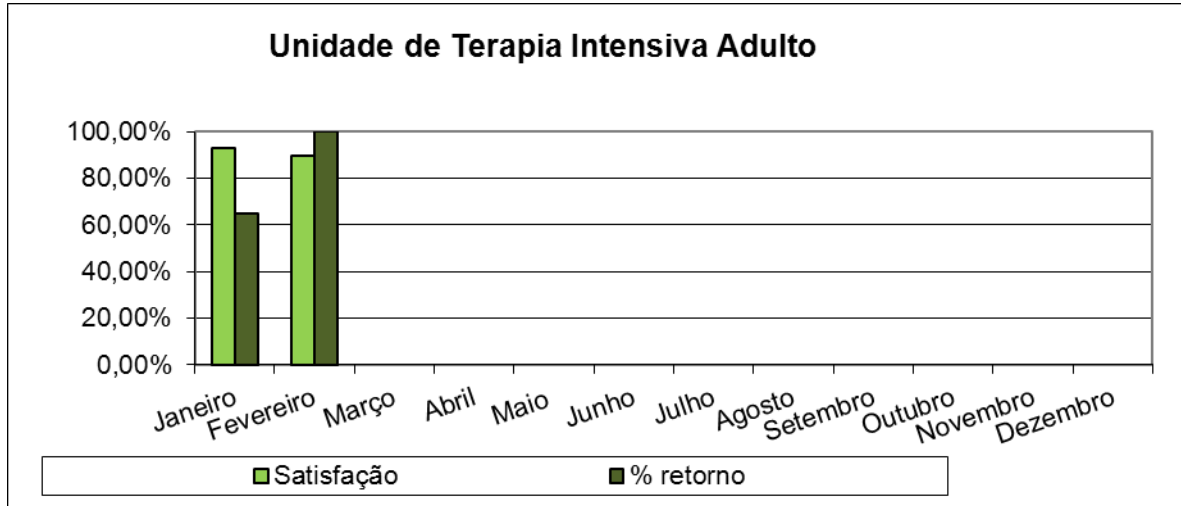
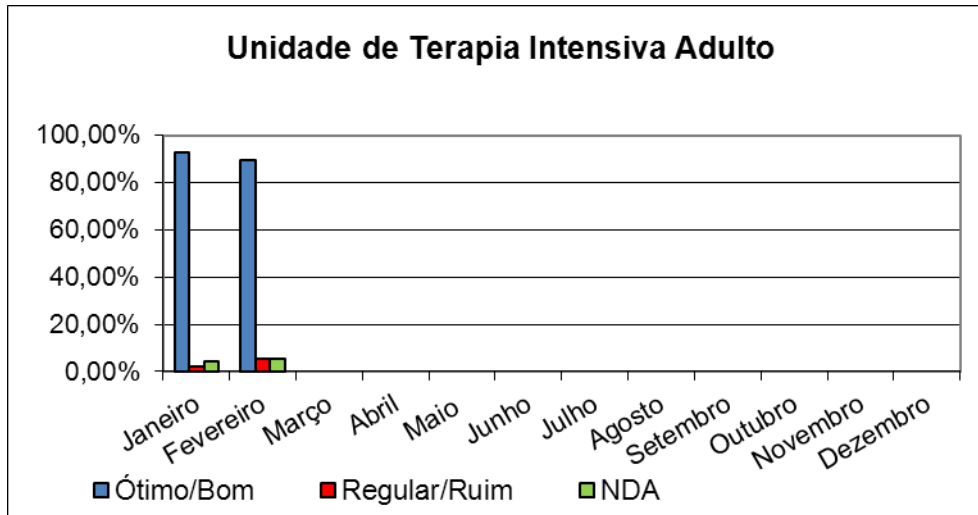
a.5. Unidade de Internação Privada:



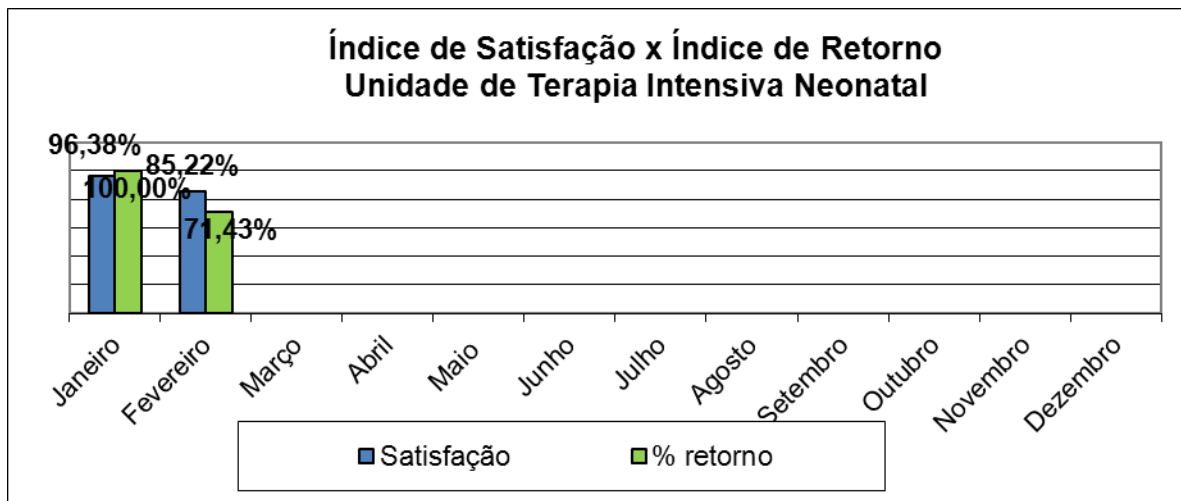
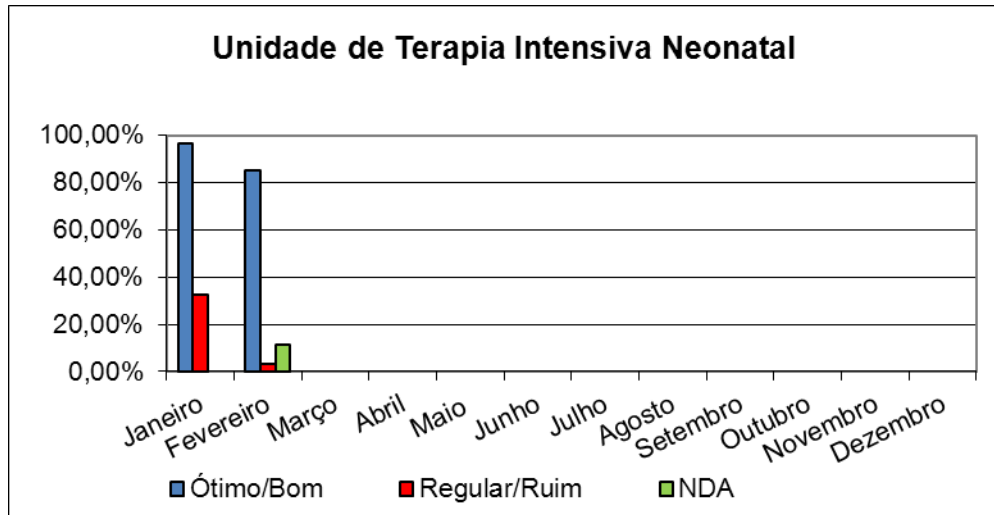
a.6. Unidade de Hemodiálise



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.....401

