

Ouvidoria

Relatório Mensal de Atividades

JANEIRO
2016

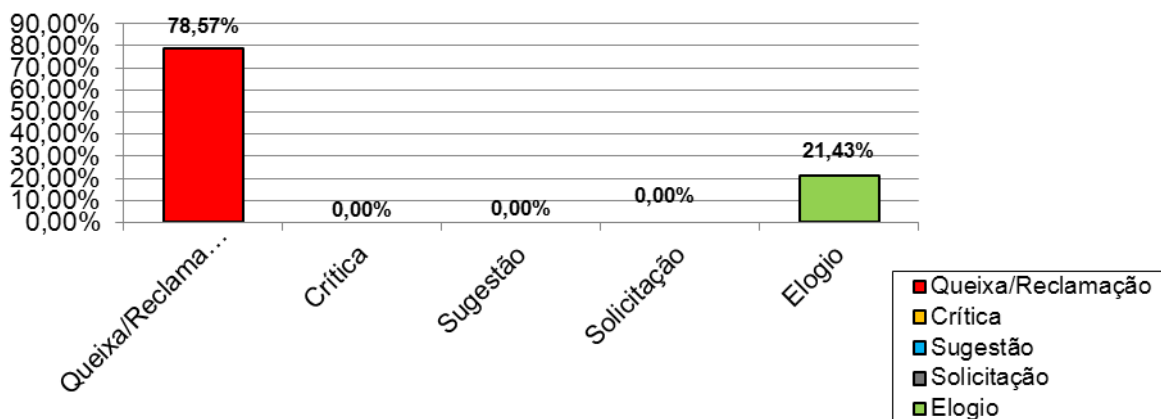
APRESENTAÇÃO DOS DADOS GERAIS

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

- Quantidade de demandas: 14

A - TIPO DE DEMANDAS:

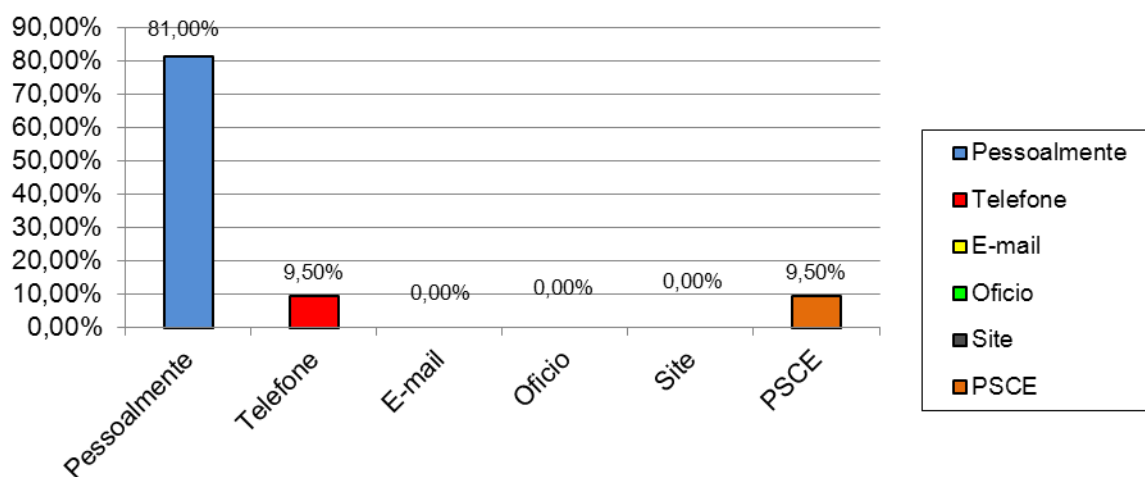
| TIPO DE DEMANDA | QUANTIDADE | PERCENTUAL |
|-------------------|------------|-------------|
| Queixa/Reclamação | 11 | 78,57% |
| Crítica | | 0,00% |
| Sugestão | | 0,00% |
| Solicitação | | 0,00% |
| Elogio | 3 | 21,43% |
| TOTAL | 14 | 100% |



B – Busca Ativa e Espontânea:

| Origem das Demandas | |
|---------------------|-------------|
| Pessoalmente | 81,00% |
| Telefone | 9,50% |
| E-mail | 0,00% |
| Ofício | 0,00% |
| Site | 0,00% |
| PSCE | 9,50% |
| 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 | 2 | . | . | . | 1 | 3 |
| Cirurgia Geral | . | . | . | . | 1 | 1 |
| Convênio/ Particulares | 2 | . | . | . | . | 2 |
| Pediatria | . | . | . | . | . | . |
| Maternidade | . | . | . | . | . | . |
| UTI- Adulto | . | . | . | . | . | . |
| UTI-Neonatal | . | . | . | . | . | . |
| Hemodiálise | . | . | . | . | . | . |
| UANA | 2 | . | . | . | 1 | 3 |
| Outros | 5 | . | . | . | . | 5 |
| Total | 11 | . | . | . | 3 | 14 |

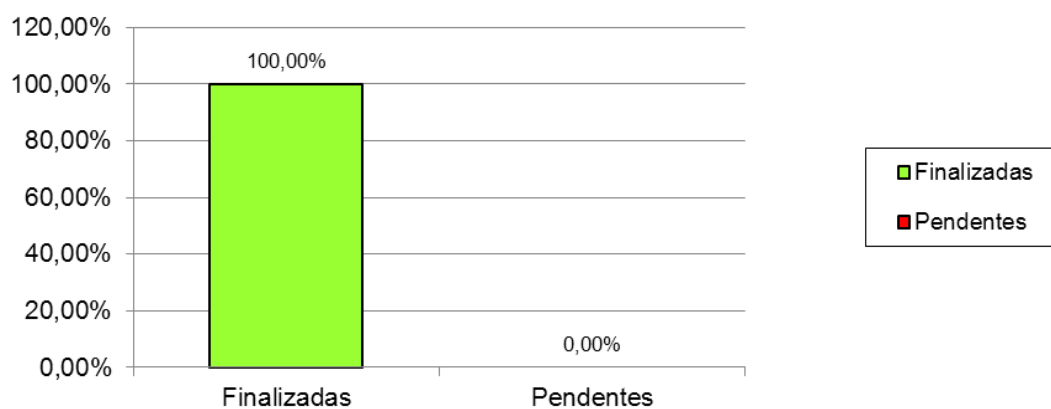
- OUTROS = Cozinha, limpeza, rouparia, recepção...

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% |

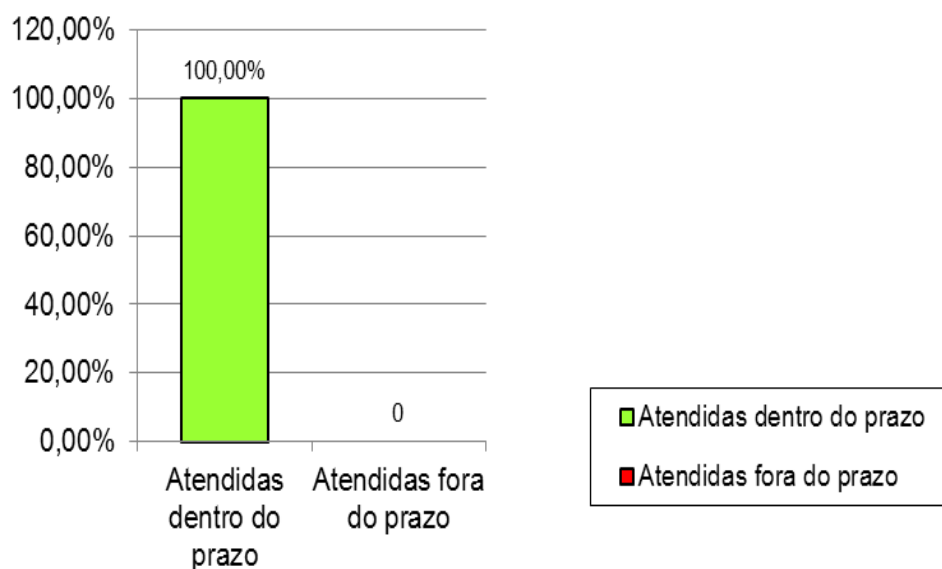
Status das Demandas



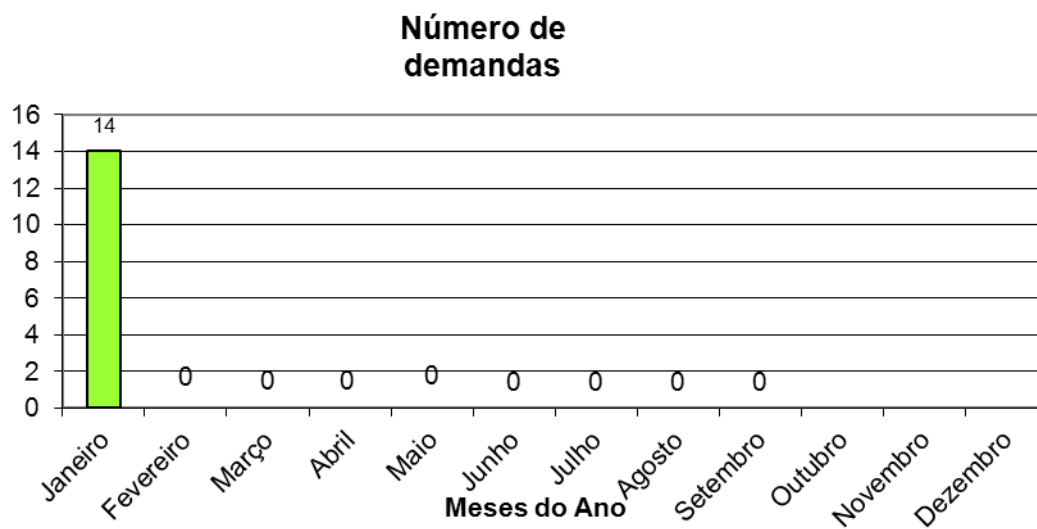
D - ATENDIMENTO DAS DEMANDAS NO PRAZO

| 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

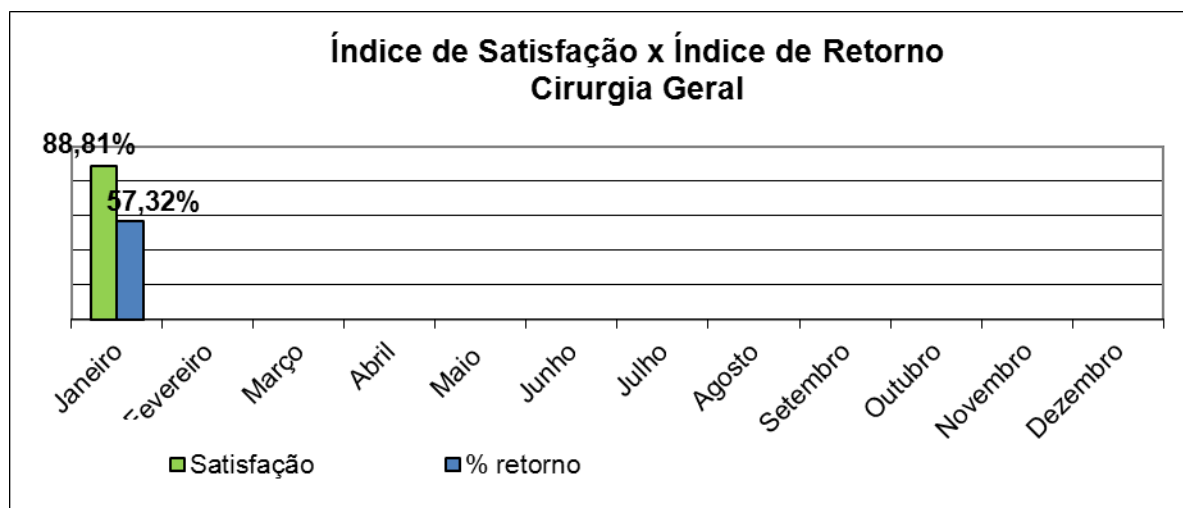
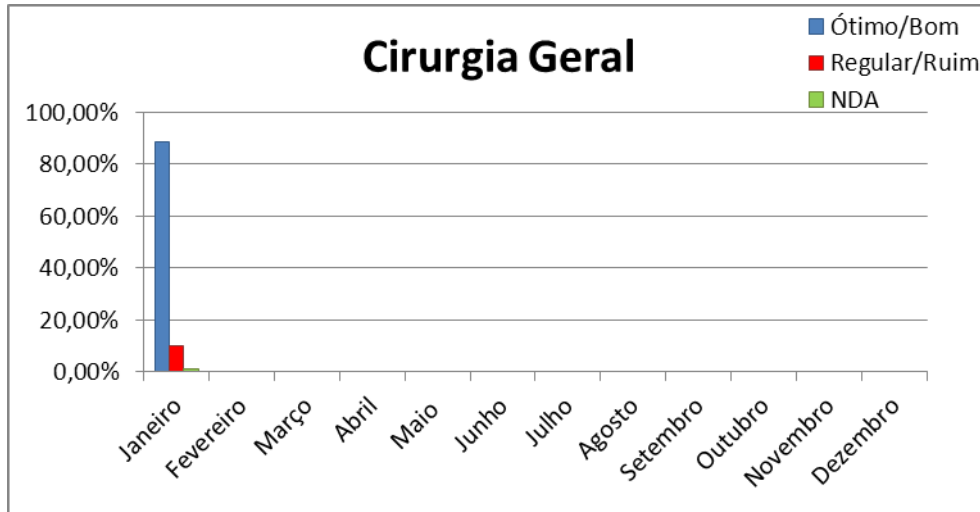
A – UNIDADES DE INTERNAÇÃO

PSCE aplicadas.....383

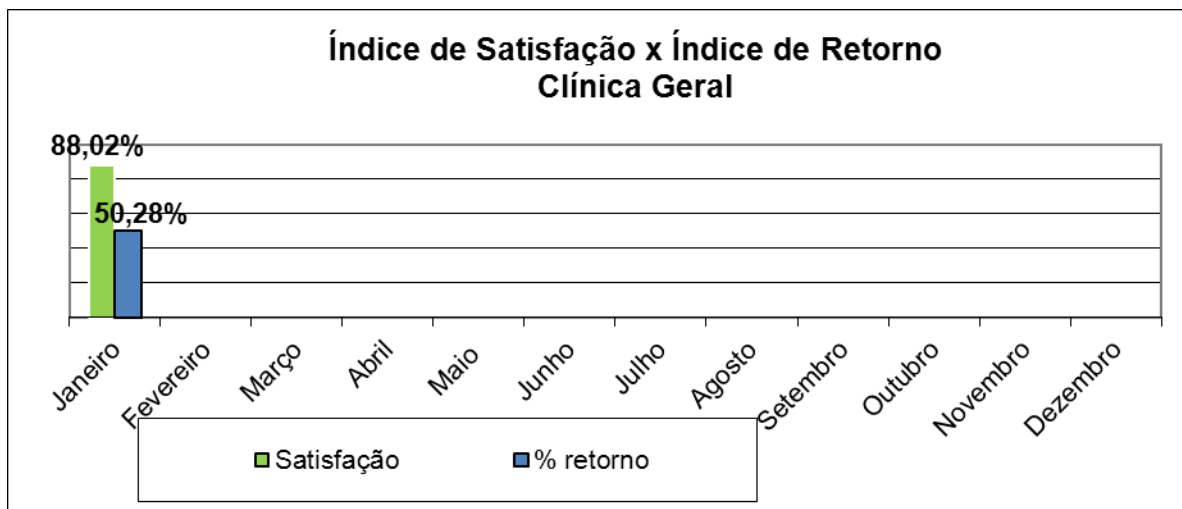
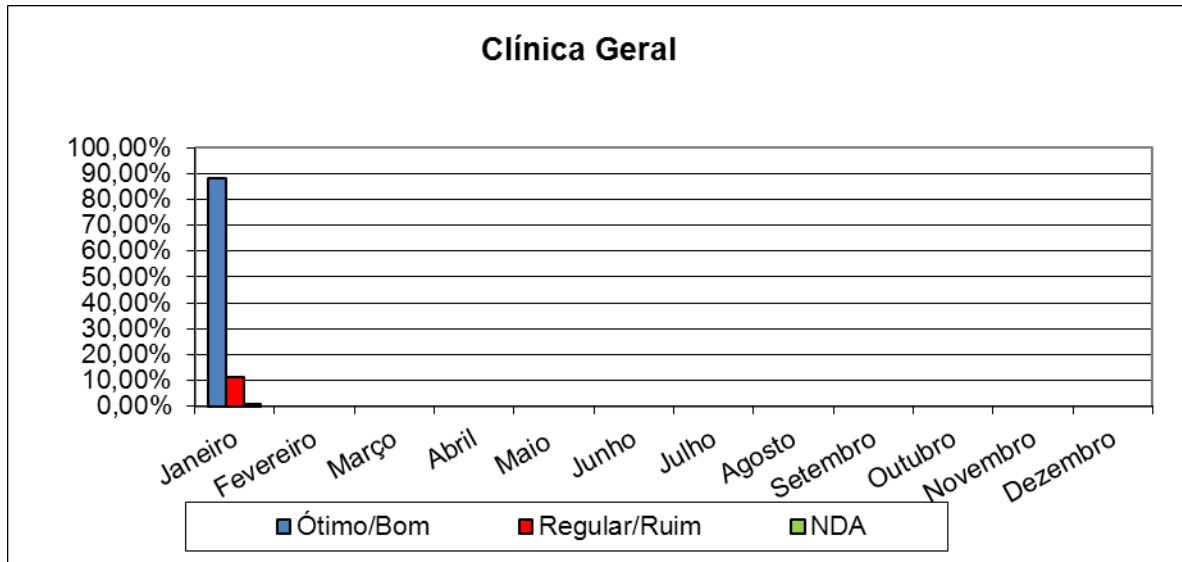
Tabela de % de Retorno e % de satisfação por Unidade de Internação

| Clínica | Índice de Retorno | Índice de Satisfação |
|----------------|-------------------|----------------------|
| Clínica Médica | 50,28% | 88,02% |
| Cirurgia Geral | 57,32% | 88,81% |
| Convênios | 32,77% | 88,96% |
| Pediatria | 42,31% | 94,07% |
| Maternidade | 41,18% | 93,27% |
| Uti- Adulto | 64,71% | 92,89% |
| Uti-Neonatal | 100,00% | 96,38% |
| Hemodiálise | 87,00% | 91,09% |
| UANA | 8% | 67,92% |

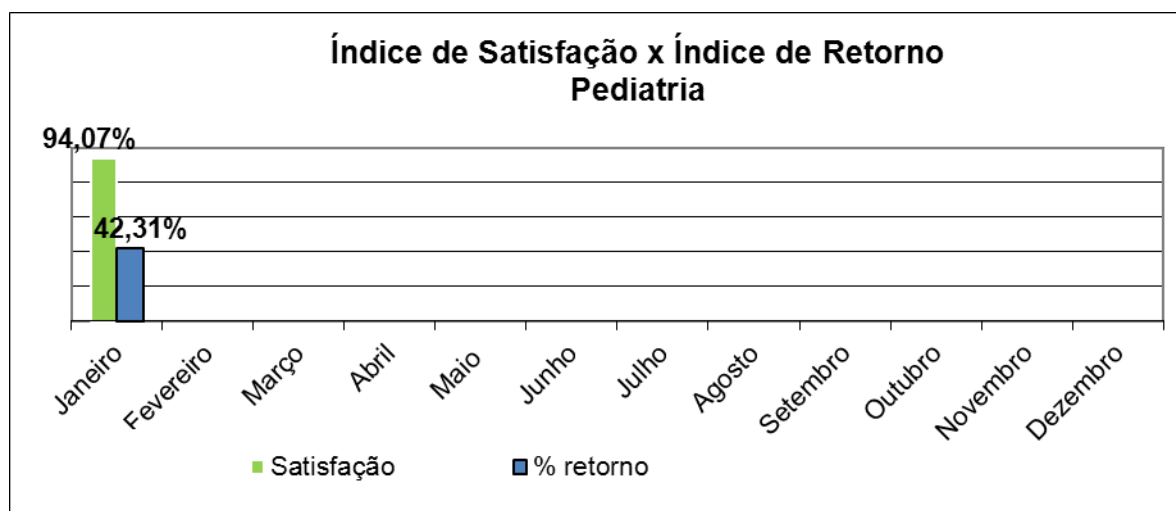
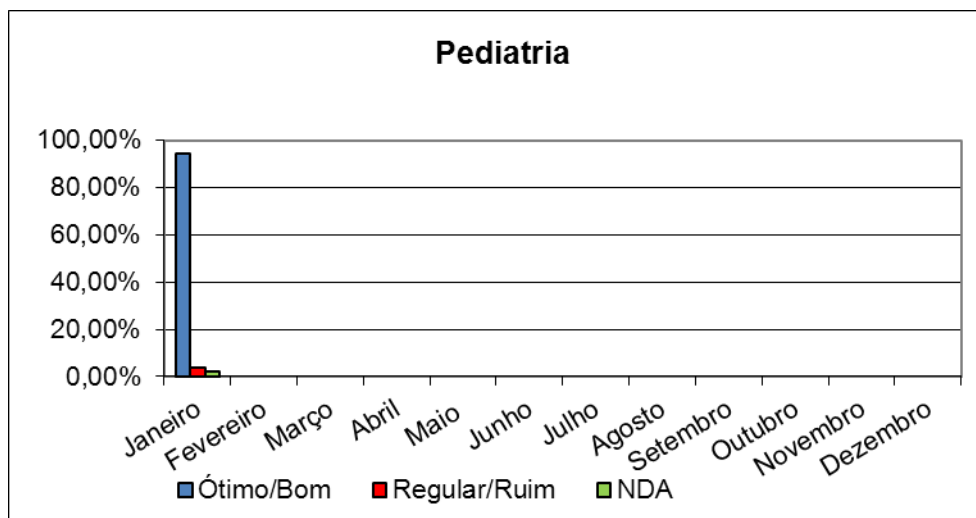
a.1. Unidade de Clínica Cirurgia



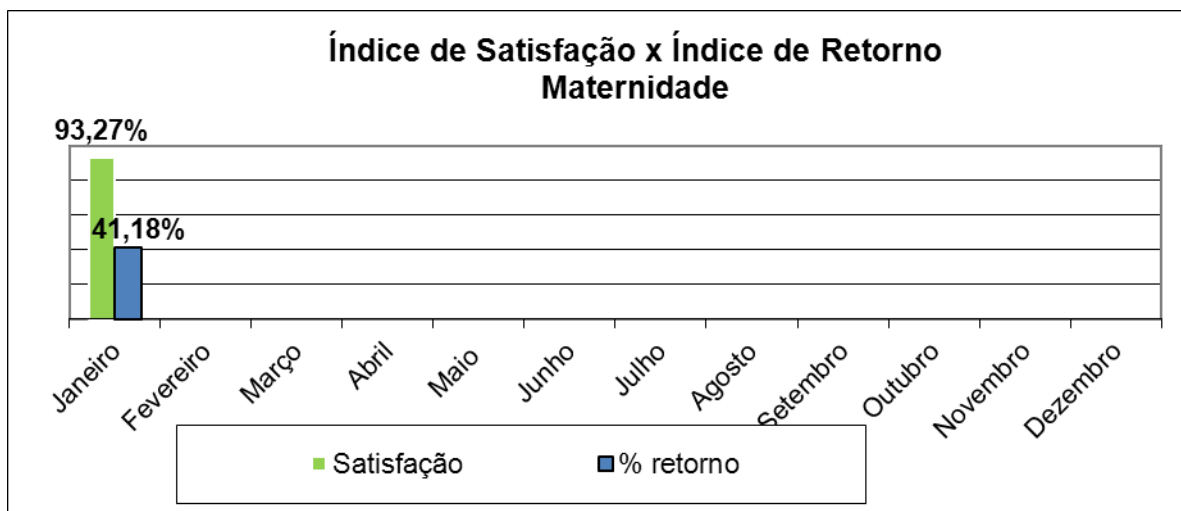
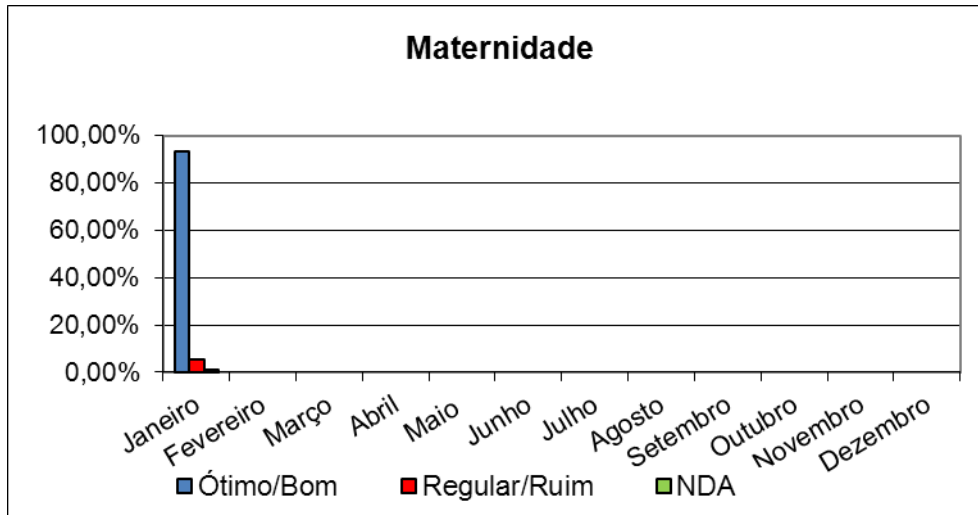
a.2. Unidade de Clínica Médica:



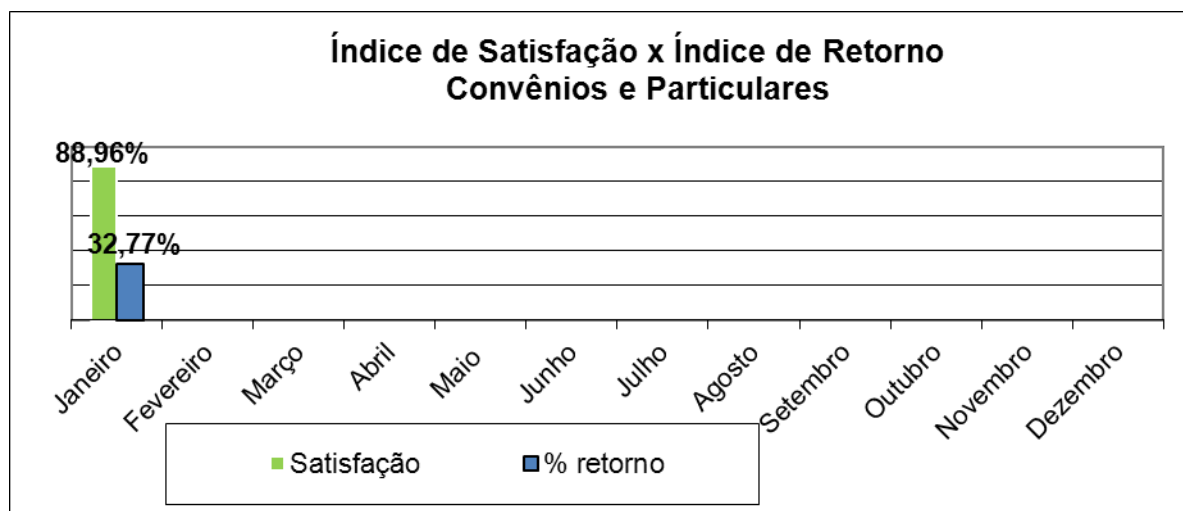
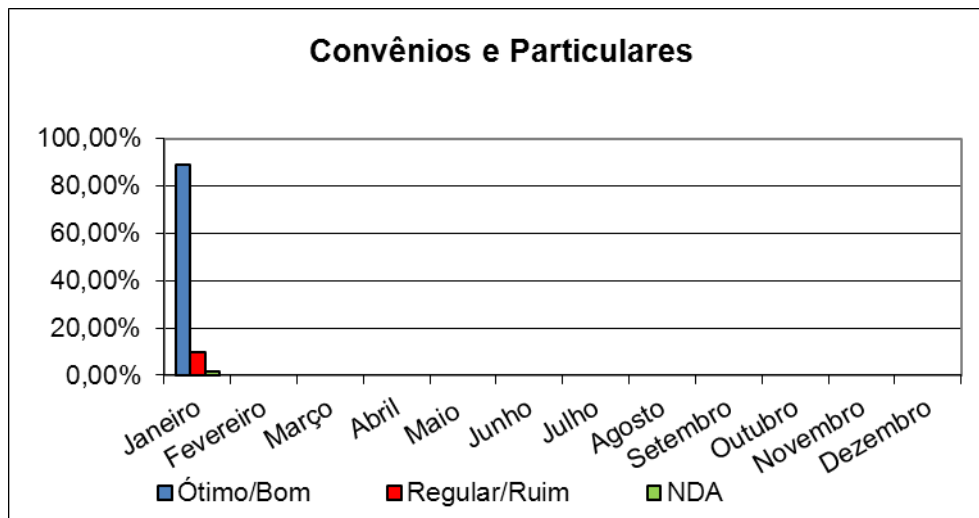
a.3. Unidade de Pediatria:



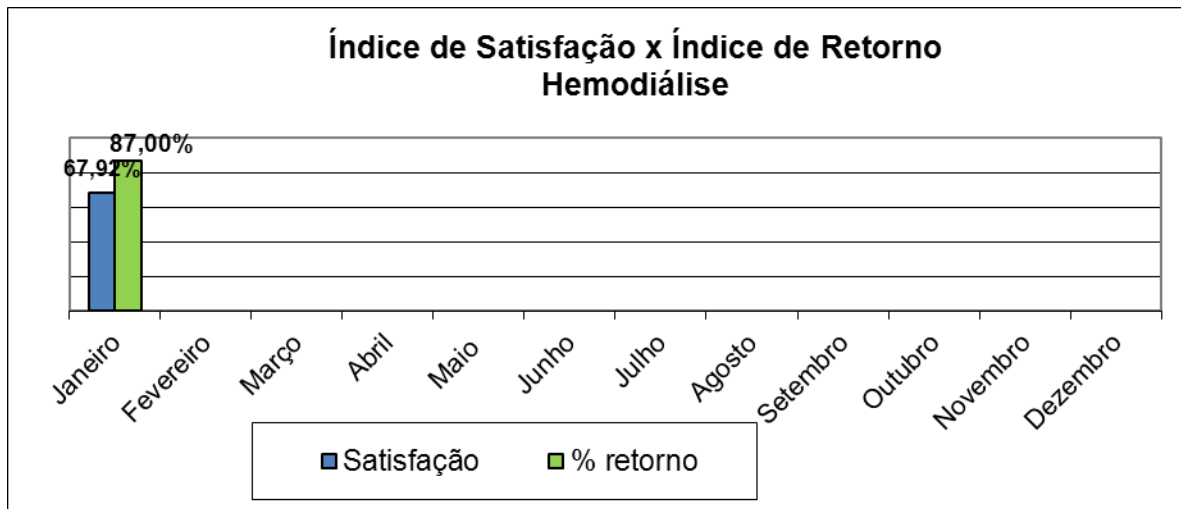
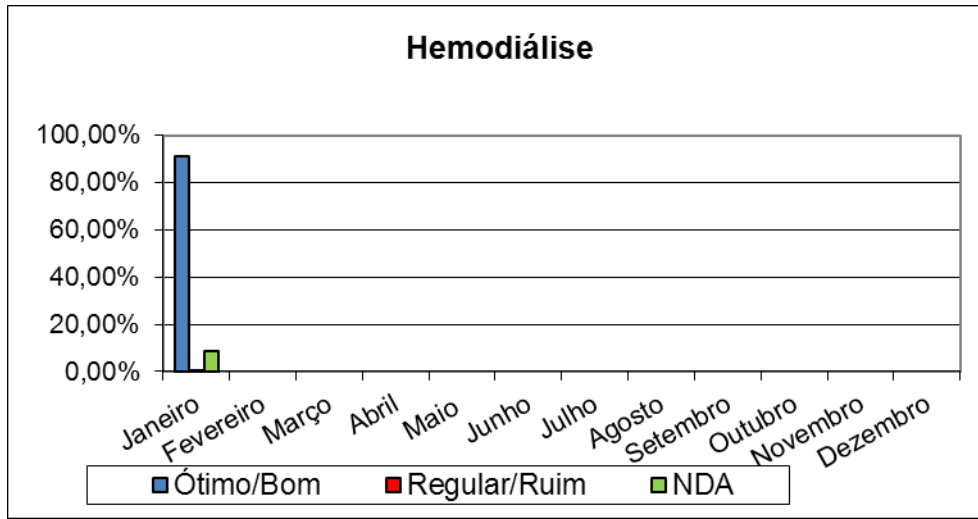
a.4. Unidade de Maternidade:



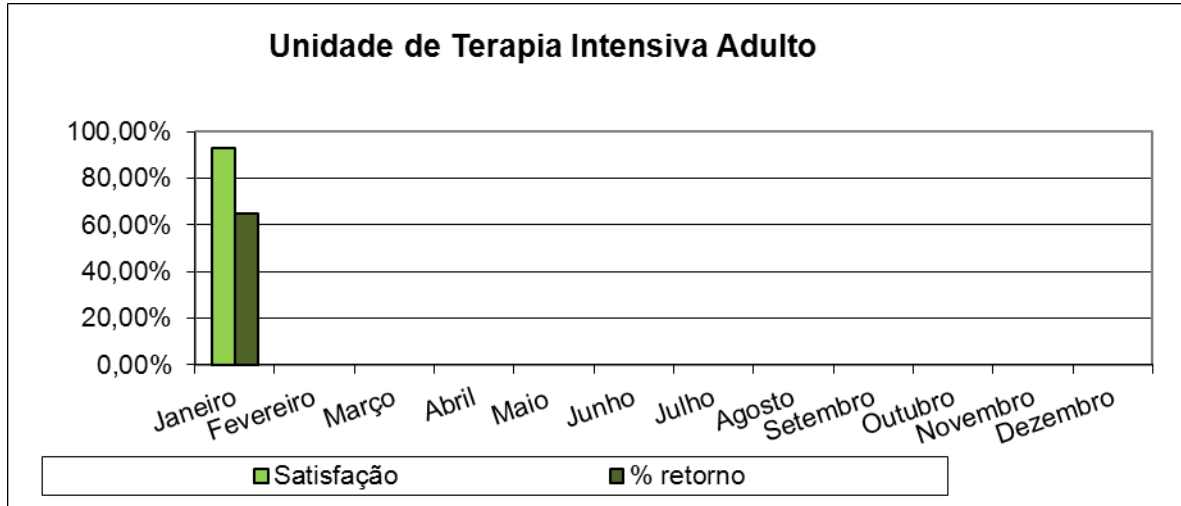
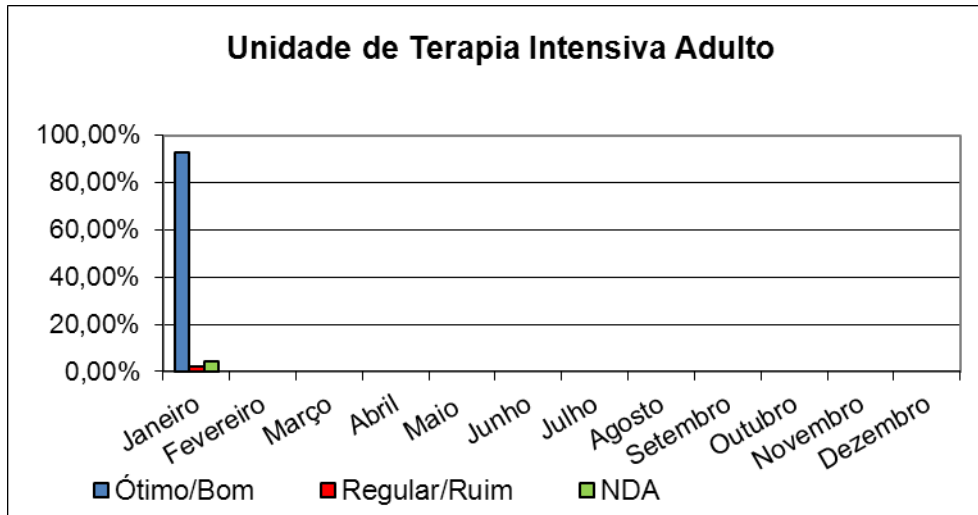
a.5. Unidade de Internação Privada:



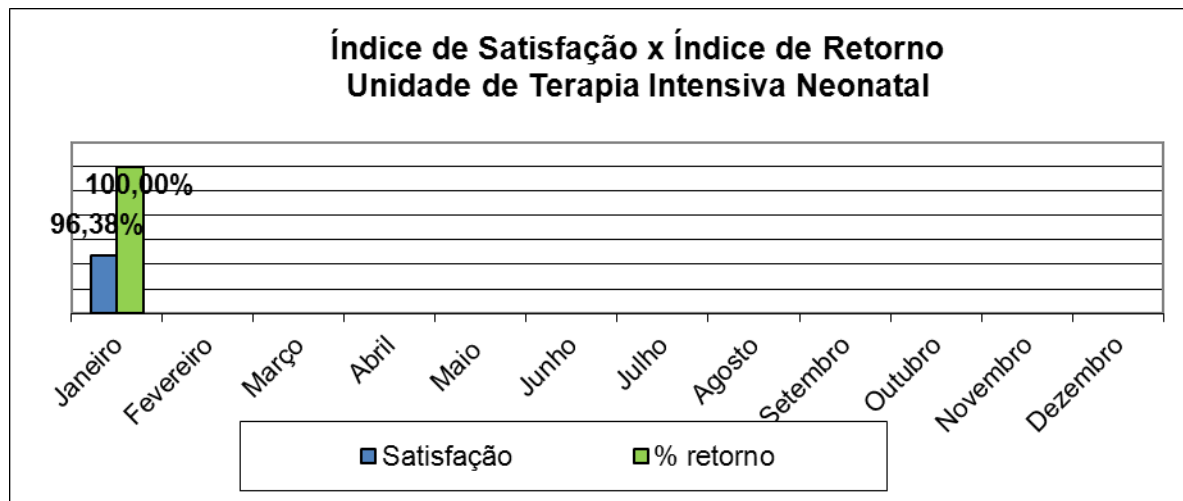
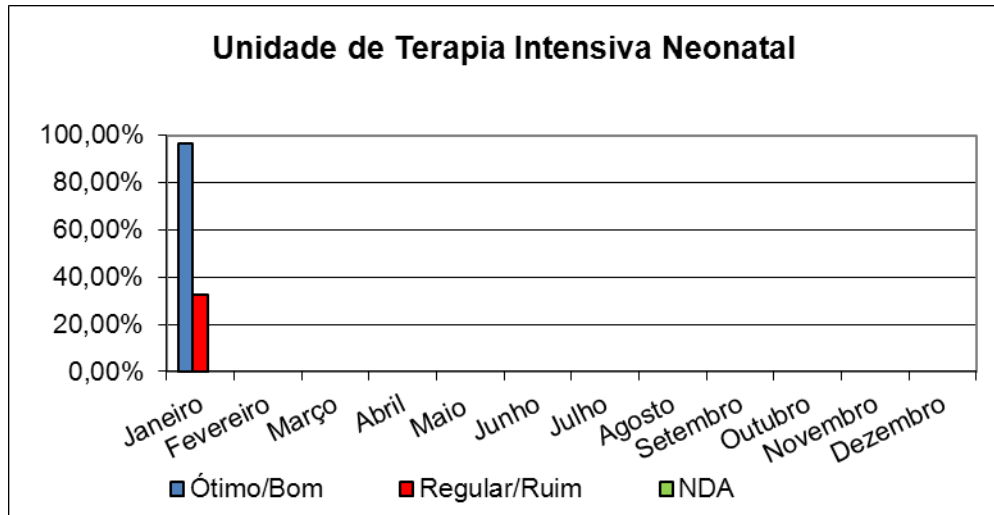
a.6. Unidade de Hemodiálise



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.....427

