

# Ouvidoria

## Relatório Mensal de Atividades

JULHO  
2015

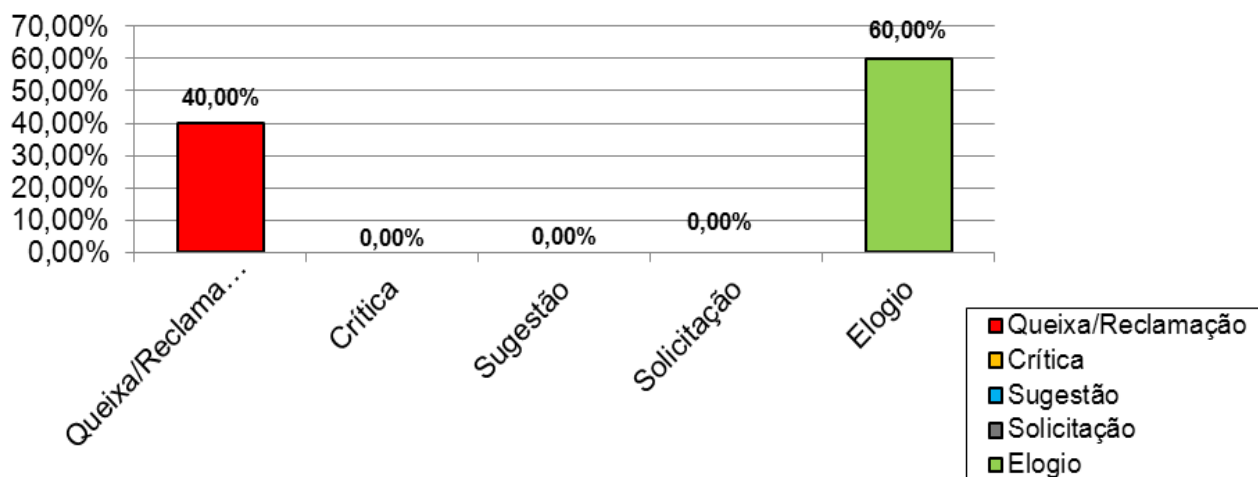
## APRESENTAÇÃO DOS DADOS GERAIS

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

- Quantidade de demandas: 15

#### A - TIPO DE DEMANDAS:

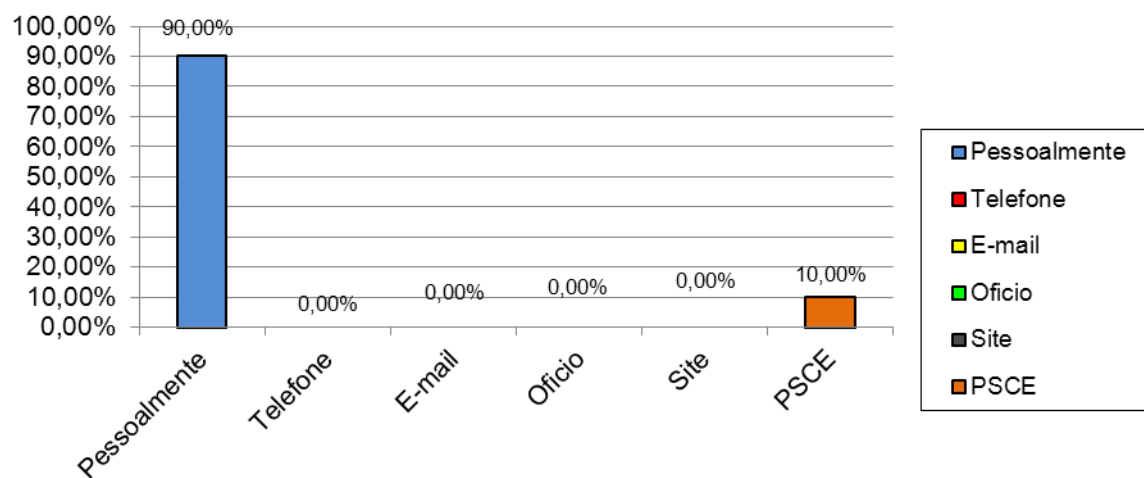
| TIPO DE DEMANDA   | QUANTIDADE | PERCENTUAL  |
|-------------------|------------|-------------|
| Queixa/Reclamação | 6          | 40,00%      |
| Crítica           |            | 0,00%       |
| Sugestão          |            | 0,00%       |
| Solicitação       |            | 0,00%       |
| Elogio            | 9          | 60,00%      |
| <b>TOTAL</b>      | <b>15</b>  | <b>100%</b> |



## B – Busca Ativa e Espontânea:

| Origem das Demandas |             |
|---------------------|-------------|
| Pessoalmente        | 85,00%      |
| Telefone            | 0,00%       |
| E-mail              | 0,00%       |
| Ofício              | 0,00%       |
| Site                | 0,00%       |
| PSCE                | 15,00%      |
| <b>TOTAL</b>        | <b>100%</b> |

### Demandas por:



### Origens das demandas

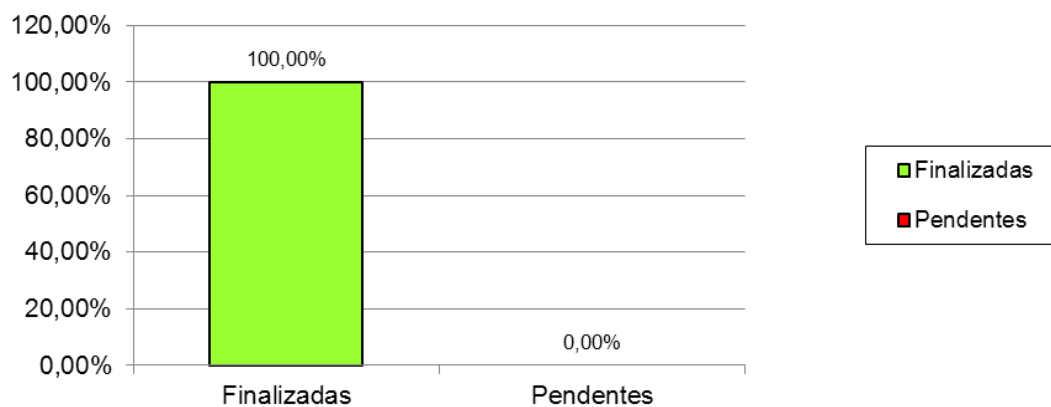
|                                   | <u>Queixa/<br/>Reclamação</u> | <u>Crítica</u> | <u>Sugestão</u> | <u>Solicitação</u> | <u>Elogio</u> | <u>Total</u> |
|-----------------------------------|-------------------------------|----------------|-----------------|--------------------|---------------|--------------|
| <b>Clinica Médica</b>             | 1                             | .              | .               | .                  | .             | 1            |
| <b>Cirurgia Geral</b>             | .                             | .              | .               | .                  | .             | .            |
| <b>Convenio/<br/>Particulares</b> | .                             | .              | .               | .                  | .             | .            |
| <b>Pediatria</b>                  | .                             | .              | .               | .                  | .             | .            |
| <b>Maternidade</b>                | .                             | .              | .               | .                  | .             | .            |
| <b>UTI- Adulto</b>                | .                             | .              | .               | .                  | .             | .            |
| <b>UTI-Neonatal</b>               | .                             | .              | .               | .                  | .             | .            |
| <b>Hemodiálise</b>                | 1                             | .              | .               | .                  | 1             | 2            |
| <b>UANA</b>                       | 1                             | .              | .               | .                  | 1             | 2            |
| <b>Outros</b>                     | 2                             | .              | .               | .                  | 8             | 10           |
| <b>Total</b>                      | 6                             | .              | .               | .                  | 9             | 15           |

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

### C - STATUS DAS DEMANDAS

| Status das Demandas | PERCENTUAL  |
|---------------------|-------------|
| Finalizadas         | 100,00%     |
| Pendentes           | 0,00%       |
| <b>TOTAL</b>        | <b>100%</b> |

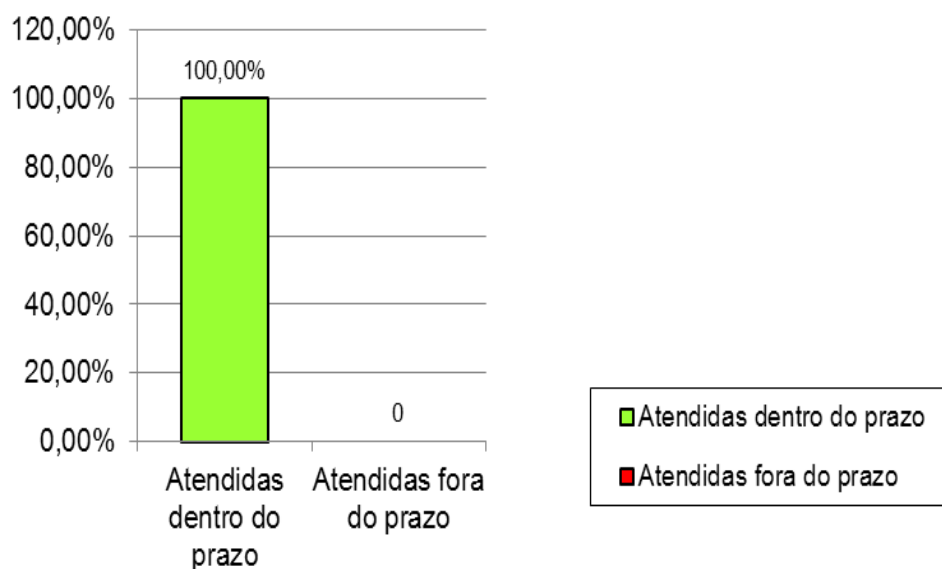
#### Status das Demandas



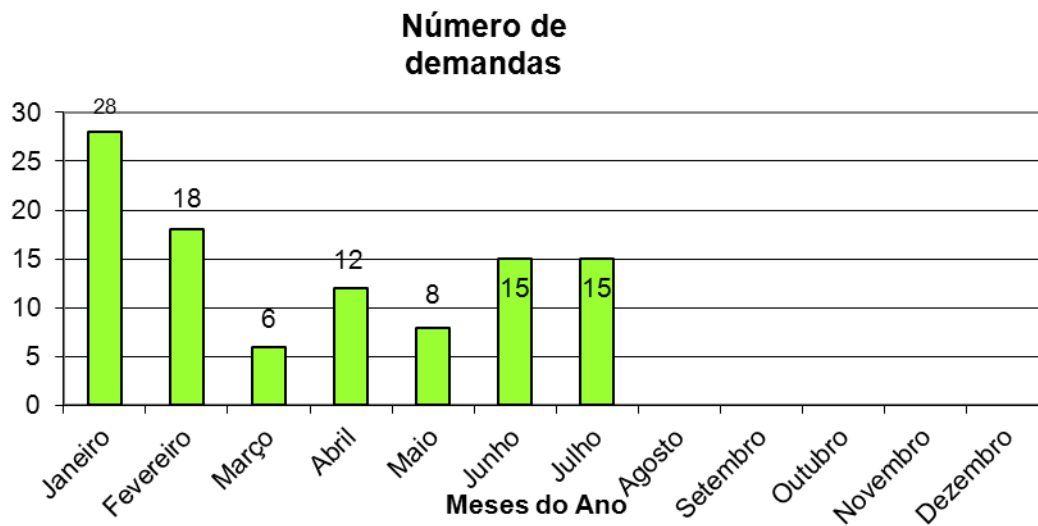
## D - ATENDIMENTO DAS DEMANDAS NO PRAZO

| <b>Demandas Atendidas</b> | <b>PERCENTUAL</b> |
|---------------------------|-------------------|
| Atendidas dentro do prazo | 100,00%           |
| Atendidas fora do prazo   | 0,00%             |
| <b>TOTAL</b>              | <b>100%</b>       |

### Demandas atendidas



## F - EVOLUÇÃO DOS CHAMADOS



## 2 – PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO - PSCE

### A – UNIDADES DE INTERNAÇÃO

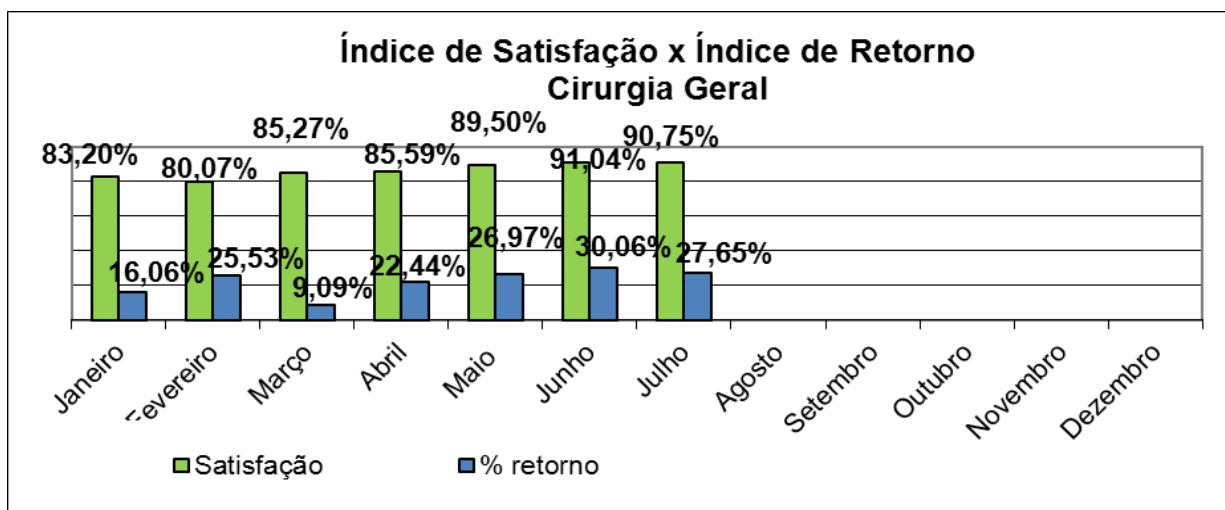
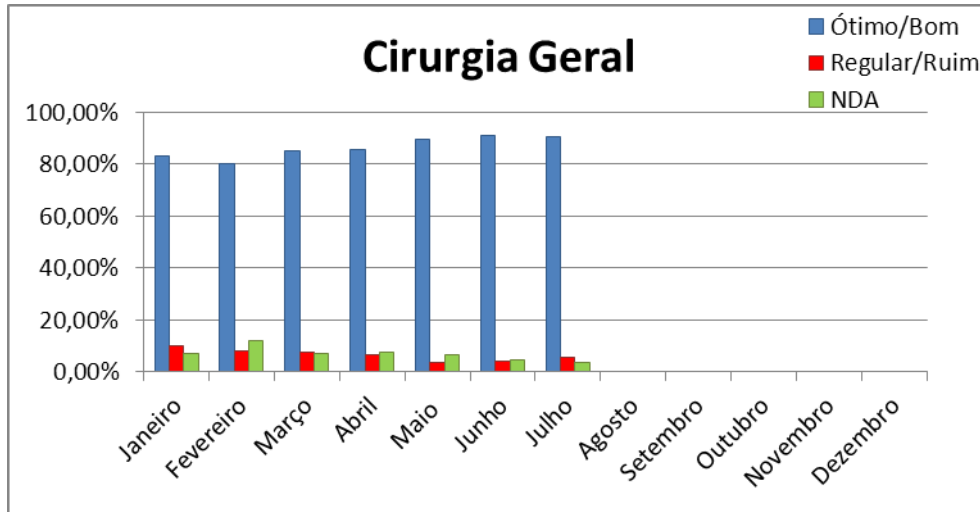
**PSCE aplicadas.....164**

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

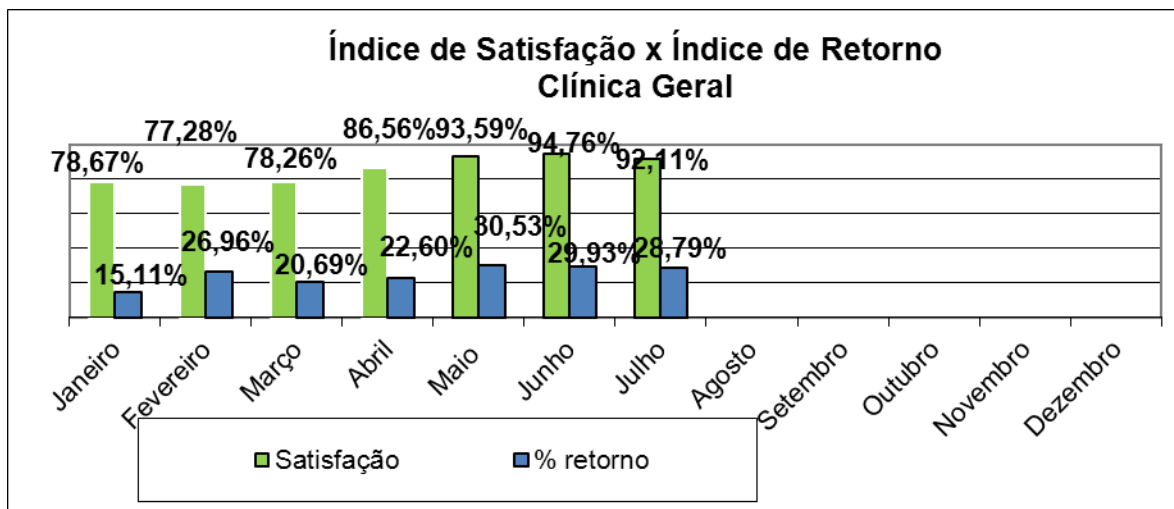
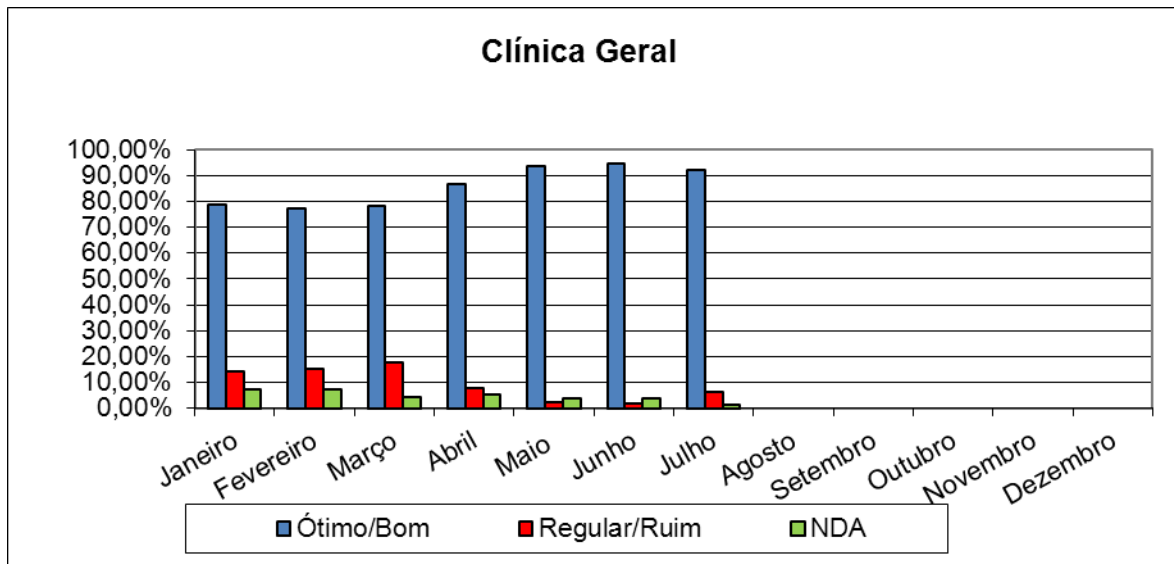
| <b>Clínica</b> | <b>Índice de Retorno</b> | <b>Índice de Satisfação</b> |
|----------------|--------------------------|-----------------------------|
| Clínica Médica | 28,79%                   | 92,11%                      |
| Cirurgia Geral | 27,65%                   | 90,75%                      |
| Convênios      | 30,11%                   | 90,22%                      |
| Pediatria      | 38,46%                   | 94,35%                      |
| Maternidade    | 23,33%                   | 91,51%                      |
| Uti- Adulto    | 41,18%                   | 90,68%                      |
| Uti-Neonatal   | 83,33%                   | 86,09%                      |
| Hemodiálise    | 98,28%                   | 90,00%                      |
| UANA           |                          | 88,50%                      |



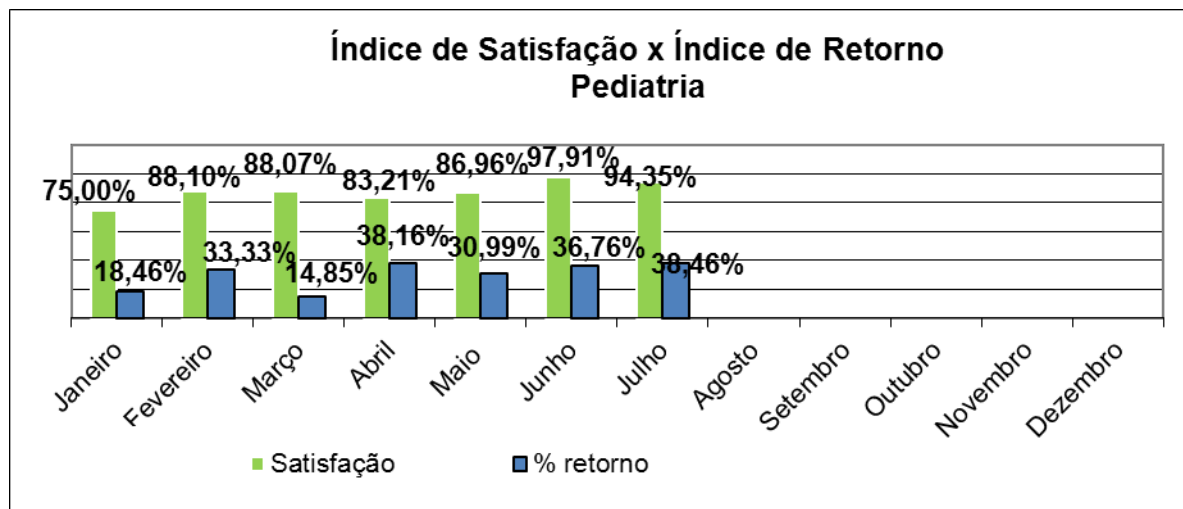
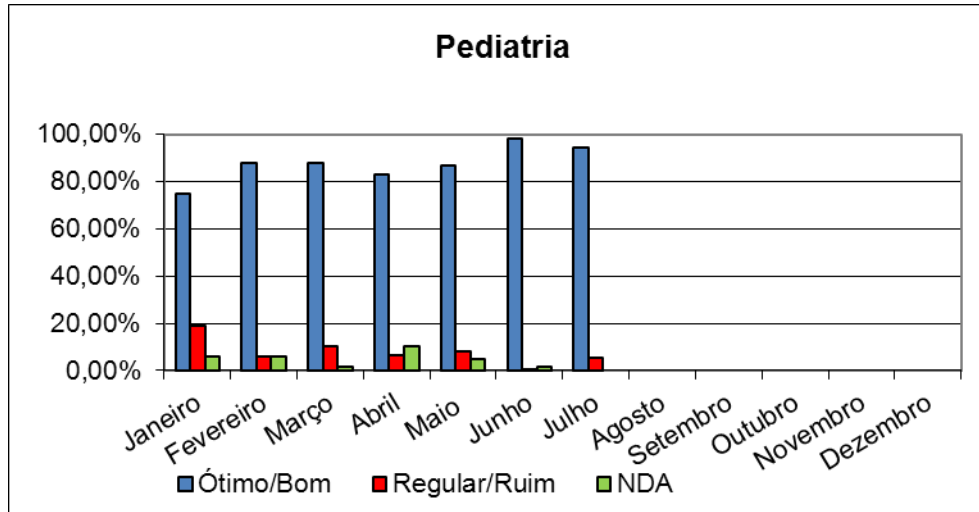
## a.1. Unidade de Clínica Cirurgia



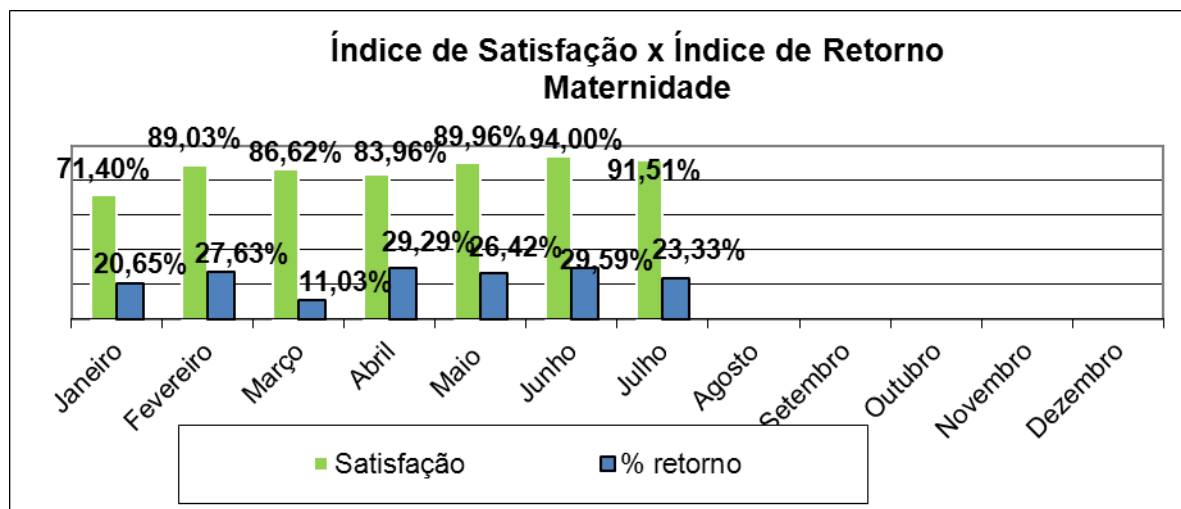
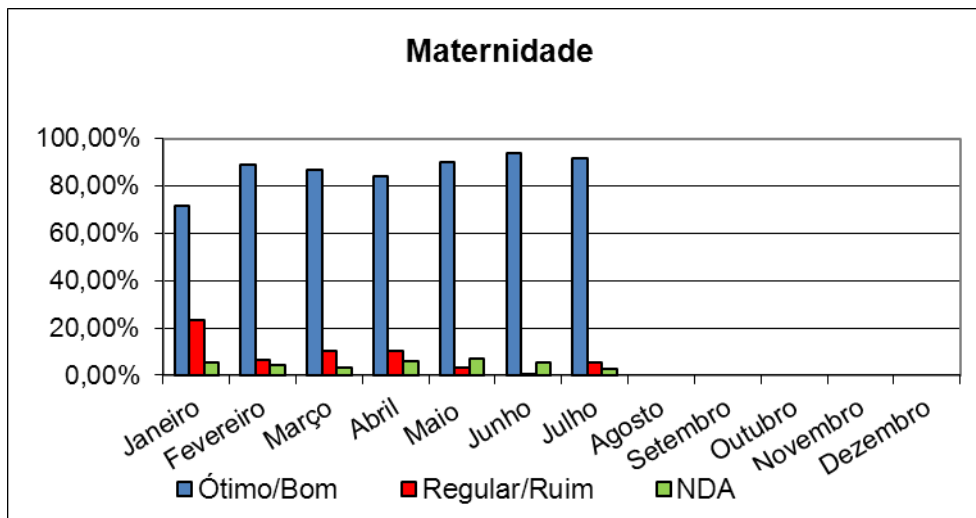
## a.2. Unidade de Clínica Médica:



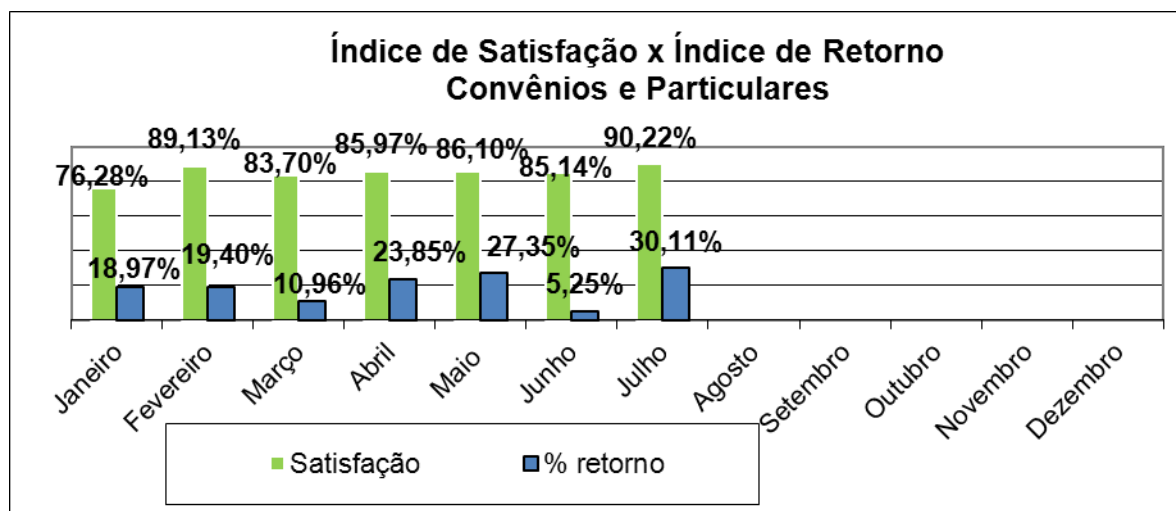
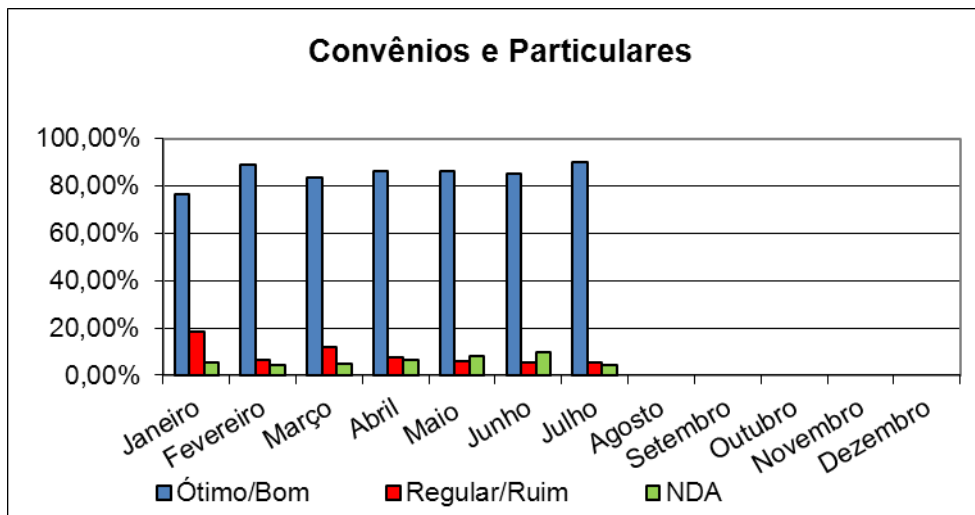
### a.3. Unidade de Pediatria:



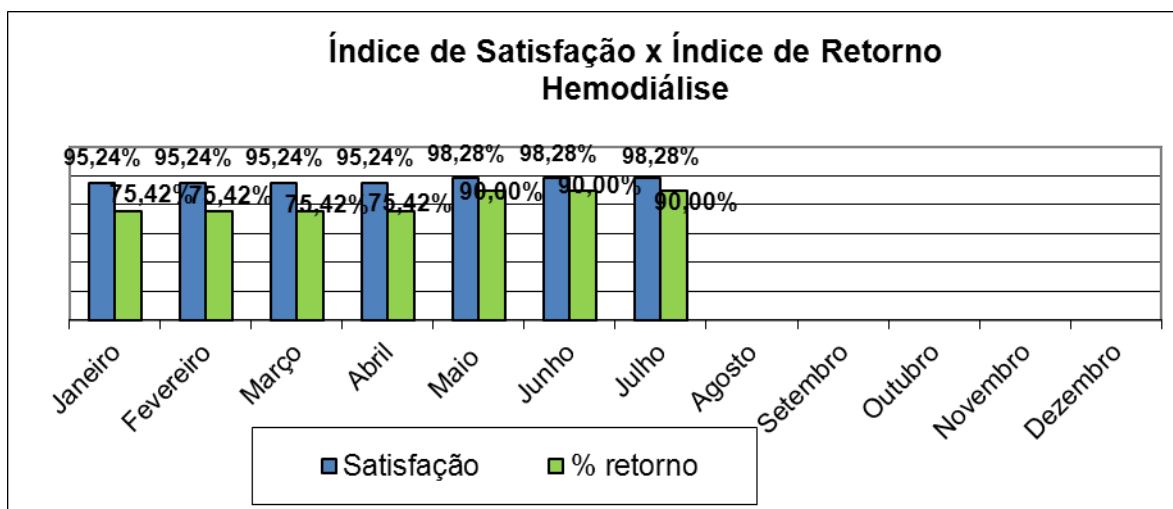
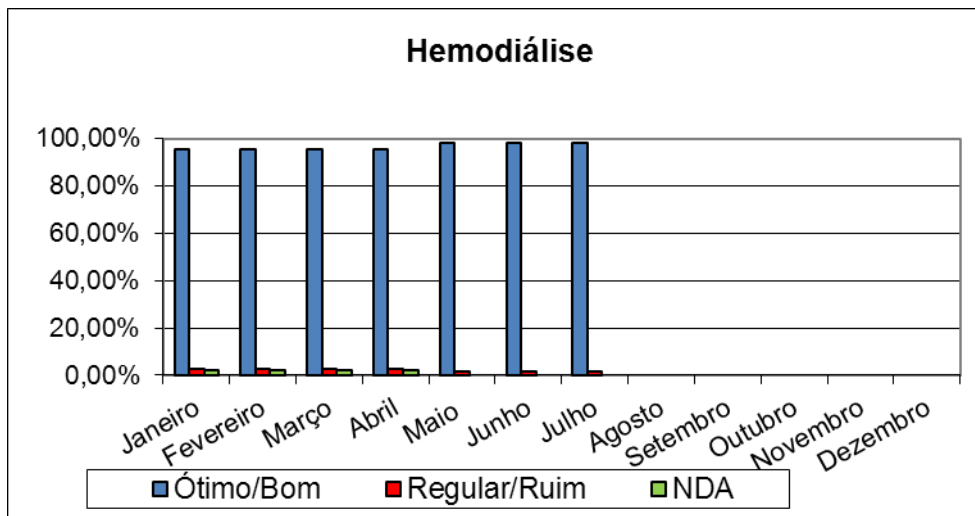
## a.4. Unidade de Maternidade:



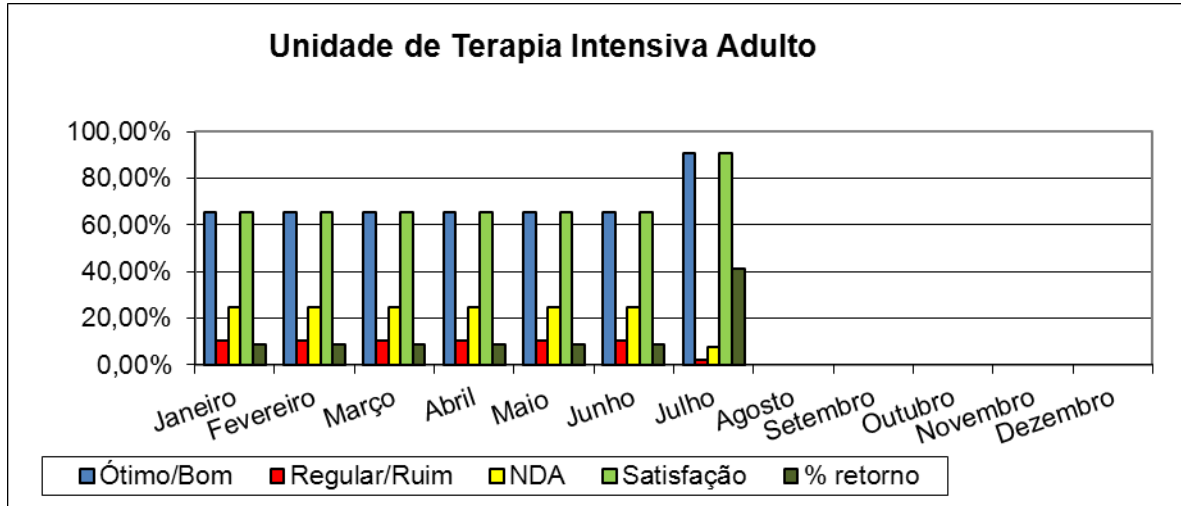
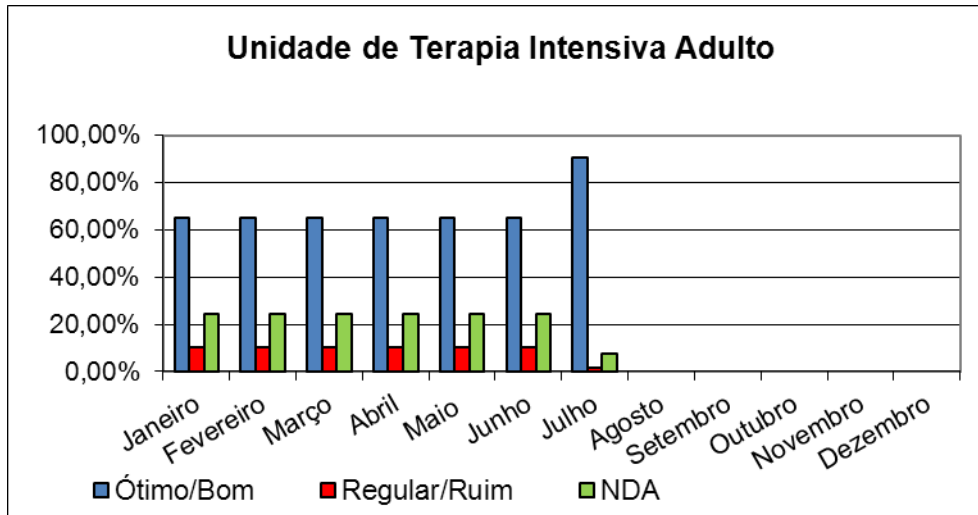
## a.5. Unidade de Internação Privada:



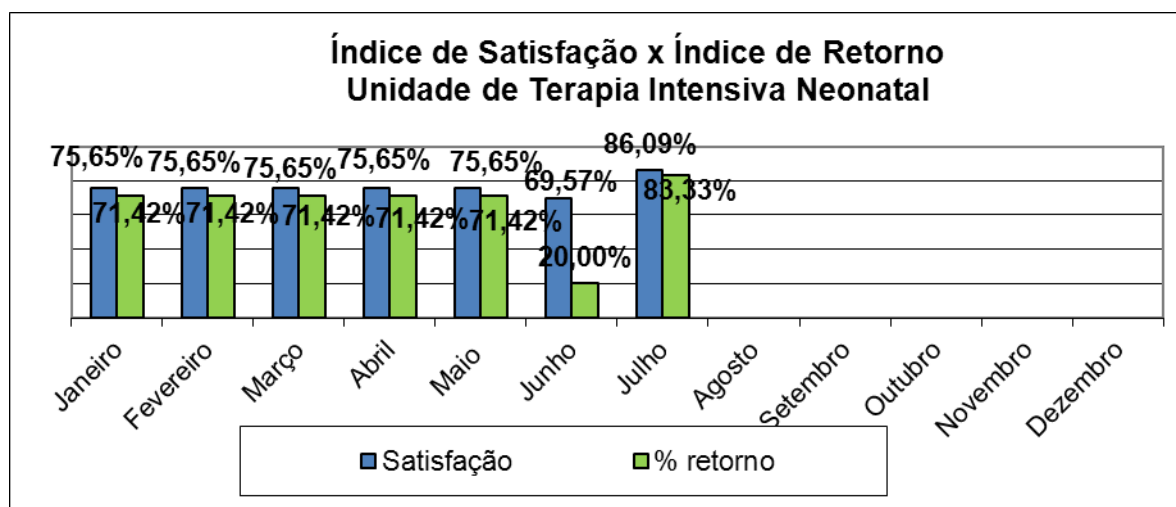
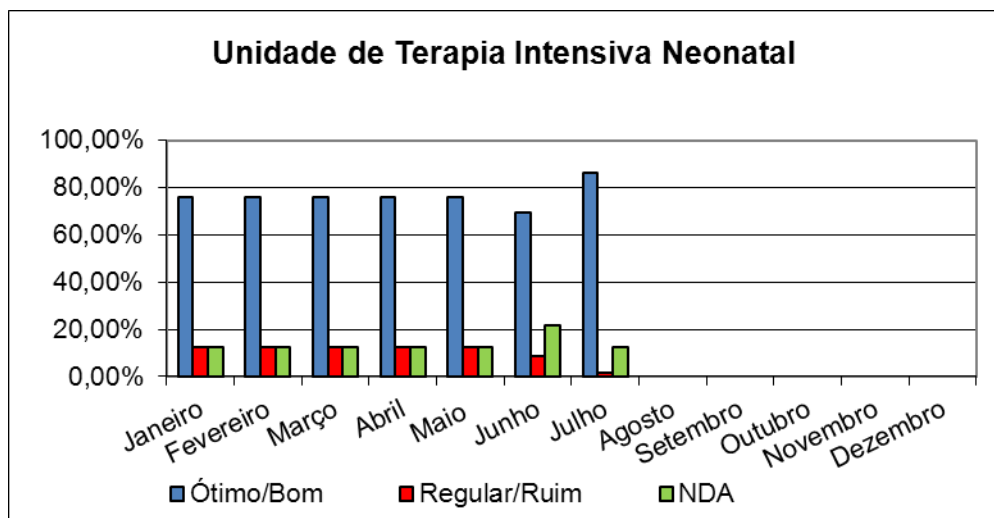
## a.6. Unidade de Hemodiálise



## 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.....541

