

Ouvidoria

Relatório Mensal de Atividades

MAIO
2015

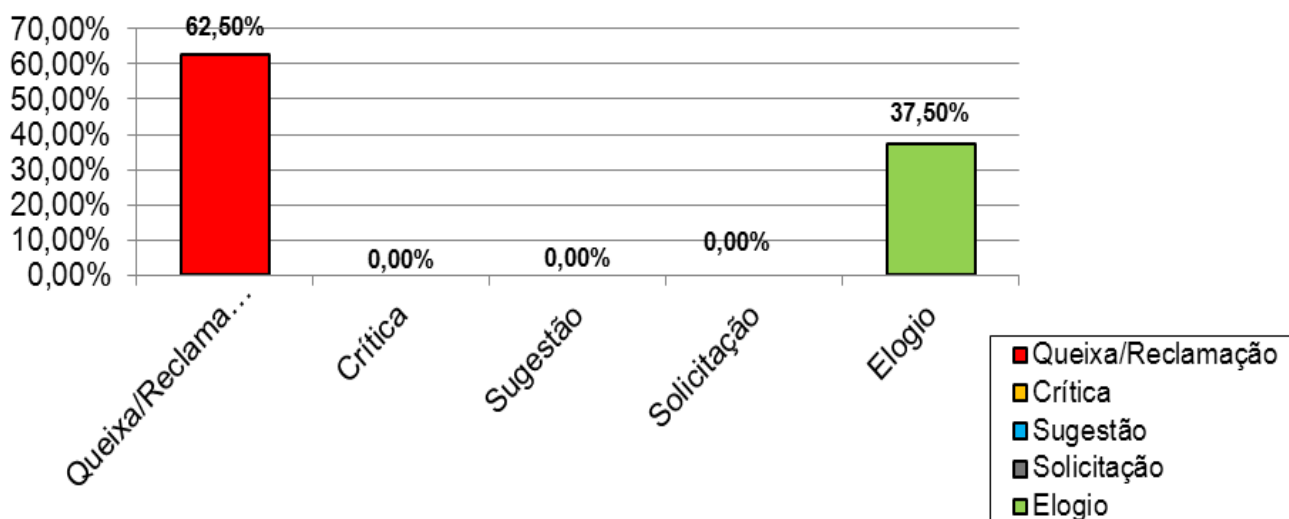
APRESENTAÇÃO DOS DADOS GERAIS

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

- Quantidade de demandas: 8

A - TIPO DE DEMANDAS:

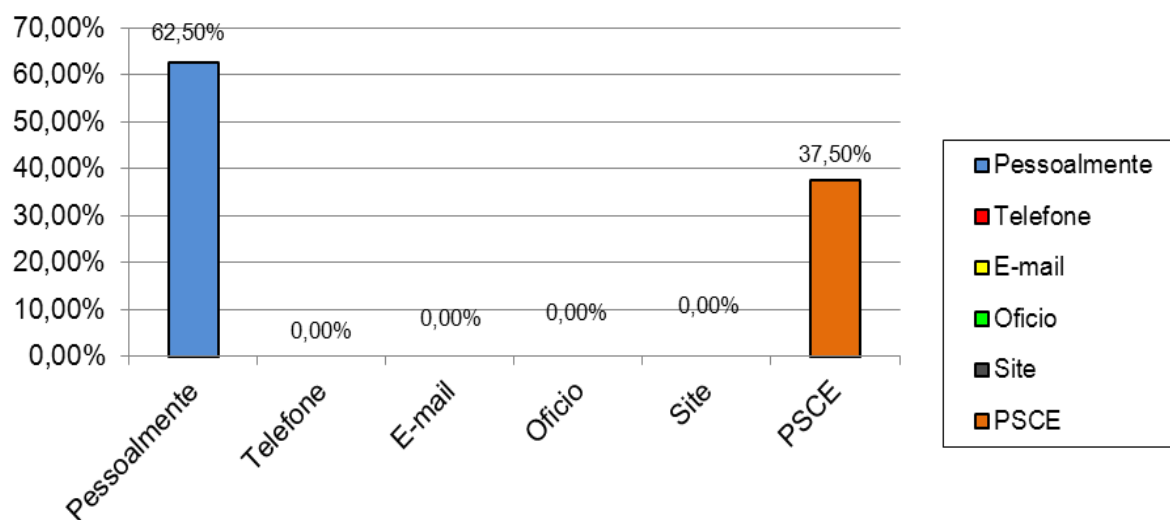
TIPO DE DEMANDA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Queixa/Reclamação	5	62,50%
Crítica	0	0,00%
Sugestão	0	0,00%
Solicitação	0	0%
Elogio	3	37,50%
TOTAL	8	100



B – Busca Ativa e Expontânea:

Origem das Demandas	
Pessoalmente	62,50%
Telefone	0,00%
E-mail	0,00%
Ofício	0,00%
Site	0,00%
PSCE	37,50%
TOTAL	100%

Demandas por:



Origens das demandas

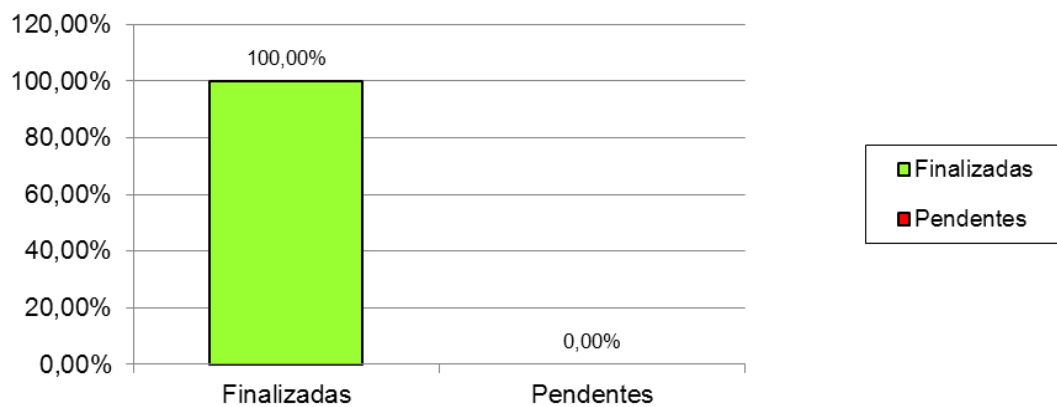
	Clinica Médica	Cirurgia Geral	Convenio/ Particulares	Pediatria	Maternidade	UTI	Outros	Total
Queixa/ Reclamação	-	-	-	-	-	1	4	5
Crítica	-	-	-	-	-	-	-	-
Sugestão	-	-	-	-	-	-	-	-
Solicitação	-	-	-	-	-	-	-	-
Elogio	-	-	2	-	-	-	1	3
Total	-	-	2	-	-	1	5	8

- OUTROS = Cozinha, limpeza, rouparia, recepção.

C - STATUS DAS DEMANDAS

Status das Demandas	PERCENTUAL
Finalizadas	100,00%
Pendentes	0,00%
TOTAL	100%

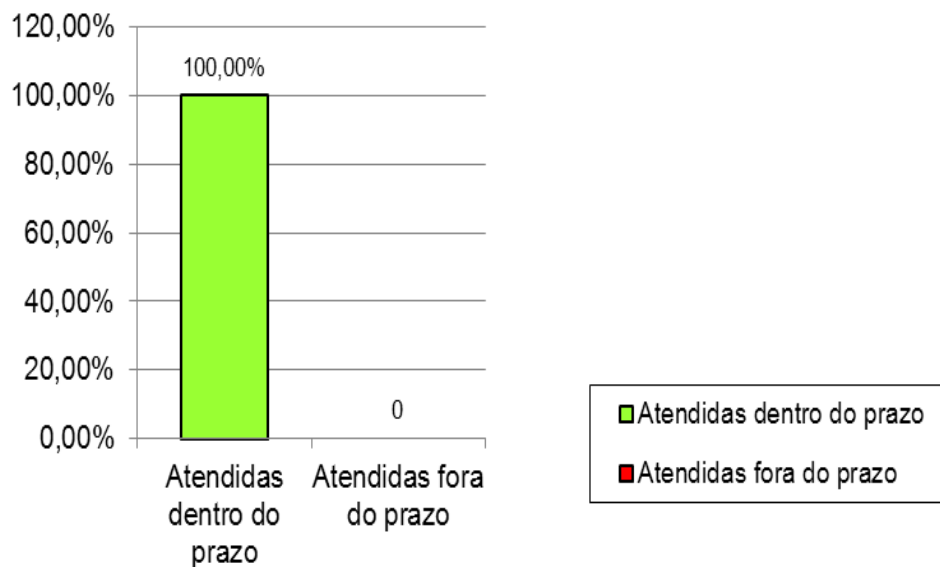
Status das Demandas



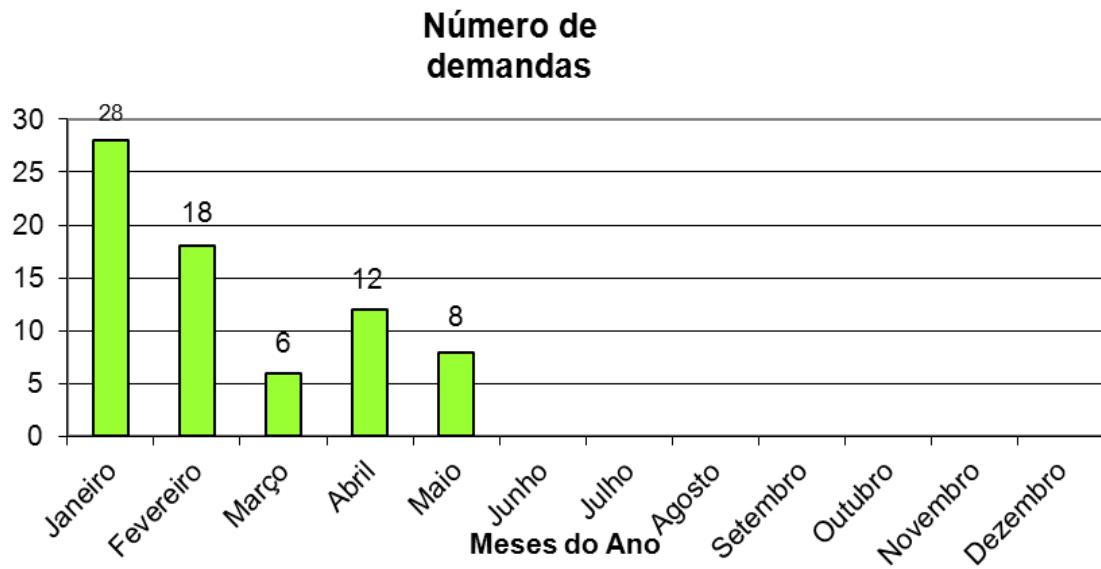
D - ATENDIMENTO DAS DEMANDAS NO PRAZO

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

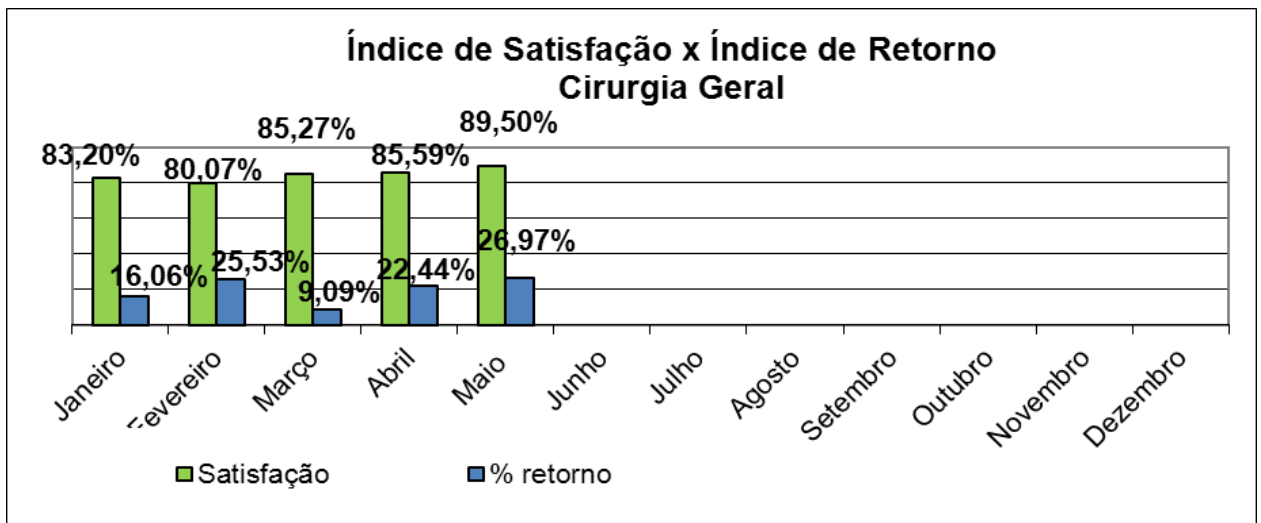
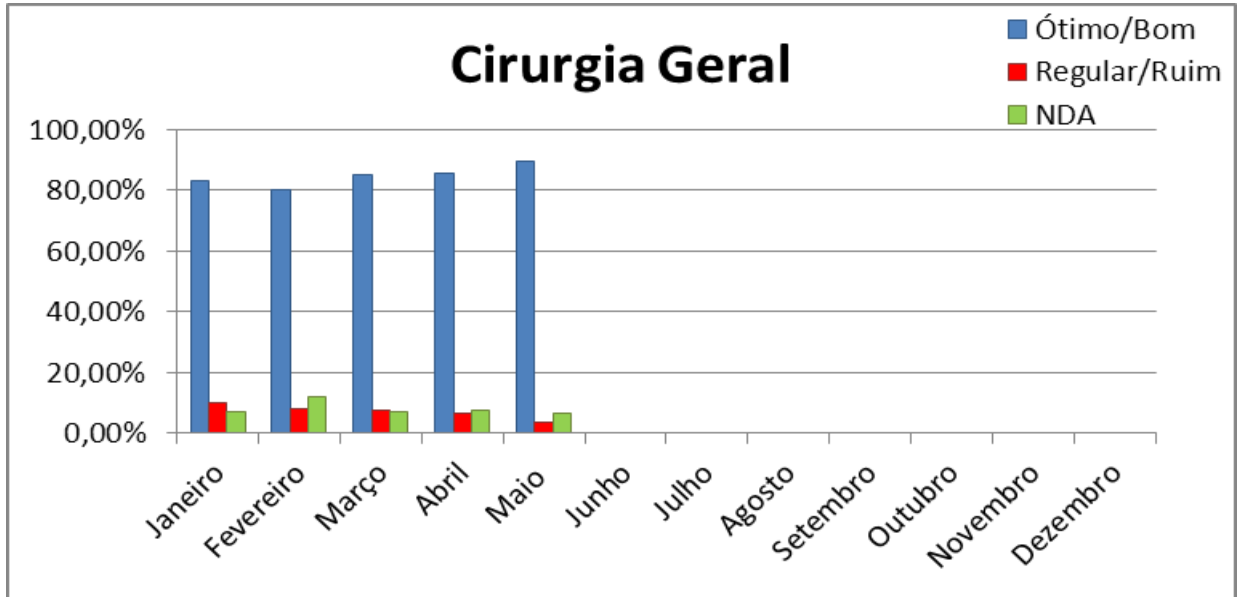
A – UNIDADES DE INTERNAÇÃO

PSCE aplicadas.....163

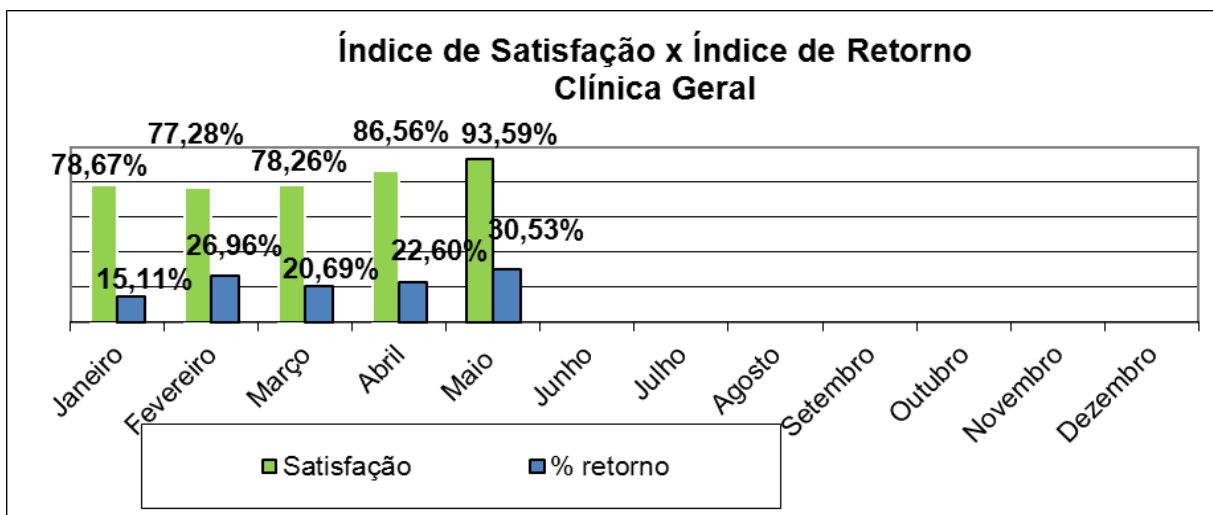
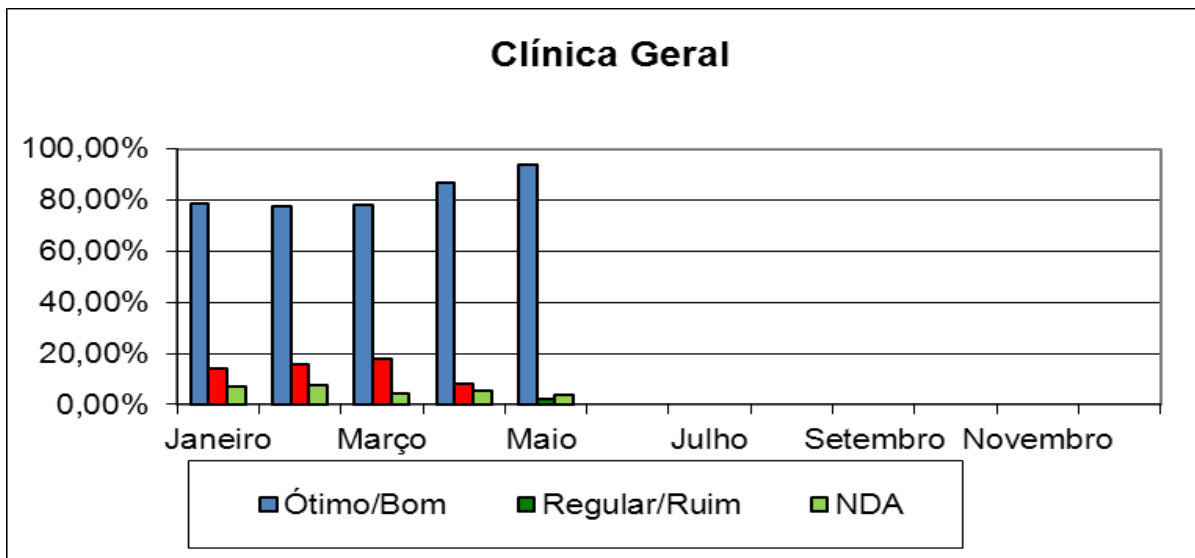
Tabela de % de Retorno e % de satisfação por Unidade de Internação

Clínica	Índice de Retorno	Índice de Satisfação
Clínica Médica	30.53 %	93.59
Cirurgia Geral	26.97 %	89.50%
Convênios	27.35 %	86.01
Pediatria	30.99 %	86.96
Maternidade	26.42 %	89.44

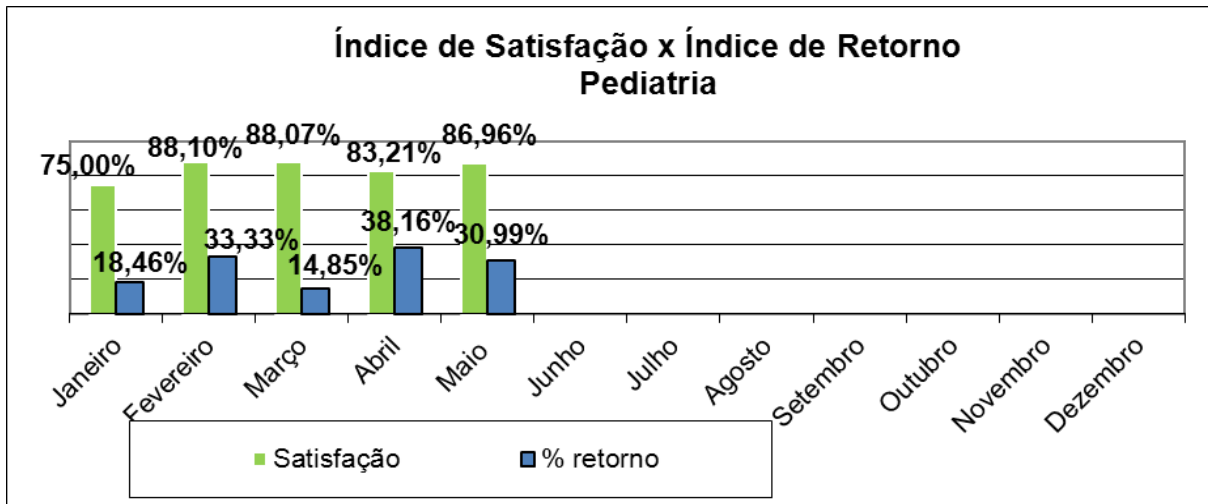
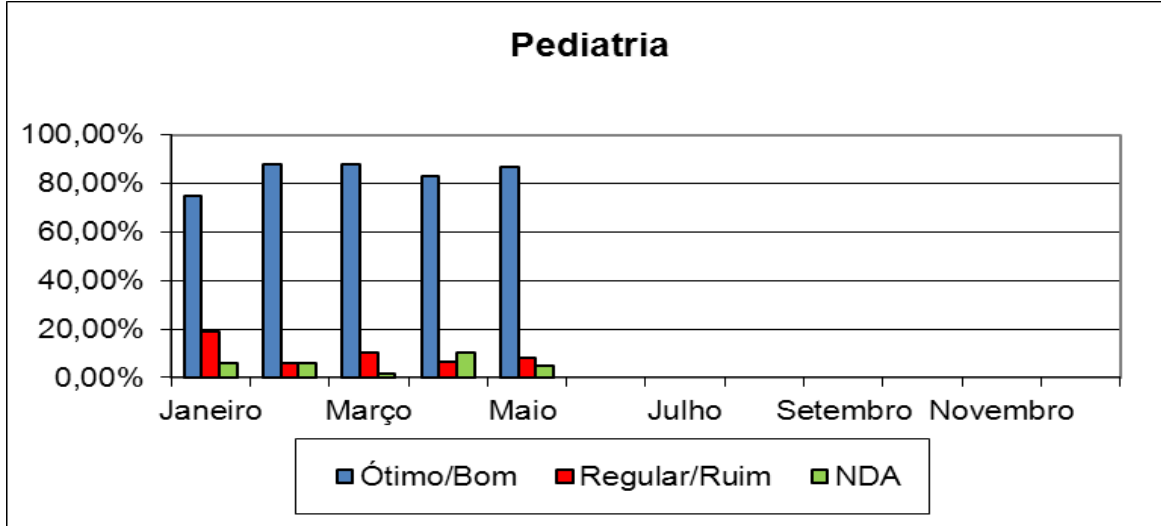
a.1. Unidade de Clínica Cirurgia



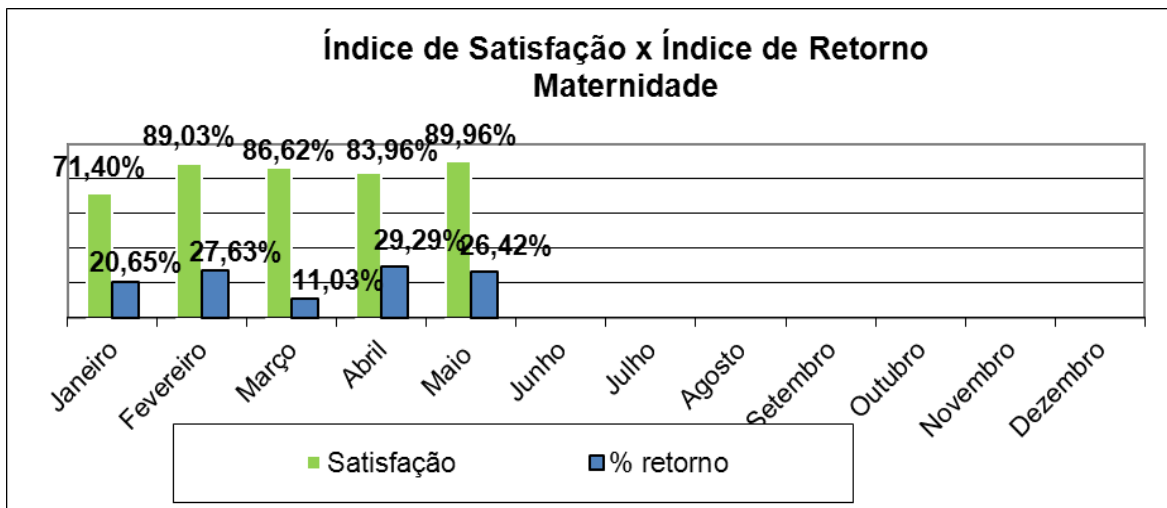
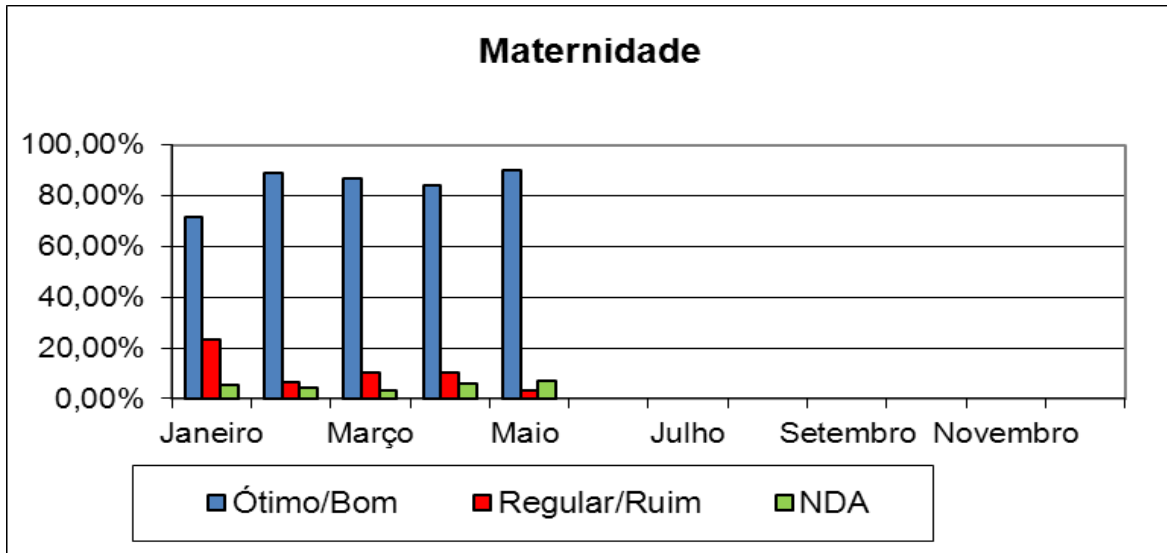
a.2. Unidade de Clínica Médica:



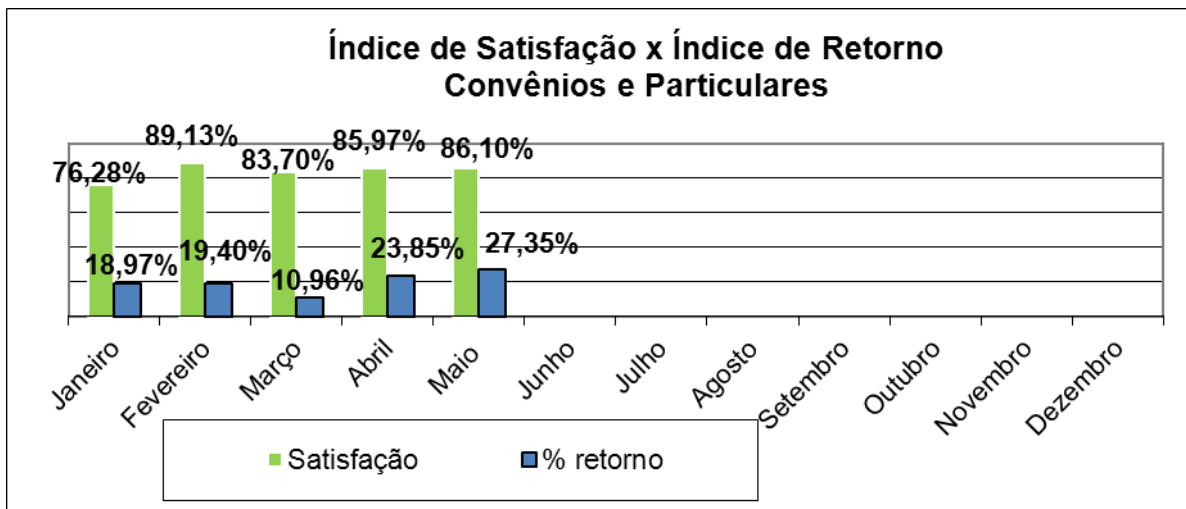
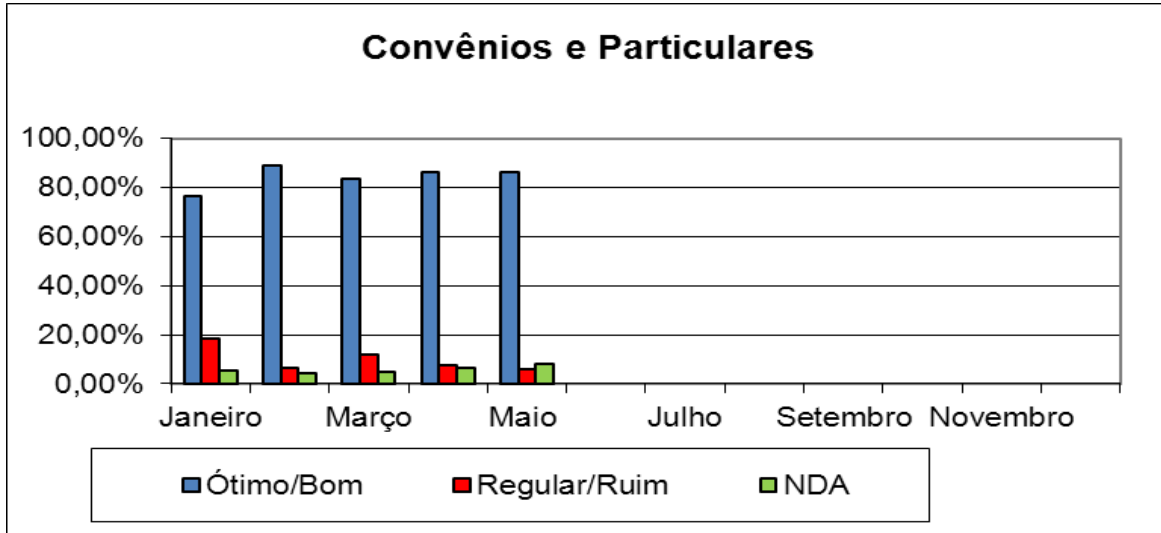
a.3. Unidade de Pediatria:



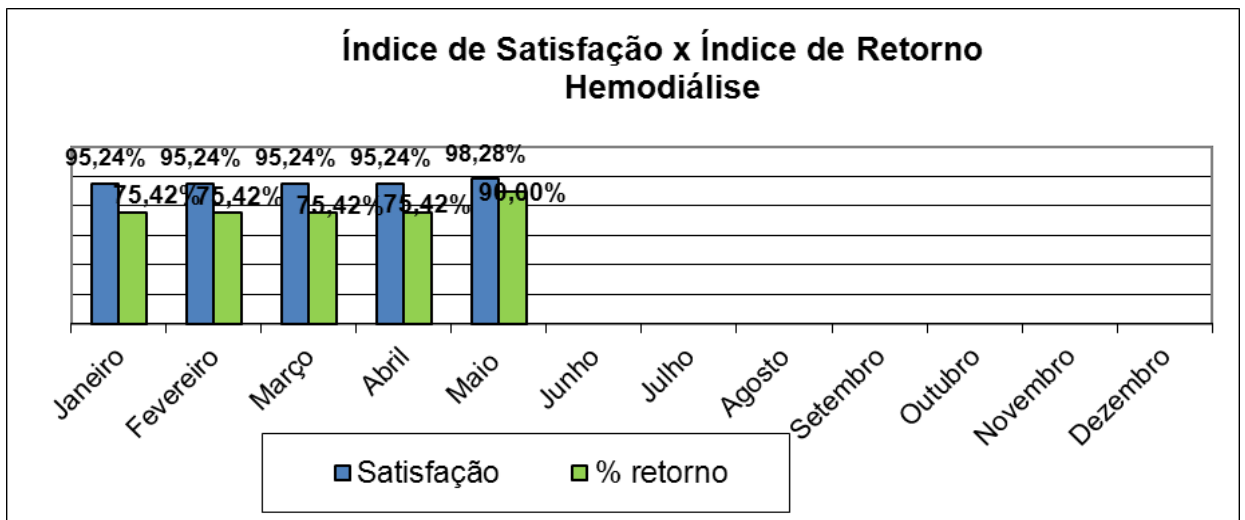
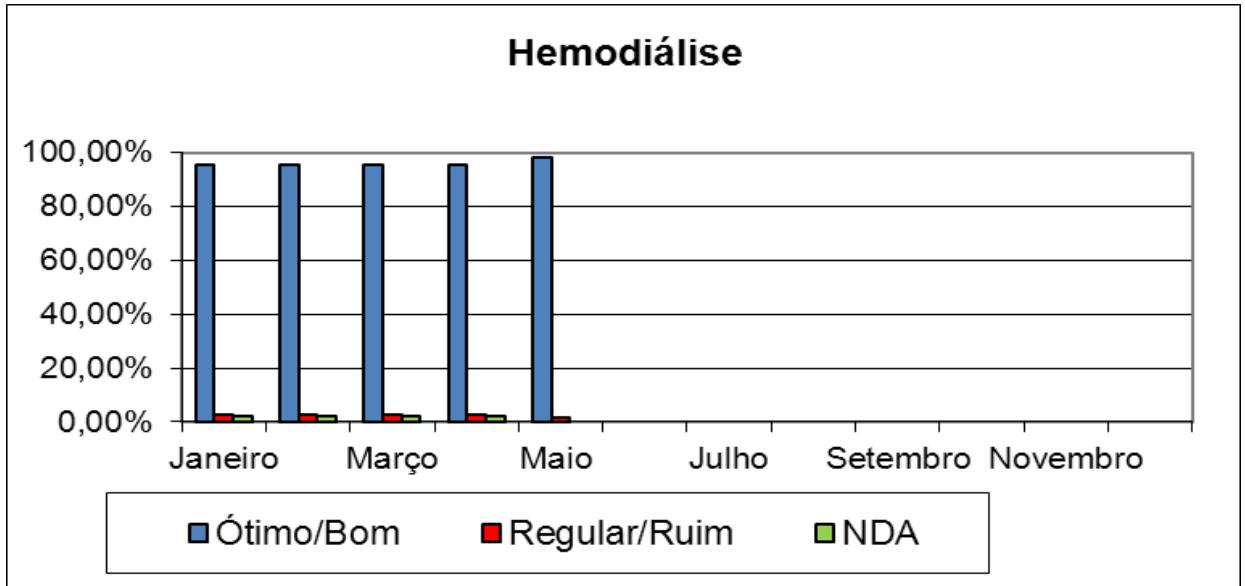
a.4. Unidade de Maternidade:



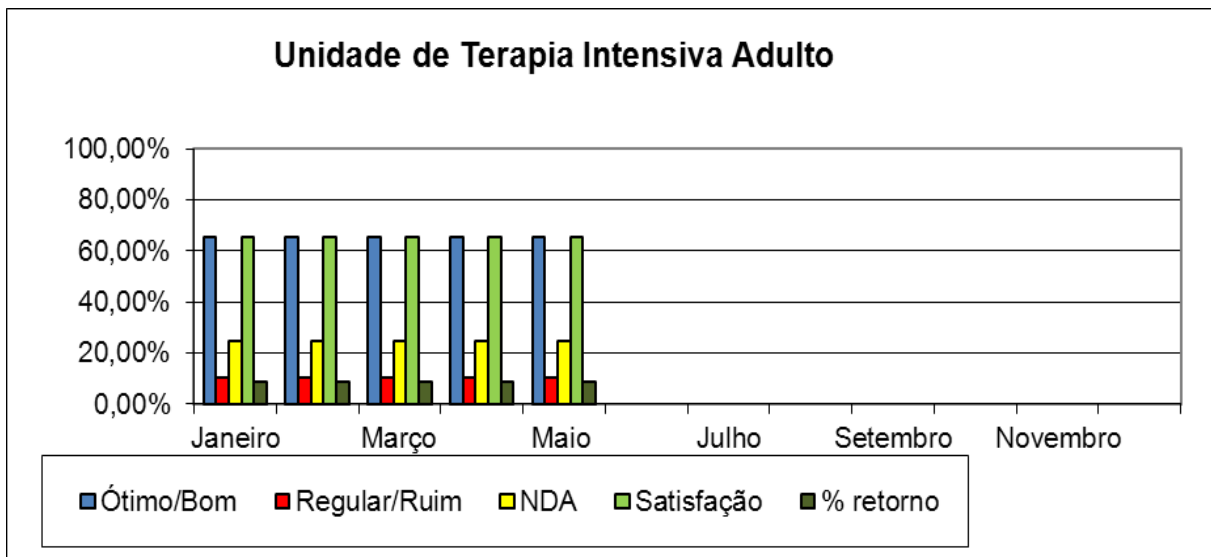
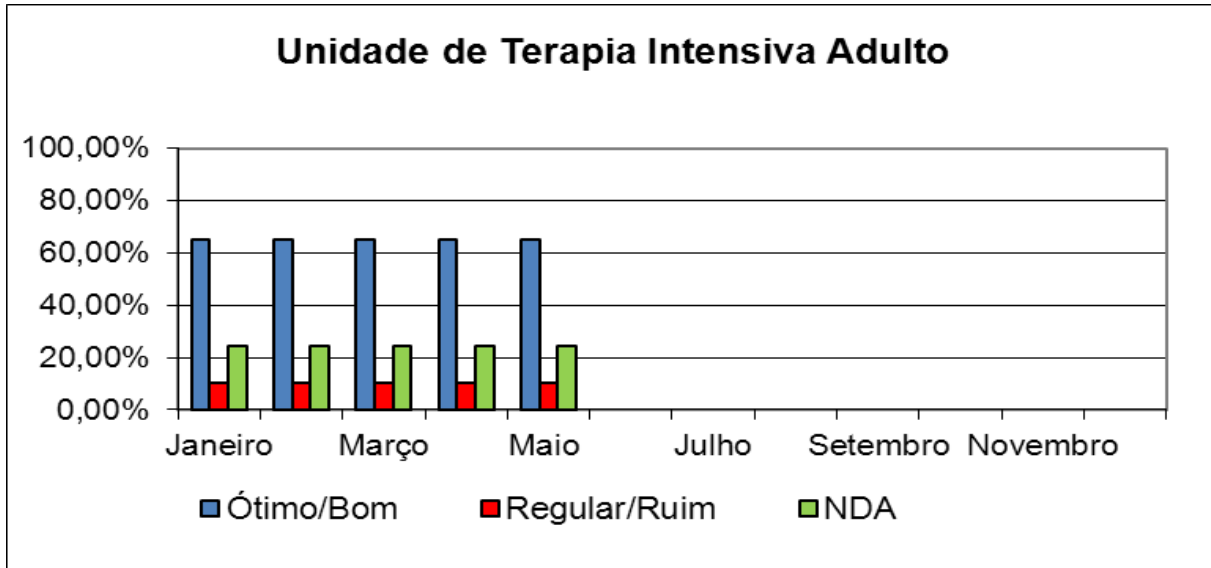
a.5. Unidade de Internação Privada:



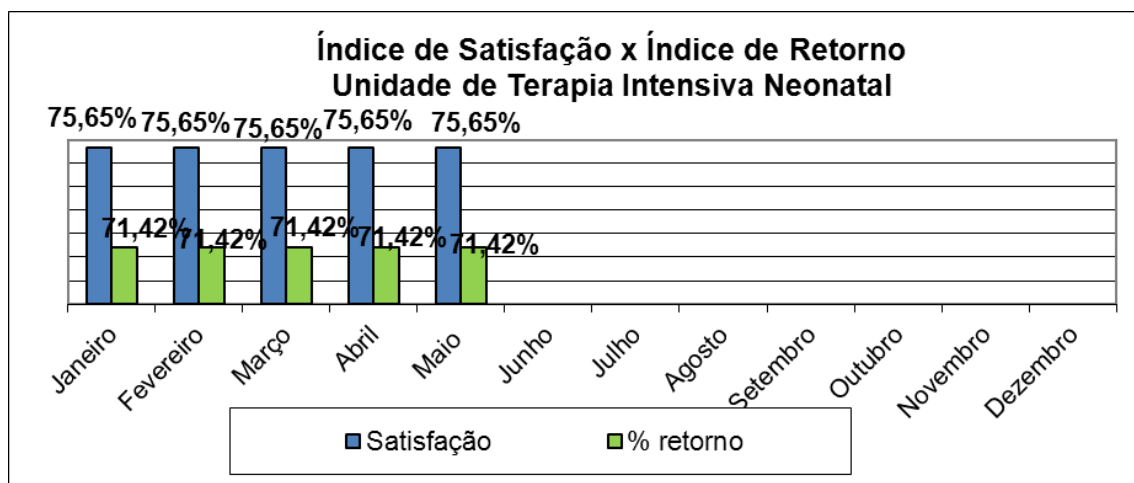
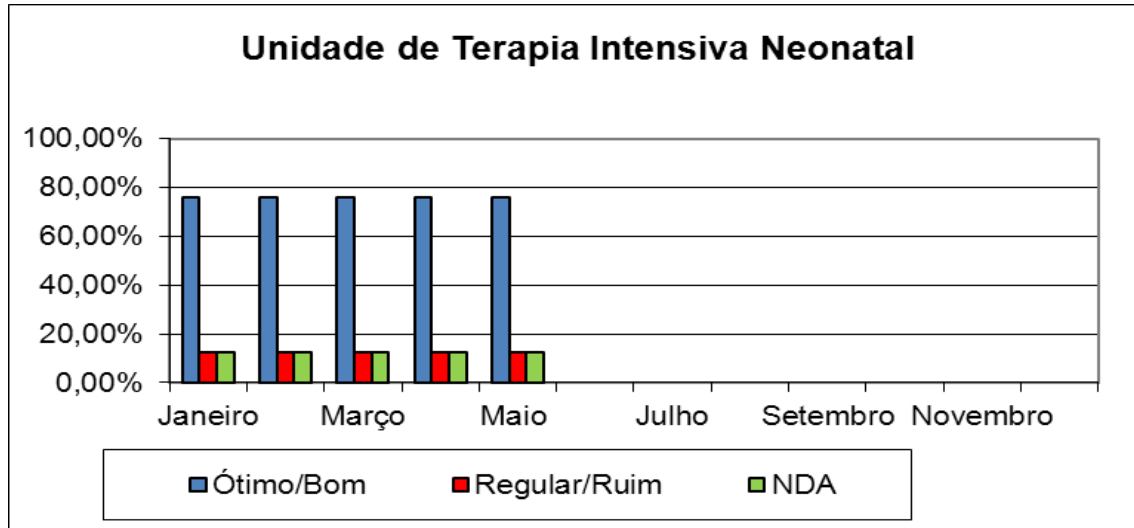
a.6. Unidade de Hemodiálise



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.....714

