

Ouvidoria

Relatório Mensal de Atividades

MARÇO
2015

APRESENTAÇÃO DOS DADOS

Período: 01 a 31 de Março de 2015.

Demandas analisadas e tratadas: 6

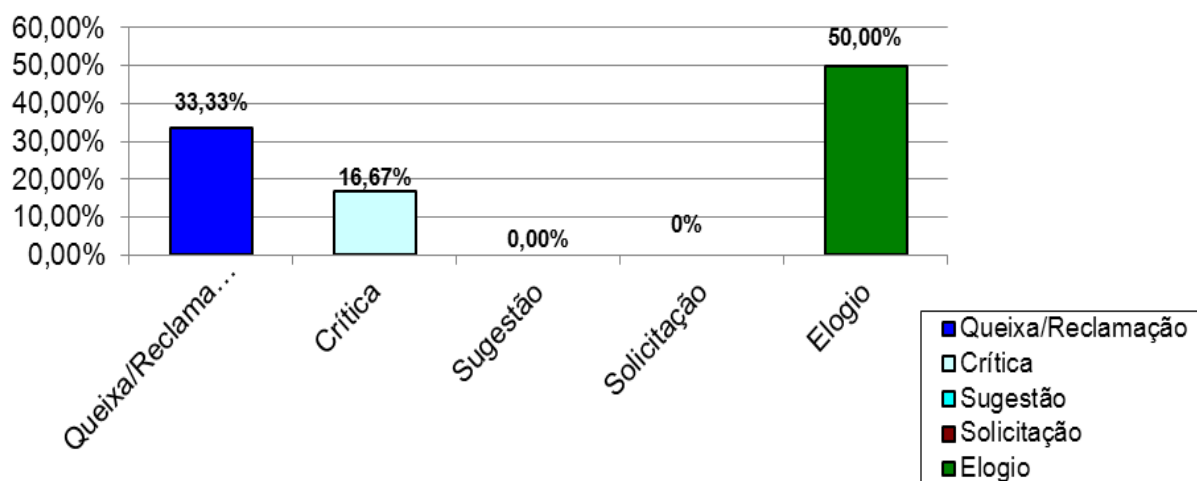
Número De PSCE nas Unidades de Internação: 92

Número De PSCE na Unidade de Pronto Atendimento: 377

1- TIPO DE DEMANDA

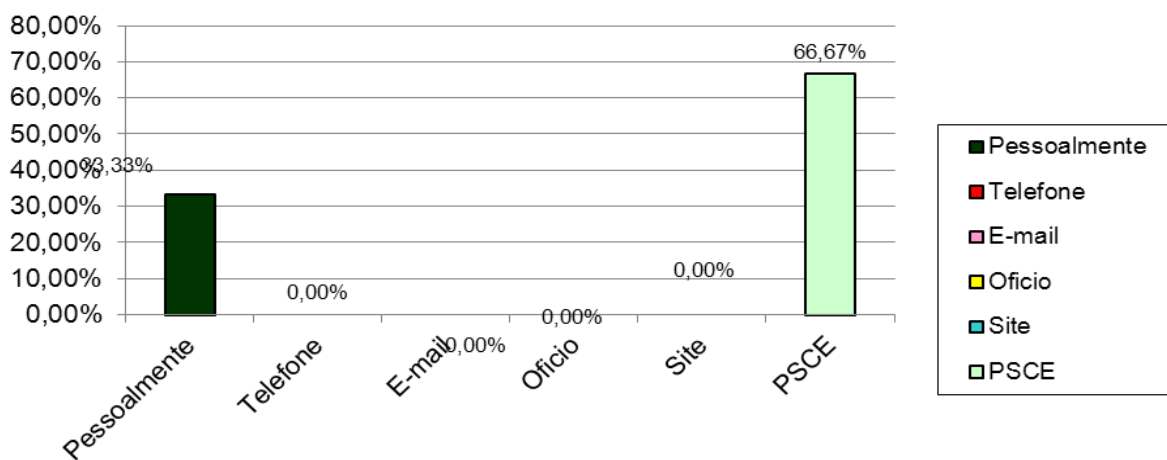
A distribuição dos 6 chamados, de acordo com a sua classificação, do período em tela foi:

TIPO DE DEMANDA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Queixa/Reclamação	2	33,33%
Crítica	1	16,67%
Sugestão	0	0,00%
Solicitação	0	0%
Elogio	3	50,00%
TOTAL	6	100



2- ORIGEM DAS DEMANDAS

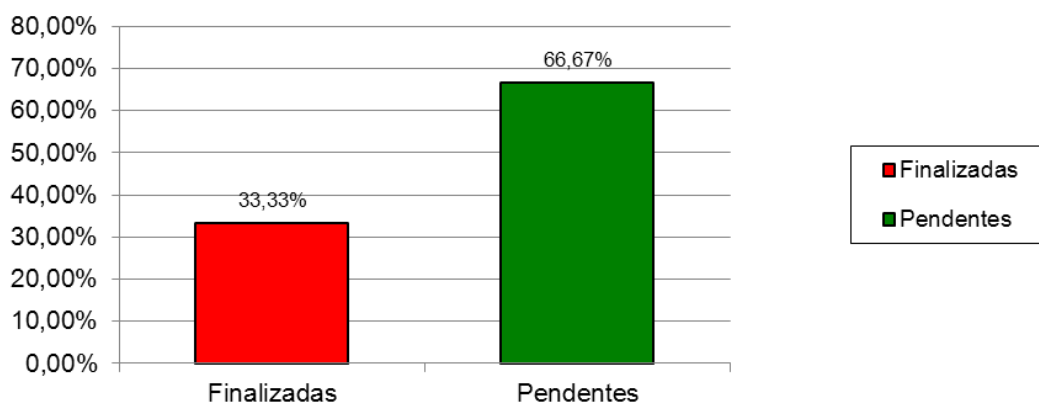
Origem das Demandas	PERCENTUAL
Pessoalmente	33,33%
Telefone	0,00%
E-mail	0,00%
Oficio	0,00%
Site	0,00%
PSCE	66,67%
TOTAL	100%



3- SITUAÇÃO DAS DEMANDAS

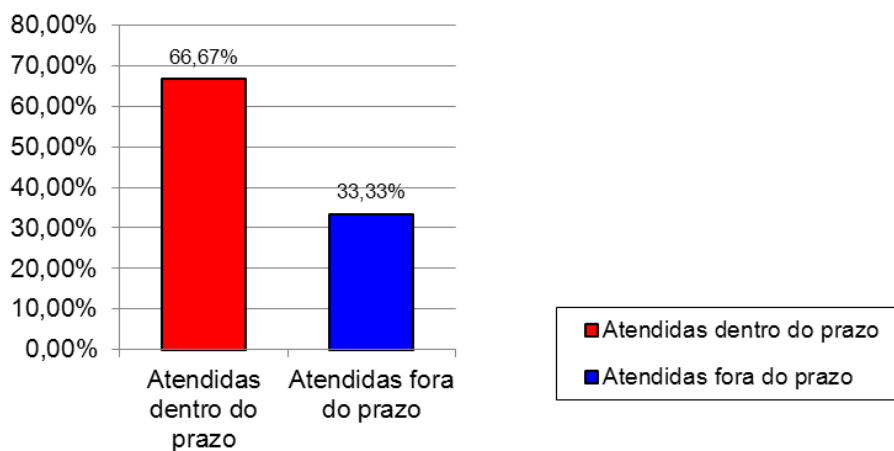
As demandas analisadas no período, estão classificadas, de acordo com o desenvolvimento de sua conclusão em:

Status das Demandas	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Finalizadas	2	33,33
Pendentes	4	66,67%
TOTAL	6	100%



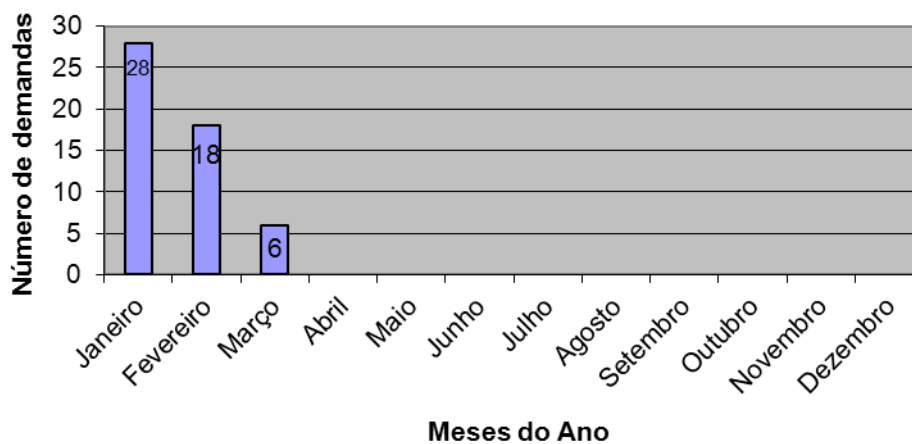
4- ATENDIMENTO DAS DEMANDAS NO PRAZO

Demandas Atendidas	PERCENTUAL
Atendidas dentro do prazo	66,67%
Atendidas fora do prazo	33,33
TOTAL	100%



5- EVOLUÇÃO DOS CHAMADOS

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

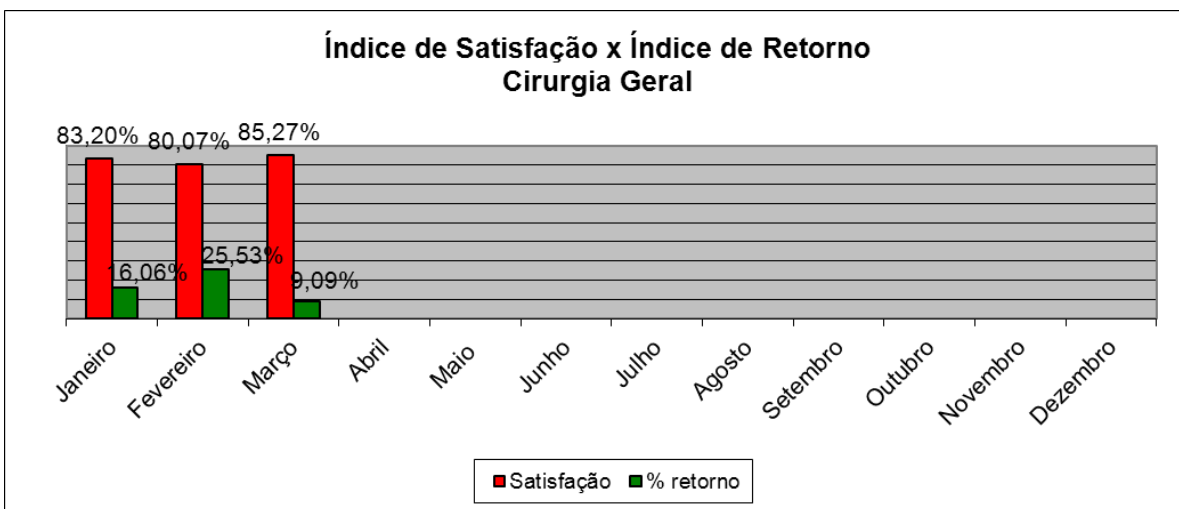
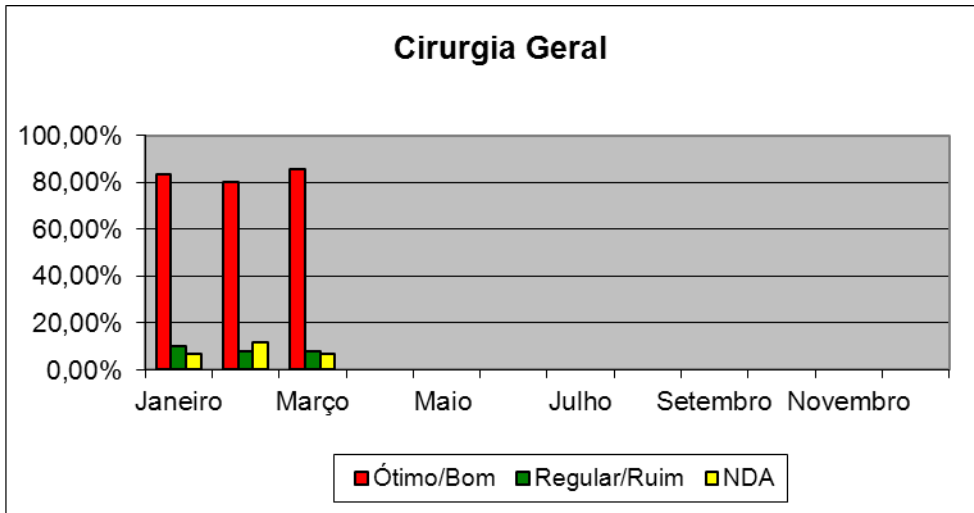


6- Índice de Satisfação e Retorno por Clínica

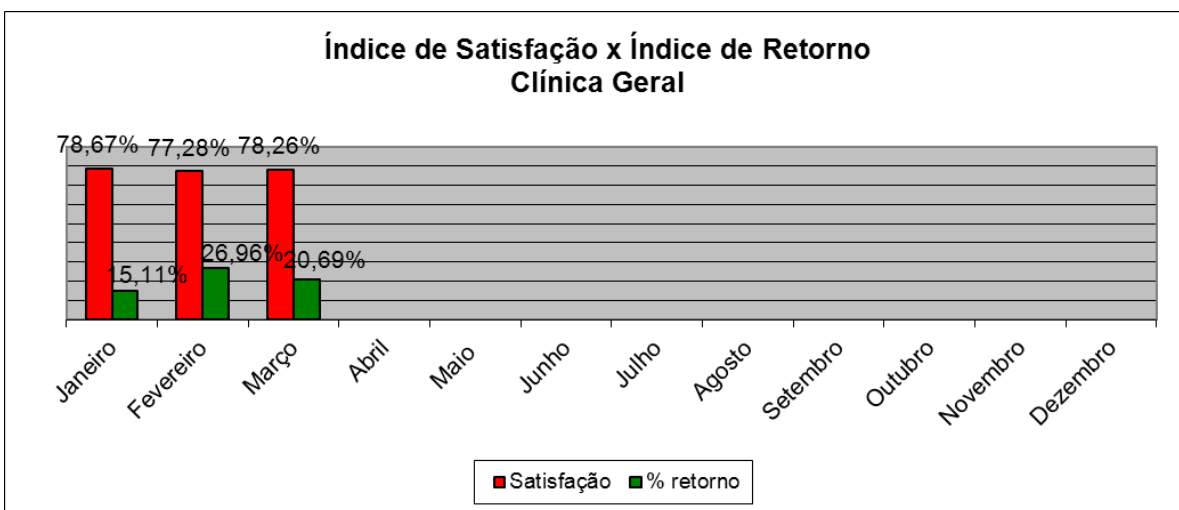
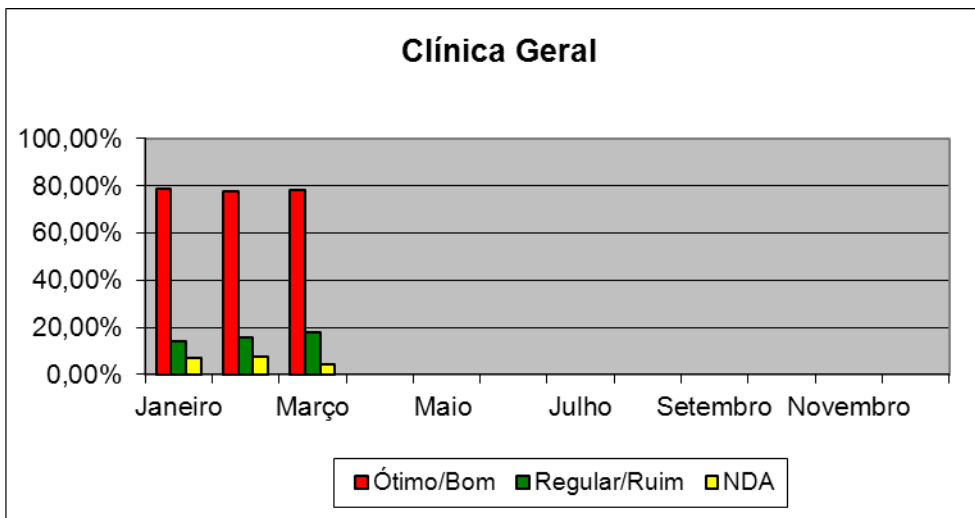
Clínica	Índice de Retorno	Índice de Satisfação
Clínica Médica	9,05%	85,27%
Cirurgia Geral	20,69%	78,26%
Convênios	11,03%	83,70%
Pediatria	14,85%	88,70%
Maternidade	11,30%	86,62%

7- Evolução do índice de Satisfação e Retorno por Clínica

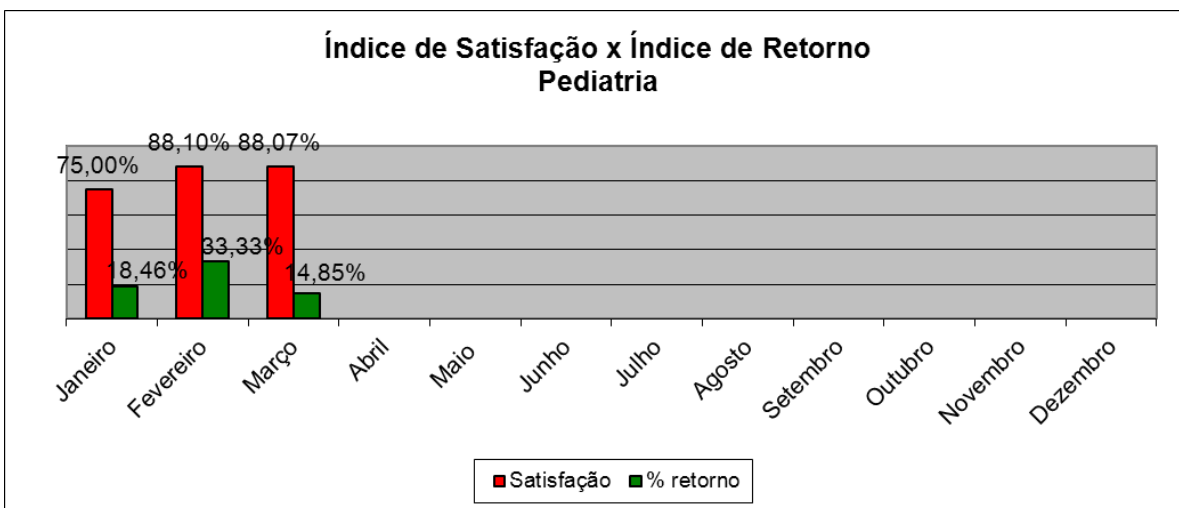
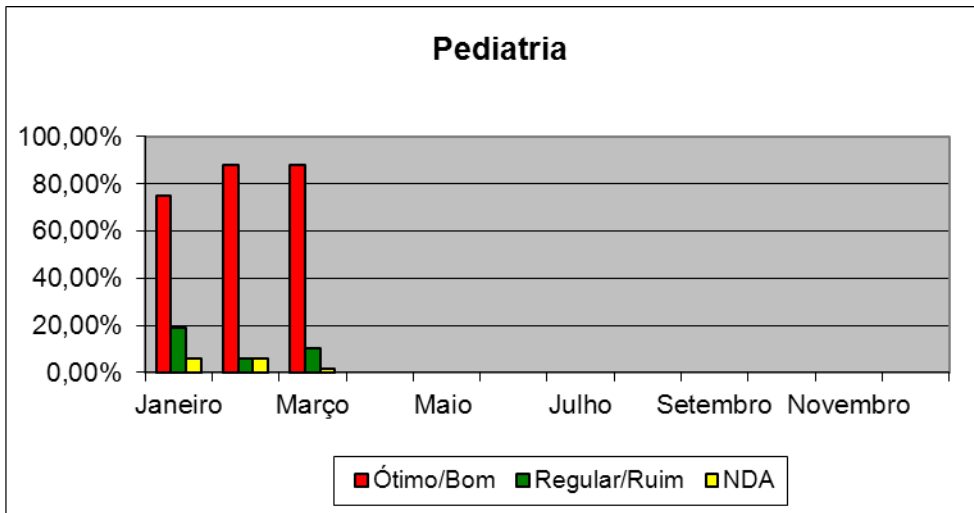
Cirurgia Geral:



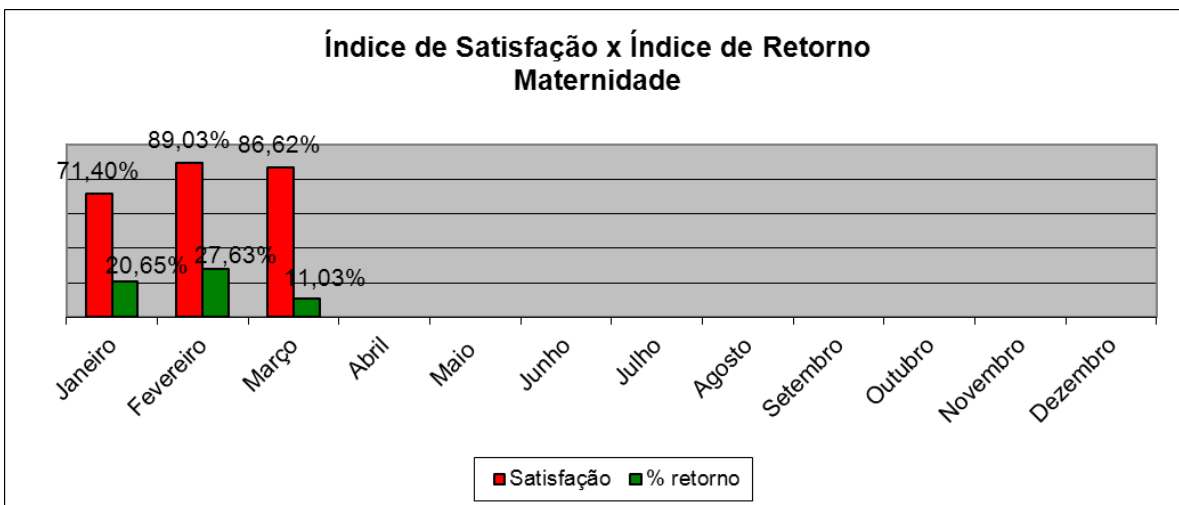
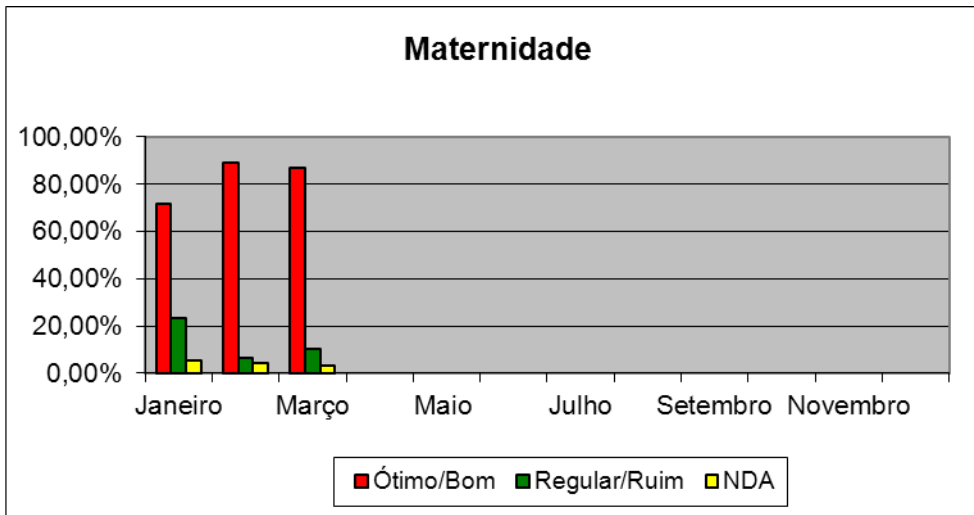
Clínica Médica:



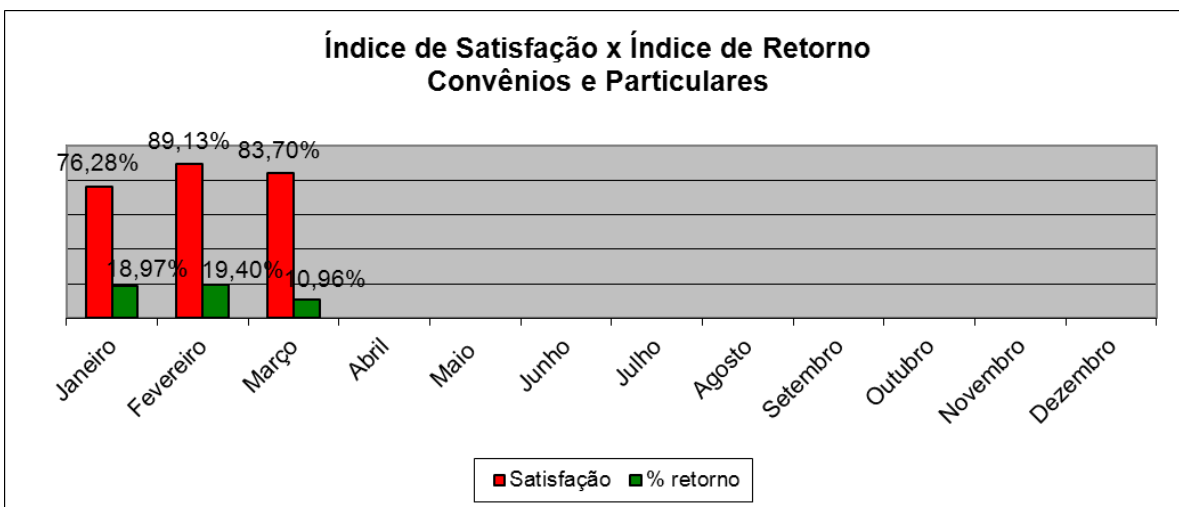
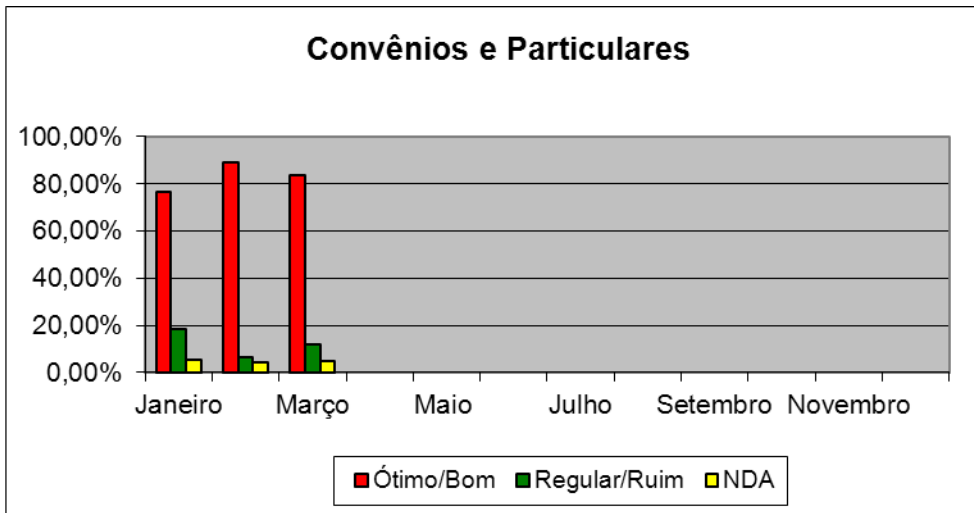
Pediatria:



Maternidade:



Convênios:



UNIDADE DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA:

