

# Ouvidoria

## Relatório Mensal de Atividades

MARÇO  
2016

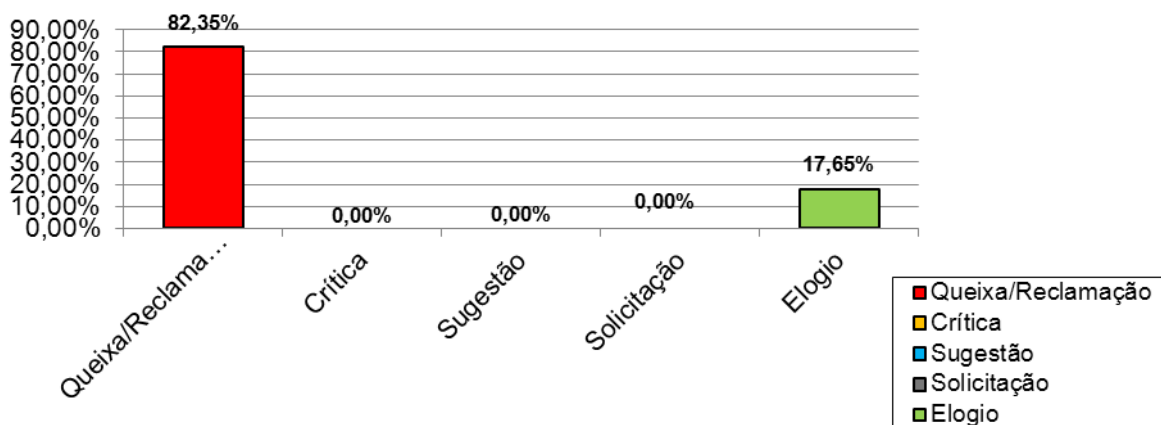
## APRESENTAÇÃO DOS DADOS GERAIS

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

- Quantidade de demandas: 16

#### A - TIPO DE DEMANDAS:

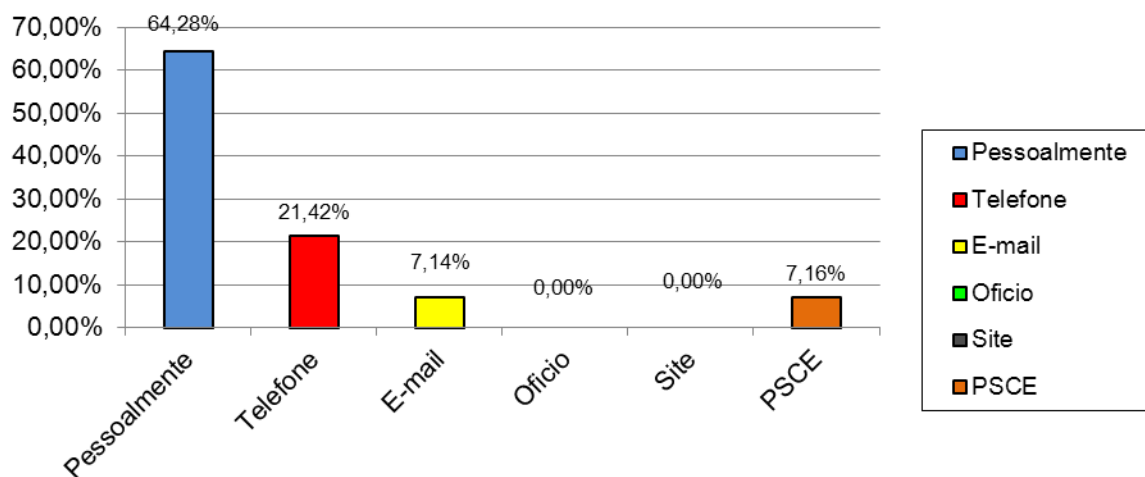
TIPO DE DEMANDA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Queixa/Reclamação	14	82,35%
Crítica		0,00%
Sugestão		0,00%
Solicitação		0,00%
Elogio	3	17,65%
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>



## B – Busca Ativa e Espontânea:

Origem das Demandas	
Pessoalmente	64,28%
Telefone	21,42%
E-mail	7,14%
Ofício	0,00%
Site	0,00%
PSCE	7,16%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

### Demandas por:



### Origens das demandas

	<u>Queixa/ Reclamação</u>	<u>Crítica</u>	<u>Sugestão</u>	<u>Solicitação</u>	<u>Elogio</u>	<u>Total</u>
<b>Clinica Médica</b>	2	.	.	.	.	2
<b>Cirurgia Geral</b>	.	.	.	.	.	.
<b>Convenio/ Particulares</b>	2	.	.	.	1	3
<b>Pediatria</b>	.	.	.	.	.	.
<b>Maternidade</b>	.	.	.	.	.	.
<b>UTI- Adulto</b>	.	.	.	.	.	.
<b>UTI-Neonatal</b>	.	.	.	.	.	.
<b>Hemodiálise</b>	.	.	.	.	.	.
<b>UANA</b>	7	.	.	.	.	7
<b>Outros</b>	3	.	.	.	2	5
<b>Total</b>	14	.	.	.	3	<b>17</b>

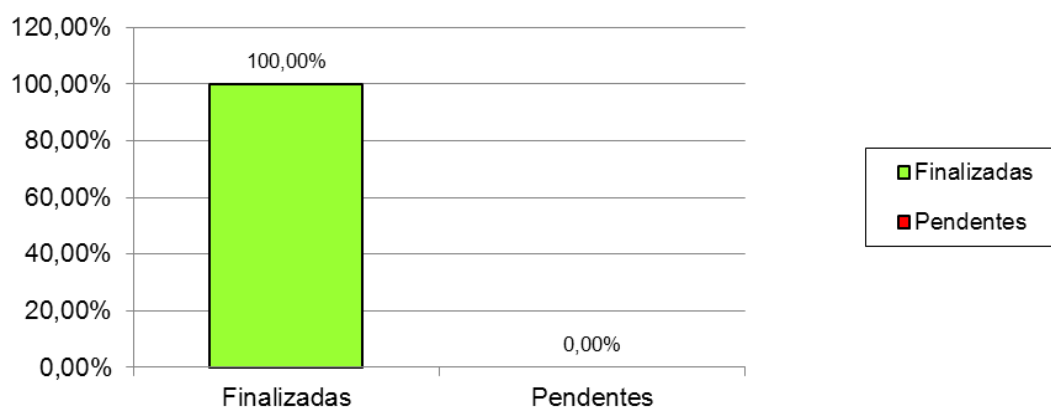
- OUTROS = Cozinha, limpeza, rouparia, recepção...

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%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

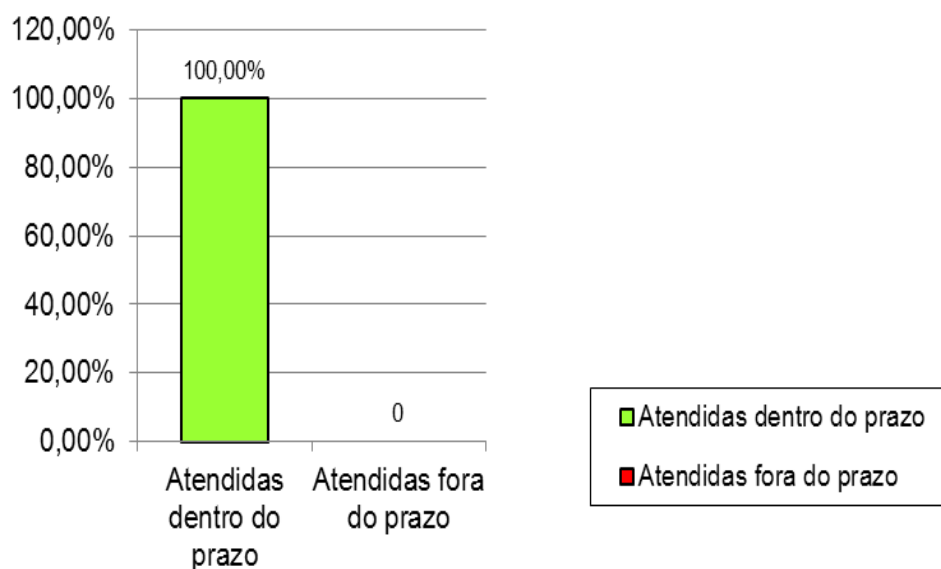
#### Status das Demandas



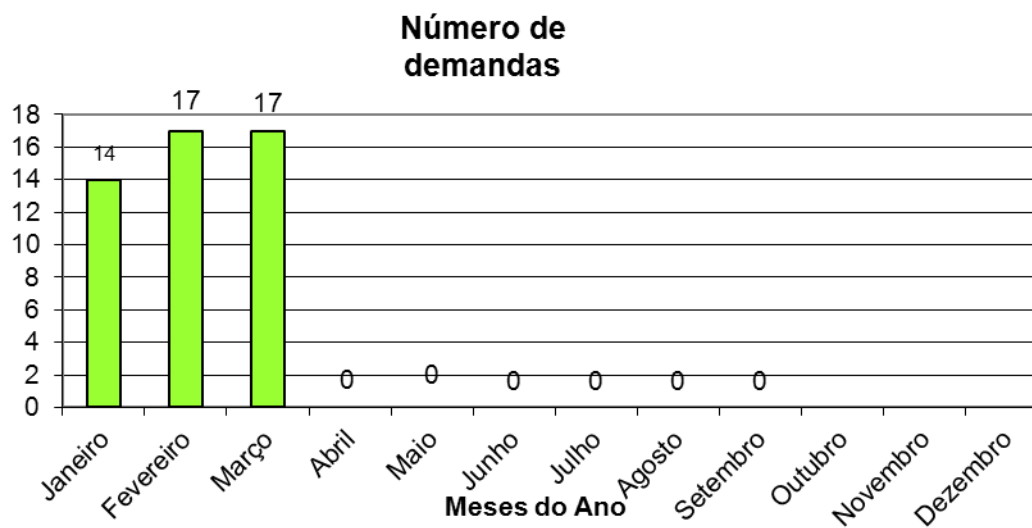
## D - ATENDIMENTO DAS DEMANDAS NO PRAZO

<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

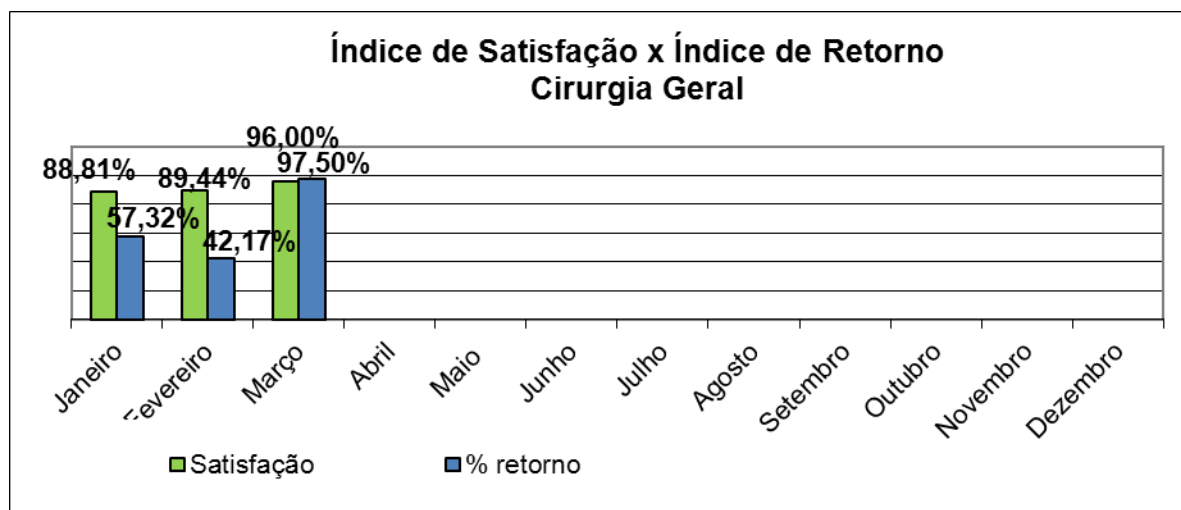
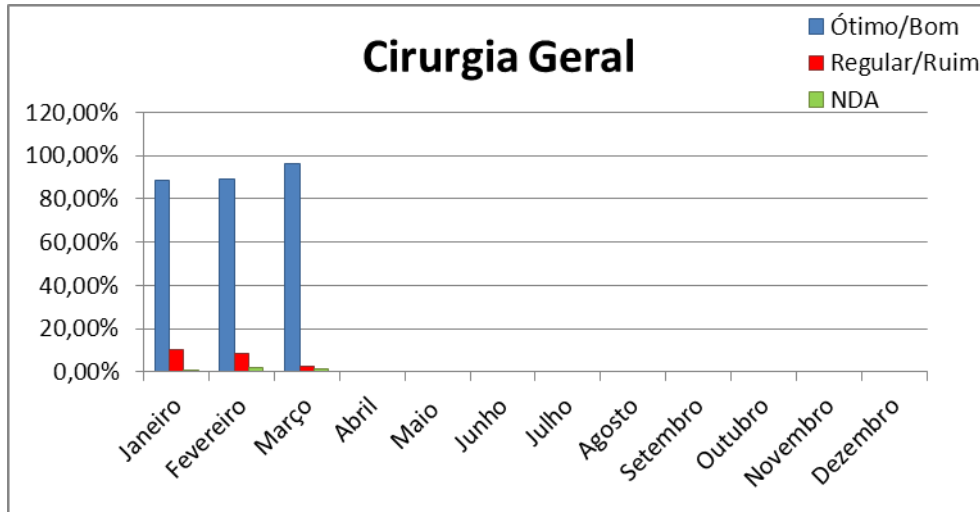
PSCE aplicadas.....507

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

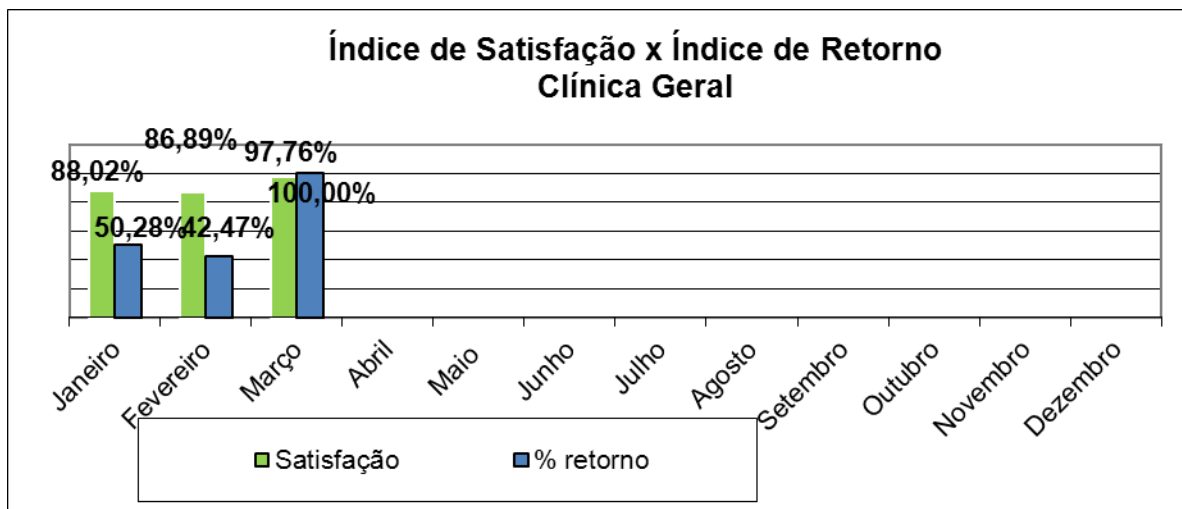
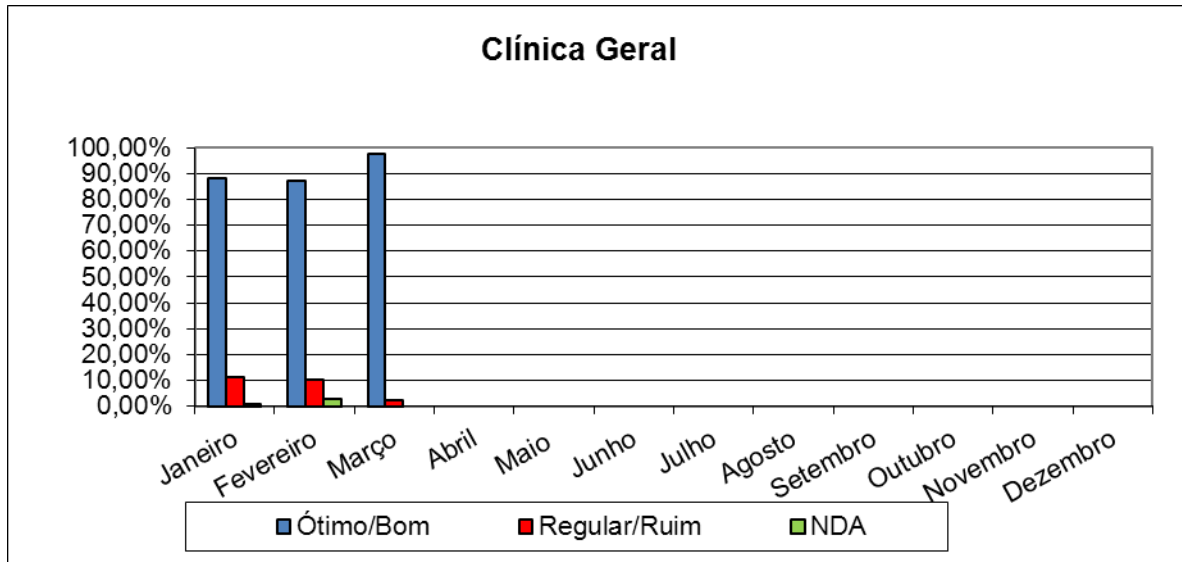
Clínica	Índice de Retorno	Índice de Satisfação
Clínica Médica	100,00%	97,76%
Cirurgia Geral	97,50%	96,00%
Convênios	95,00%	95,00%
Pediatria	98,00%	99,00%
Maternidade	97,00%	98,00%
Uti- Adulto	26,32%	100,00%
Uti-Neonatal	100,00%	100,00%
Hemodiálise	87,00%	91,09%
UANA	8,45%	83,63%



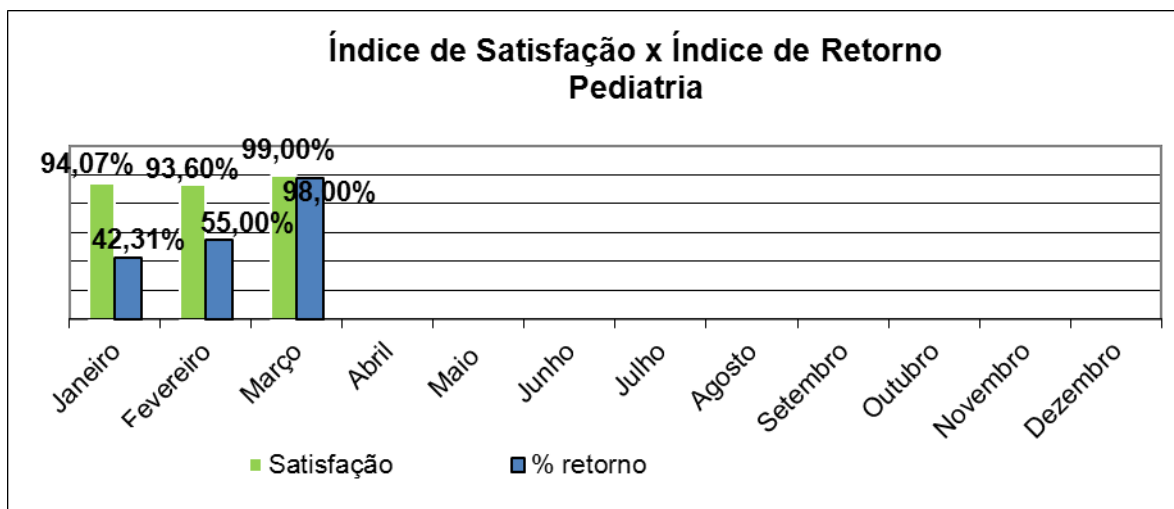
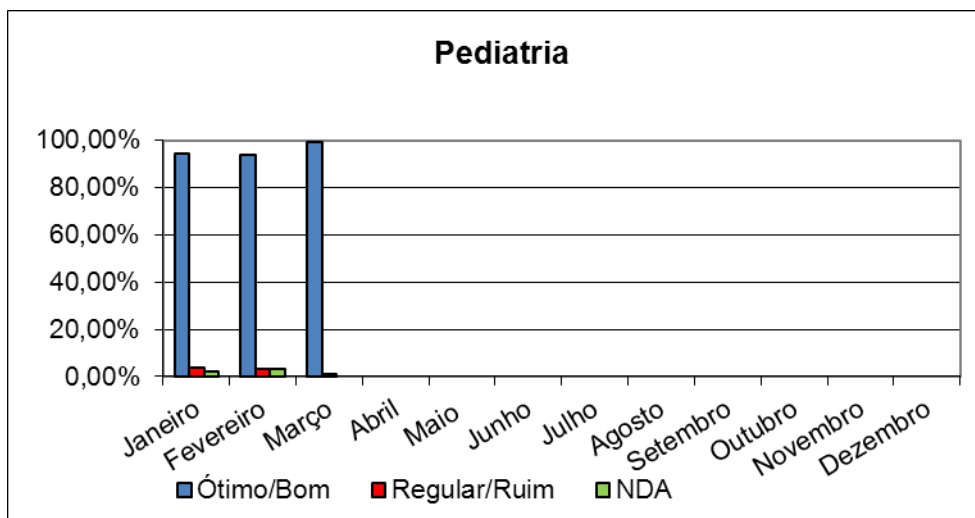
## a.1. Unidade de Clínica Cirurgia



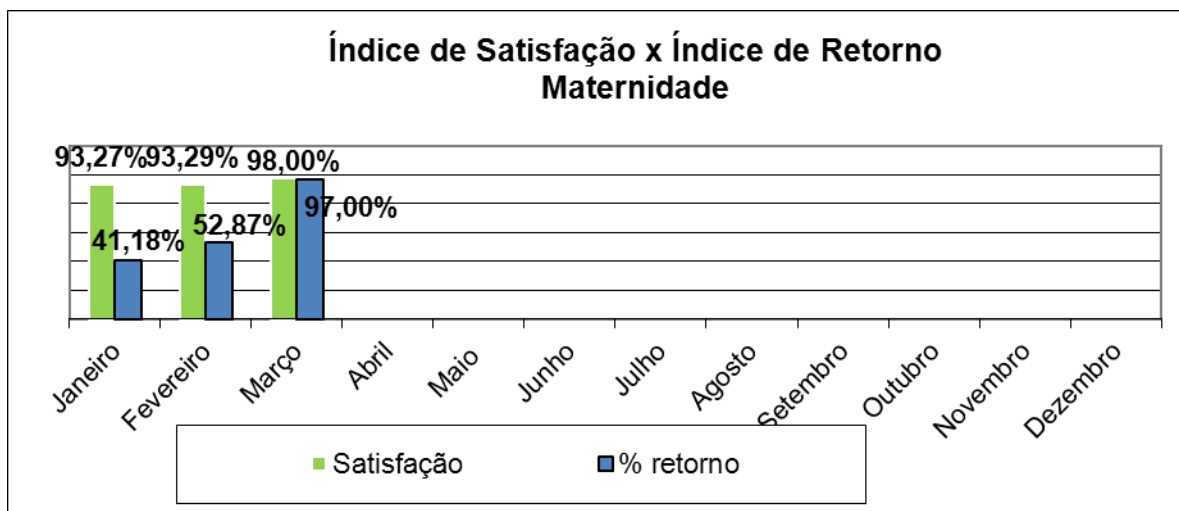
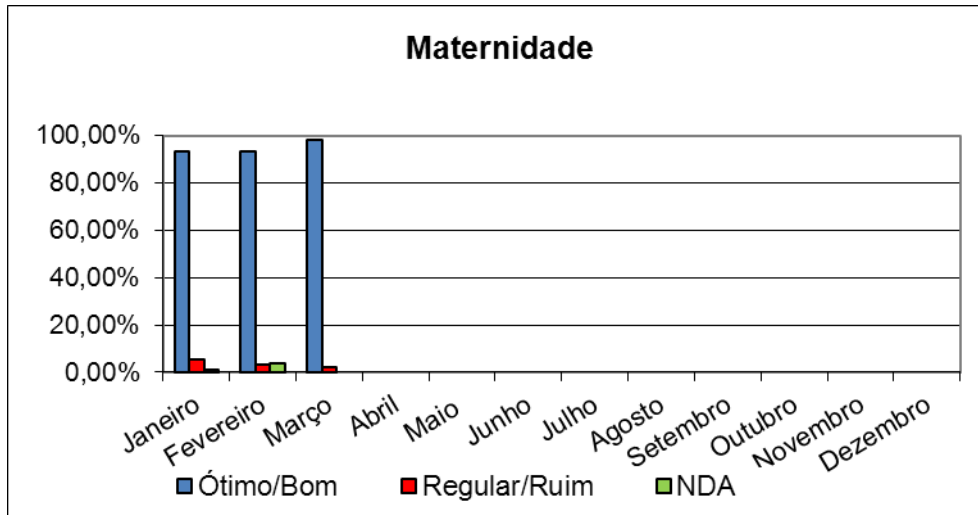
## a.2. Unidade de Clínica Médica:



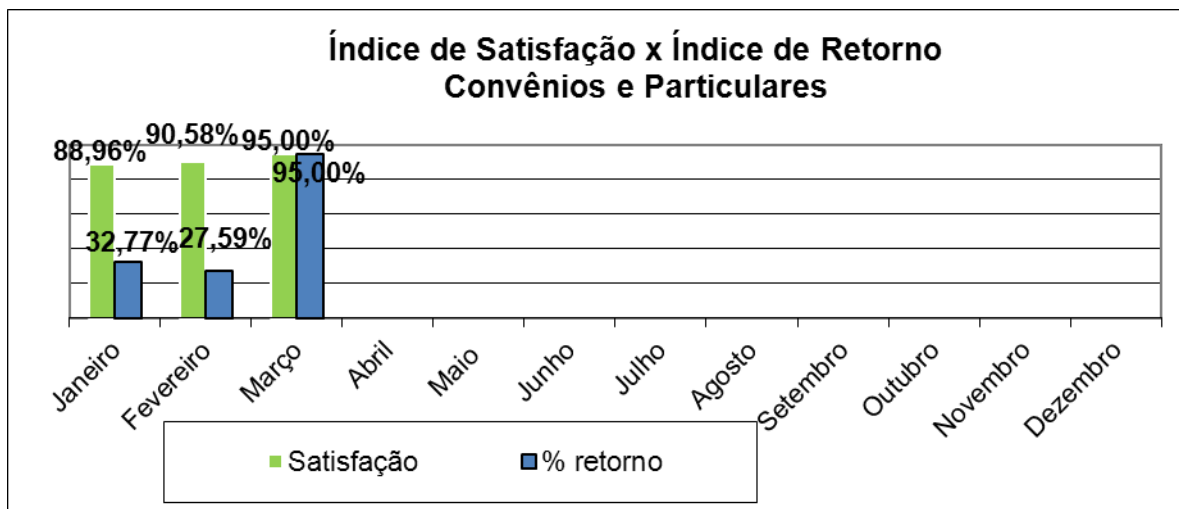
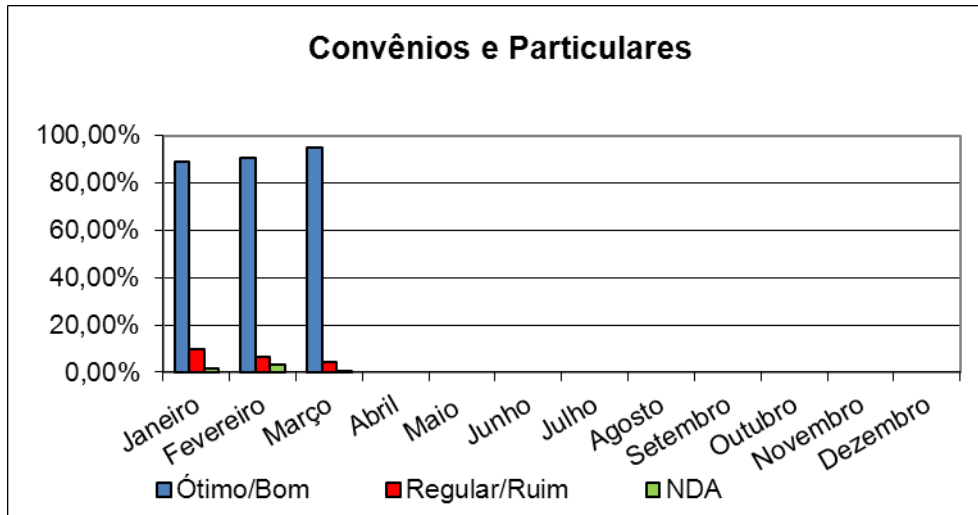
### a.3. Unidade de Pediatria:



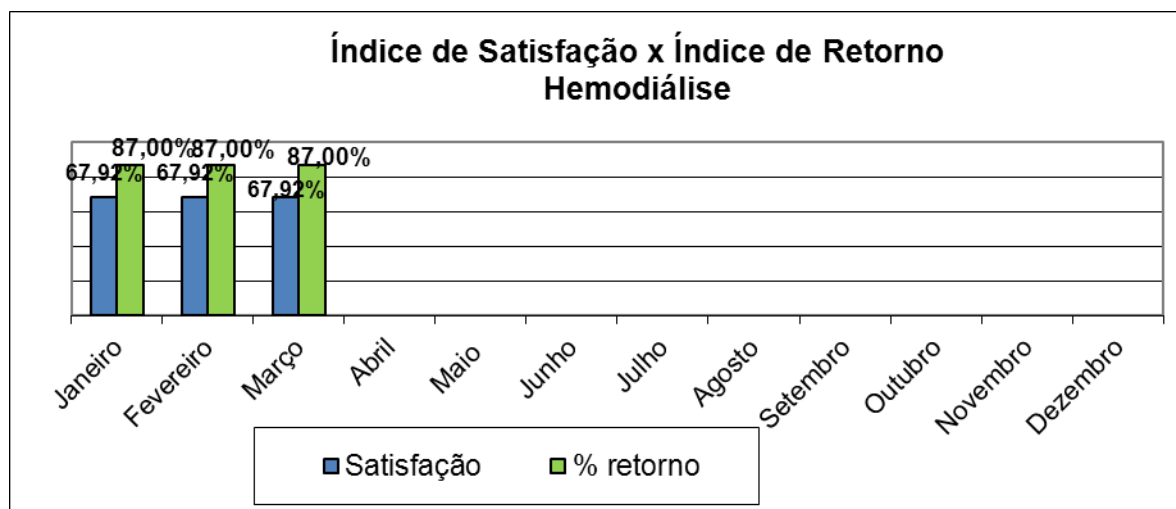
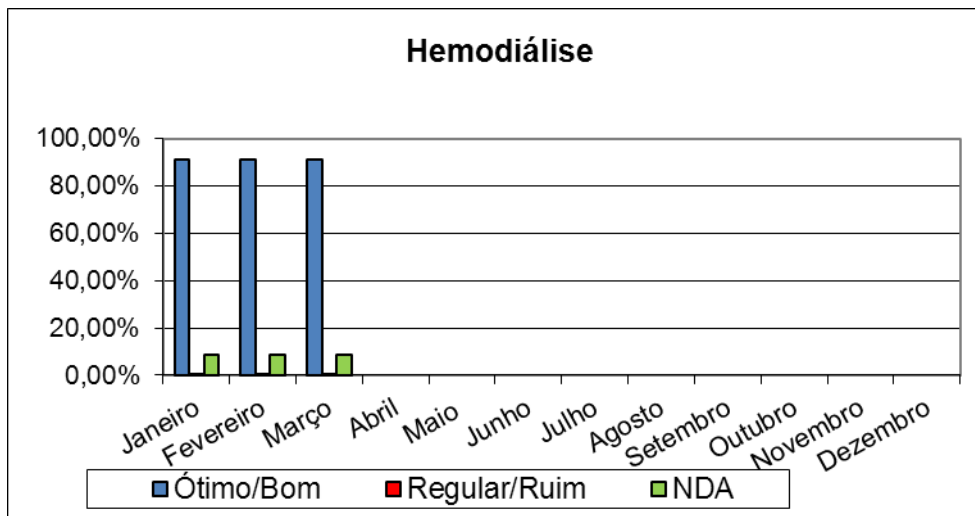
## a.4. Unidade de Maternidade:



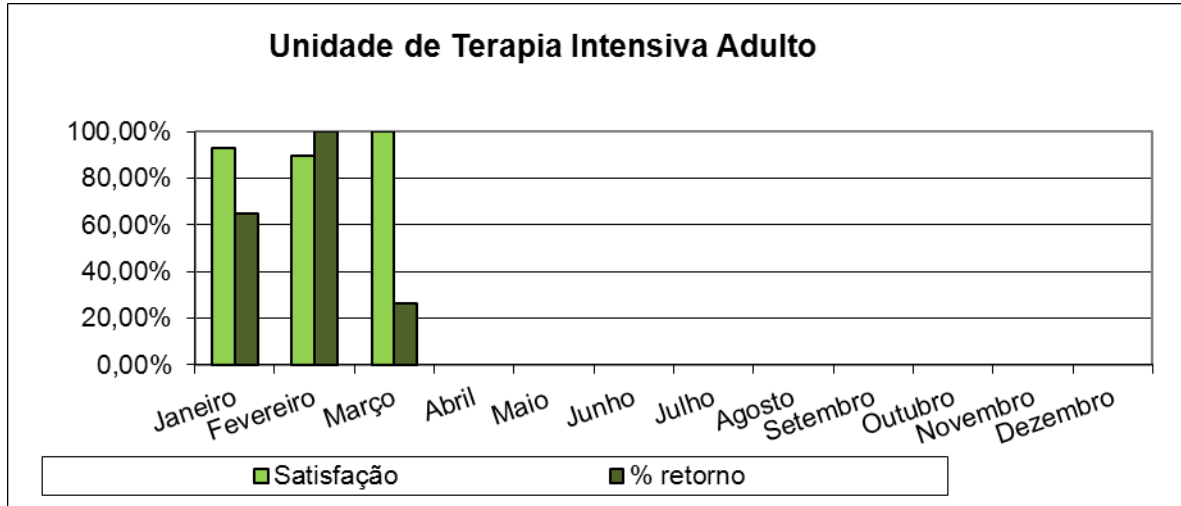
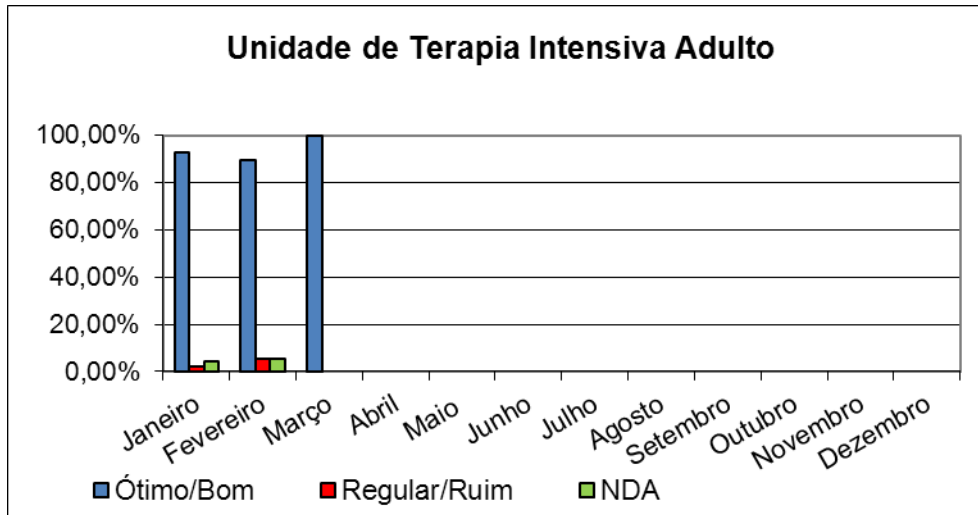
## a.5. Unidade de Internação Privada:



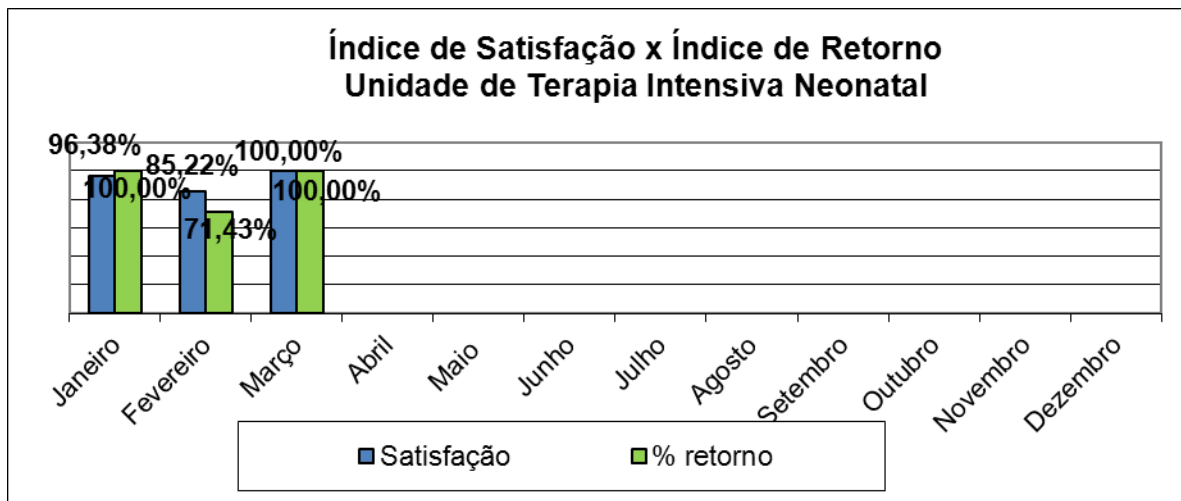
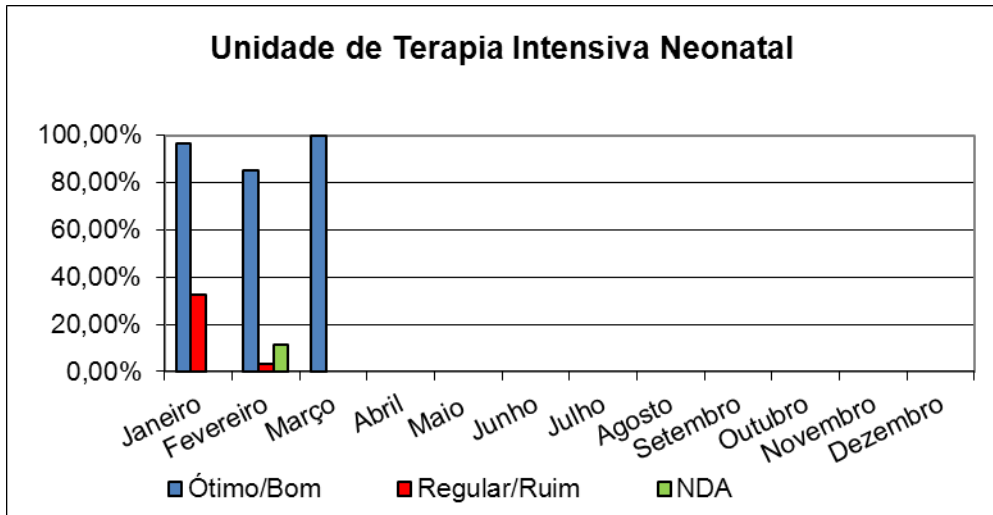
## a.6. Unidade de Hemodiálise



## 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.....595**

