

Ouvidoria

Relatório Mensal de Atividades

NOVEMBRO
2015

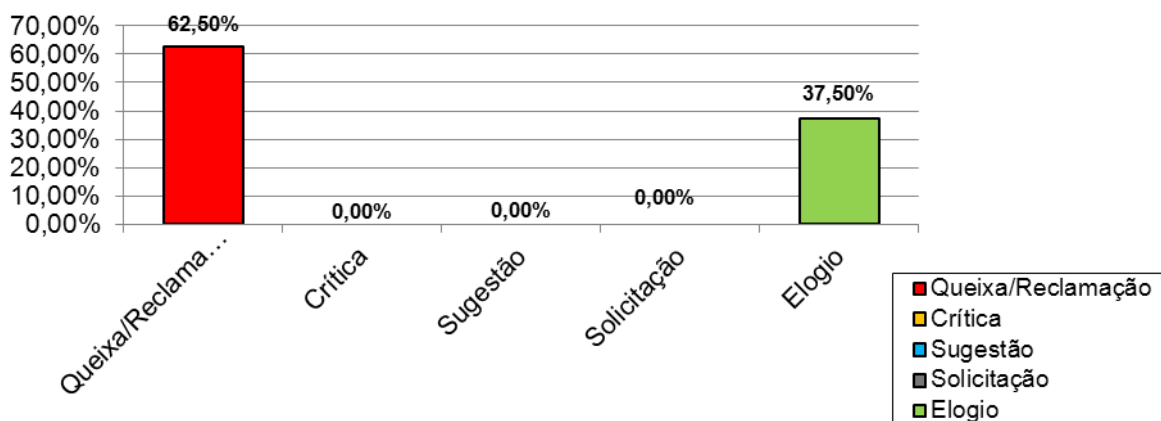
APRESENTAÇÃO DOS DADOS GERAIS

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

- Quantidade de demandas: 16

A - TIPO DE DEMANDAS:

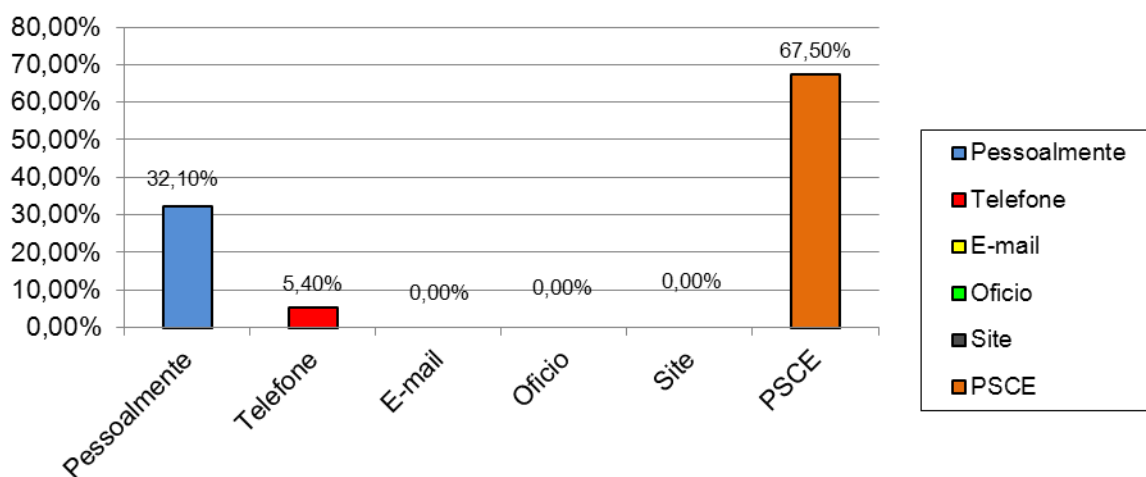
TIPO DE DEMANDA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Queixa/Reclamação	10	62,5%
Crítica		0,00%
Sugestão		0,00%
Solicitação		0,00%
Elogio	6	37,50%
TOTAL	16	100%



B – Busca Ativa e Espontânea:

Origem das Demandas	
Pessoalmente	32,10%
Telefone	5,40%
E-mail	0,00%
Ofício	0,00%
Site	0,00%
PSCE	67,50%
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	4	4
Cirurgia Geral
Convênio/ Particulares
Pediatria	1	.	.	.	1	2
Maternidade
UTI- Adulto
UTI-Neonatal
Hemodiálise	1	1
UANA	2	.	.	.	3	5
Outros	3	.	.	.	1	4
Total	10	.	.	.	6	16

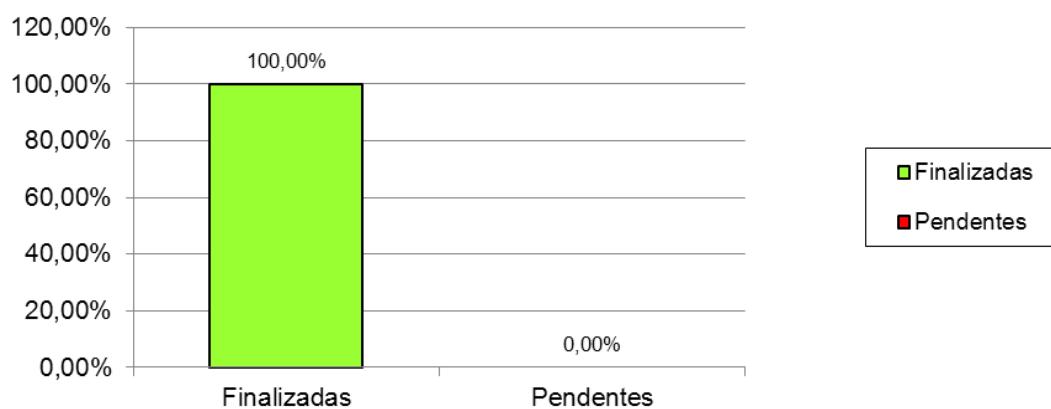
- OUTROS = Cozinha, limpeza, rouparia, recepção...

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%

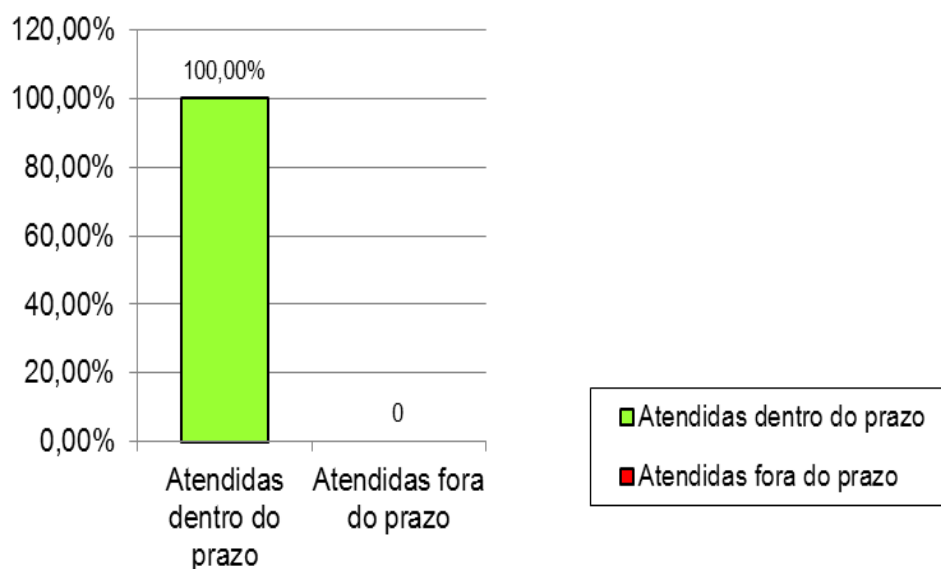
Status das Demandas



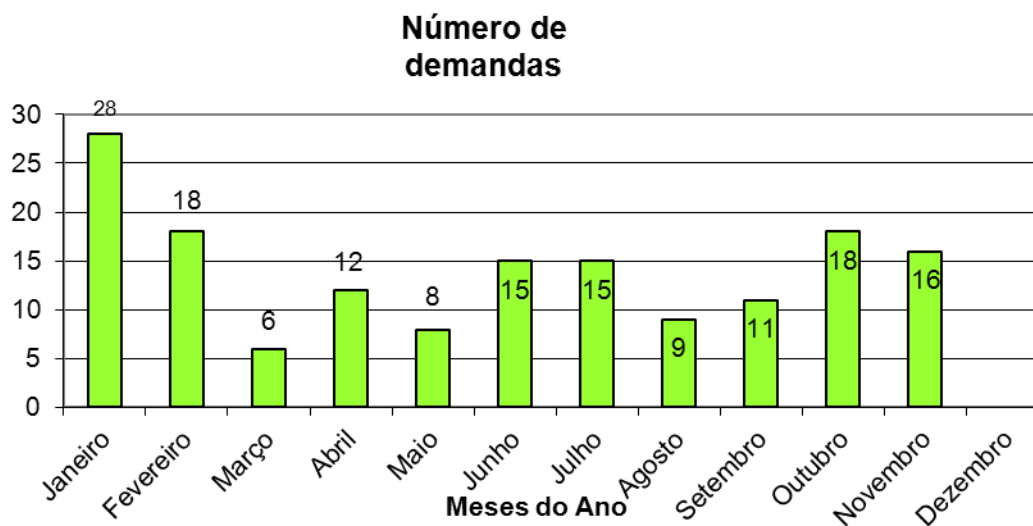
D - ATENDIMENTO DAS DEMANDAS NO PRAZO

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

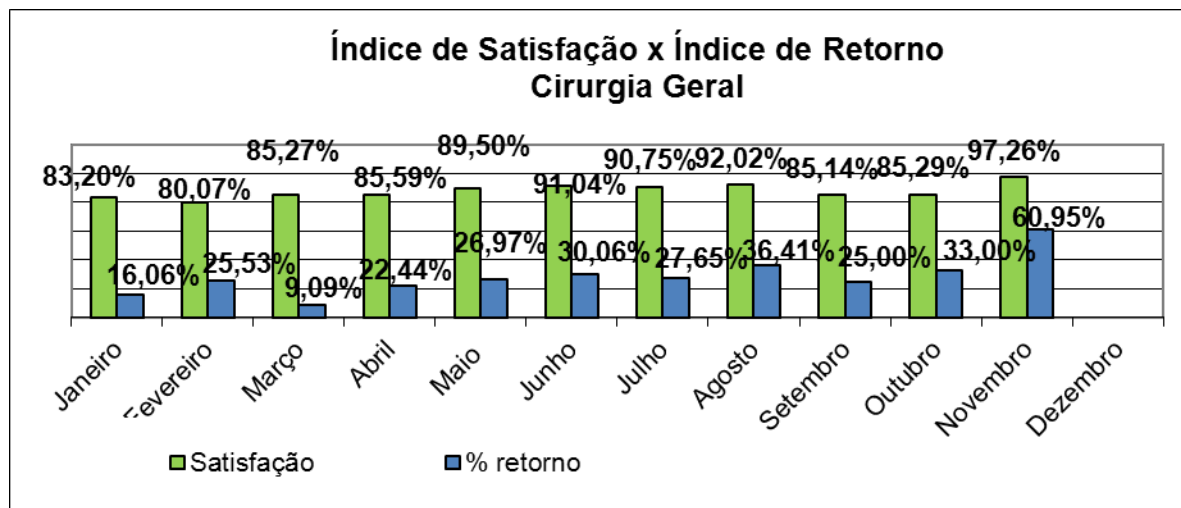
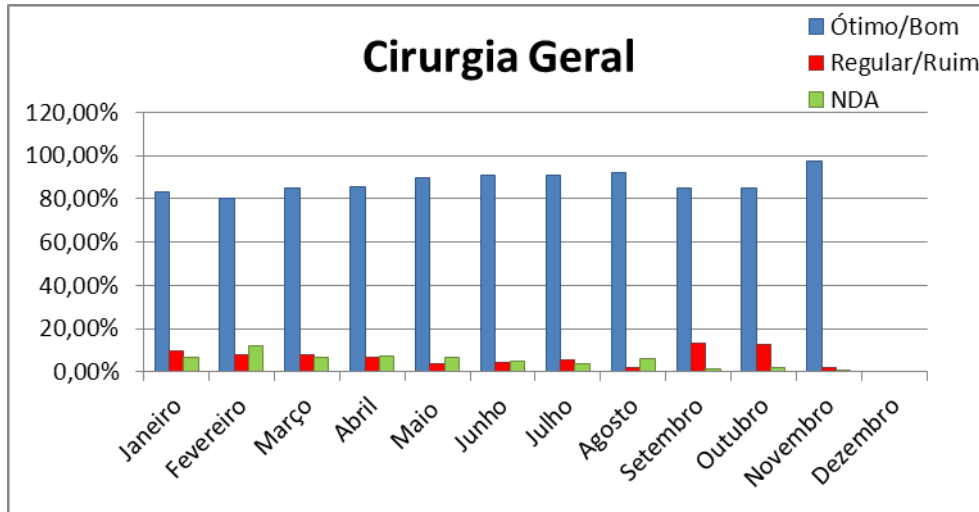
A – UNIDADES DE INTERNAÇÃO

PSCE aplicadas.....545

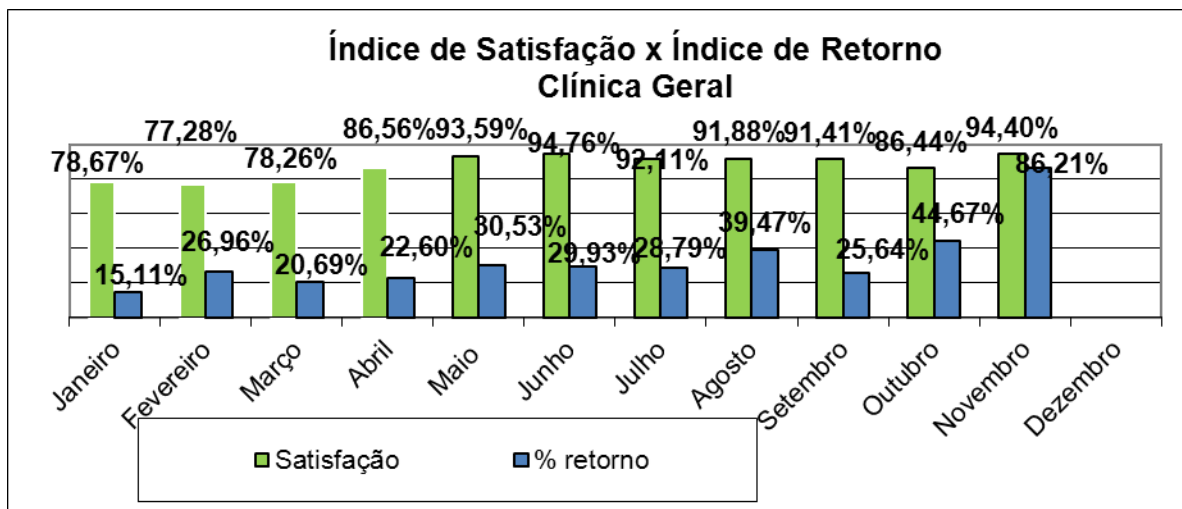
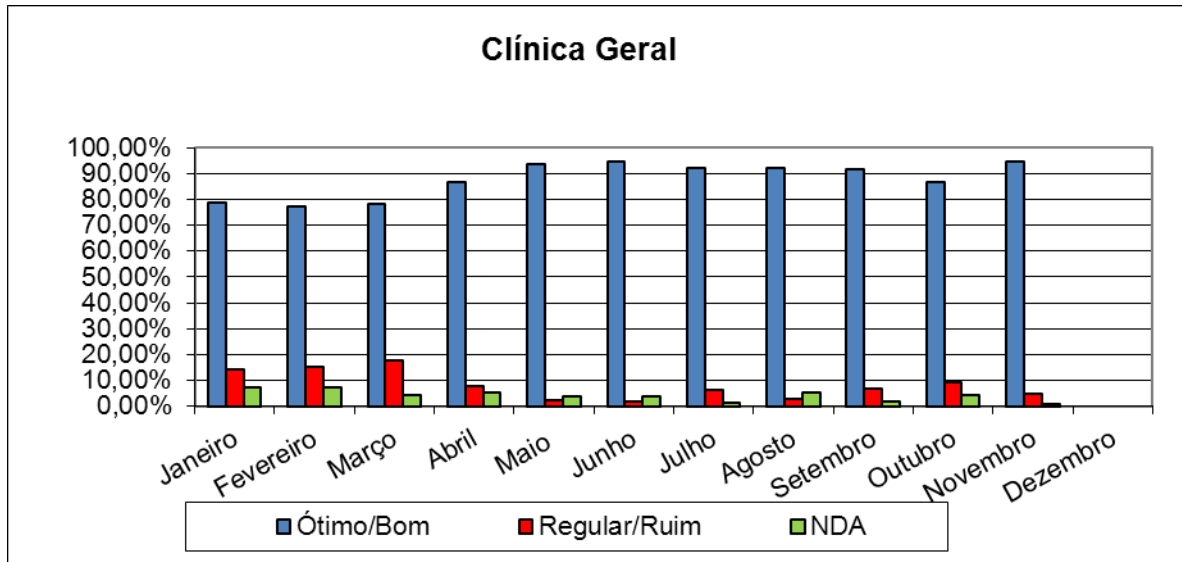
Tabela de % de Retorno e % de satisfação por Unidade de Internação

Clínica	Índice de Retorno	Índice de Satisfação
Clínica Médica	86,21%	94,40%
Cirurgia Geral	60,95%	97,00%
Convênios	45,95%	97,02%
Pediatria	58,82%	97,68%
Maternidade	44,09%	99,00%
Uti- Adulto	36,84%	95,65%
Uti-Neonatal	100,00%	100,00%
Hemodiálise	100,00%	100,00%
UANA		80,04%

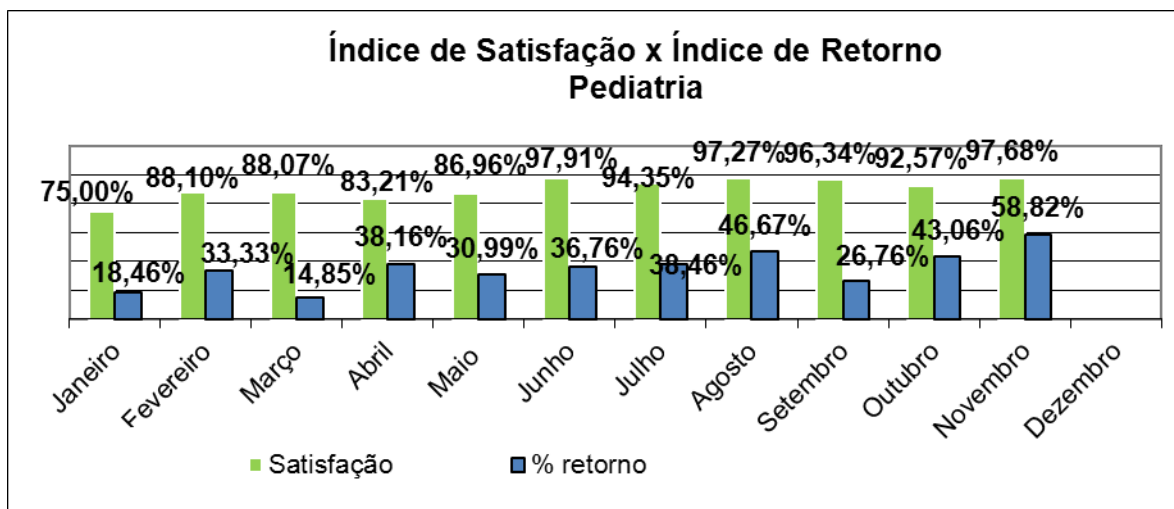
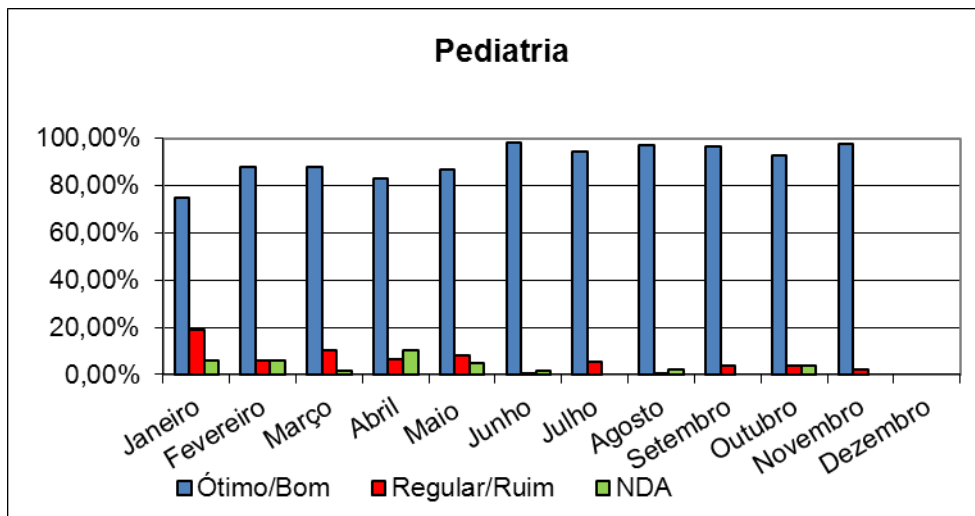
a.1. Unidade de Clínica Cirurgia



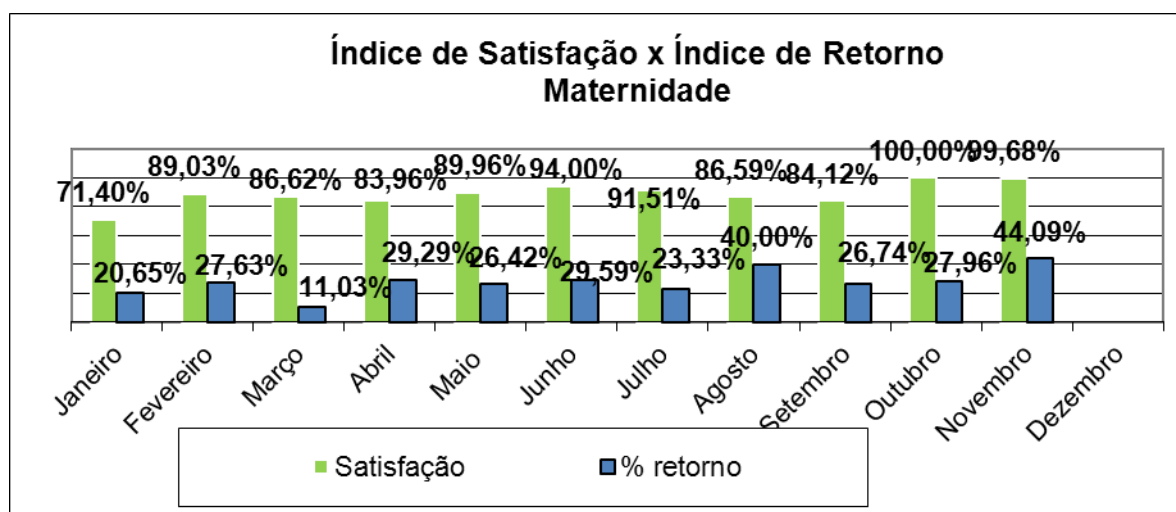
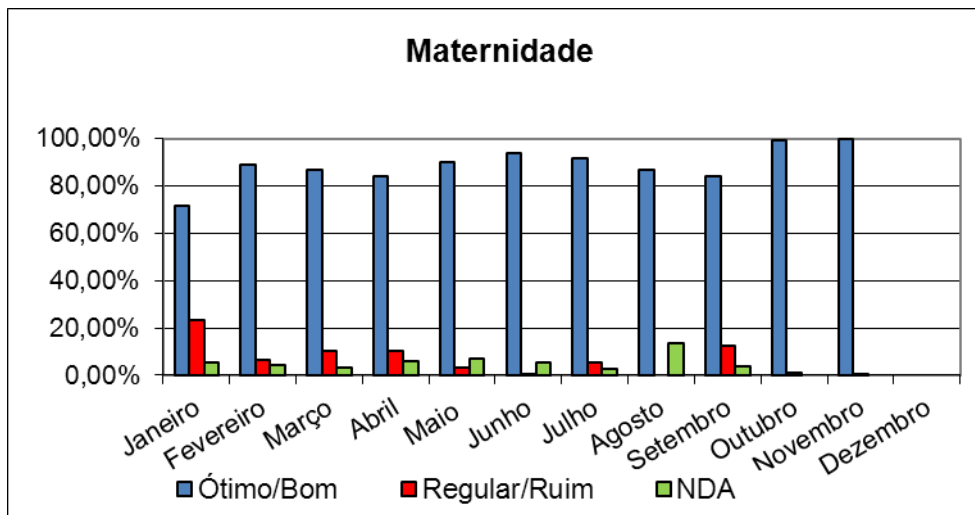
a.2. Unidade de Clínica Médica:



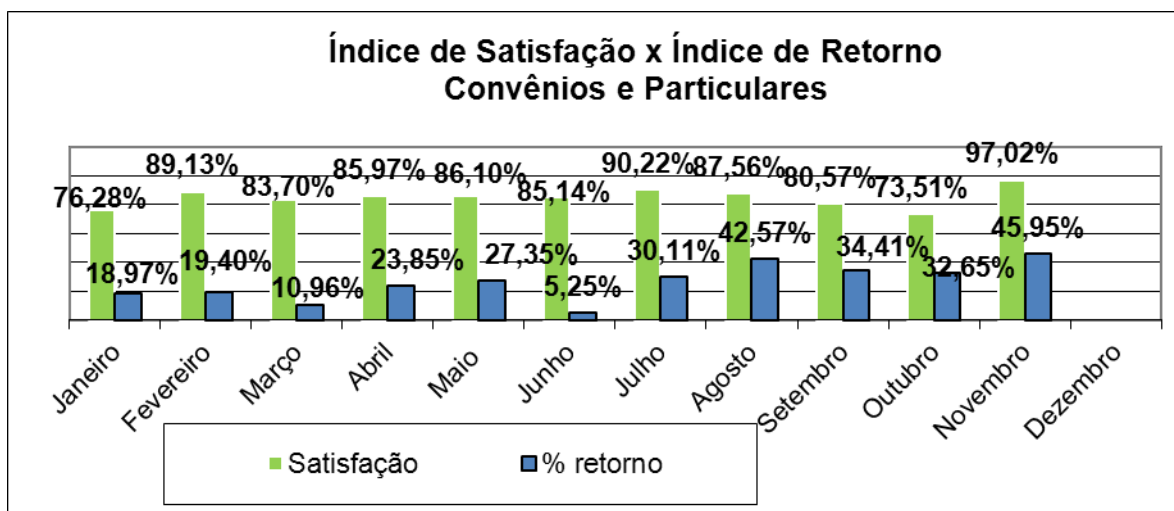
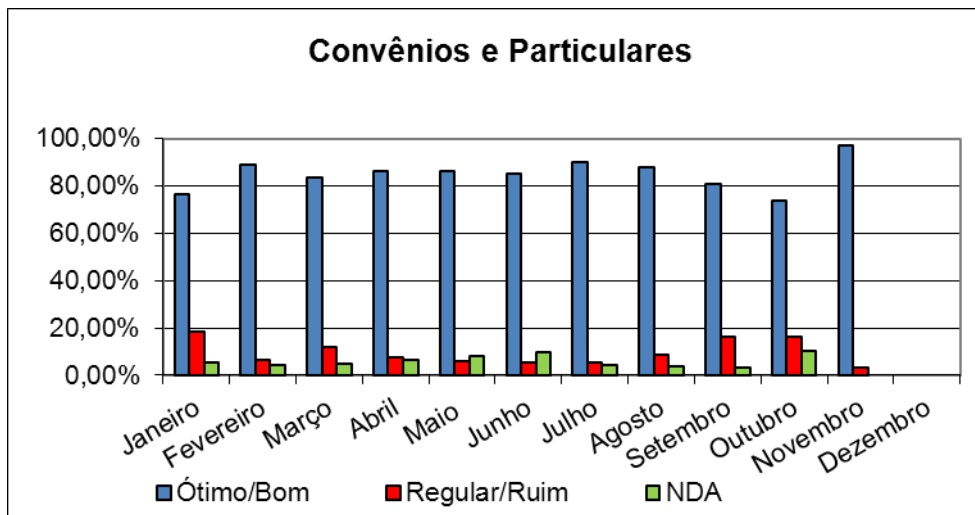
a.3. Unidade de Pediatria:



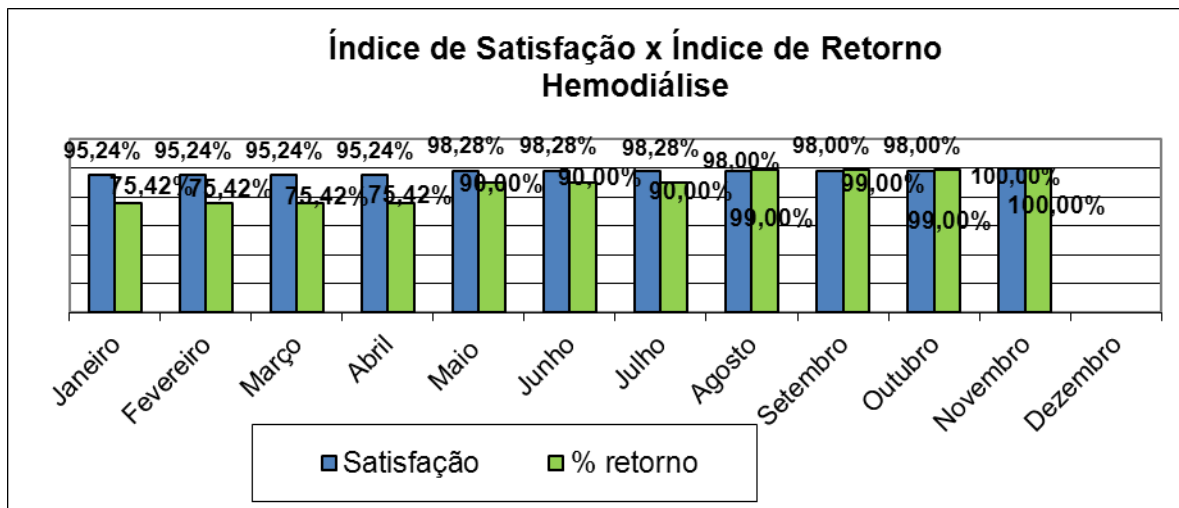
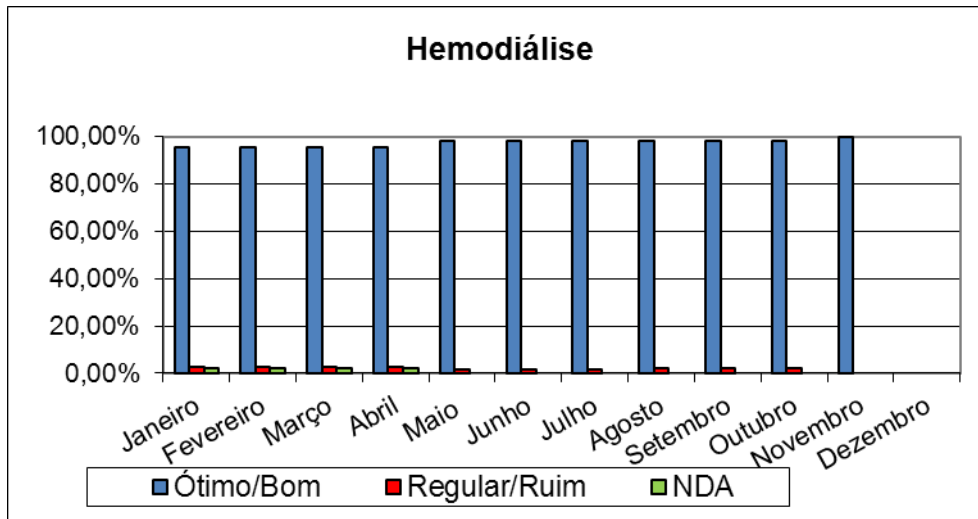
a.4. Unidade de Maternidade:



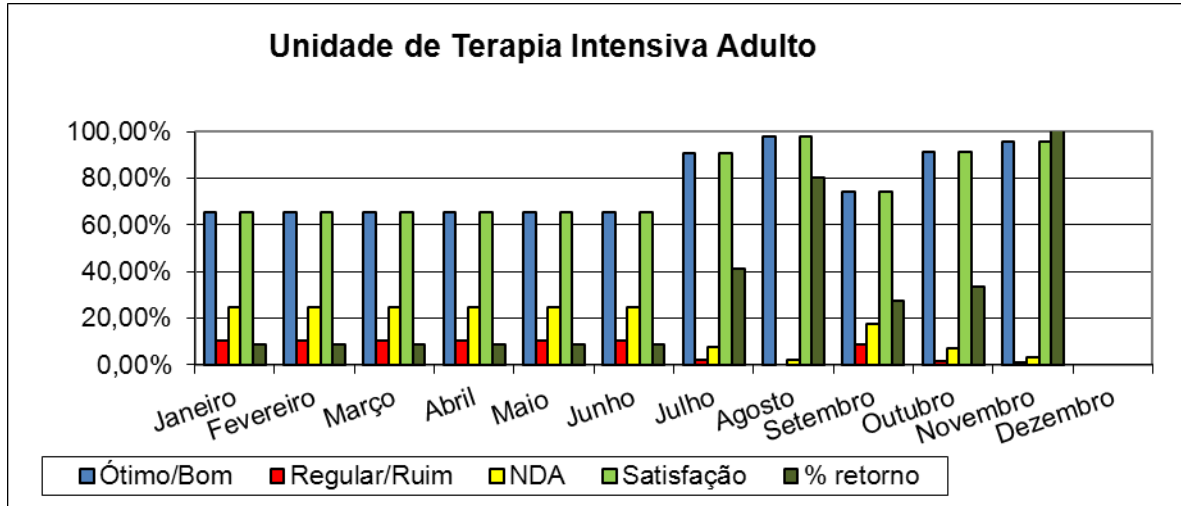
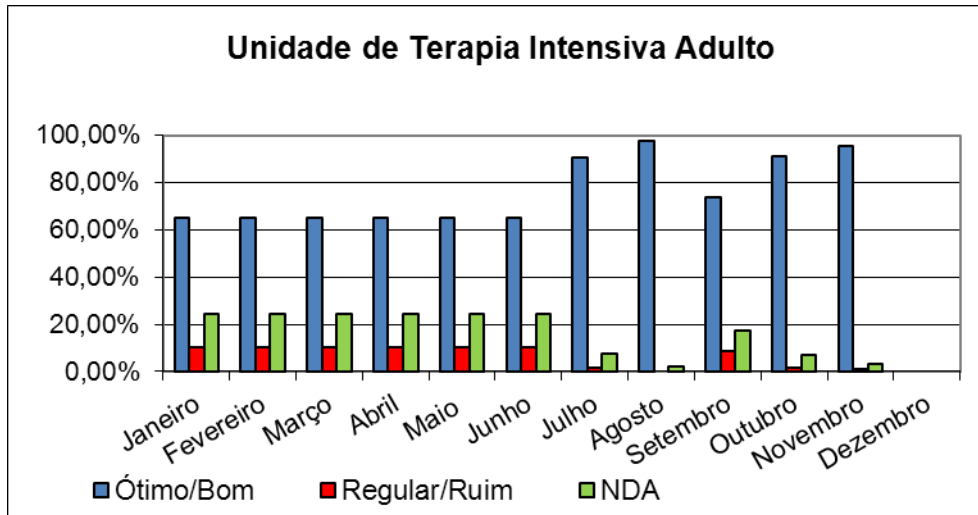
a.5. Unidade de Internação Privada:



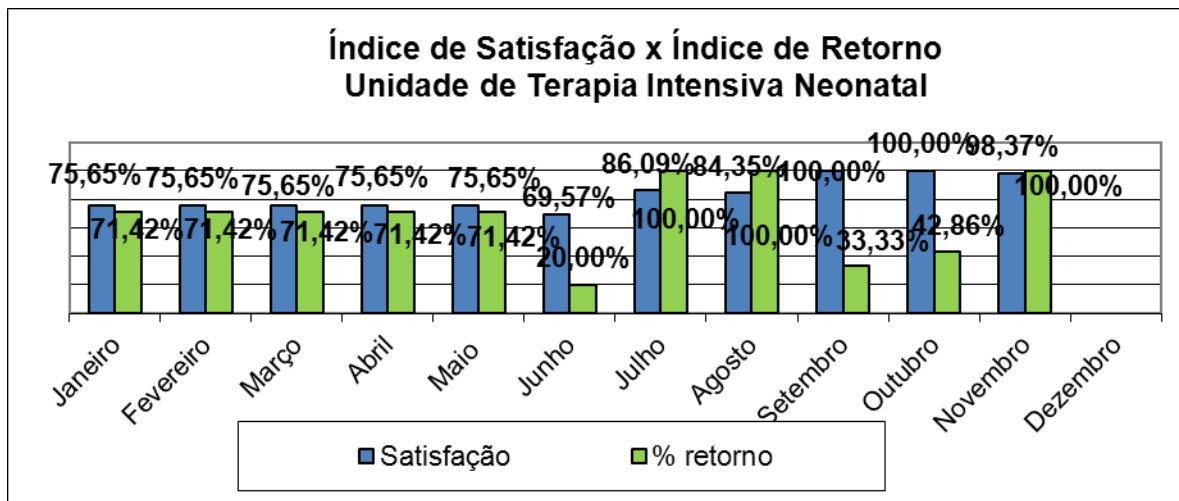
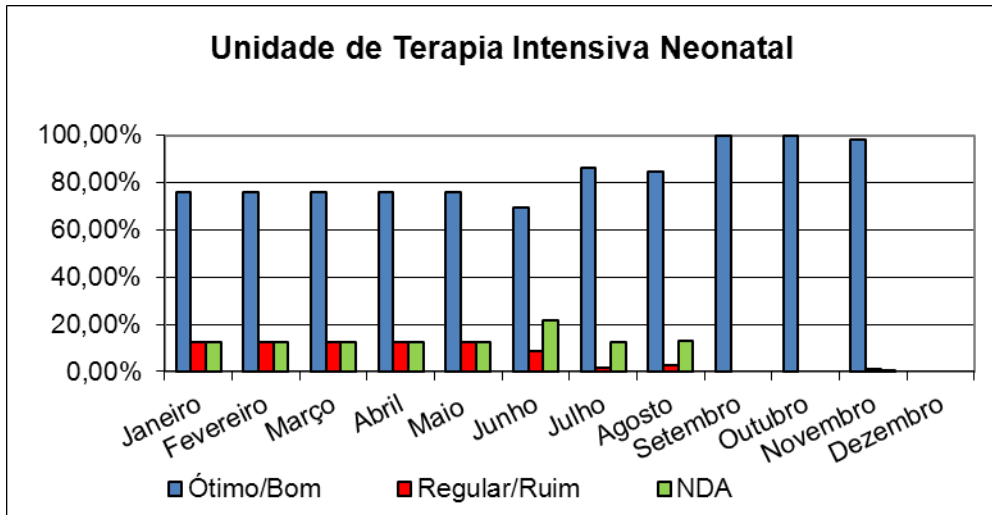
a.6. Unidade de Hemodiálise



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.....521

