

Ouvidoria

Relatório Mensal de Atividades

Novembro
2014



APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Mogi Mirim através do Grupo de Trabalho de Humanização em 2008, com o intuito de contribuir para o desenvolvimento institucional, possibilitando a interação entre os diversos setores, atuando com função mediadora e preventiva buscando possibilitar aos usuários do hospital um canal de relacionamento que vise à garantia de seus direitos, baseando-se nos princípios da ética, eficiência e transparência.

FORMAS DE CONTATO

O usuário da Santa Casa conta com as seguintes formas de contato:

- Envio de e-mail: ouvidoria@santacasamogi.com.br
- Envio de correspondência por correios: Rua Maestro Azevedo, 124, Centro, Mogi Mirim, CEP: 13800-200
- Pesquisa de Satisfação do Cliente
- Site do hospital: WWW.santacasamogi.com.br
- Telefone: 19 3814-3060

OBJETIVO

O presente relatório tem por objetivo a divulgação e prestação de contas das atividades da Ouvidoria da Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Mogi Mirim no que diz respeito apresentação das práticas de gestão em forma de relatório mensal para a Diretoria e, também para a comunidade e usuários.

ESTATÍSTICAS DAS DEMANDAS RECEBIDAS

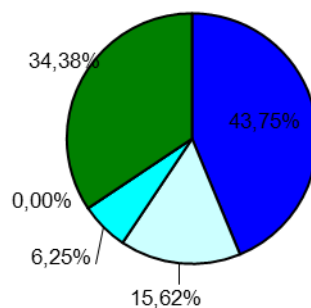
Os dados apresentados neste relatório têm como referência o período de 01 a 30 de Novembro de 2014.

Foram analisadas e tratadas 32 demandas no período de acordo com as características específicas abaixo:

1- TIPO DE DEMANDA

A distribuição dos 32 chamados, de acordo com a sua classificação, do período em tela foi:

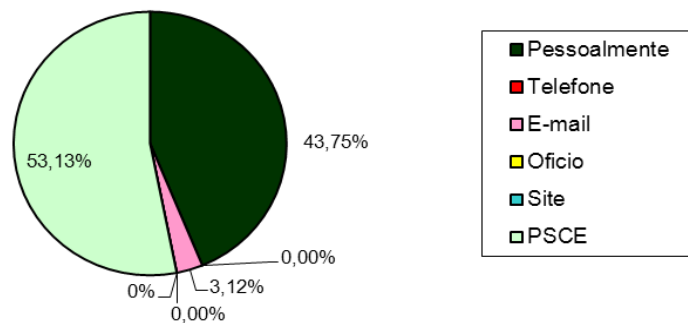
TIPO DE DEMANDA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Queixa/Reclamação	14	43,75%
Crítica	5	15,62%
Sugestão	2	6,25%
Solicitação	0	0%
Elogio	11	34,38%
TOTAL	32	100%



■ Queixa/Reclamação □ Crítica ■ Sugestão ■ Solicitação ■ Elogio

2- ORIGEM DAS DEMANDAS

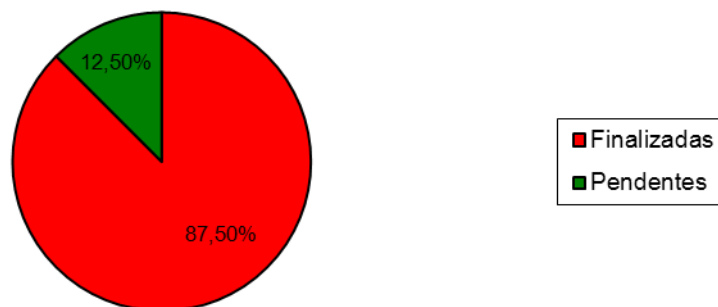
Origem das Demandas	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Pessoalmente	14	43,75%
Telefone	0	0%
E-mail	1	3,12%
Ofício	0	0%
Site	0	0%
PSCE	17	53,13%
TOTAL	32	100%



3- SITUAÇÃO DAS DEMANDAS

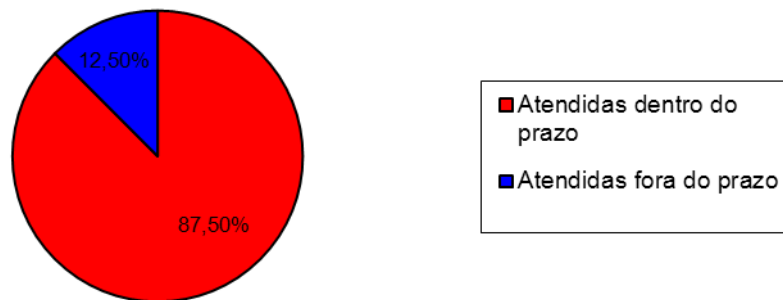
As demandas analisadas no período estão classificadas, de acordo com o desenvolvimento de sua conclusão em:

Status das Demandas	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Finalizadas	28	87,5%
Pendentes	04	12,5%
TOTAL	32	100%



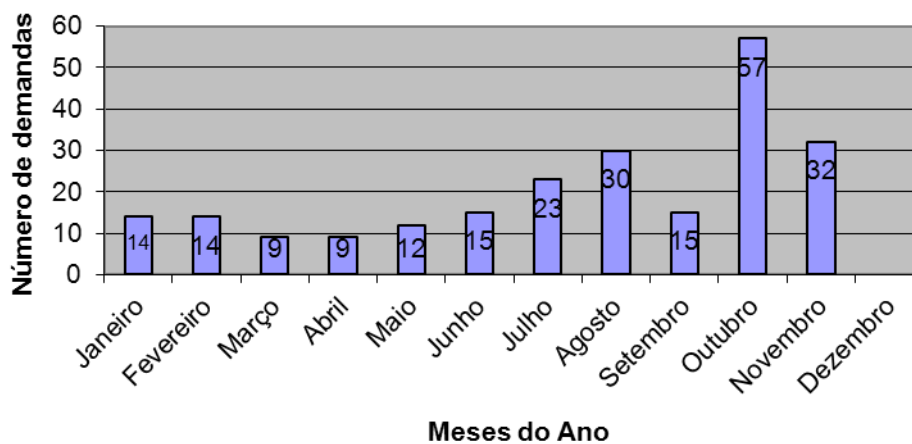
4- ATENDIMENTO DAS DEMANDAS NO PRAZO

Demandas Atendidas	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Atendidas dentro do prazo	28	87,5%
Atendidas fora do prazo	04	12,5%
TOTAL	32	100%



5- EVOLUÇÃO DOS CHAMADOS

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



6- Índice de Reclamações X Elogios

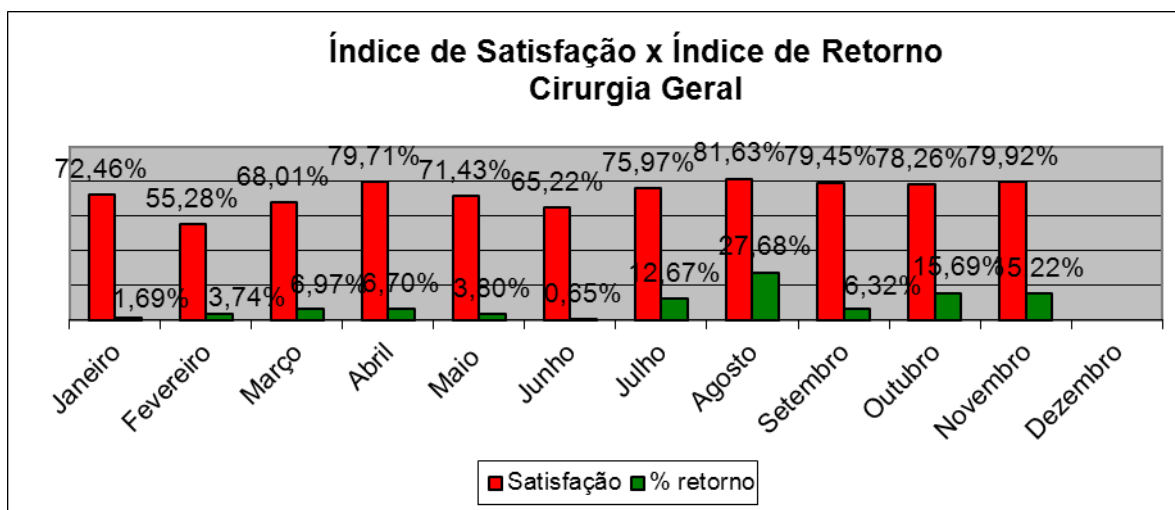
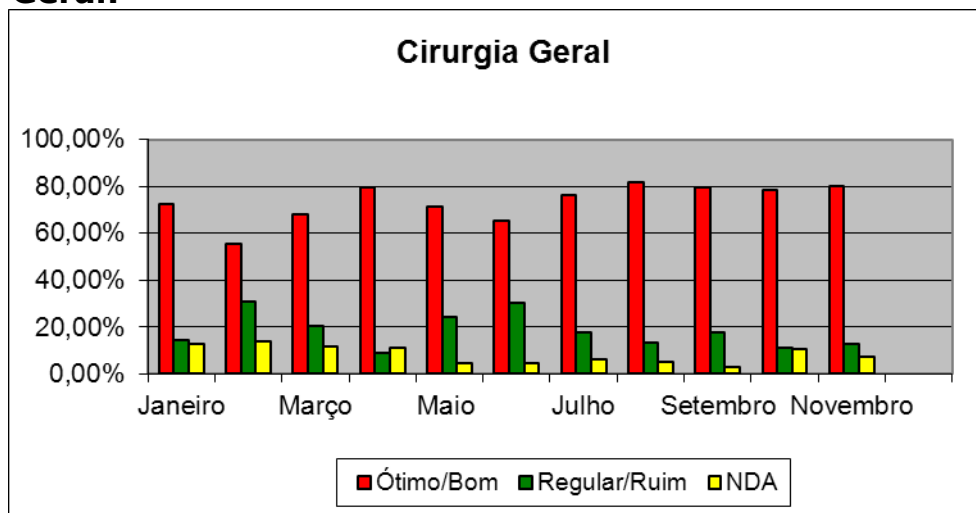
Setores	Reclamação/Critica	Elogio
Clínica Médica	1	1
Cirurgia Geral	1	1
Convênios	2	2
Pediatria	0	1
Maternidade	1	1
UTI Adulto	0	0
UTI Neonatal	0	0
UPA	11	5
Nefrologia	1	0
Ortopedia	2	0

6- Índice de Satisfação e Retorno por Clínica

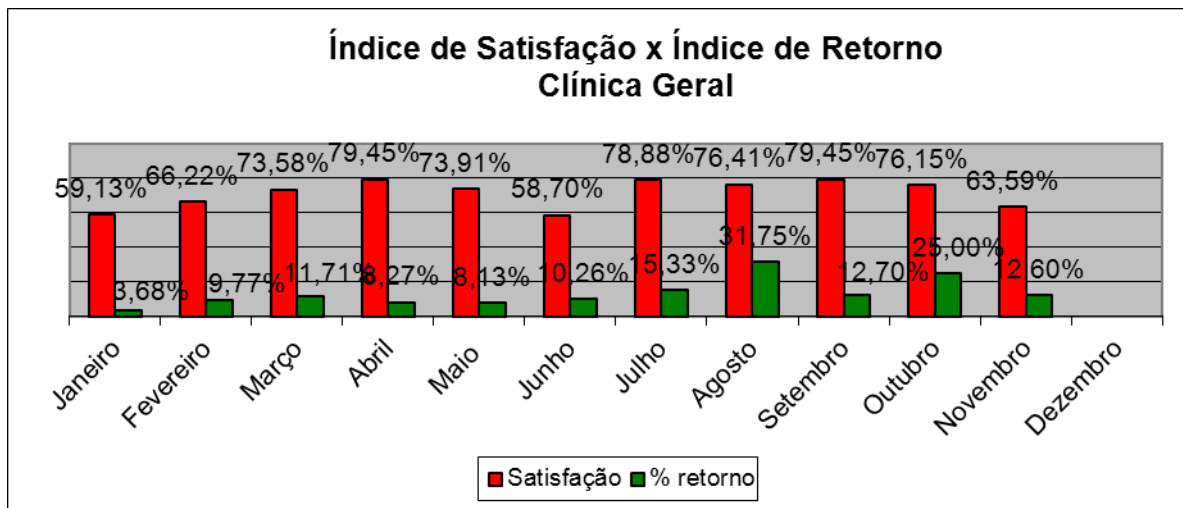
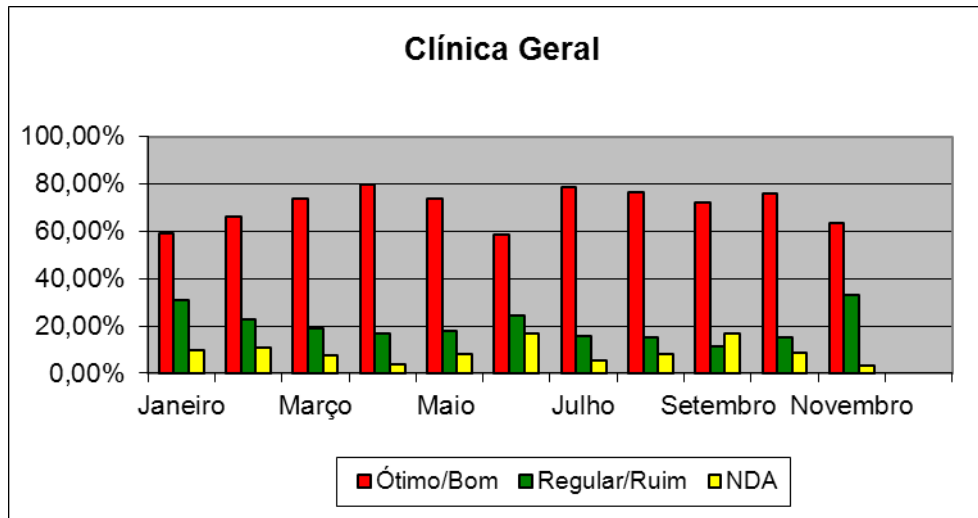
Setor	Nº de Internações	Nº de Pesquisas Respondidas	Índice de Retorno	Índice de Satisfação
Clínica Médica	129	16	12,6%	63,59%
Cirurgia Geral	141	21	15,22%	79,92%
Convênios	135	21	15,67%	78,05%
Pediatria	67	7	10,94%	91,3%
Maternidade	72	14	20,9%	84,75%
UTI Adulto	37	3	8,10%	79,71%
UTI Neonatal	9	3	33,33%	78,26%
UPA	6.252	371	5,9%	83,61%
Nefrologia	184	140	76,08%	96,29%

7- Evolução do índice de Satisfação e Retorno por Clínica

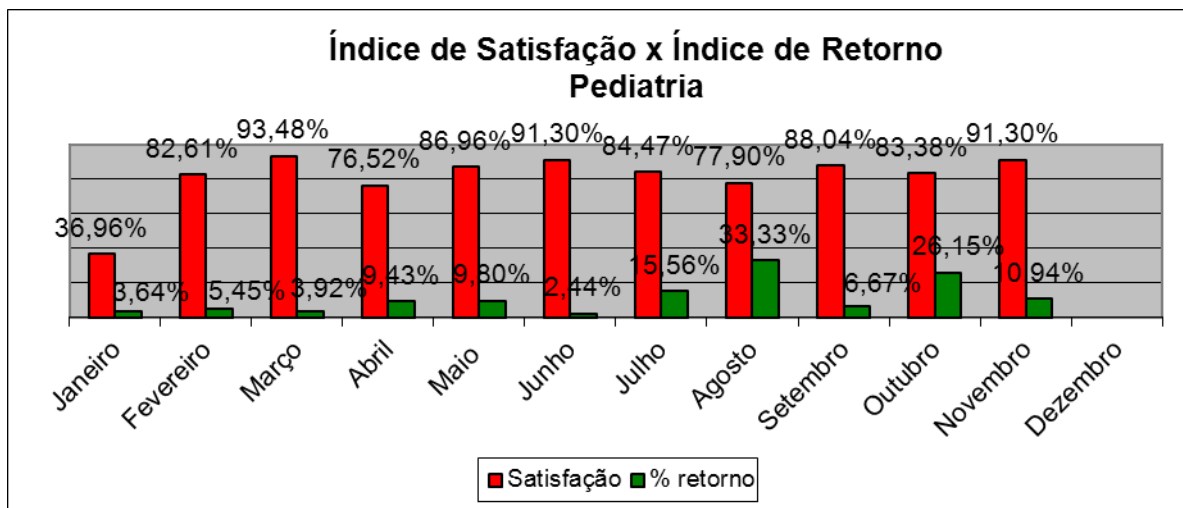
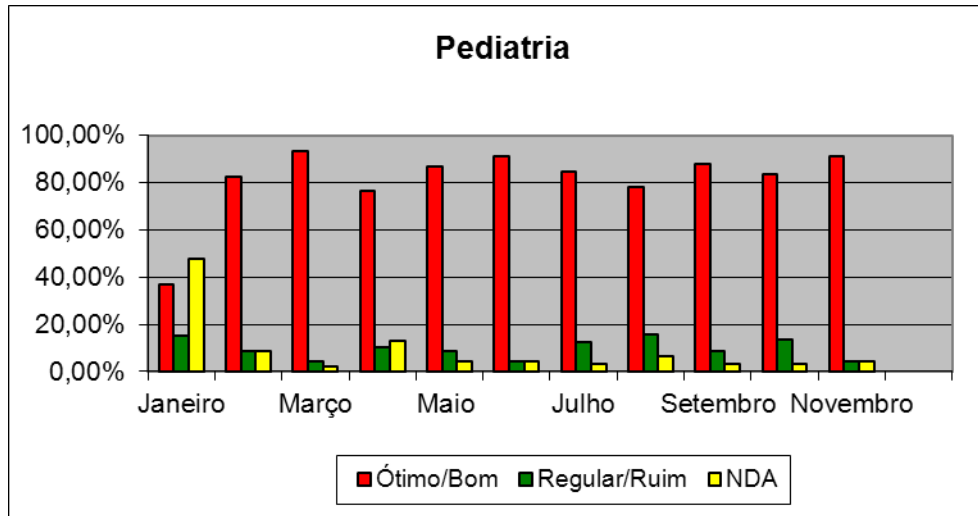
Cirurgia Geral:



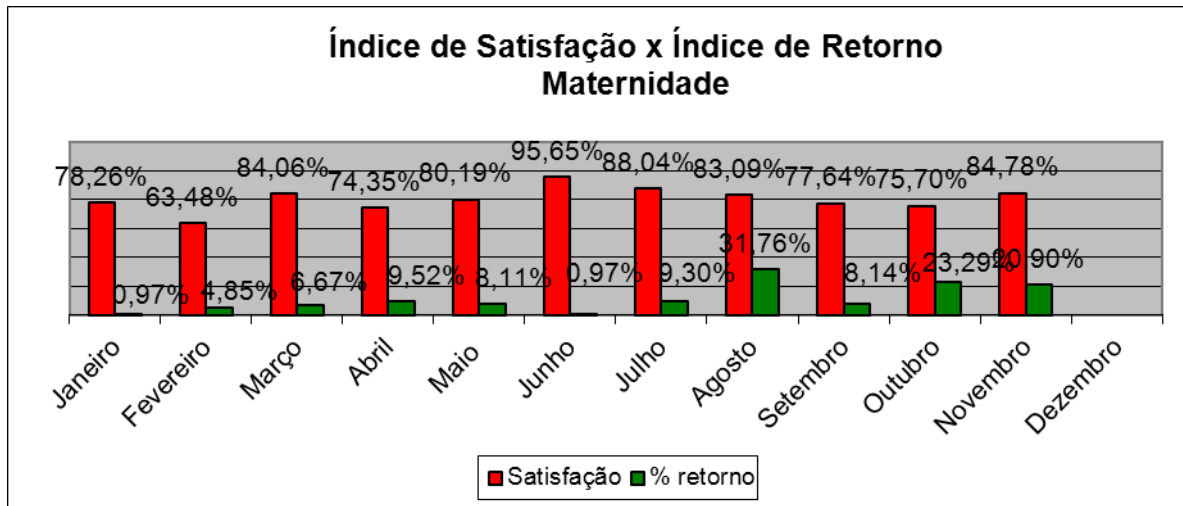
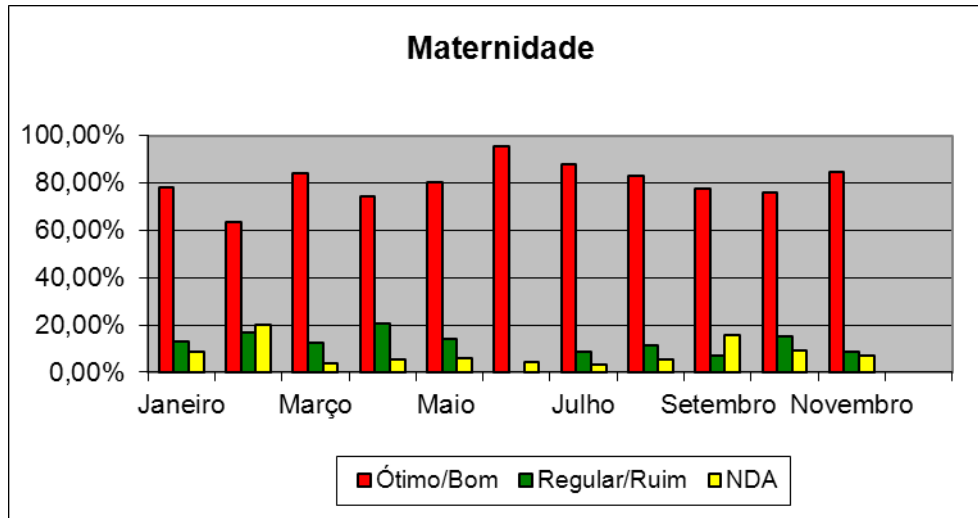
Clínica Médica:



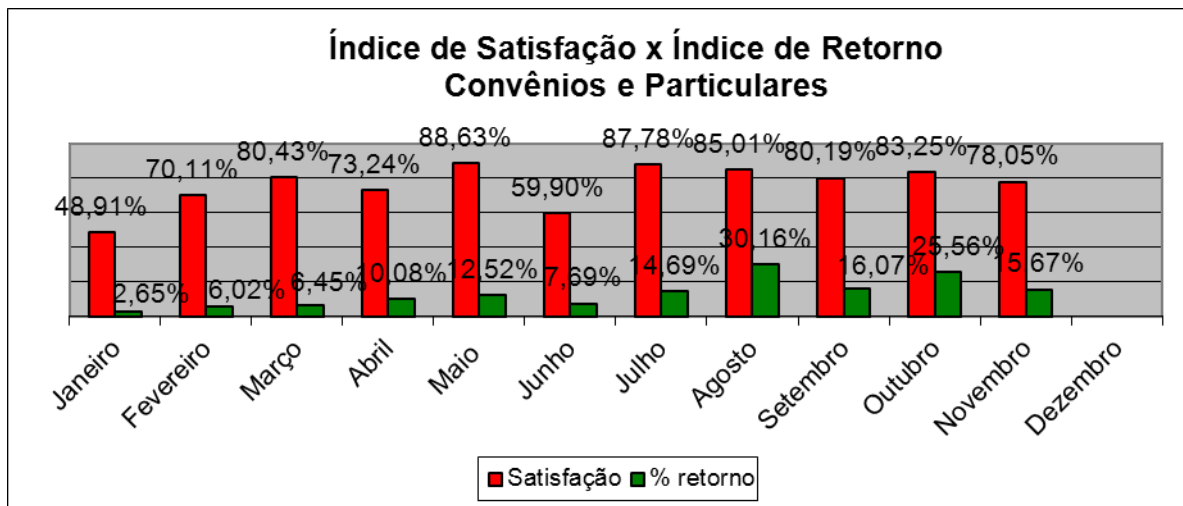
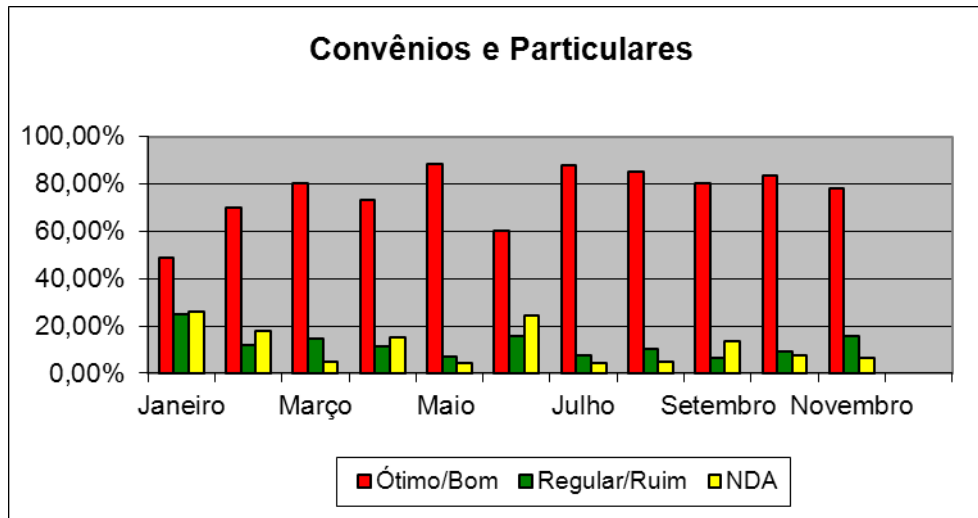
Pediatria:



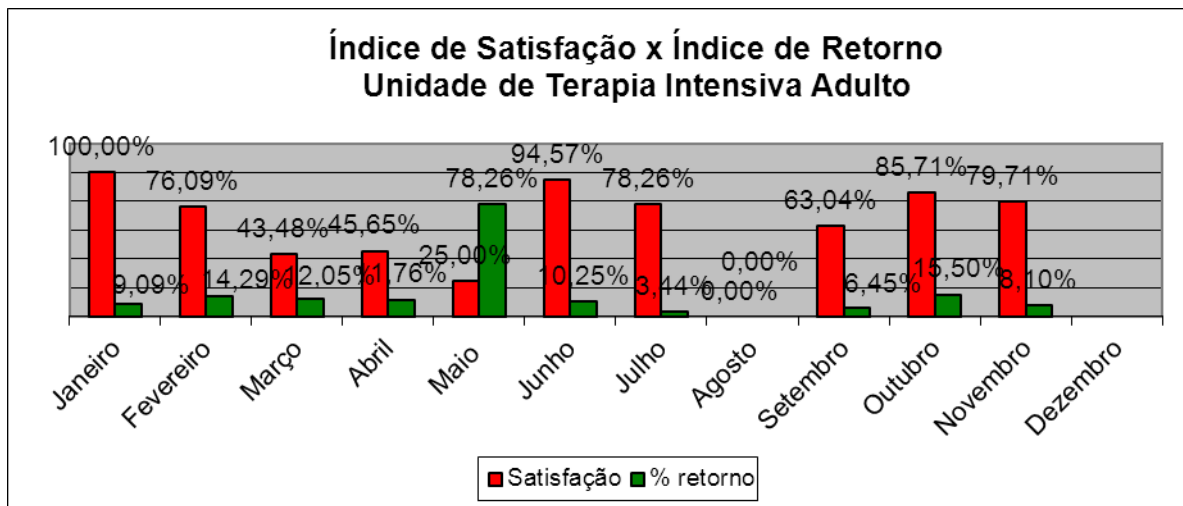
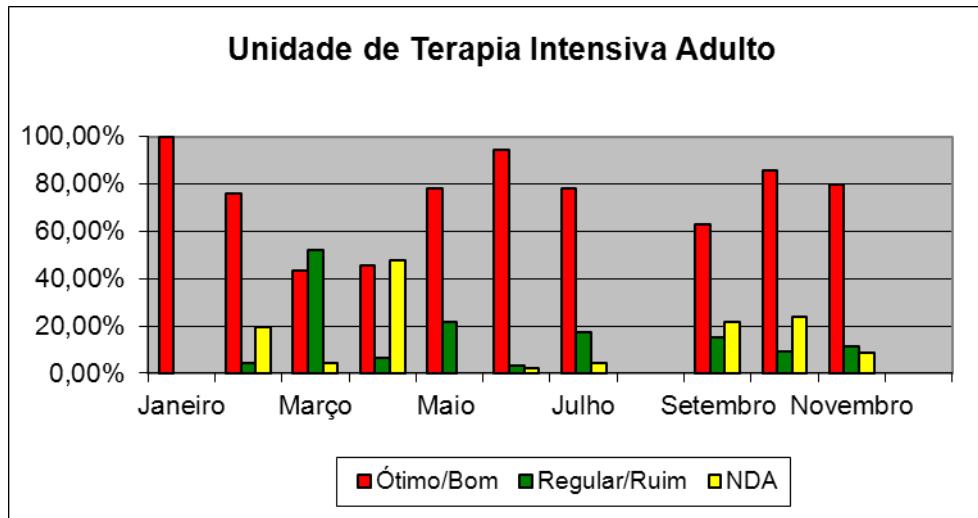
Maternidade:



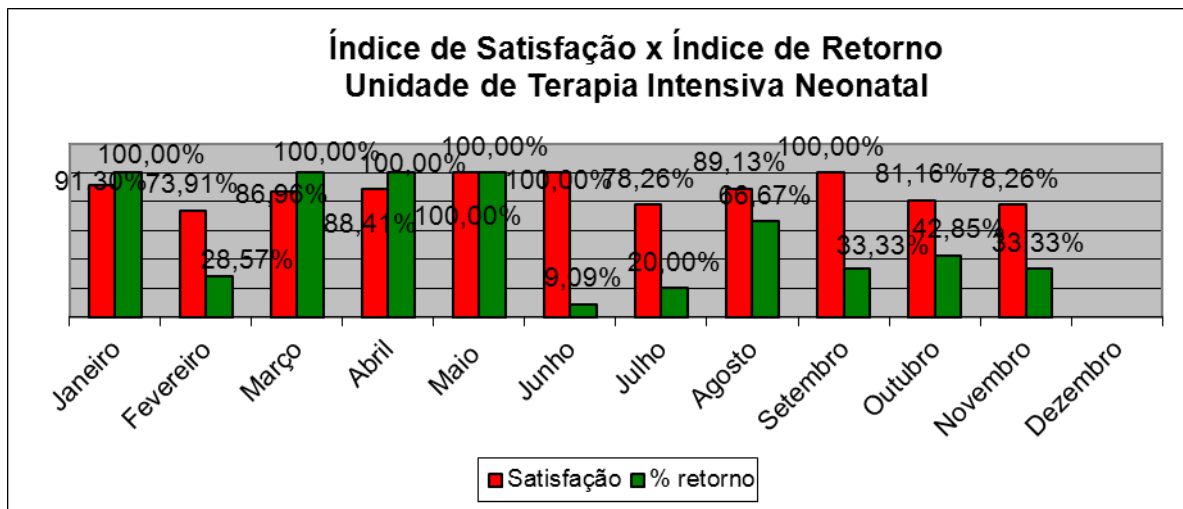
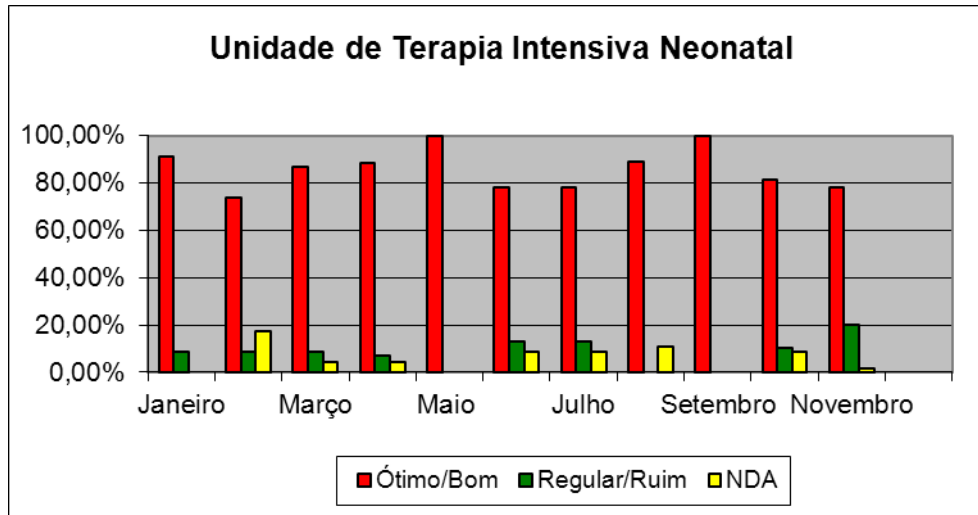
Convênios:



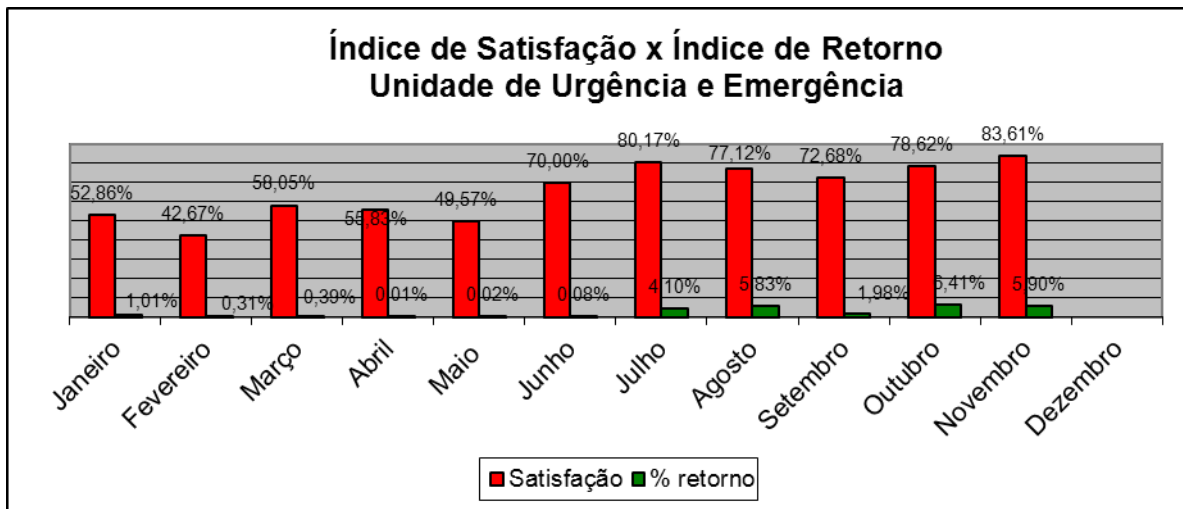
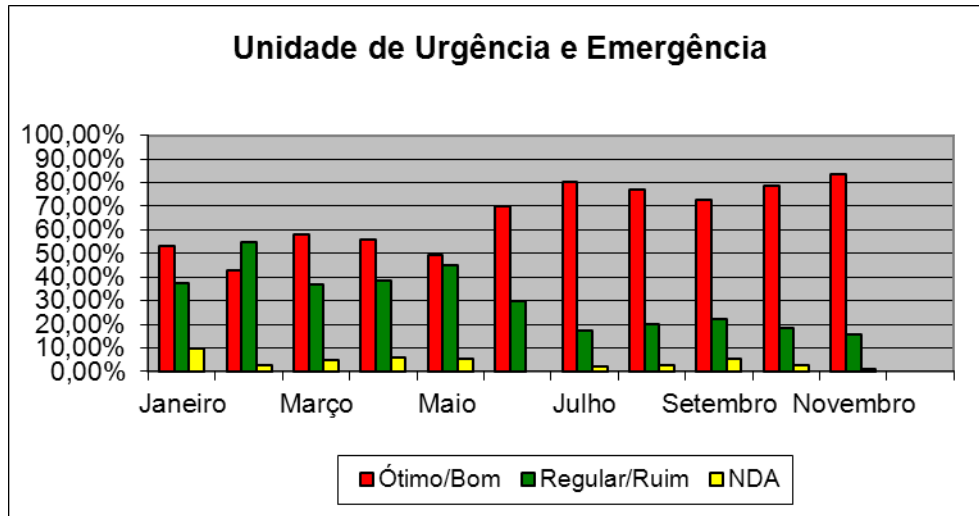
Unidade de Terapia Intensiva Adulto:



Unidade de Terapia Intensiva Neonatal:



Unidade de Urgência e Emergência:



Hemodiálise:

