

Ouvidoria

Relatório Mensal de Atividades

Outubro
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

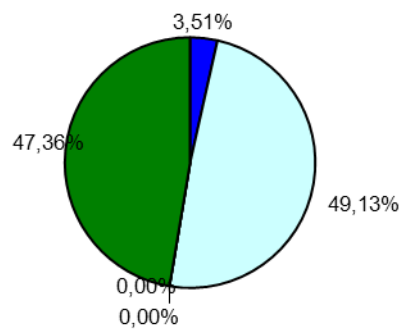
Os dados apresentados neste relatório têm como referência o período de 01 a 31 de Outubro de 2014.

Foram analisadas e tratadas 57 demandas no período de acordo com as características específicas abaixo:

1- TIPO DE DEMANDA

A distribuição dos 57 chamados, de acordo com a sua classificação, do período em tela foi:

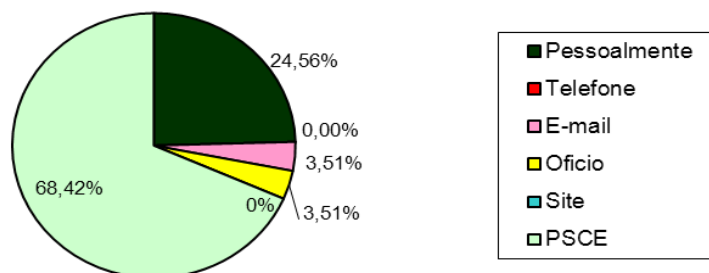
TIPO DE DEMANDA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Queixa/Reclamação	02	3,51%
Crítica	28	49,13%
Sugestão	0	0%
Solicitação	0	0%
Elogio	27	47,36%
TOTAL	57	100%



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

2- ORIGEM DAS DEMANDAS

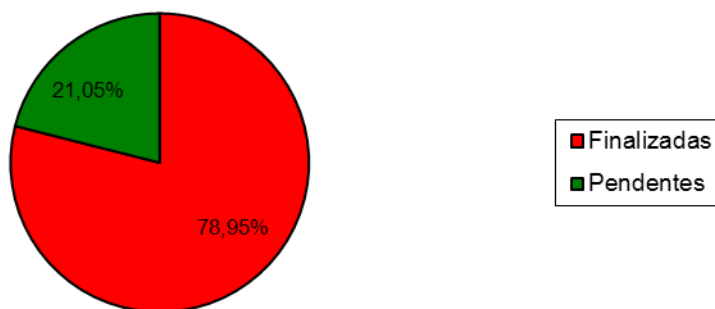
Origem das Demandas	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Pessoalmente	14	24,56%
Telefone	0	0%
E-mail	2	3,51%
Ofício	2	3,51%
Site	0	0%
PSCE	39	68,42%
TOTAL	57	100%



3- SITUAÇÃO DAS DEMANDAS

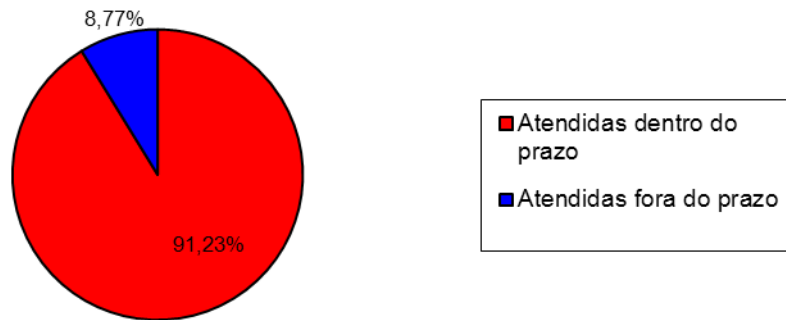
As demandas analisadas no período estão classificadas, de acordo com o desenvolvimento de sua conclusão em:

Status das Demandas	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Finalizadas	45	78,95%
Pendentes	12	21,05%
TOTAL	57	100%



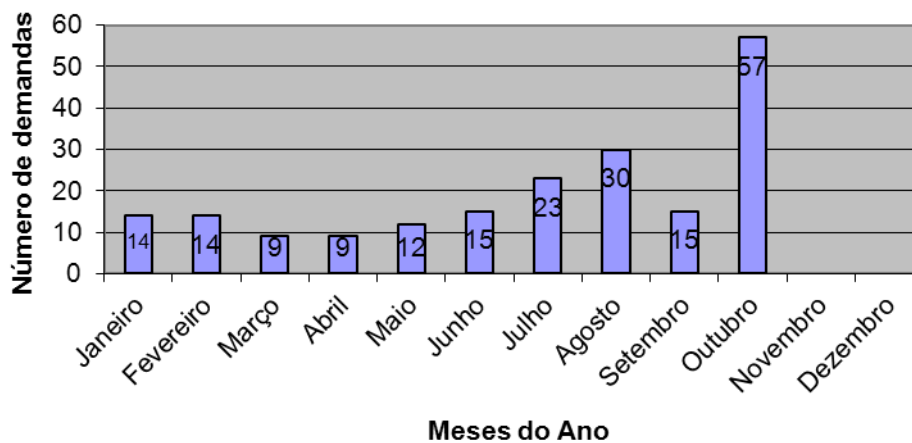
4- ATENDIMENTO DAS DEMANDAS NO PRAZO

Demandas Atendidas	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Atendidas dentro do prazo	52	91,23%
Atendidas fora do prazo	05	8,77%
TOTAL	14	100%



5- EVOLUÇÃO DOS CHAMADOS

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

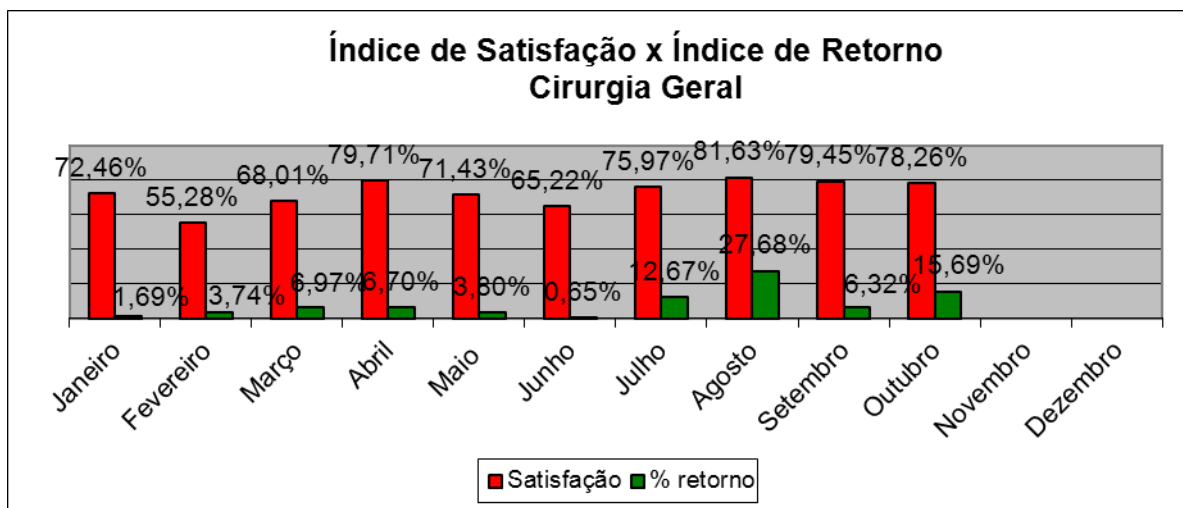
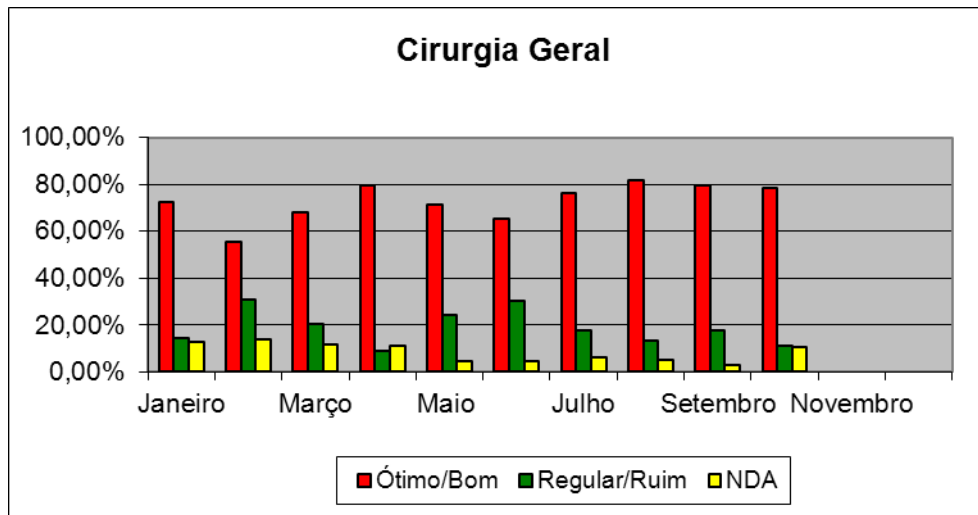


6- Índice de Satisfação e Retorno por Clínica

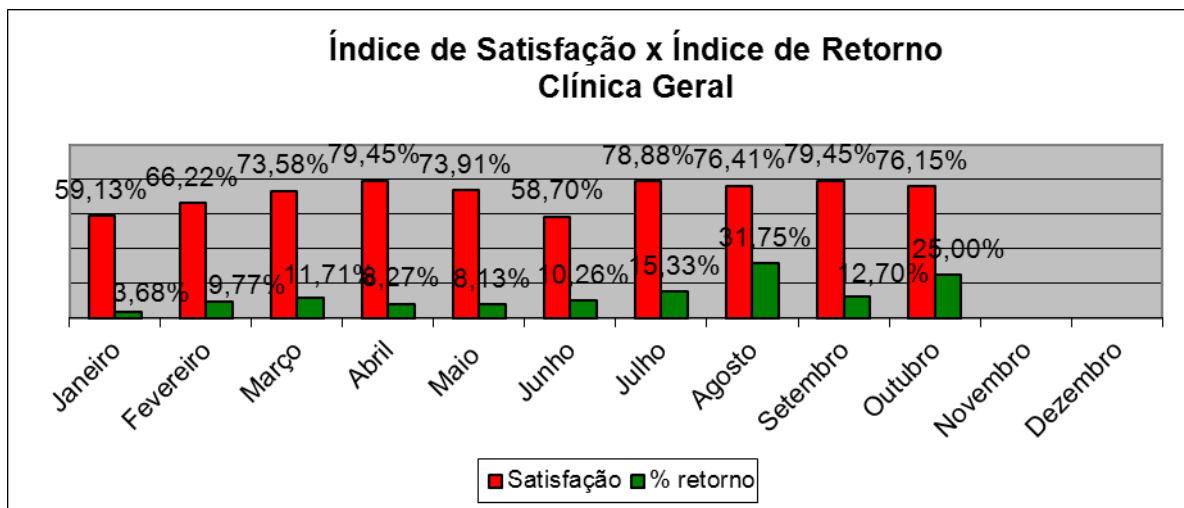
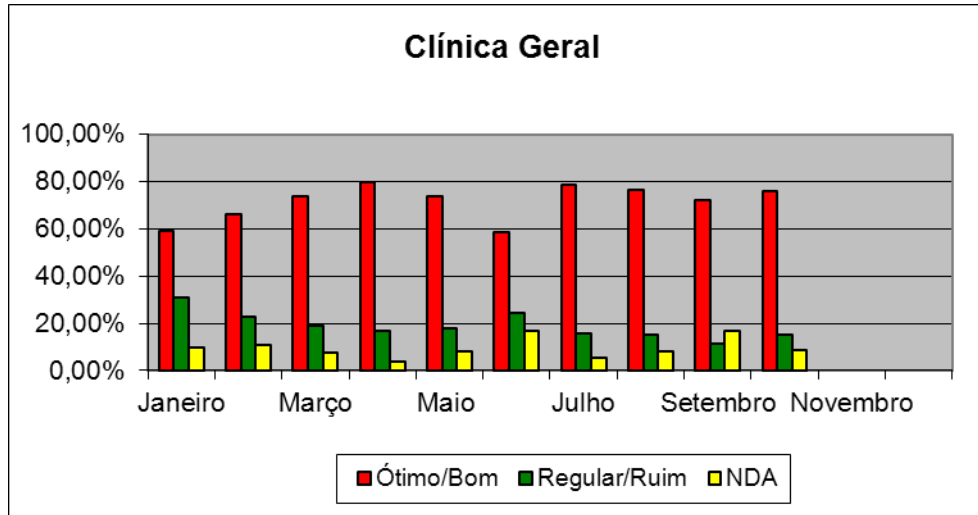
Setor	Índice de Retorno	Índice de Satisfação
Clínica Médica	25,00%	76,15%
Cirurgia Geral	15,69%	78,26%
Convênios	25,56%	83,25%
Pediatria	26,15%	83,38%
Maternidade	23,29%	75,70%
UTI Adulto	17,50%	85,71%
UTI Neonatal	42,85%	81,16%
UPA	6,41%	78,62%
Nefrologia	76,08%	96,29%

7- Evolução do índice de Satisfação e Retorno por Clínica

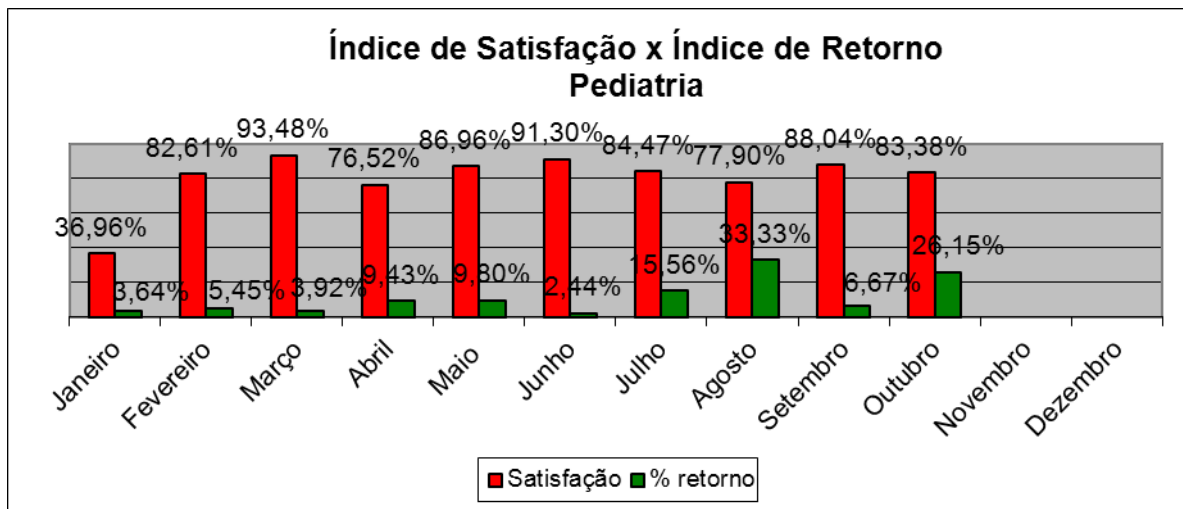
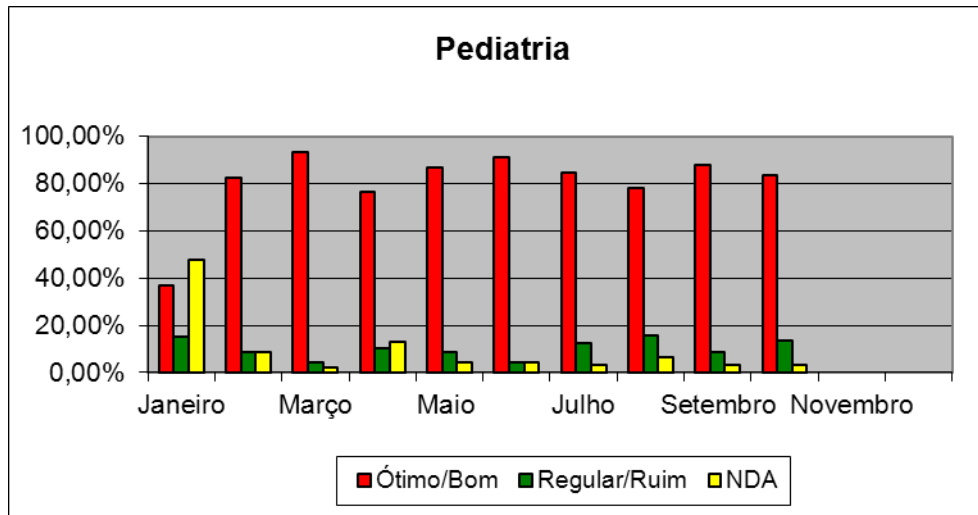
Cirurgia Geral:



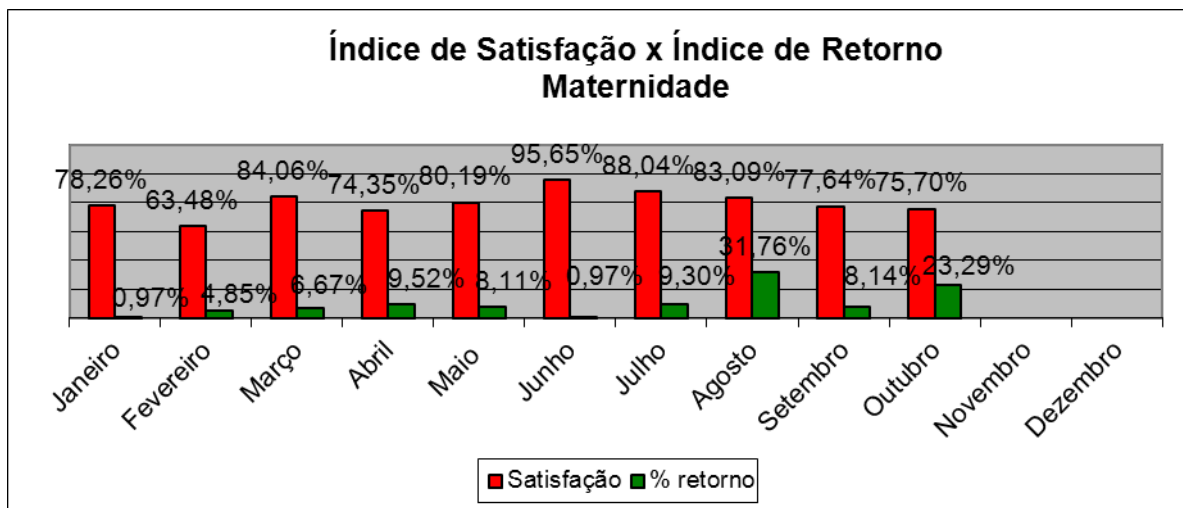
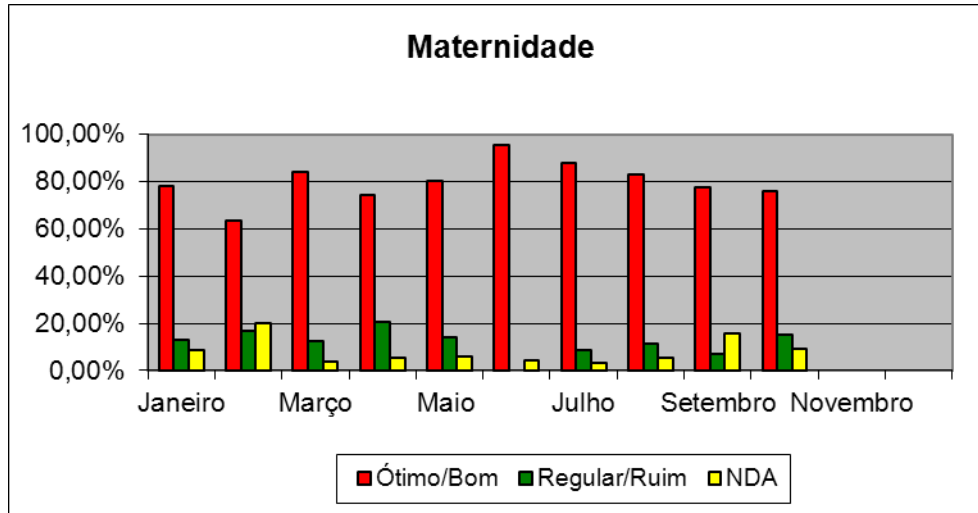
Clínica Médica:



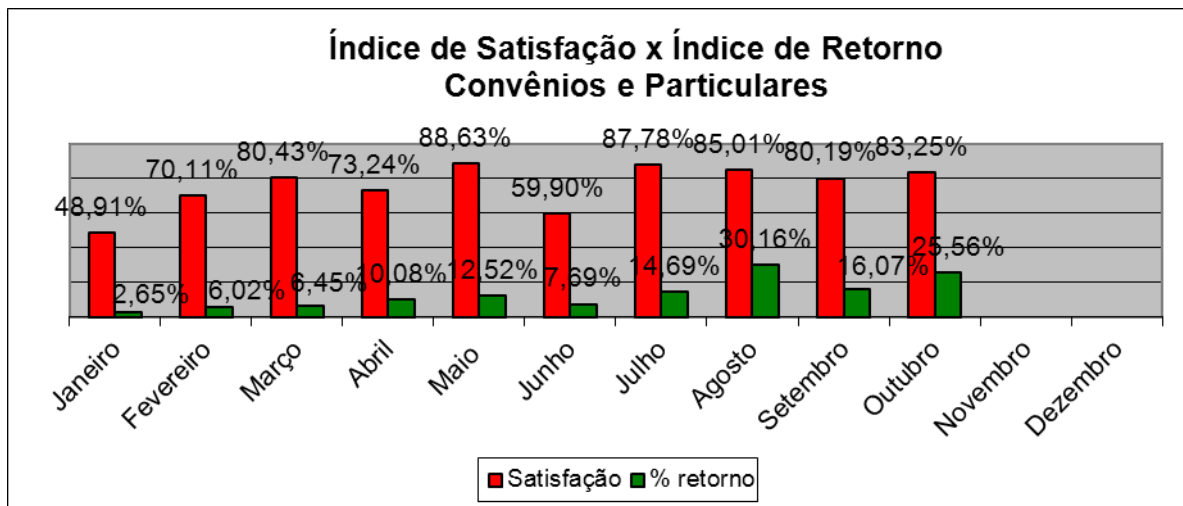
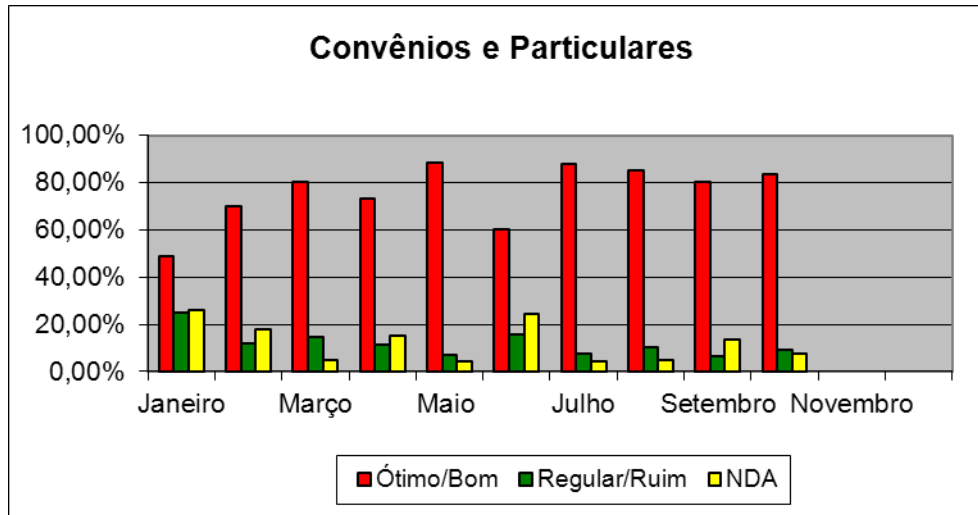
Pediatria:



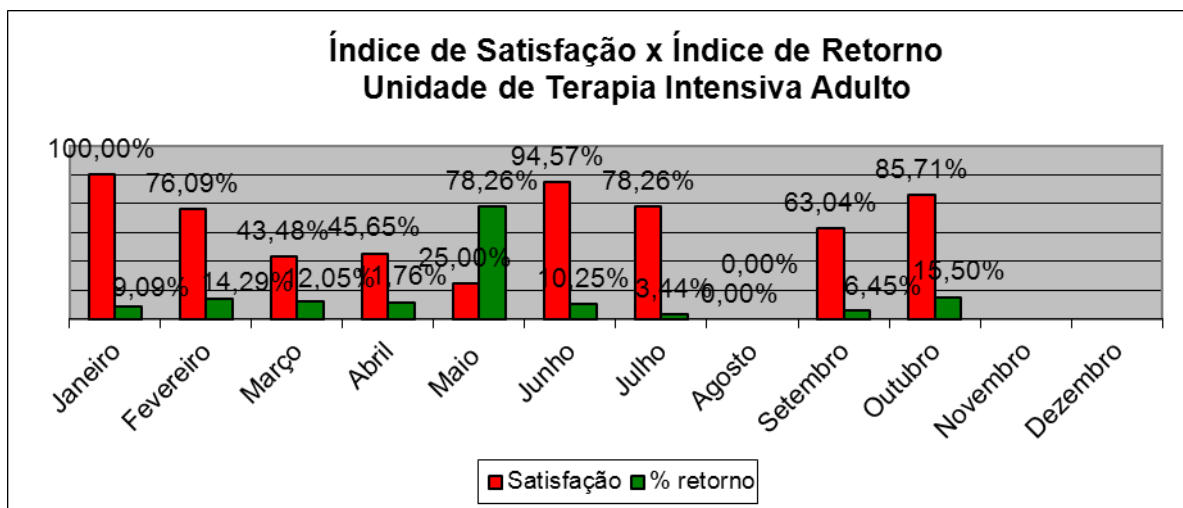
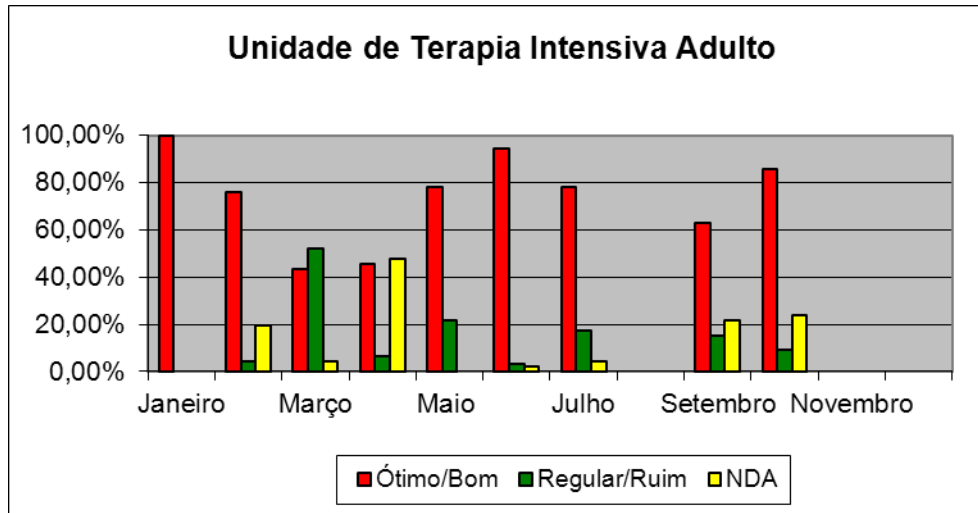
Maternidade:



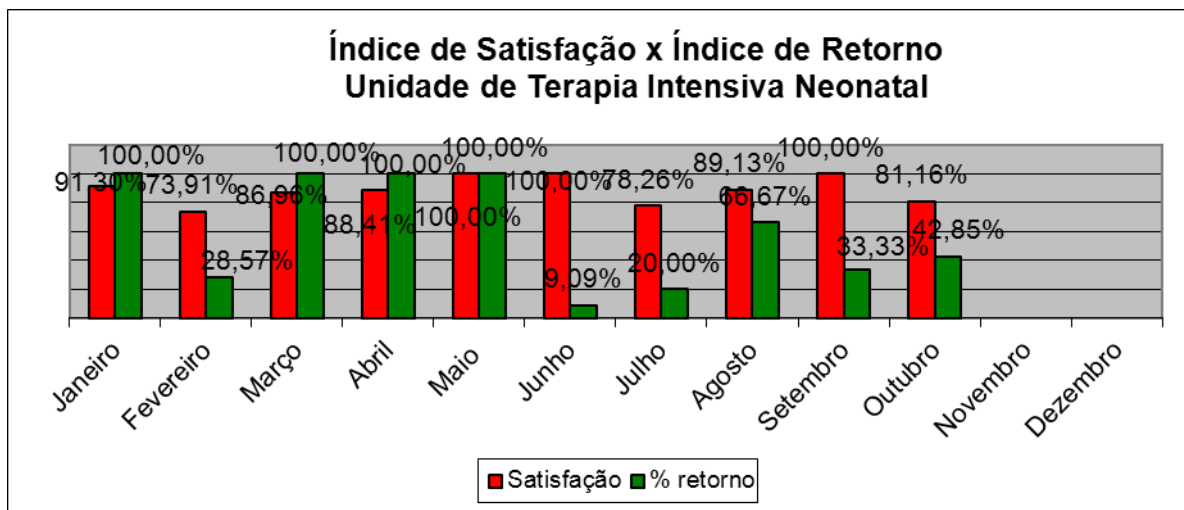
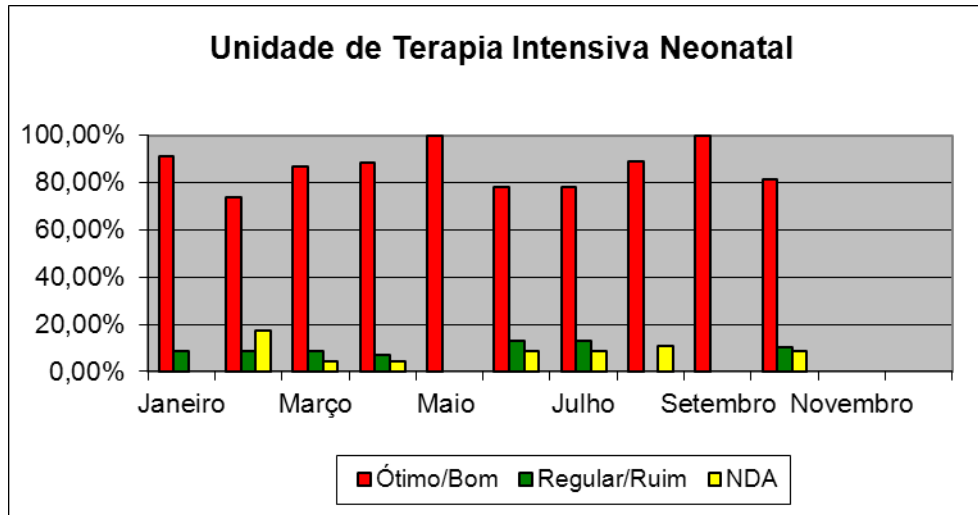
Convênios:



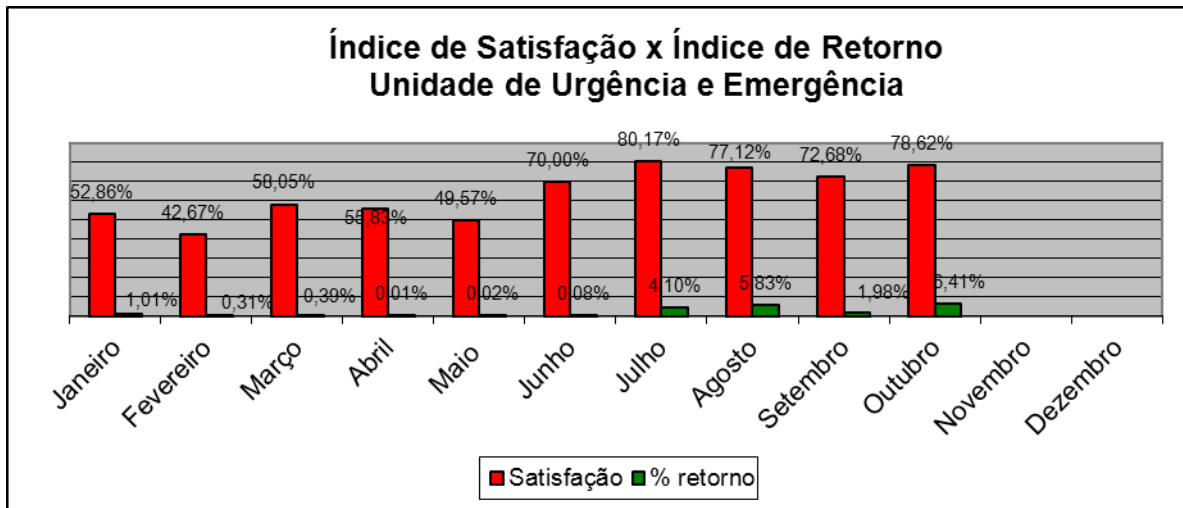
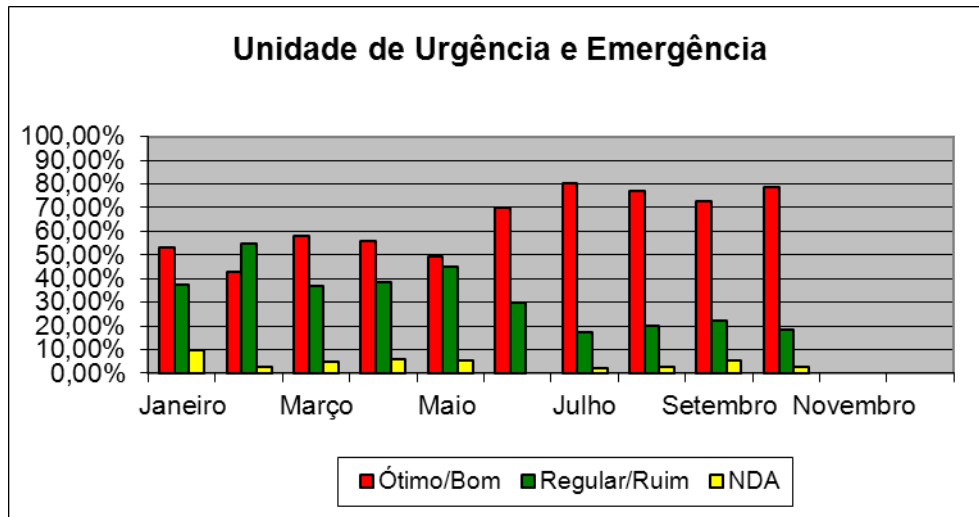
Unidade de Terapia Intensiva Adulto:



Unidade de Terapia Intensiva Neonatal:



Unidade de Urgência e Emergência:



Hemodiálise:

