

# Ouvidoria

## Relatório Mensal de Atividades

SETEMBRO  
2015

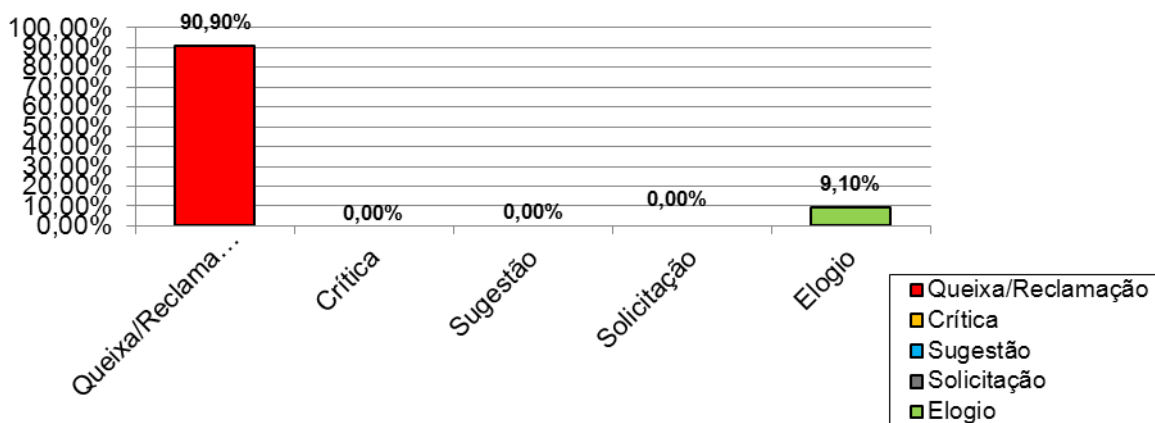
## APRESENTAÇÃO DOS DADOS GERAIS

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

- Quantidade de demandas: 10

#### A - TIPO DE DEMANDAS:

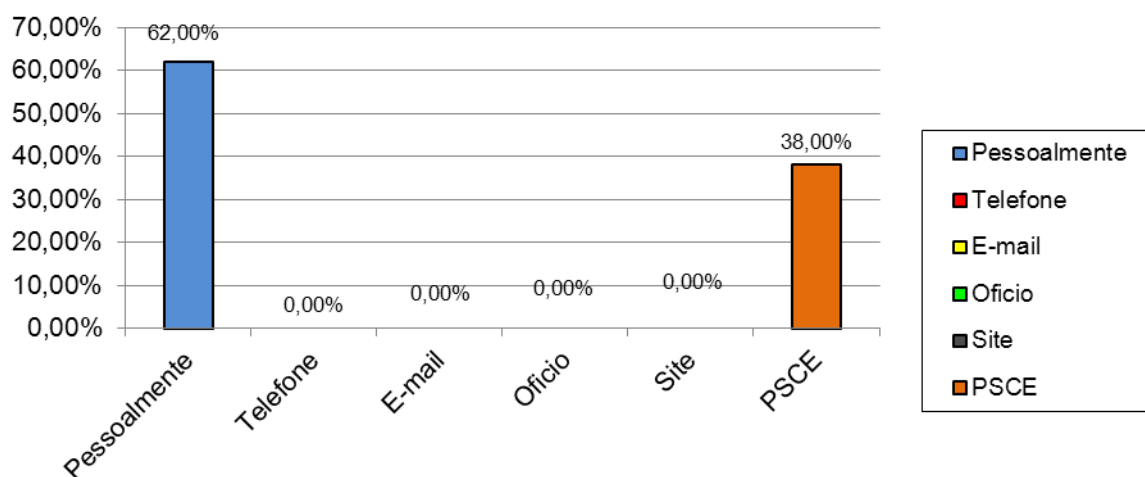
TIPO DE DEMANDA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Queixa/Reclamação	10	90,90%
Crítica		0,00%
Sugestão		0,00%
Solicitação		0,00%
Elogio	1	9,10%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>



## B – Busca Ativa e Espontânea:

Origem das Demandas	
Pessoalmente	62,00%
Telefone	0,00%
E-mail	0,00%
Ofício	0,00%
Site	0,00%
PSCE	38,00%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

### Demandas por:



### Origens das demandas

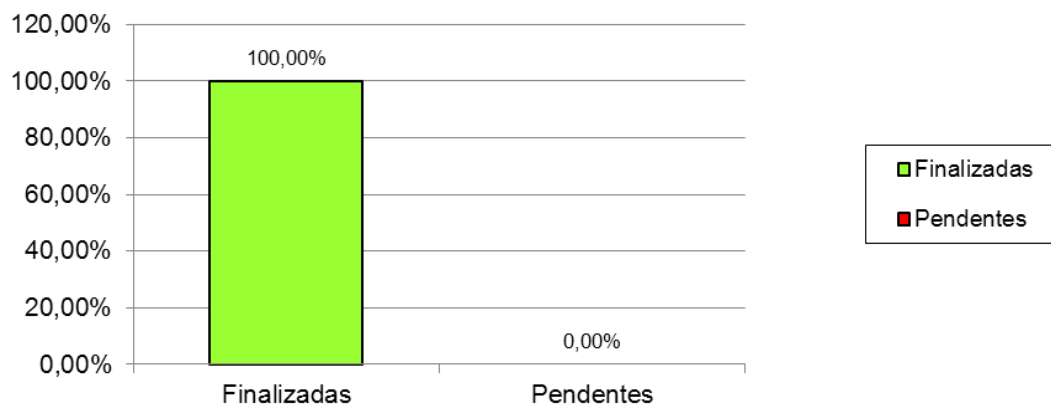
	<u>Queixa/ Reclamação</u>	<u>Crítica</u>	<u>Sugestão</u>	<u>Solicitação</u>	<u>Elogio</u>	<u>Total</u>
<b>Clinica Médica</b>	2	.	.	.	.	2
<b>Cirurgia Geral</b>	1	.	.	.	.	1
<b>Convenio/ Particulares</b>	1	.	.	.	.	1
<b>Pediatria</b>	.	.	.	.	.	.
<b>Maternidade</b>	.	.	.	.	.	.
<b>UTI- Adulto</b>	1	.	.	.	.	1
<b>UTI-Neonatal</b>	1	.	.	.	.	1
<b>Hemodiálise</b>	.	.	.	.	1	1
<b>UANA</b>	4	.	.	.	.	4
<b>Outros</b>	.	.	.	.	.	.
<b>Total</b>	10	.	.	.	1	<b>11</b>

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

### C - STATUS DAS DEMANDAS

Status das Demandas	PERCENTUAL
Finalizadas	100,00%
Pendentes	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

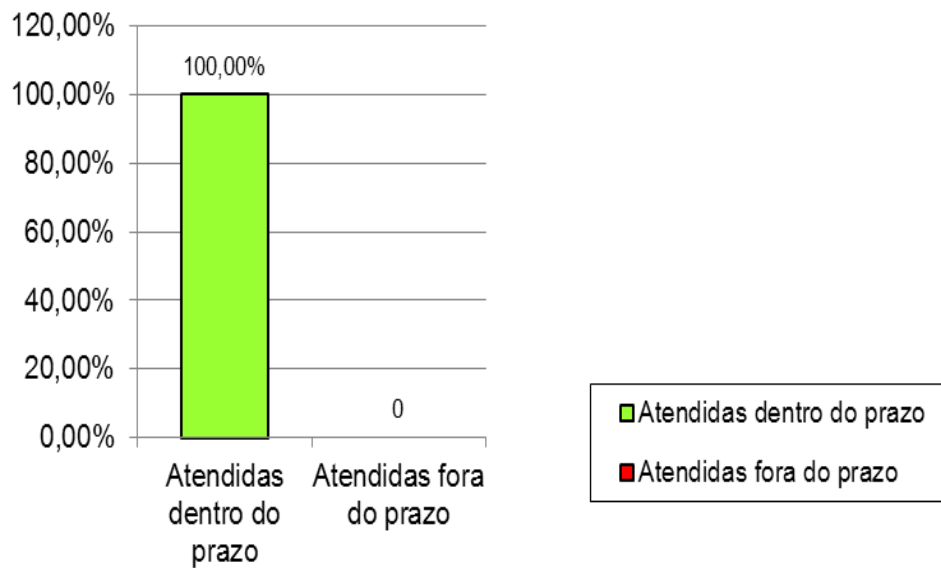
#### Status das Demandas



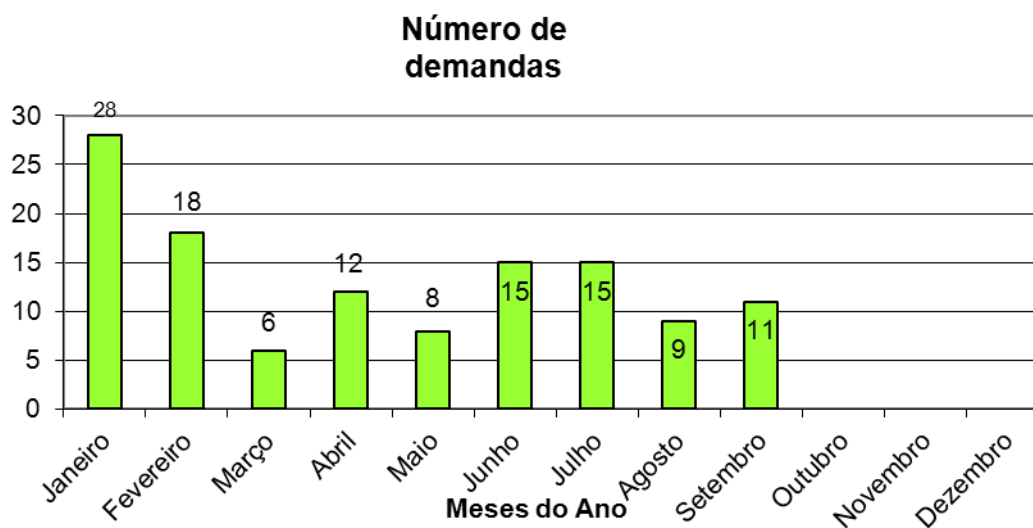
## D - ATENDIMENTO DAS DEMANDAS NO PRAZO

Demandas Atendidas	PERCENTUAL
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

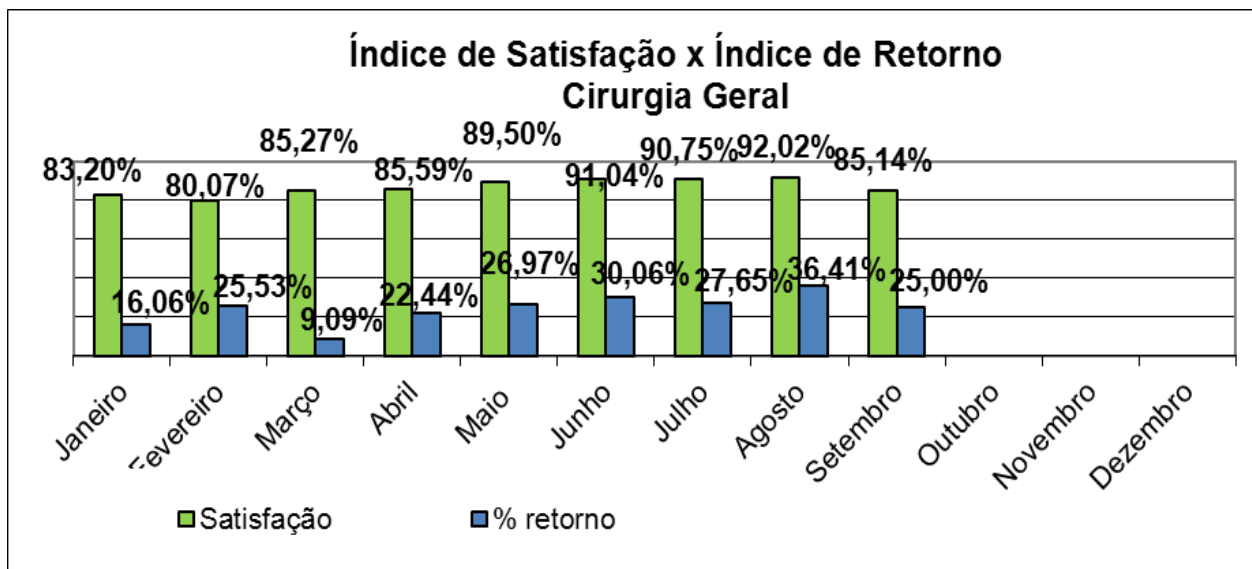
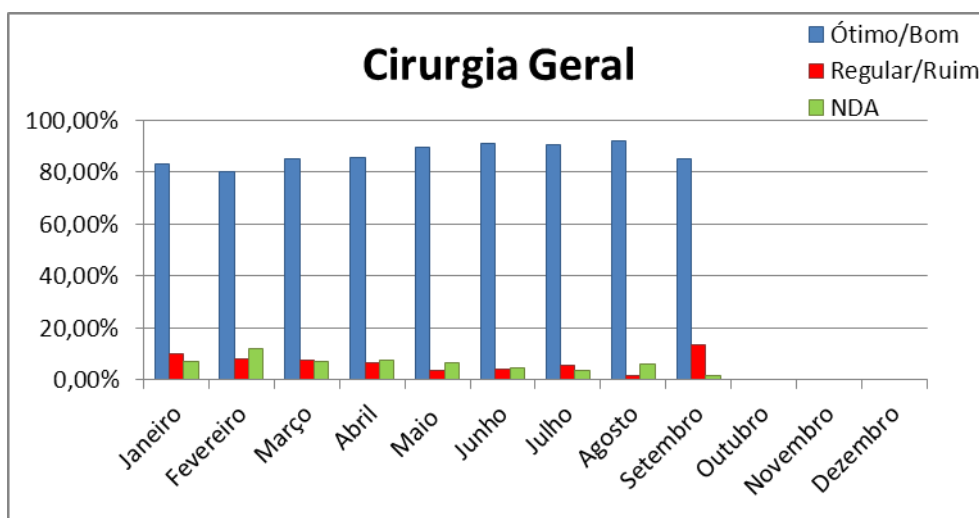
**PSCE aplicadas.....162**

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

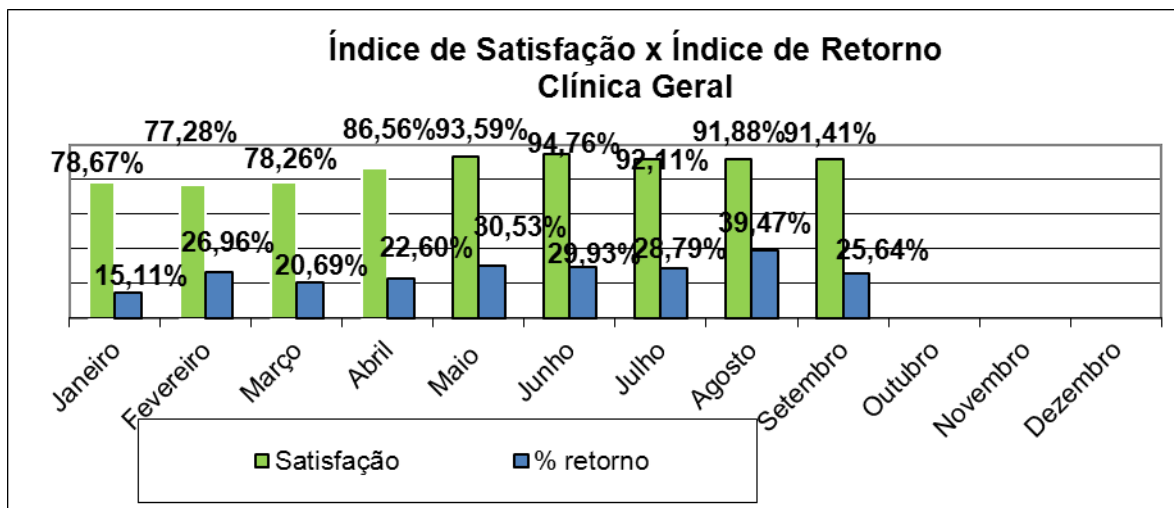
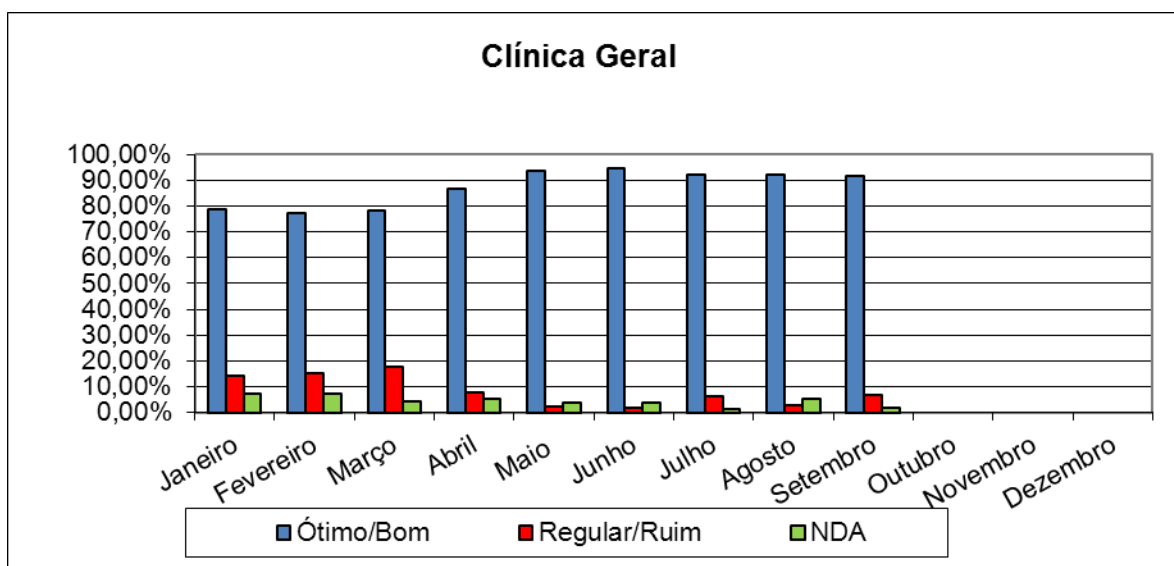
Clínica	Índice de Retorno	Índice de Satisfação
Clínica Médica	25,65%	91,41%
Cirurgia Geral	25,00%	85,14%
Convênios	34,41%	80,57%
Pediatria	26,76%	96,34%
Maternidade	26,74%	84,12%
Uti- Adulto	27,27%	73,91%
Uti-Neonatal	33,33%	100,00%
Hemodiálise	99,00%	100,00%
UANA	4,95	88,38%



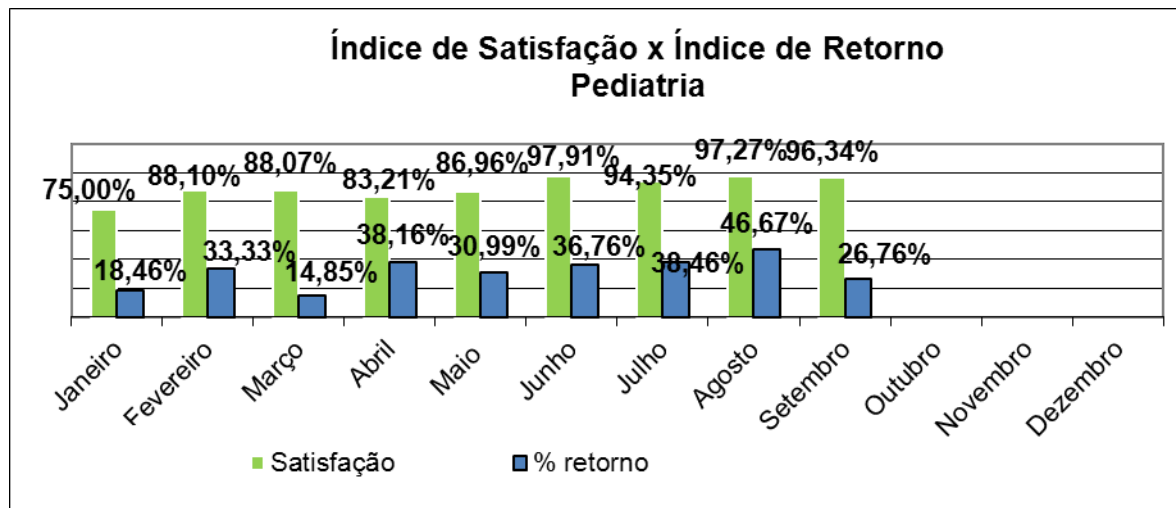
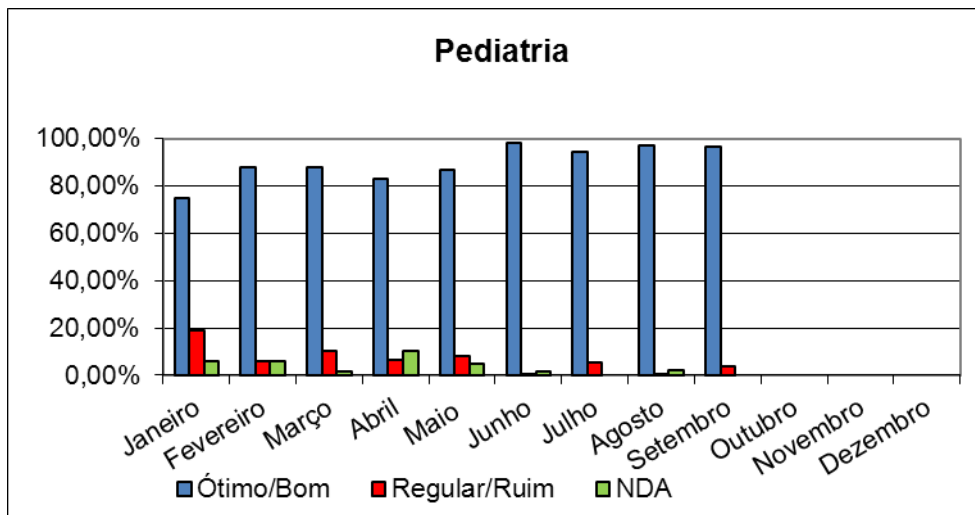
## a.1. Unidade de Clínica Cirurgia



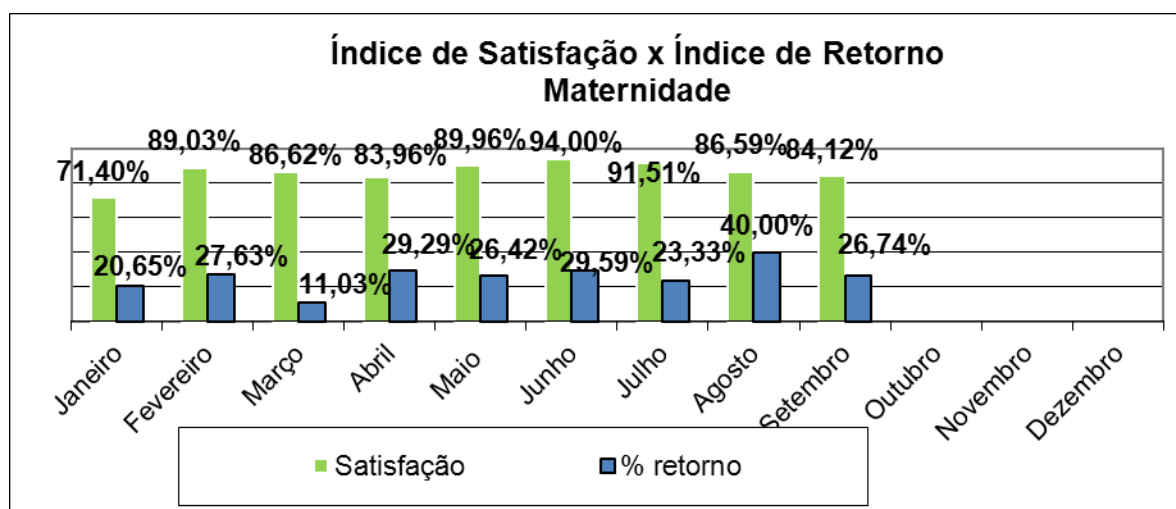
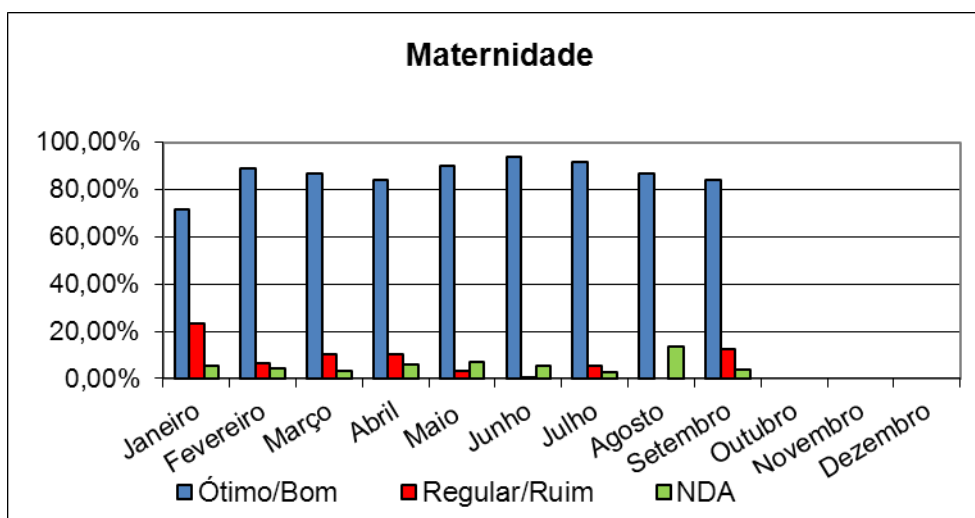
## a.2. Unidade de Clínica Médica:



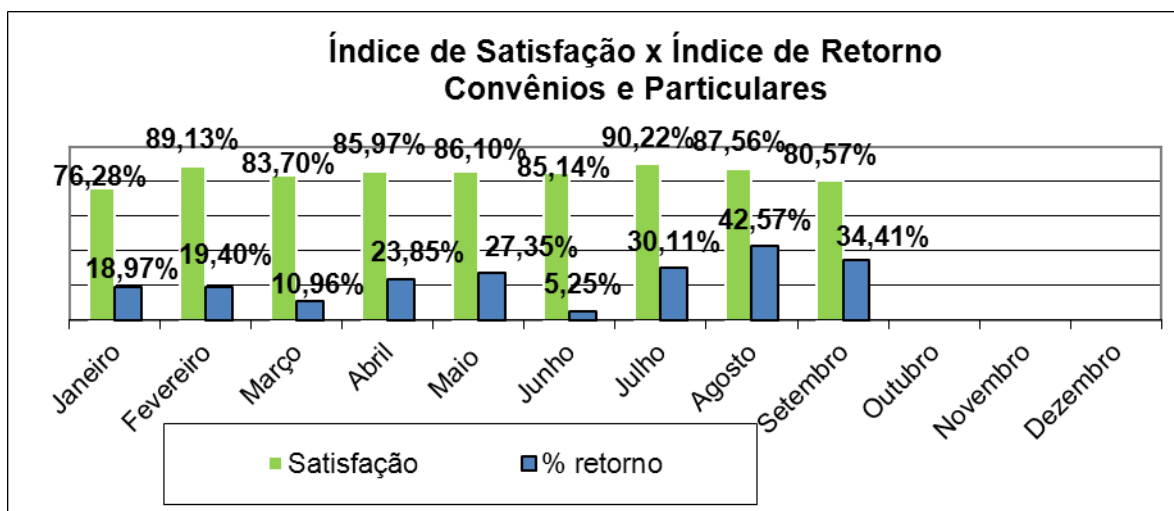
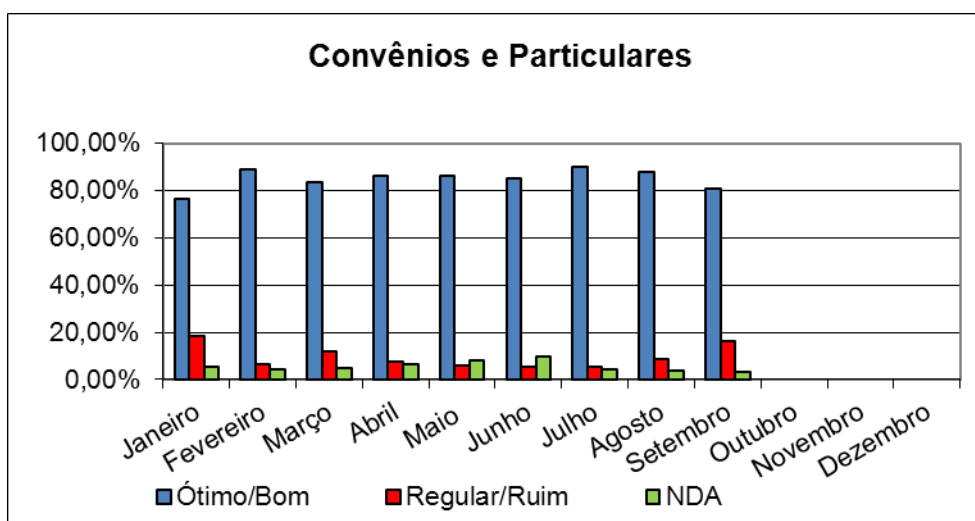
### a.3. Unidade de Pediatria:



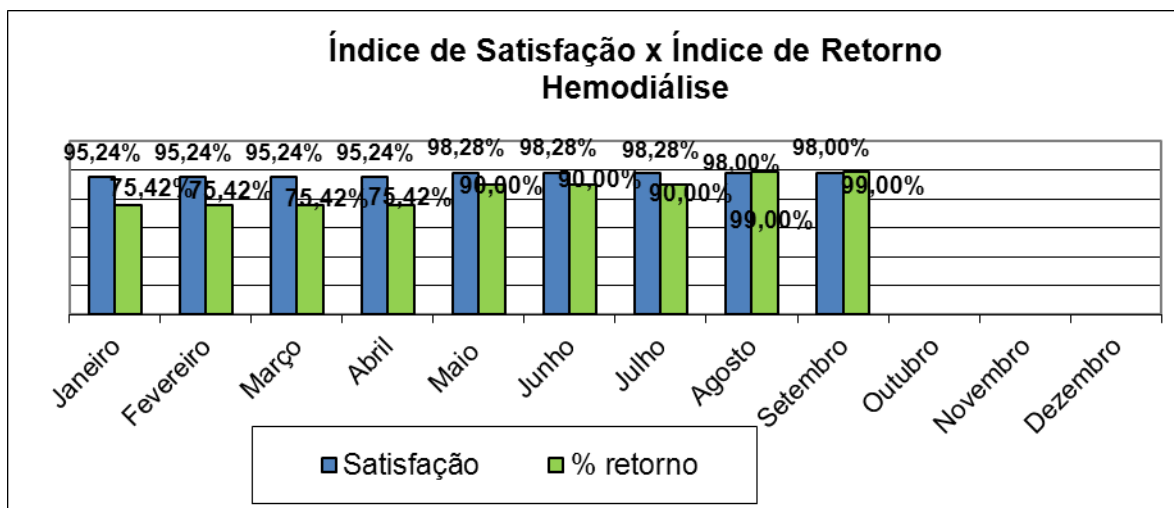
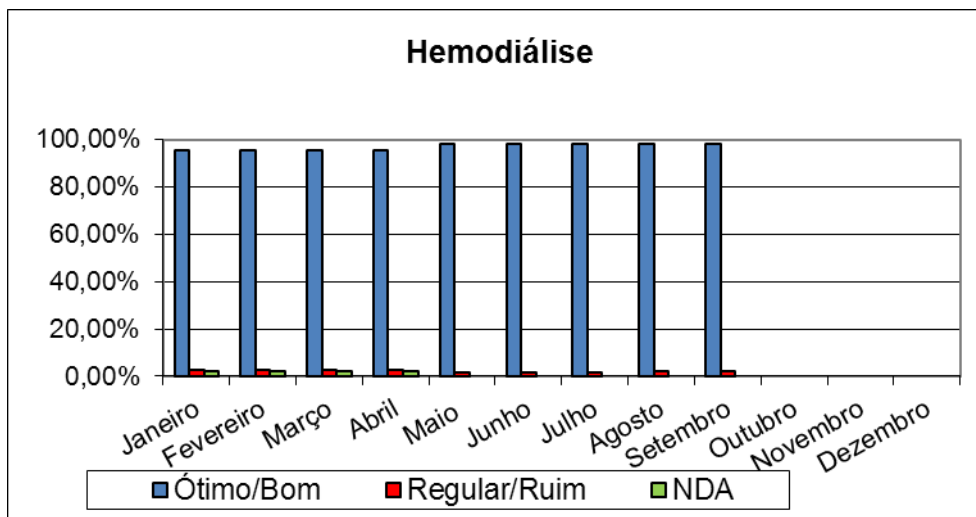
#### a.4. Unidade de Maternidade:



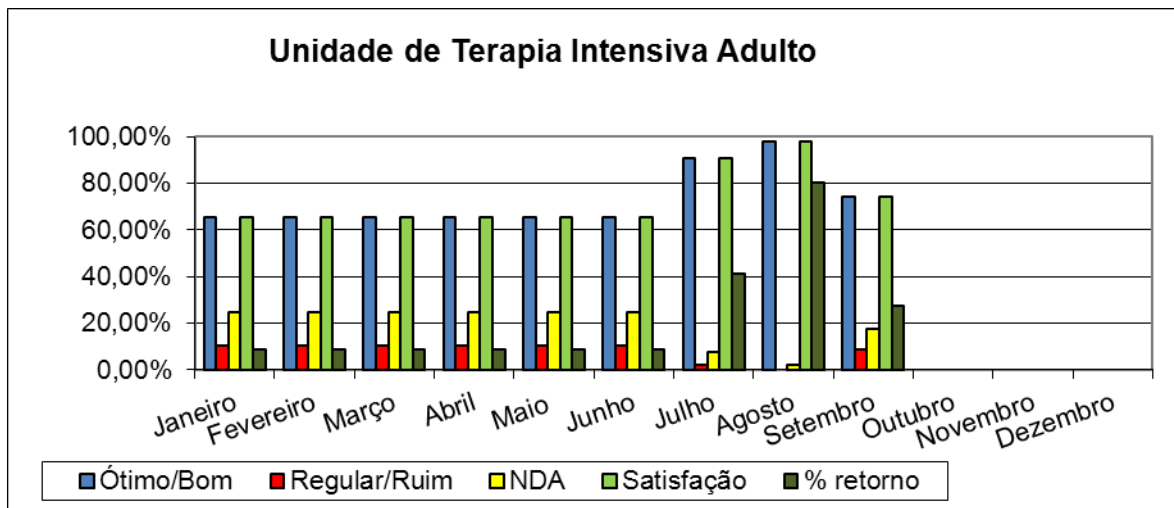
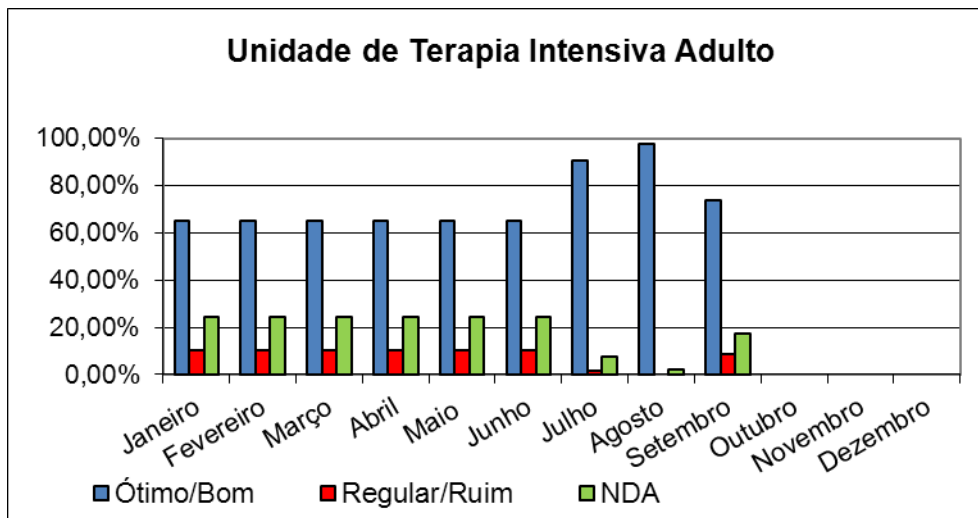
## a.5. Unidade de Internação Privada:



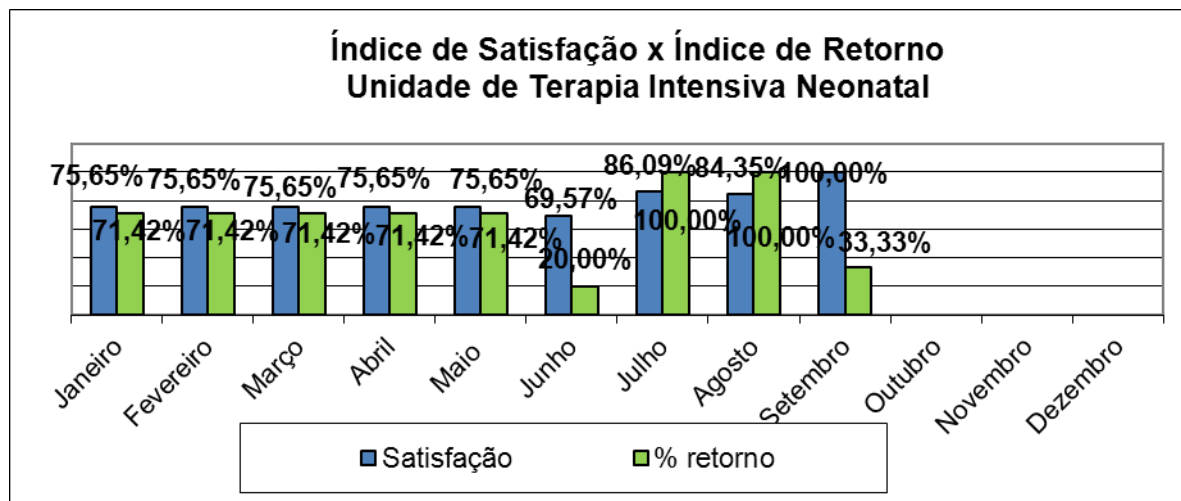
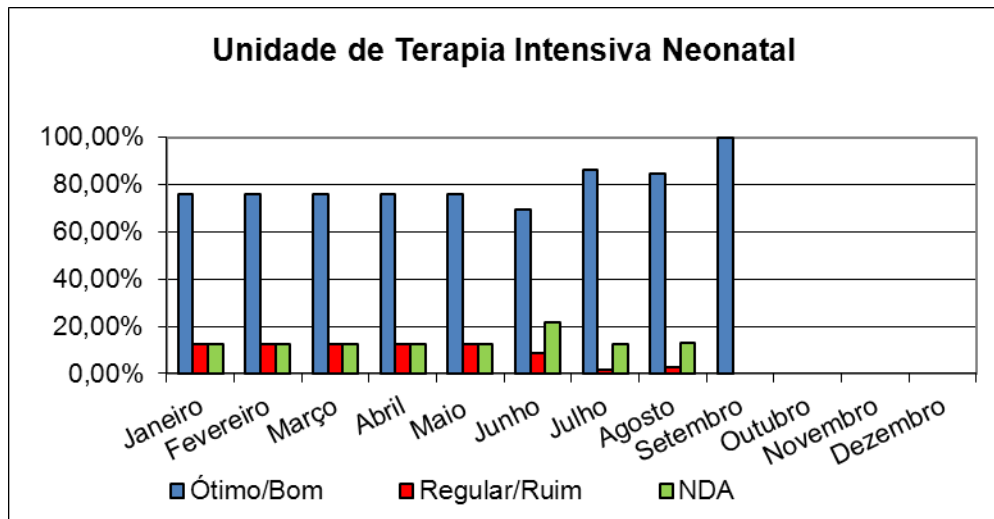
## a.6. Unidade de Hemodiálise



## 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.....303

