

Ouvidoria

Relatório Mensal de Atividades

Setembro
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

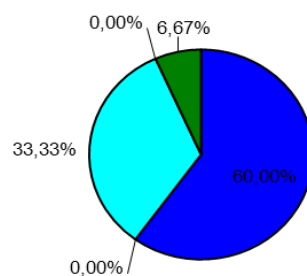
Os dados apresentados neste relatório têm como referência o período de 01 a 30 de Setembro de 2014.

Foram analisadas e tratadas 15 demandas no período de acordo com as características específicas abaixo:

1- TIPO DE DEMANDA

A distribuição dos 15 chamados, de acordo com a sua classificação, do período em tela foi:

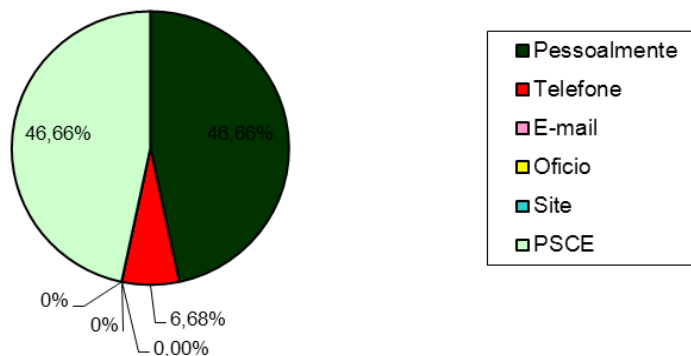
TIPO DE DEMANDA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Queixa/Reclamação	09	60,00%
Crítica	0	0%
Sugestão	05	33,33%
Solicitação	0	0%
Elogio	1	6,67%
TOTAL	15	100%



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

2- ORIGEM DAS DEMANDAS

Origem das Demandas	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Pessoalmente	7	46,66%
Telefone	1	6,68%
E-mail	0	0%
Ofício	0	0%
Site	0	0%
PSCE	7	46,66%
TOTAL	30	100%

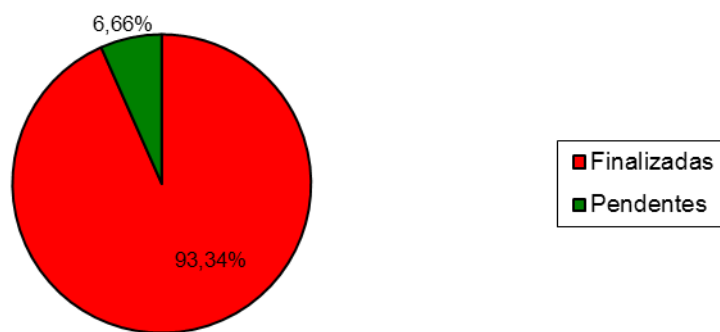


■ Pessoalmente
■ Telefone
■ E-mail
■ Ofício
■ Site
■ PSCE

3- SITUAÇÃO DAS DEMANDAS

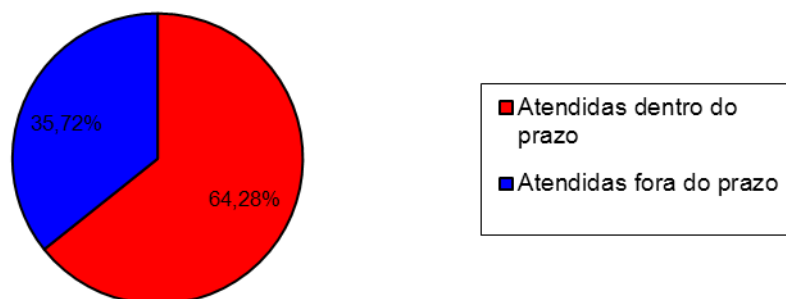
As demandas analisadas no período estão classificadas, de acordo com o desenvolvimento de sua conclusão em:

Status das Demandas	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Finalizadas	14	93,34%
Pendentes	14	6,66%
TOTAL	30	100%



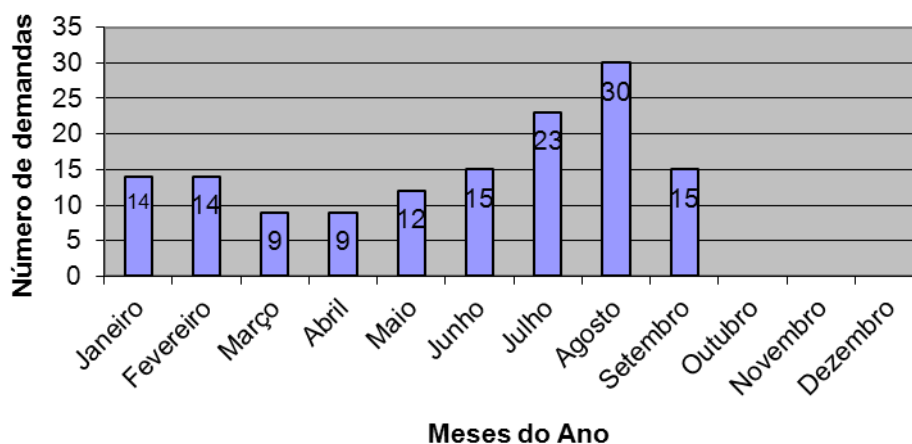
4- ATENDIMENTO DAS DEMANDAS NO PRAZO

Demandas Atendidas	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Atendidas dentro do prazo	09	64,28%
Atendidas fora do prazo	05	35,72%
TOTAL	14	100%



5- EVOLUÇÃO DOS CHAMADOS

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

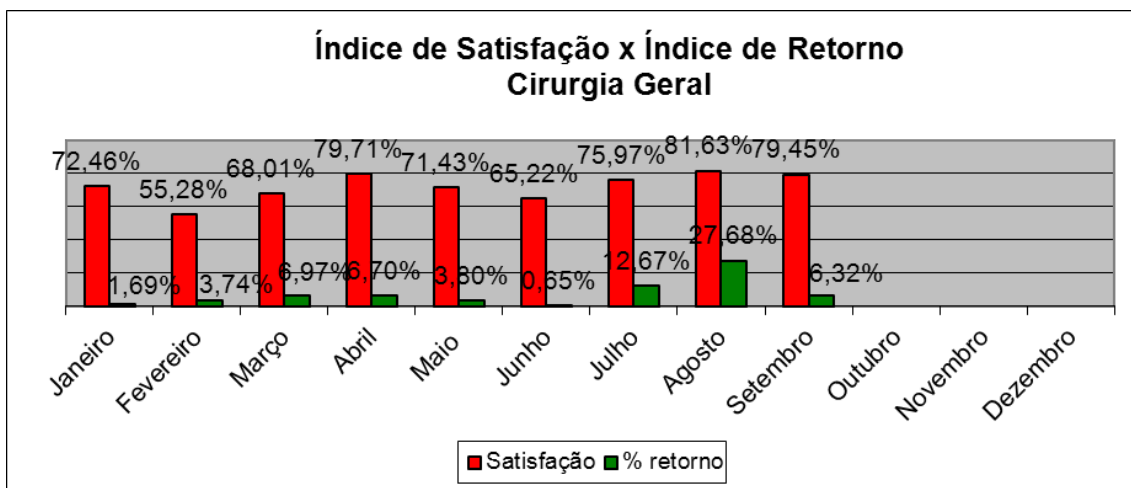
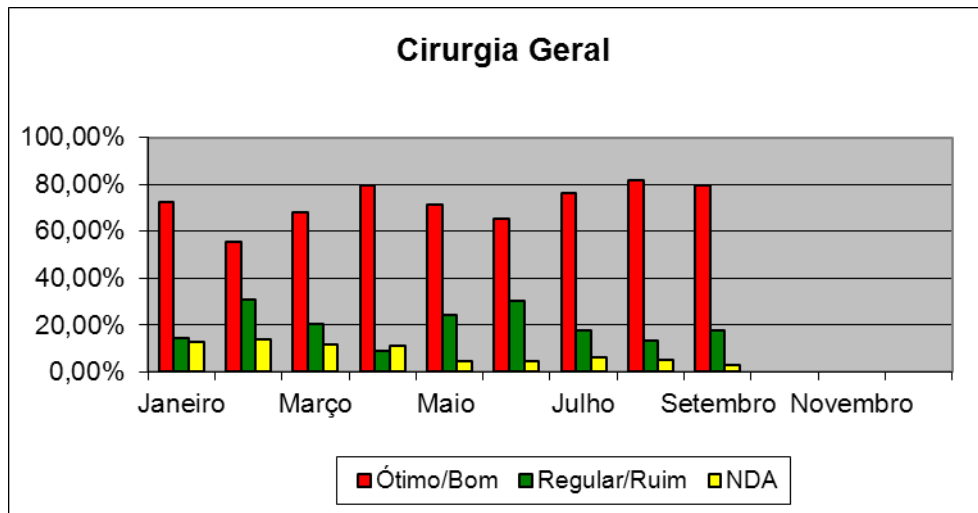


6- Índice de Satisfação e Retorno por Clínica

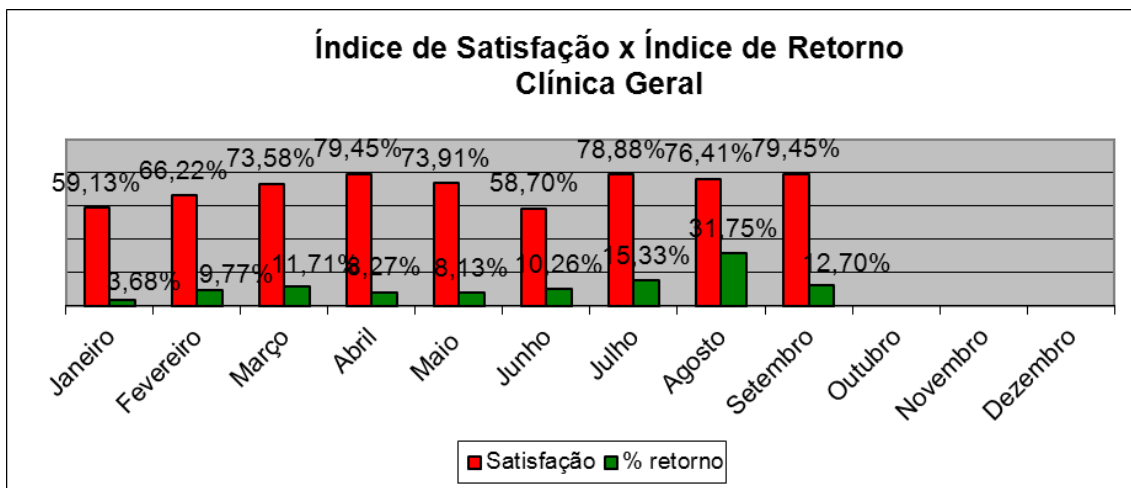
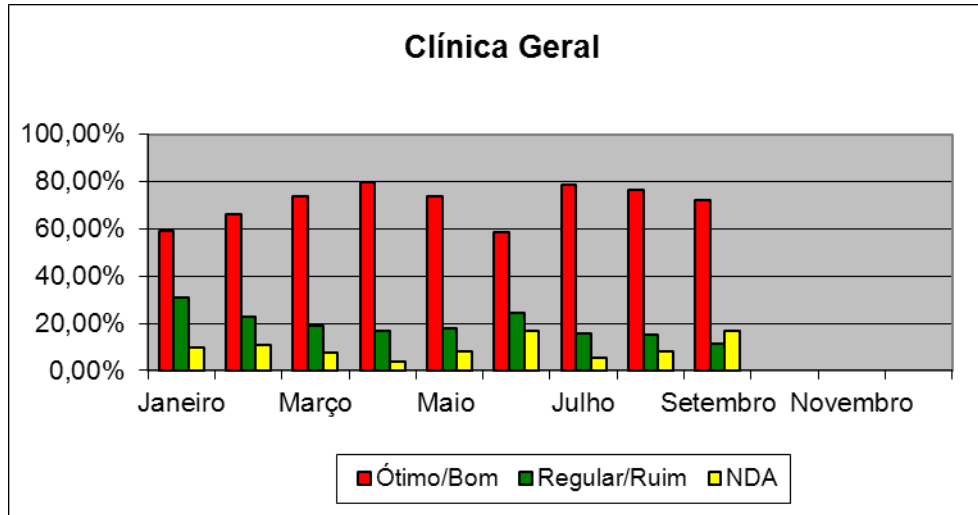
Clínica	Índice de Retorno	Índice de Satisfação
Clínica Médica	12,70%	72,01%
Cirurgia Geral	6,32%	79,45%
Convênios	16,07%	80,19%
Pediatria	6,67%	88,04%
Maternidade	8,14%	77,64%
UTI Adulto	6,45%	63,04%
UTI Neonatal	33,33%	100%
Unidade de Urgência e Emergência	1,98%	72,68%
Hemodiálise	73,74%	97,30%

7- Evolução do índice de Satisfação e Retorno por Clínica

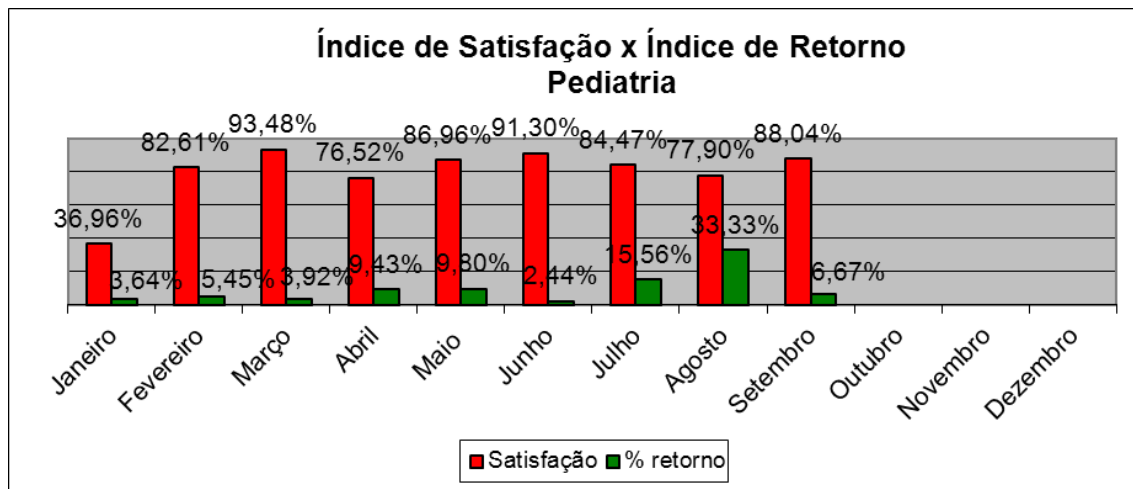
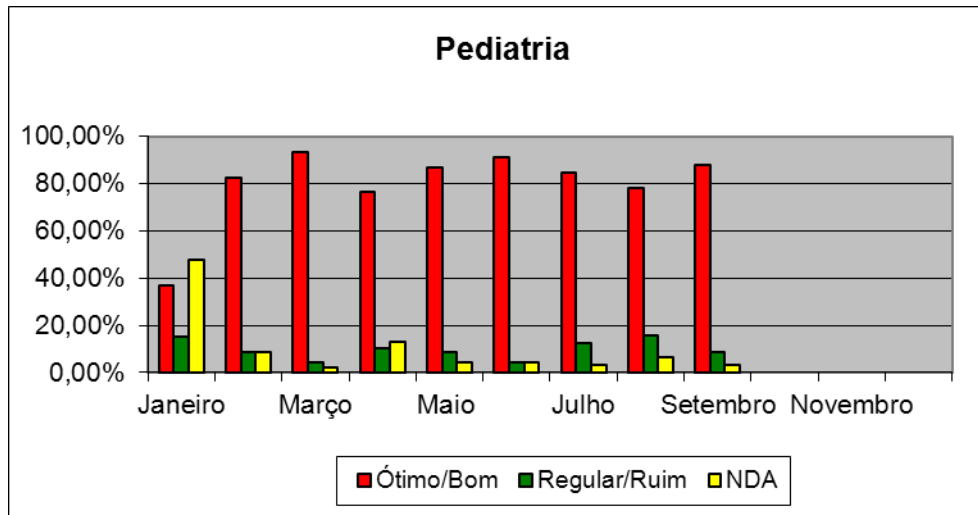
Cirurgia Geral:



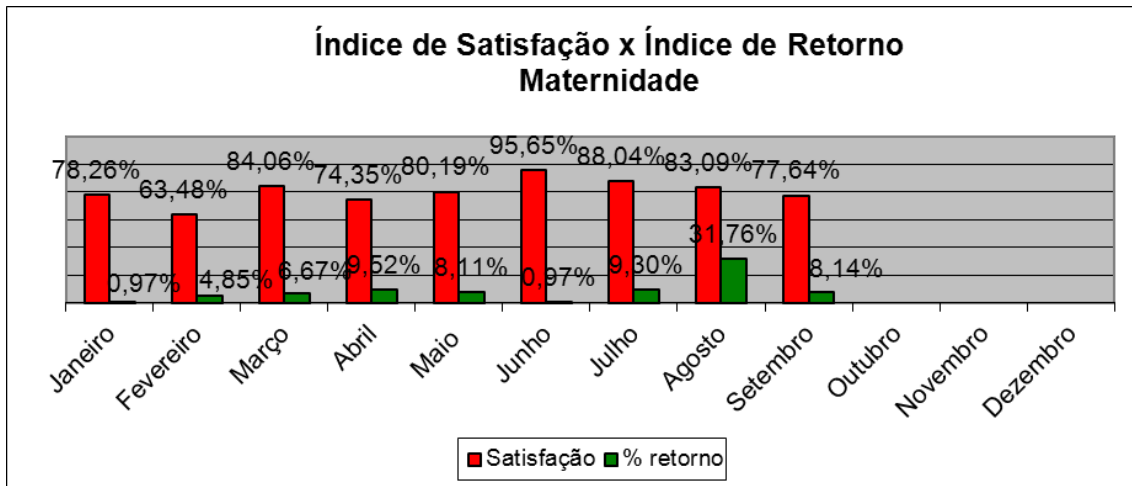
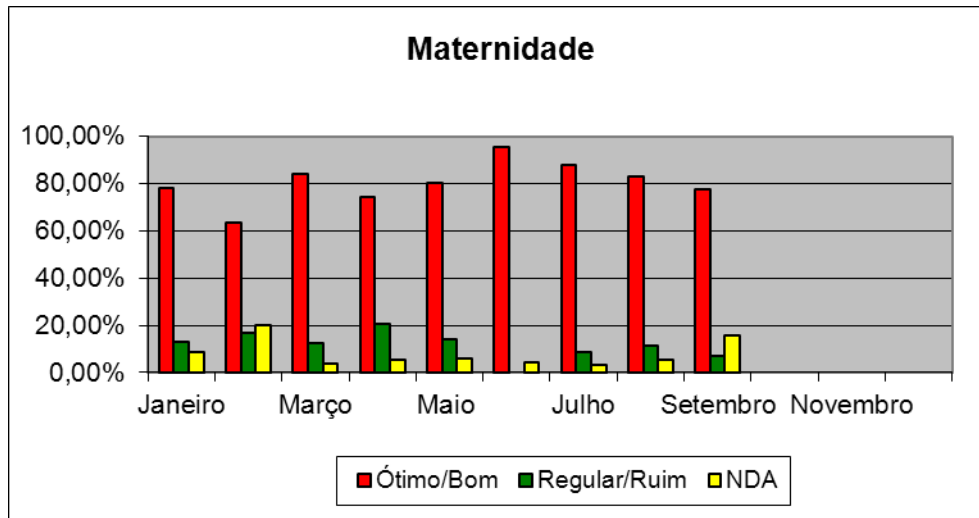
Clínica Médica:



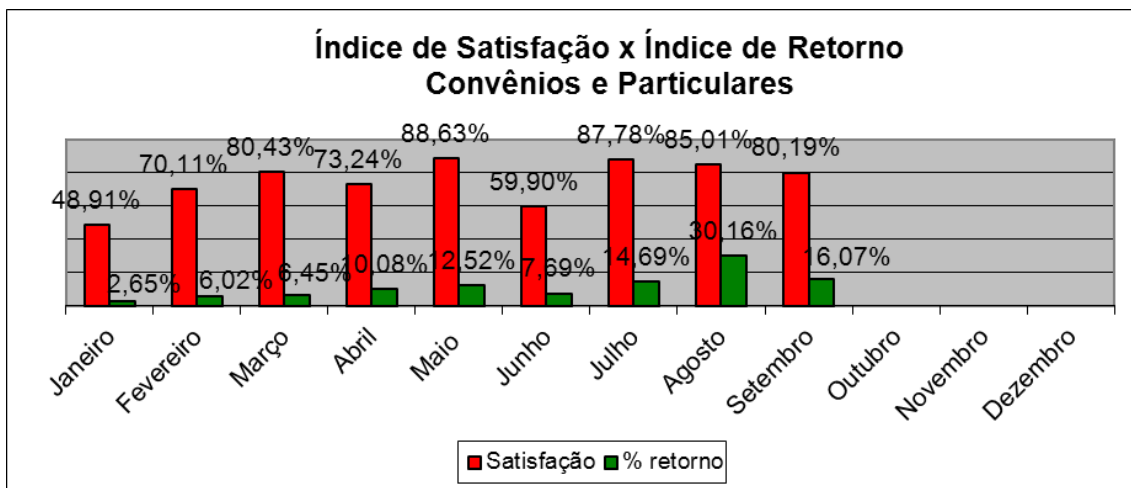
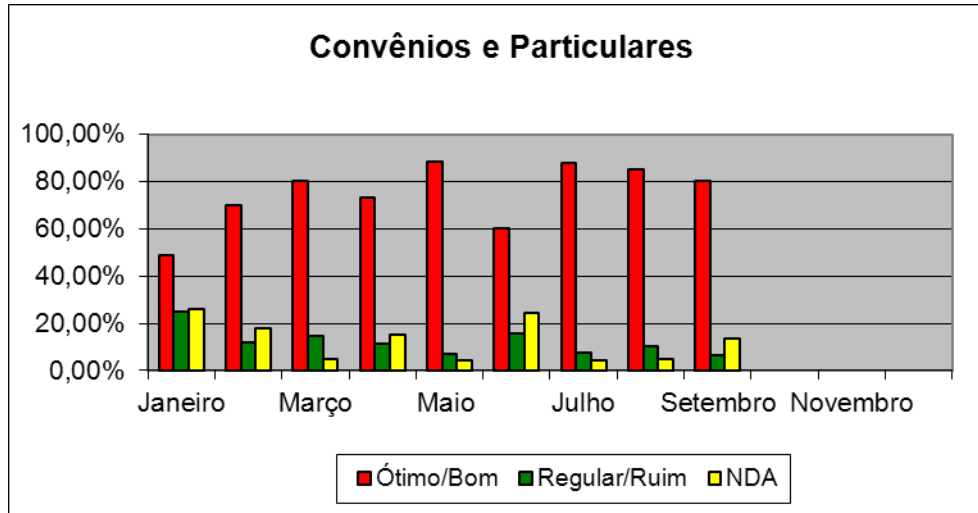
Pediatria:



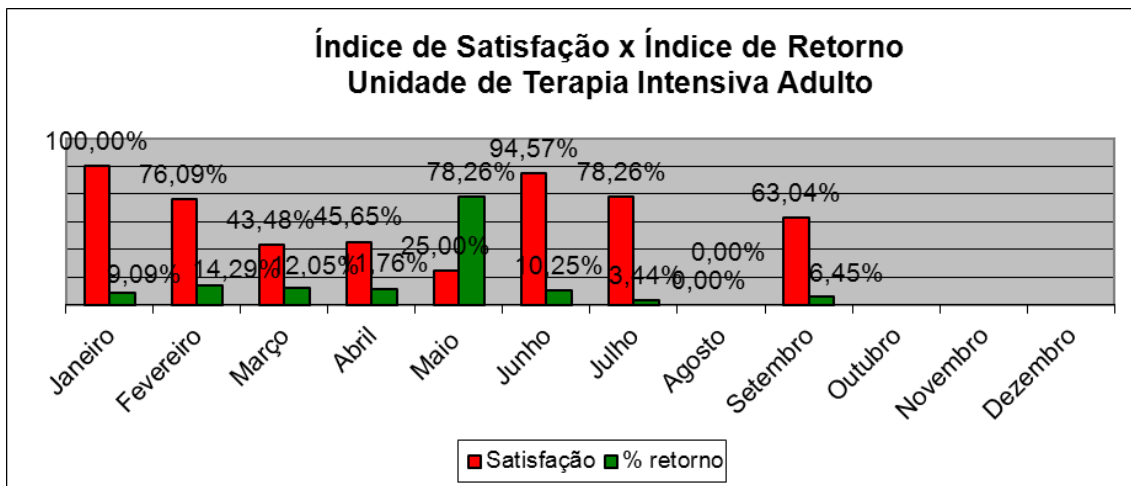
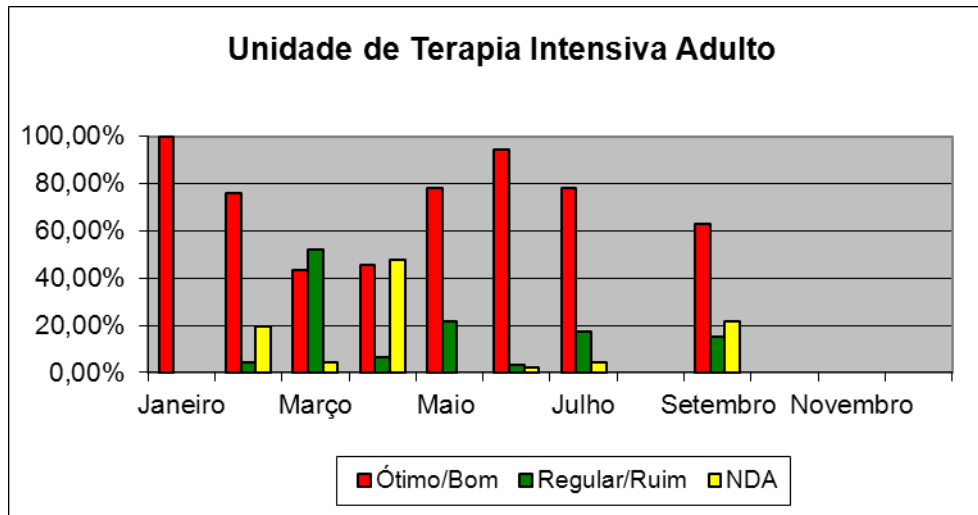
Maternidade:



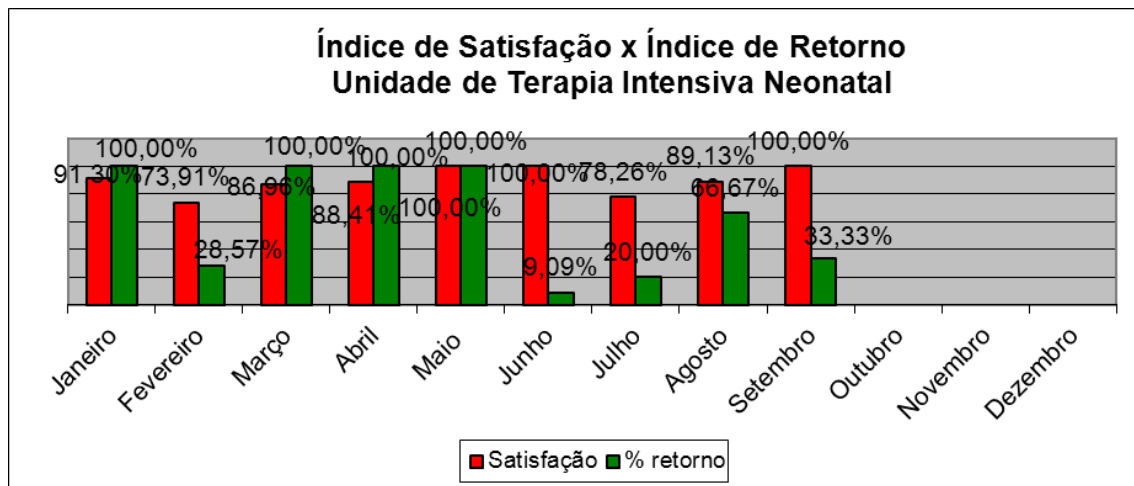
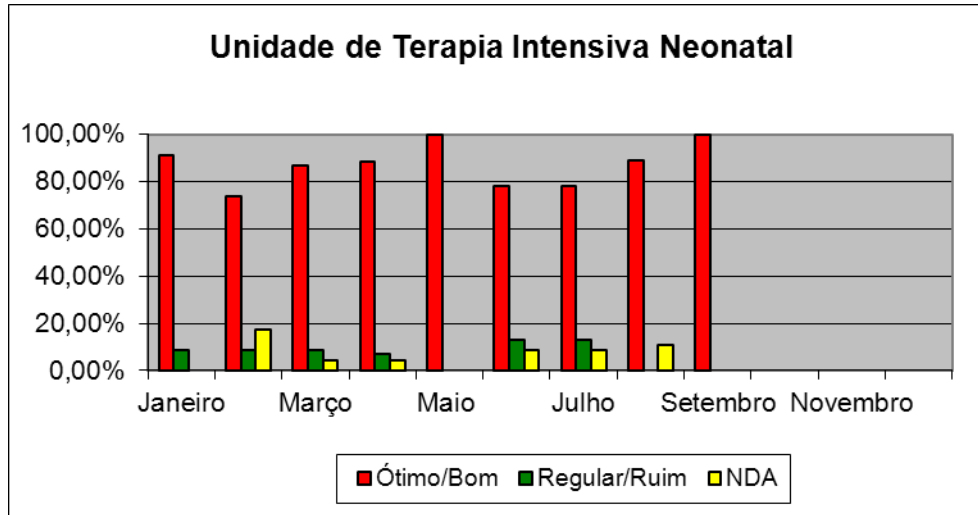
Convênios:



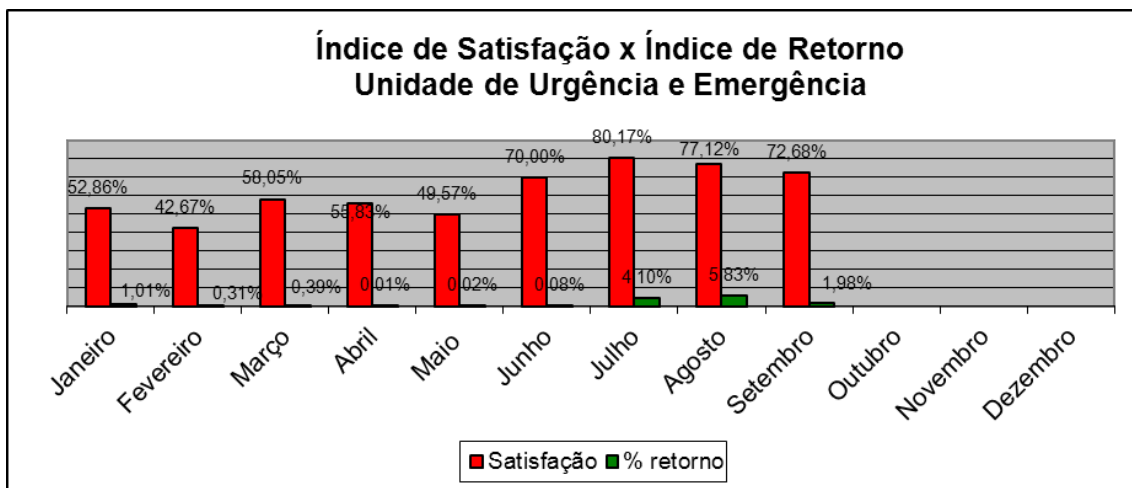
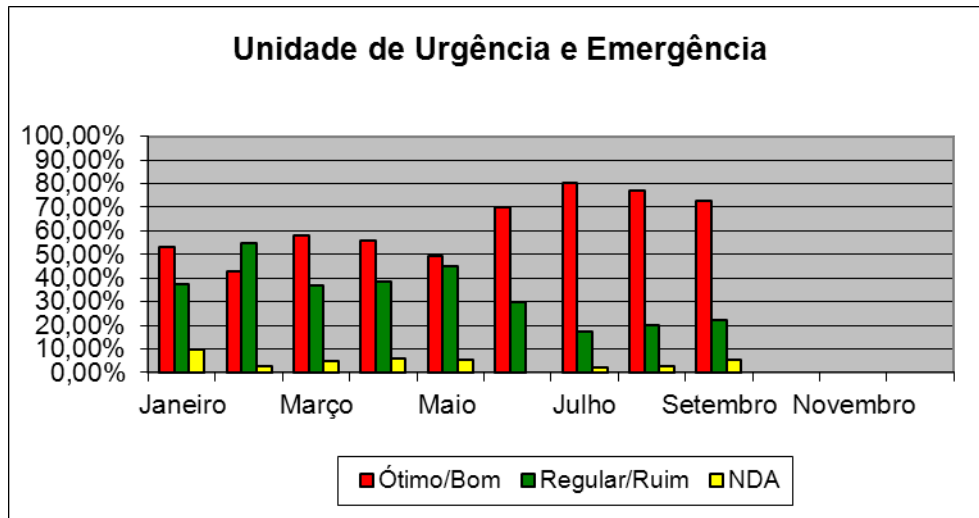
Unidade de Terapia Intensiva Adulto:



Unidade de Terapia Intensiva Neonatal:



Unidade de Urgência e Emergência:



Hemodiálise:

