

# **8º Relatório Sintético Mensal da Ouvidoria**

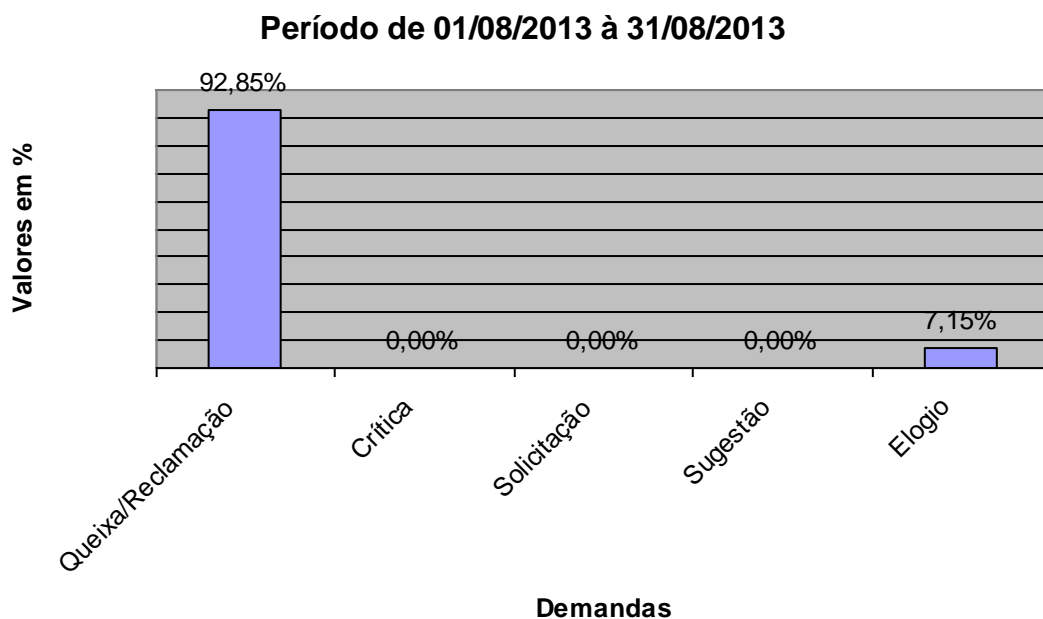
**Agosto/2013**

## 8º Relatório Mensal da Ouvidoria

**Agosto de 2013**

O 8º Relatório da Ouvidoria apresenta dados quantitativos e qualitativos das demandas recebidas durante o mês de Agosto.

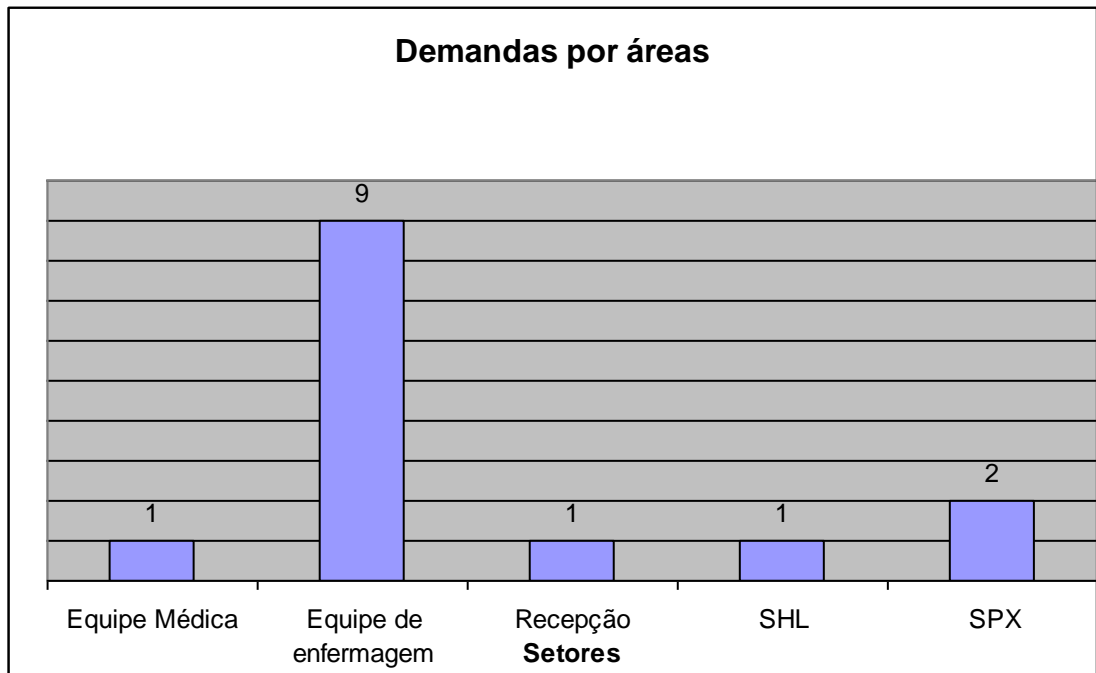
Confira nas próximas páginas os gráficos comparativos da natureza das demandas registradas na Ouvidoria.



### Natureza das Demandas e resolutividade

Em Agosto de 2013 recebemos 14 demandas, destas demandas 13 foram Reclamações/Queixas, sendo que 06 já foram respondidas aos demandantes, 01 sem possibilidade de retorno, pois não possui identificação, O setor de Urgência e Emergência recebeu 01 elogio em relação da equipe de enfermagem e equipe médica.

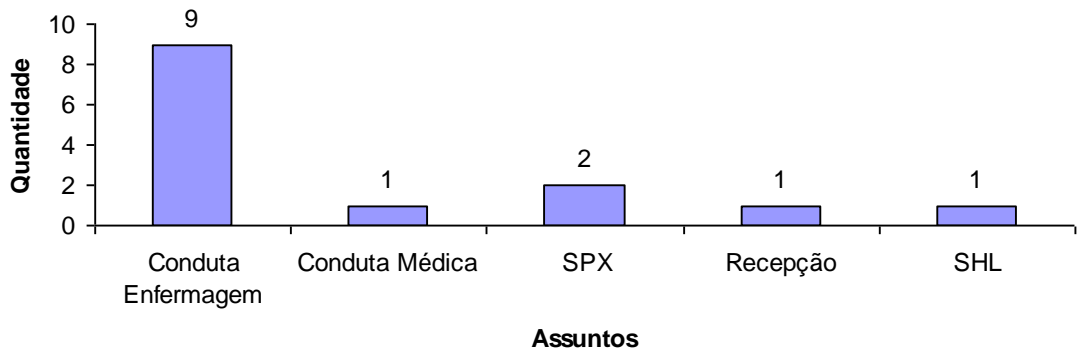
Dentre as manifestações recebidas, 01 é de responsabilidade da comissão de ética médica, 08 da Gerência de Enfermagem, 2 Apoio, 03 são de competência da SPX (empresa que realiza exames de diagnóstico por imagem).



### Análise dos Assuntos

Observa-se que o assunto mais demandado este mês foi Queixas/Reclamação em relação à Assistência de Enfermagem, com 09 demandas. Em seguida, o assunto mais recorrente foi atendimento e demora na entrega de resultado de exames da SPX com 02 demandas, Conduta Médica com 01 demanda, Apoio envolvendo os setores de Higiene e Limpeza e Recepção com 02 demandas.

### Demandas Classificadas por Assunto



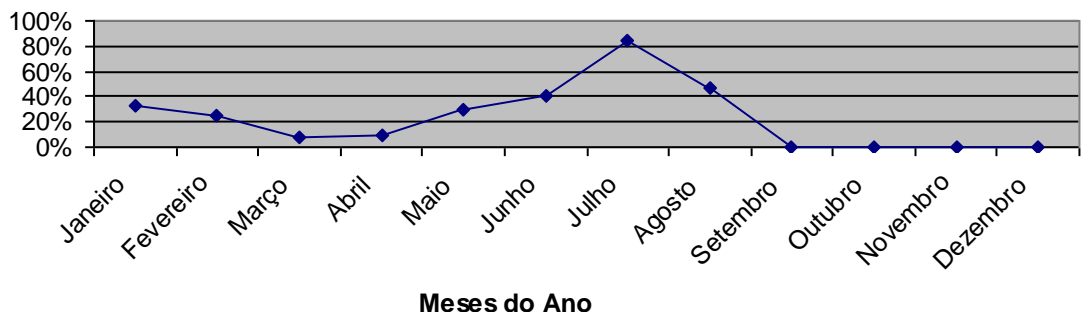
Obs: O número de assuntos pode sofrer alterações quanto à quantidade pois uma reclamação pode abordar vários assuntos.

Ao analisar exclusivamente denúncias e reclamações, o que corresponde 92,85% do total recebido ou 11 demandas, pode-se levantar o indicador “Problema”.

Neste mês o problema mais frequente foi Assistência de Enfermagem com 64,28%.

A seguir, observa-se que das demandas de reclamações do mês, 46,15% foram respondidas em tempo hábil (10 dias). Não superando a meta estipulada pela Ouvidoria que é de 80%.

### Percentual de Demandas Respondidas em Tempo Hábil (10 dias)

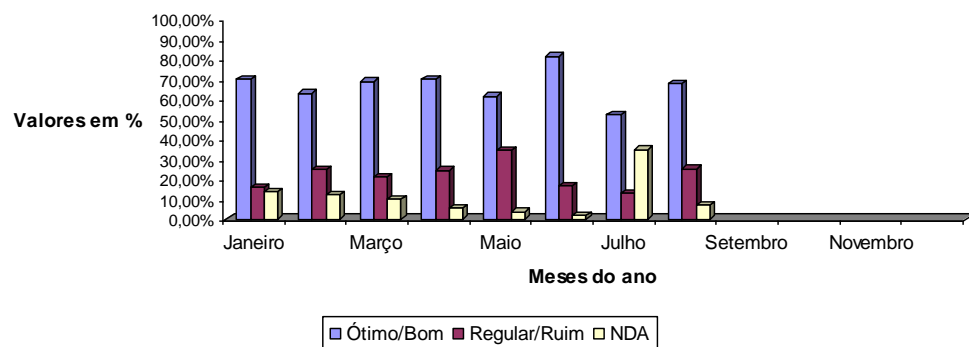


## Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo (PSCE)

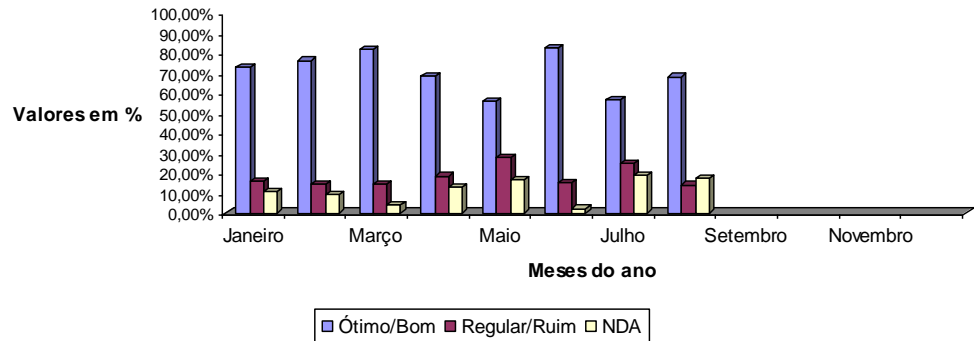
A Pesquisa de Satisfação é uma importante ferramenta de Gestão e tem o propósito de avaliar sistematicamente os aspectos de serviços importantes para a satisfação dos clientes. Seus resultados permitem que a instituição crie e sustente processos de gestão da qualidade focados nos usuários. O objetivo da Pesquisa de Satisfação da Santa Casa é o de mensurar o que os usuários estão pensando e sentindo em relação aos serviços oferecidos. O resultado final da Pesquisa de Satisfação deve apresentar as informações necessárias para a identificação de oportunidades de melhoria e a elaboração de um plano de ações com vistas à qualificação dos serviços.

Segue gráficos comparativos de satisfação dos nossos usuários referente ao mês.

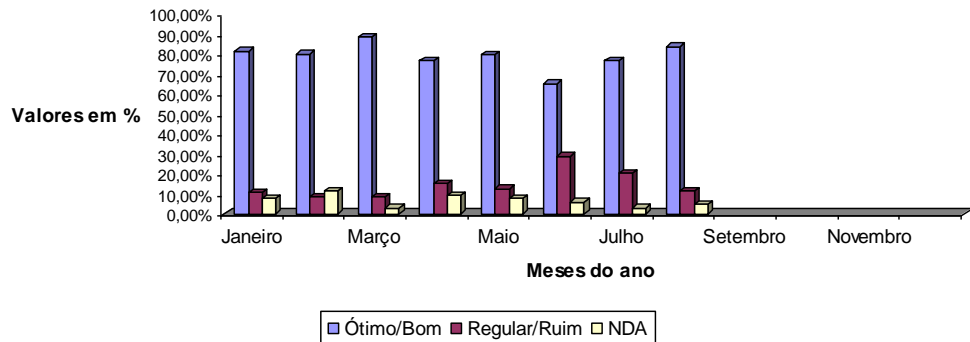
### Clínica Geral



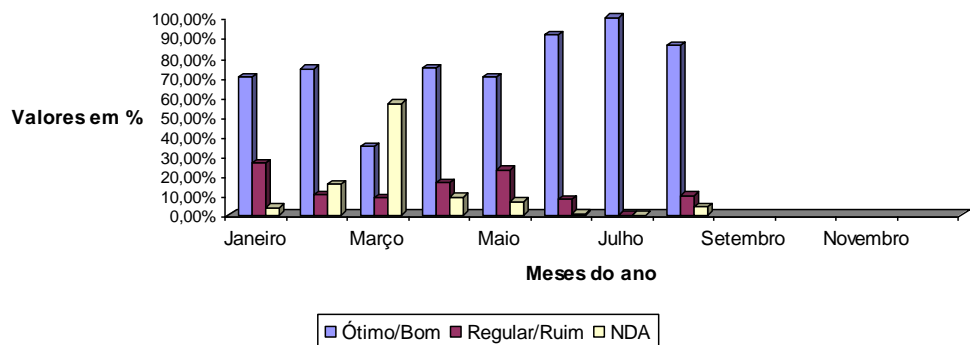
## Cirurgia Geral



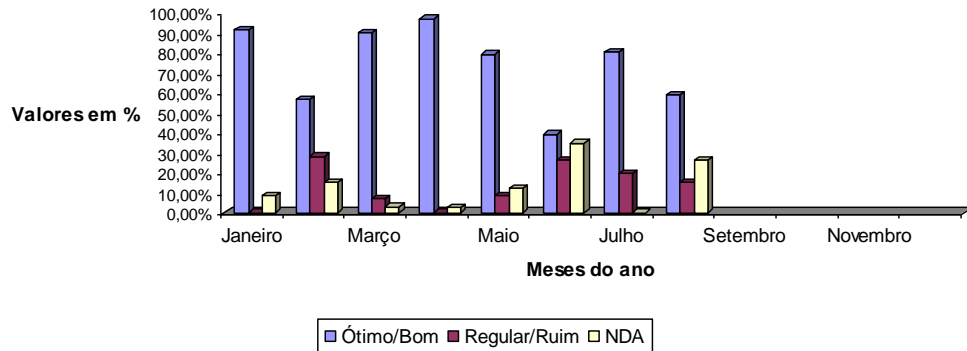
## Obstetrícia



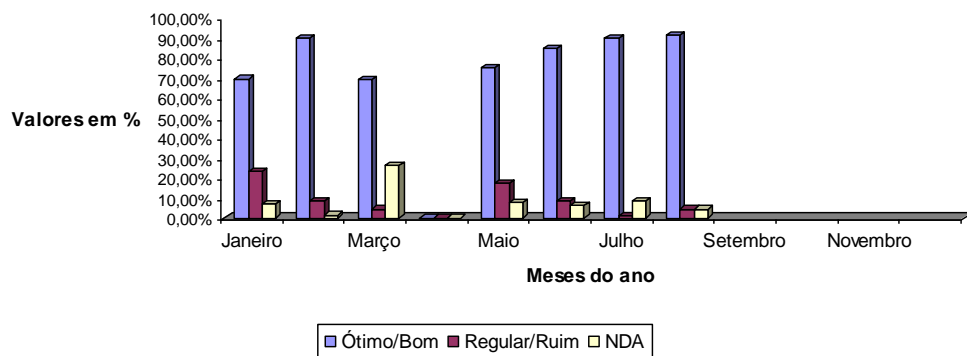
## Pediatria



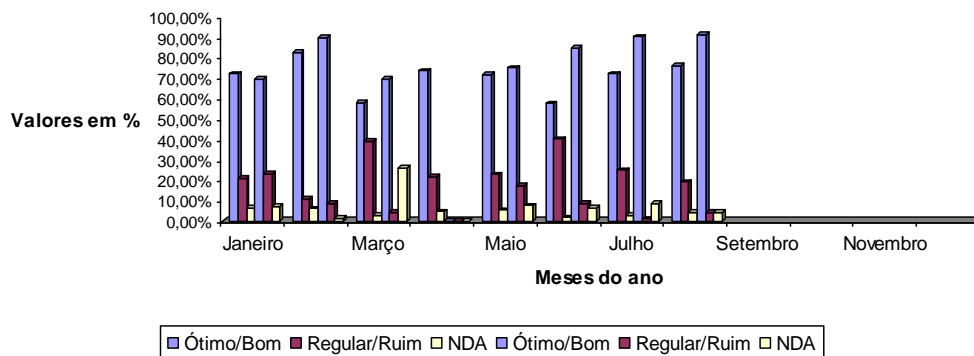
### Unidade de Terapia Intensiva Adulto



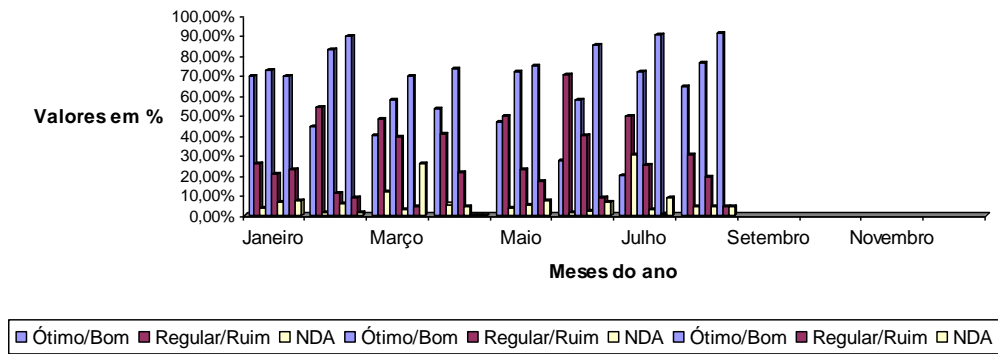
### Unidade de Terapia Intensiva Neonatal



### Convênios e Particulares



## Unidade de Urgência e Emergência



Ana Paula Pereira  
Assistente Ouvidoria  
3814-3060