

# **1º Relatório Sintético Mensal da Ouvidoria**

**Janeiro/2013**

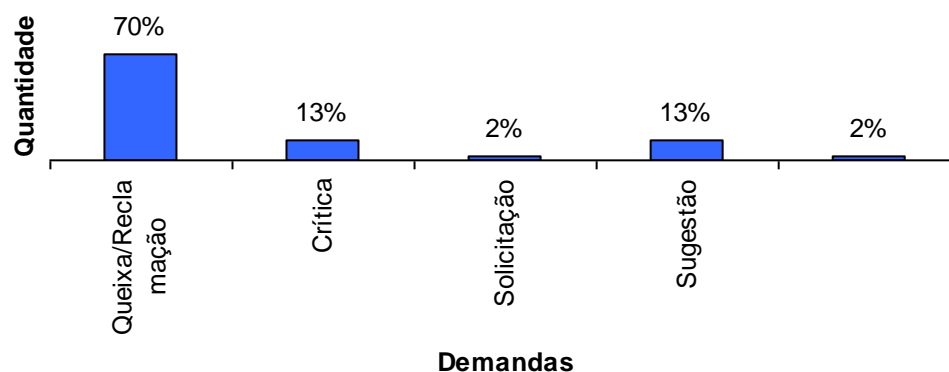
## 1º Relatório Mensal da Ouvidoria

### Janeiro de 2013

O 1º Relatório da Ouvidoria apresenta dados quantitativos e qualitativos das demandas recebidas durante o mês de Janeiro. A partir deste mês, a Ouvidoria decidiu excluir a ferramenta SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente) pois a finalidade da mesma não atingiu os objetivos esperados. Com essa exclusão já tivemos mudanças em relação à natureza das demandas registradas pela Ouvidoria. O número de reclamações aumentou e passou a ser o tipo de demanda mais recorrente. Com isso, a Ouvidoria tem foco nas denúncias e reclamações, o que possibilita a realizar um trabalho mais completo da análise e acompanhamento de cada demanda. Assim, essas manifestações tornam-se mais freqüentes, já que a credibilidade do usuário no trabalho da Ouvidoria aumenta na medida em que a qualidade do trabalho transparece.

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

#### Período de 01/01/2013 à 31/01/2013



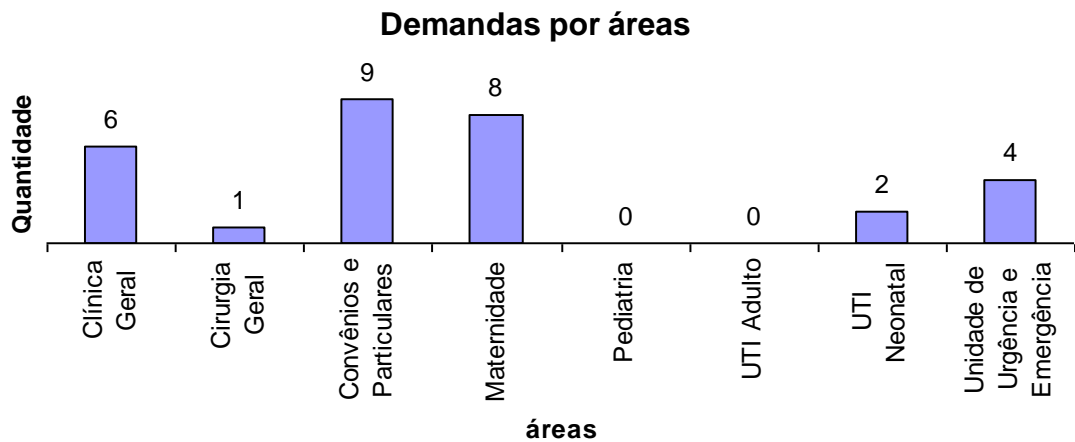
### **Natureza das Demandas e resolutividade**

Em Janeiro de 2013 recebemos 31 demandas, sendo que 13 já foram respondidas aos demandantes, 02 foram resolvidas imediatamente, 04 sem possibilidade de retorno pois não possuem identificação, 07 não foram retornadas porém estão dentro do prazo e as restantes 07 restantes estão dentro do prazo aguardando retorno dos responsáveis.

As estatísticas do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria neste mês demonstram que, quanto à natureza das demandas, 21 referiram-se a queixas/reclamações, 04 foram sugestões e 04 correspondem às críticas e 01 foi elogio e 01 foi solicitação.

O elogio recebido foi para a área da Unidade de Urgência e Emergência: A filha do paciente elogiou o atendimento de enfermagem alegando que seu pai precisou de assistência e foi prontamente atendido.

Dentre as manifestações recebidas, 04 são de responsabilidade da Diretoria Técnica, 04 da Coordenação da Unidade de Urgência e Emergência 11 da Diretoria de Enfermagem, 9 Apoio, 01 é de competência da área administrativa, 01 é de competência da Nefrocare (empresa que fornece profissionais para a Hemodiálise), 01 é de competência da CEMEDI (empresa que realiza exames de diagnóstico por imagem).

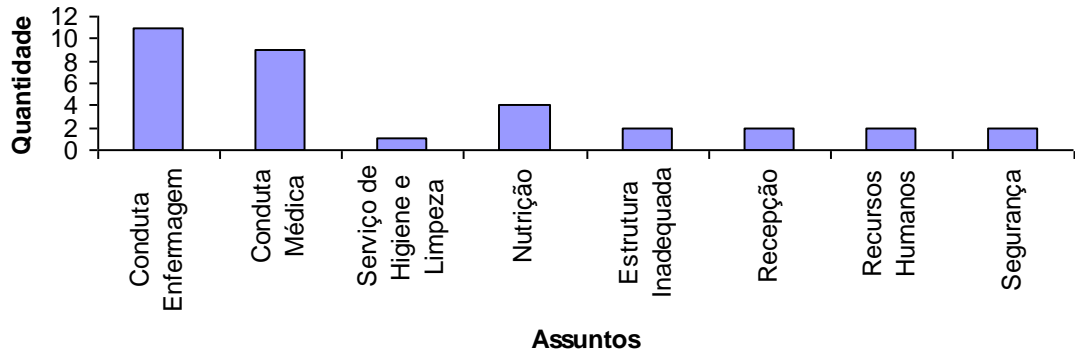


Das manifestações recebidas, 06 foram da Clínica Geral, 01 foi da Cirurgia Geral, 09 foram de convênios/Particulares, 08 foram da Maternidade, 02 foram da UTI Neonatal e 04 foram da Unidade de Urgência e Emergência.

### **Análise dos Assuntos**

Somando as reclamações com as solicitações e sugestões, observa-se que o assunto mais demandado foi em relação à Assistência de Enfermagem, com 11 demandas. Em seguida, os assuntos mais recorrentes foram Conduta Médica com 09 demandas, Apoio envolvendo os setores de nutrição, recepção, segurança e estrutura com 09 demandas, 01 Administrativo envolvendo o departamento de Recursos Humanos e 01 envolvendo o atendimento da CEMEDI.

### Demandas Classificadas por Assunto



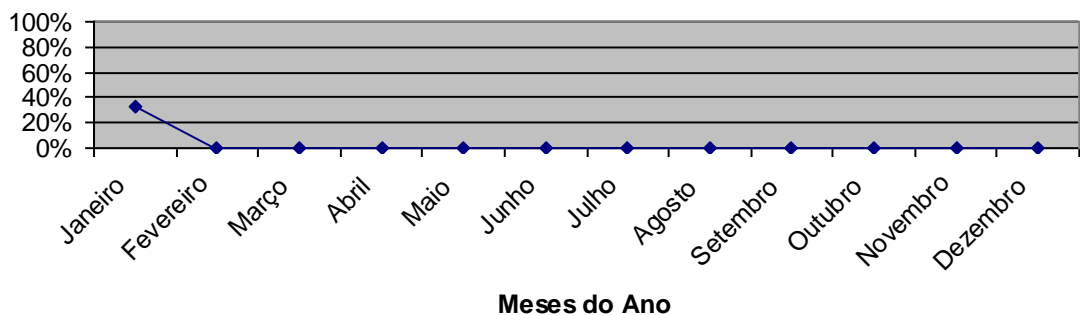
Obs: O número de assuntos pode sofrer alterações quanto à quantidade pois uma reclamação pode abordar vários assuntos.

Ao analisar exclusivamente denúncias e reclamações, o que corresponde 80% do total recebido, ou 24 demandas, pode-se levantar o indicador “Problema”.

Neste mês o problema mais freqüente foi Assistência de Enfermagem com 36%.

A seguir, observa-se que das 31 demandas do mês, 33% 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)

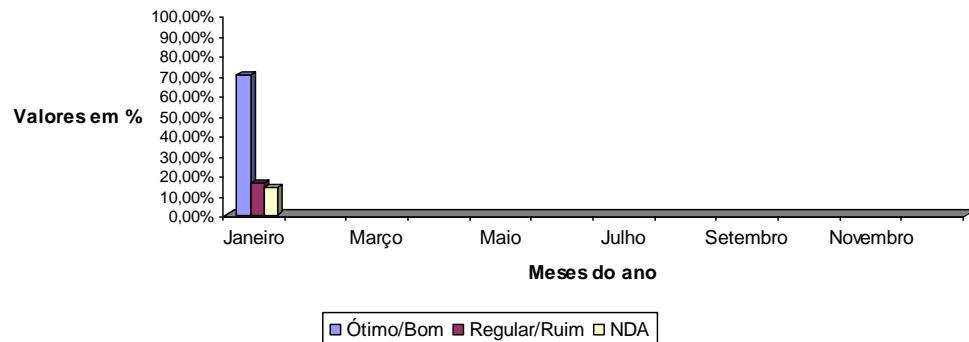


## Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo (PSCE)

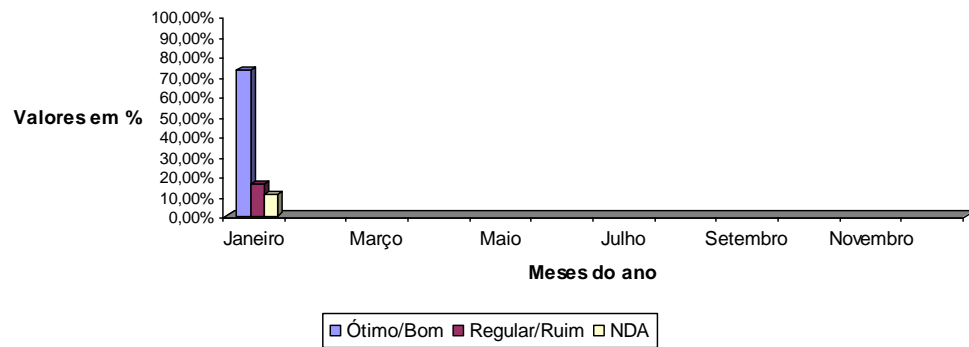
A Pesquisa de Satisfação é uma importante ferramenta de Gestão e tem o propósito de avaliar sistematicamente os aspectos de serviços importantes para a satisfação dos clientes. Seus resultados permitem que a instituição crie e sustente processos de gestão da qualidade focados nos usuários. O objetivo 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.

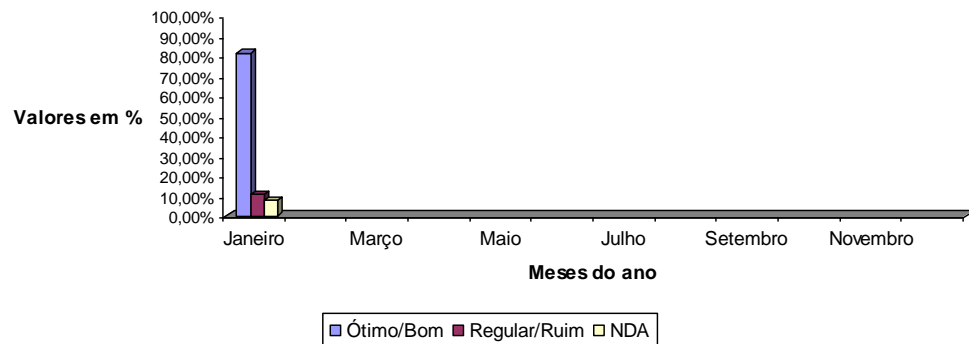
### Clínica Geral



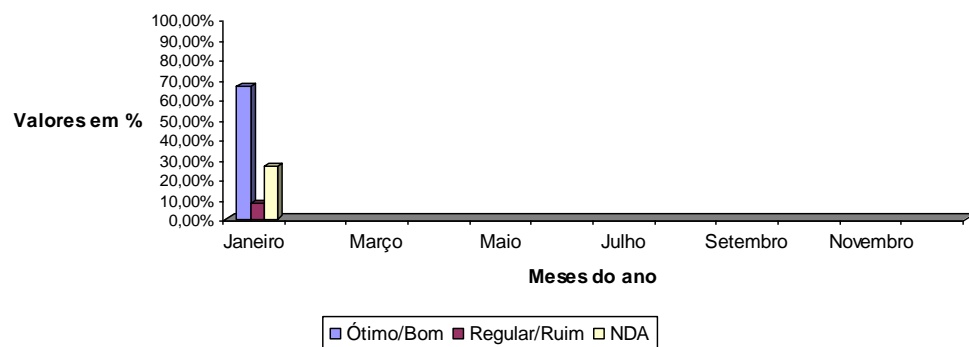
## Cirurgia Geral



## Obstetrícia



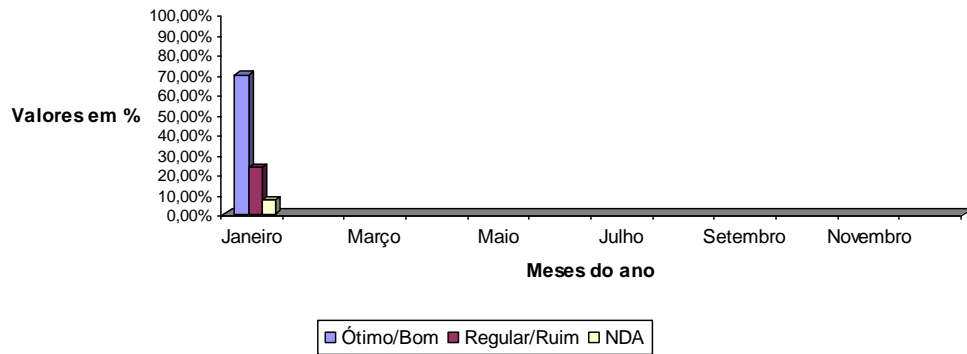
## Pediatria



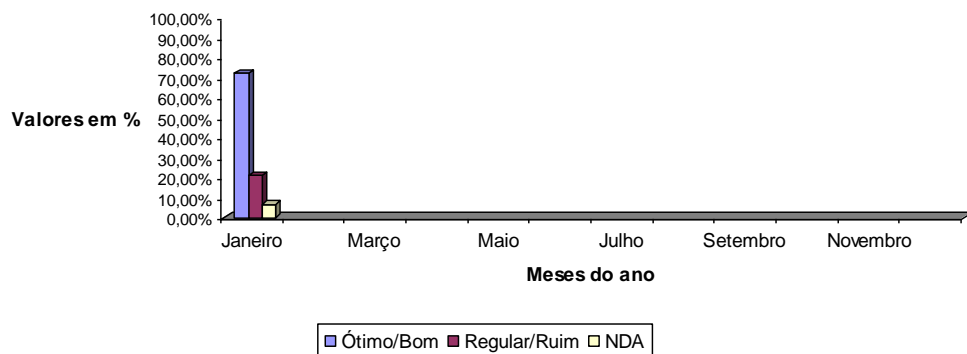
### Unidade de Terapia Intensiva Adulto



### Unidade de Terapia Intensiva Neonatal

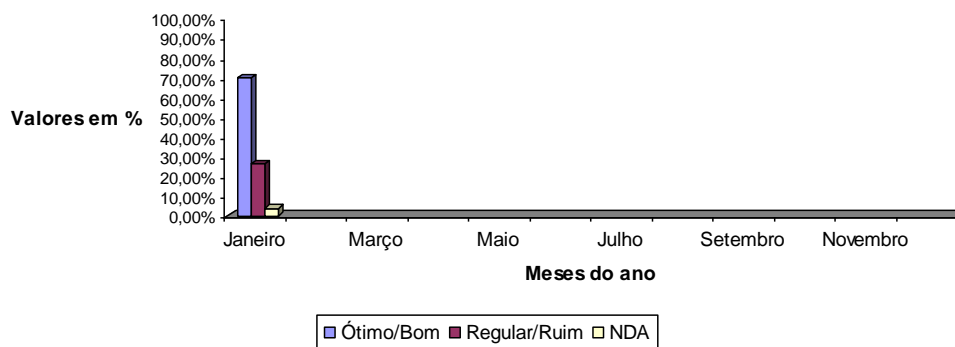


### Convênios e Particulares





## Unidade de Urgência e Emergência



---

Samira Cristiane Negri Tobias  
Supervisora de Qualidade  
3814-3060