

# **6º Relatório Sintético Mensal da Ouvidoria**

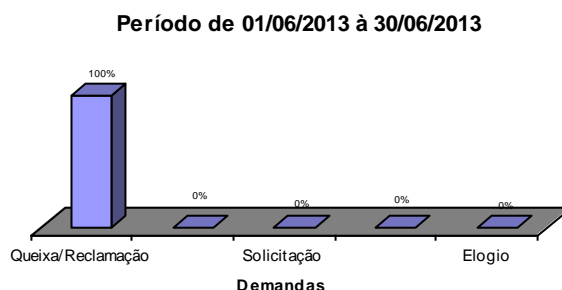
**Junho /2013**

## 6º Relatório Mensal da Ouvidoria

**Junho de 2013**

O 6º Relatório da Ouvidoria apresenta dados quantitativos e qualitativos das demandas recebidas durante o mês de Junho.

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



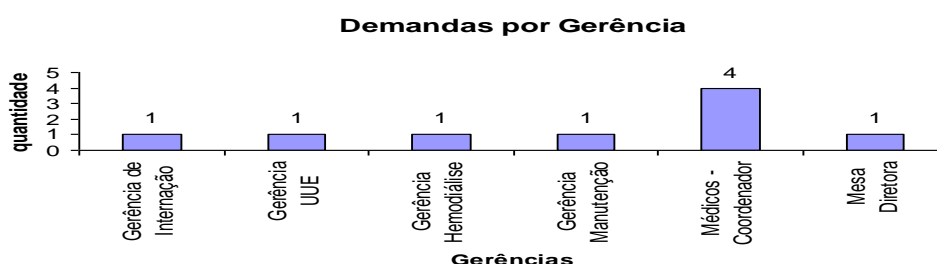
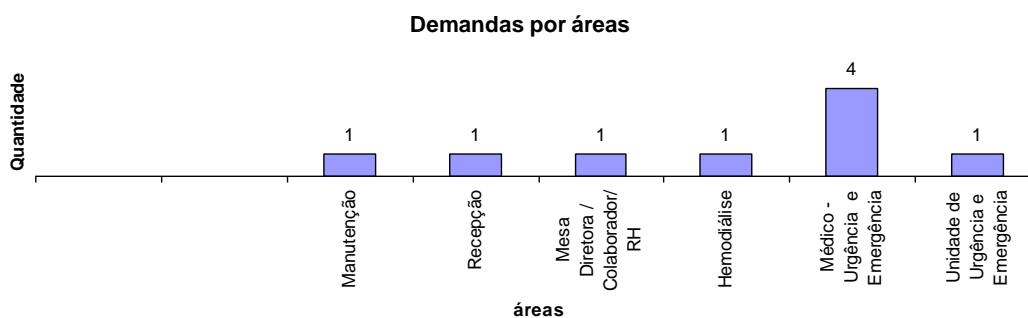
### Natureza das Demandas e resolutividade

Em Junho de 2013 recebemos 09 demandas, 03 foram resolvidas dentro do prazo, 03 foi respondida fora do prazo e as 03 restantes estamos aguardando resposta.

As estatísticas do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria neste mês demonstram que, quanto à natureza das demandas, todas se referiram a queixas/reclamações.

Dentre as reclamações recebidas, 01 são de responsabilidade da Gerencia de Enfermagem da Unidade de Urgência e Emergência, 04 foram de responsabilidade do Coodernador da Unidade de Urgência e Emergência, 01 é da Gerência de Nefrologia, 01 foi de responsabilidade da Manutenção, 01 foi

de responsabilidade da Supervisão da Recepção e 01 foi direcionada a mesa Diretora da instituição.

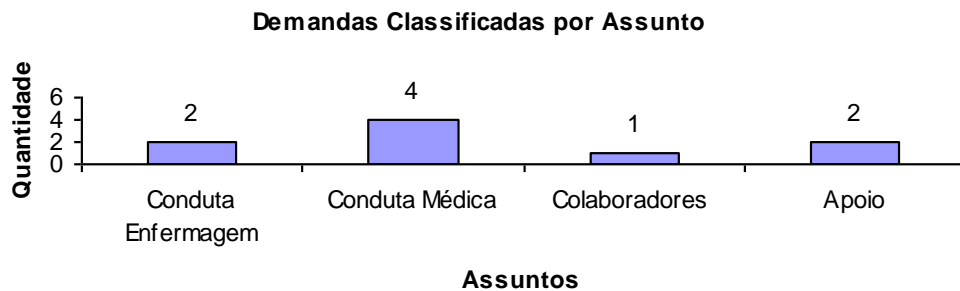


Das manifestações recebidas, 04 foram de responsabilidade do Coodernador Médico da Unidade de Urgência e Emergência, 01 foi de responsabilidade da Gerencia de enfermagem da Urgência e Emergência, 01 foi do setor de manutenção, 01 foi de responsabilidade da Gerencia da Internação, 01 foi de responsabilidade da Gerencia de Enfermagem da Hemodiálise e 01 encaminhada para a Mesa Diretora dar seqüência junto á área de Recursos Humanos.

### Análise dos Assuntos

Observando as reclamações o assunto mais demandado foi em relação às equipes abaixo mencionadas.

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



Ao analisar as reclamações, o que corresponde 100% do total recebido, ou 09 demandas, pode-se levantar o indicador “Problema”.

Neste mês o problema mais freqüente foi Conduta da Equipe Médica da Unidade de Urgência e Emergência com 40%, Manutenção com 10%, Gerencia de Enfermagem com 20% e equipe de Apoio com 30%.

A seguir, observa-se que das 09 demandas do mês, ou seja, 30% foram respondidas fora do prazo, 40% foram respondidas dentro do prazo 30% não foi respondida pelos responsáveis não podendo dar retorno aos demandantes em tempo hábil não superando a meta estipulada pela Ouvidoria que é de 80%.

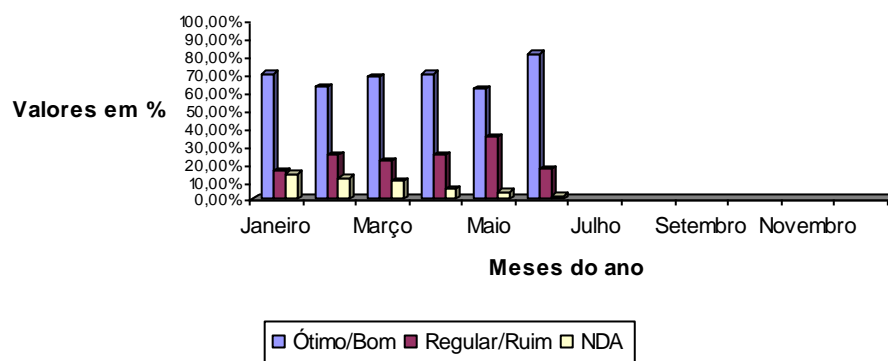


## Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo (PSCE)

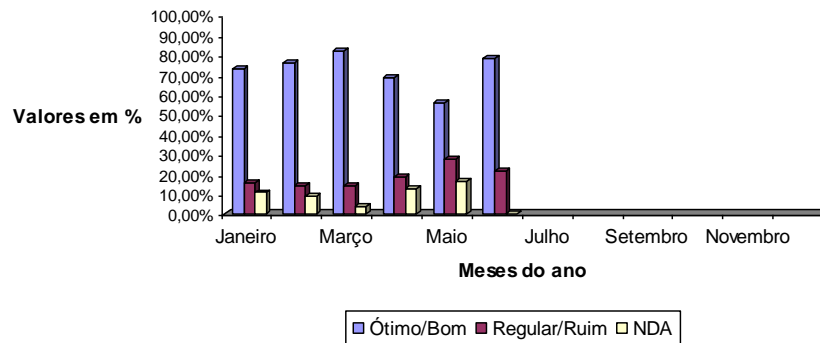
A Pesquisa de Satisfação é uma importante ferramenta de Gestão e tem o propósito de avaliar sistematicamente os aspectos de serviços importantes para a satisfação dos clientes. Seus resultados permitem que a instituição crie e sustente processos de gestão da qualidade focados nos usuários. O objetivo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

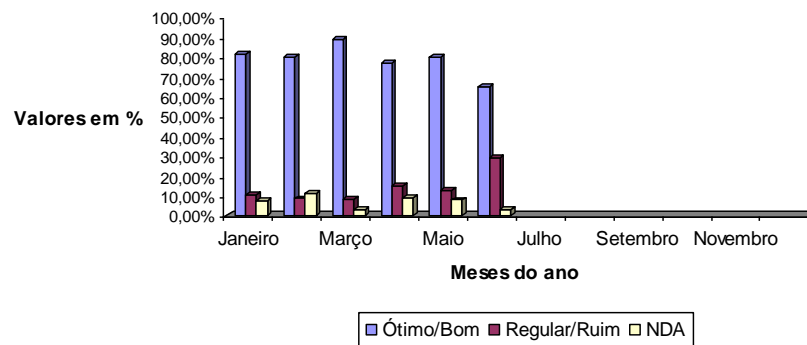
### Clínica Geral



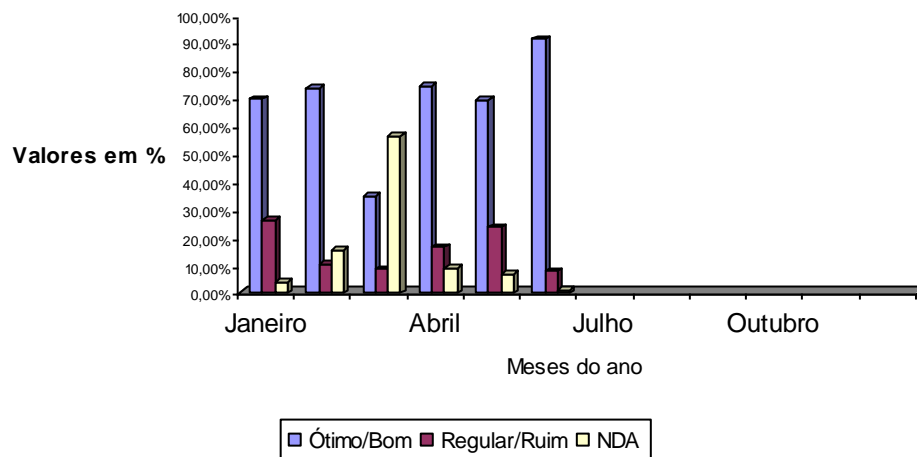
## Cirurgia Geral



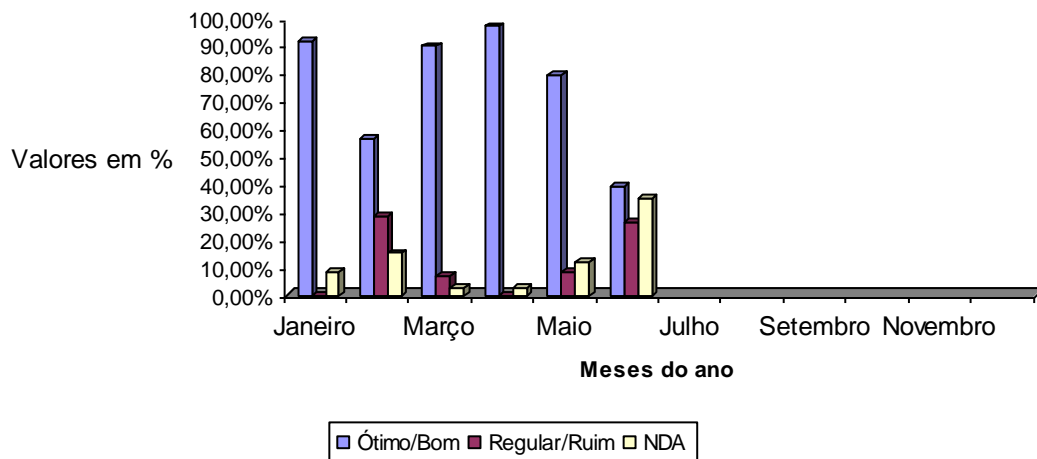
## Obstetrícia



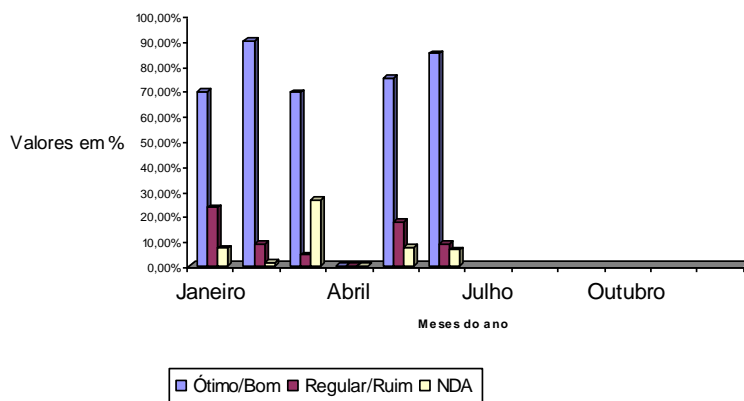
## Pediatria



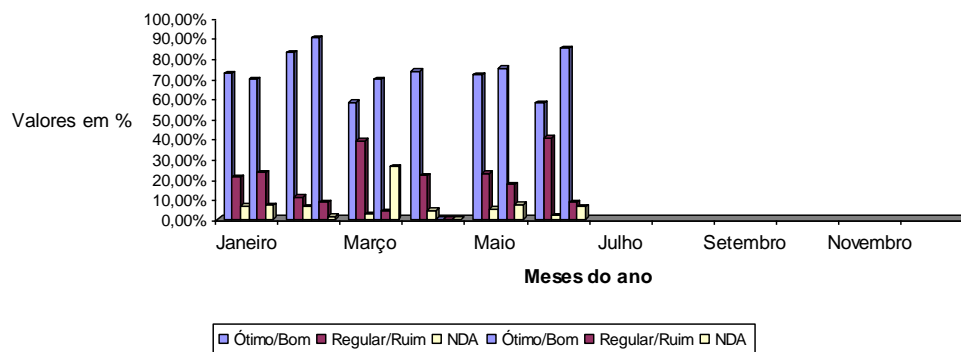
## Unidade de Terapia Intensiva Adulto



## Unidade de Terapia Intensiva Neonatal

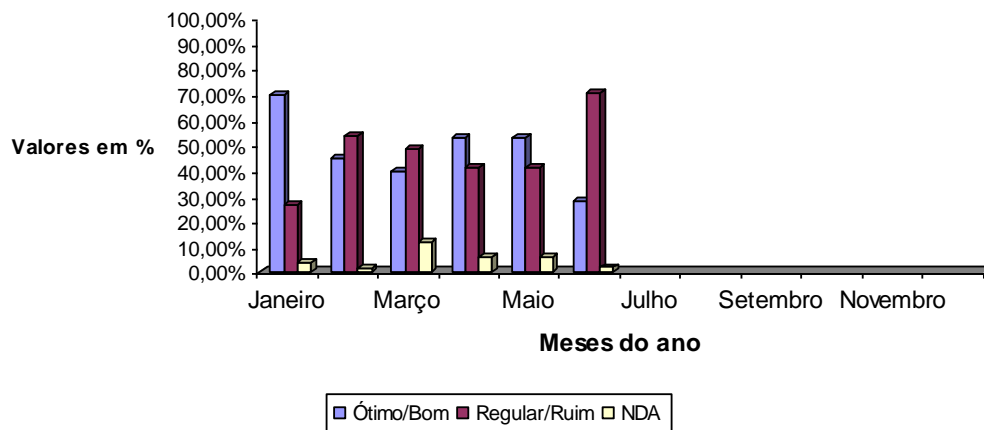


## Convênios e Particulares

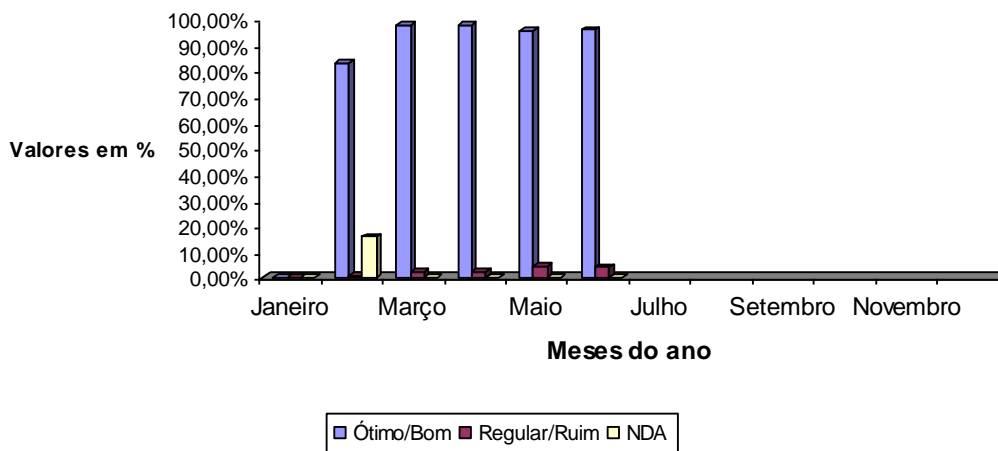




## Unidade de Urgência e Emergência



## Hemodiálise





---

Luciana Ramos Taveira Pereira  
Auxiliar Administrativo

---

Carla Stivalli  
Gerente de serviço Social