

5º Relatório Sintético Mensal da Ouvidoria

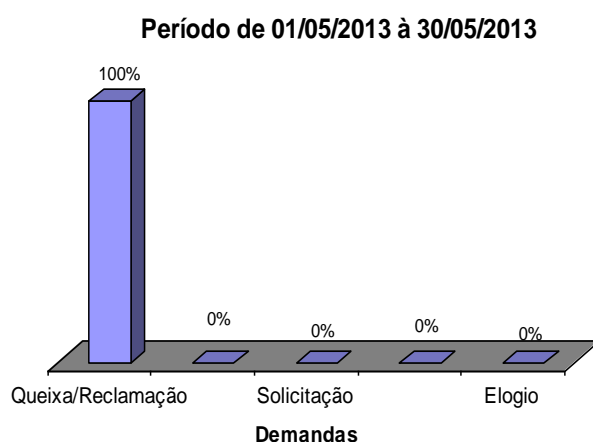
Maio /2013

5º Relatório Mensal da Ouvidoria

Maio de 2013

O 5º Relatório da Ouvidoria apresenta dados quantitativos e qualitativos das demandas recebidas durante o mês de Maio.

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



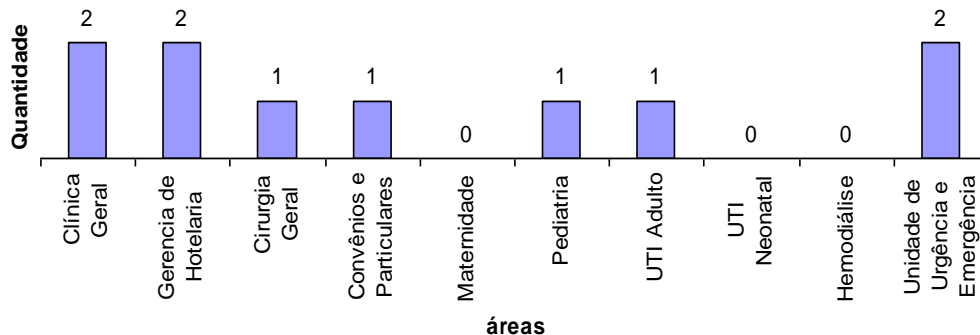
Natureza das Demandas e resolutividade

Em Maio de 2013 recebemos 10 demandas, 07 foram resolvidas dentro do prazo, 02 foram respondidas fora do prazo e uma 01 restante 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, 02 são de responsabilidade da Coordenadora da Unidade de Urgência e Emergência, 02 da Gerência de Hotelaria, 05 é de competência da Gerência de Enfermagem e 01 é de competência da Área Médica.

Demandas por áreas

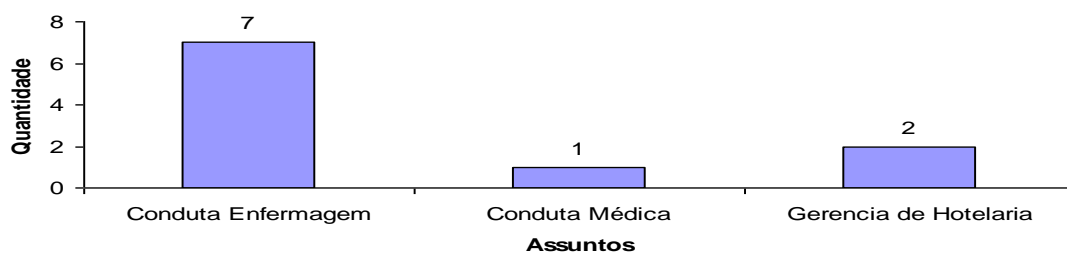


Das manifestações recebidas, 02 foi da Clínica Geral, 01 foram Clínica Cirúrgica, 01 foi da Pediatria e 01 da UTI Adulto, 02 foram da Unidade de Urgência e Emergência, 01 da ala Convênios e Particulares e 02 foi da Gerencia de Hotelaria (SHL e UND)

Análise dos Assuntos

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

Demandas Classificadas por Assunto



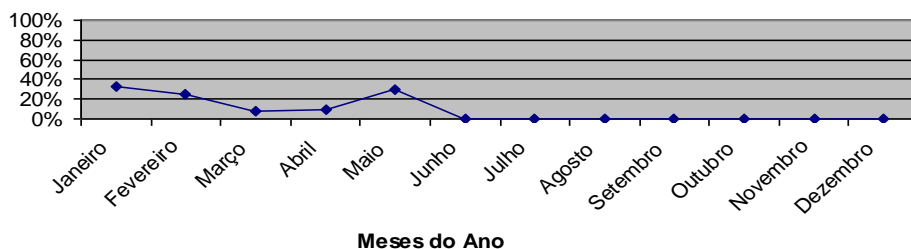
Obs: O número de assuntos pode sofrer alterações quanto à quantidade, pois uma reclamação pode abordar vários assuntos.

Ao analisar as reclamações, o que corresponde 100% do total recebido, ou 10 demandas, pode-se levantar o indicador “Problema”.

Neste mês o problema mais freqüente foi Conduta da Equipe Enfermagem/Atendimento/Demora com 70% e equipe de Apoio com 20% e Equipe Médica com 10%.

A seguir, observa-se que das 10 demandas do mês, ou seja, 30% foram respondidas imediatamente, 20% foram respondidas dentro do prazo, 30% não possuem identificação e os 20% restantes não foram respondidas pelos responsáveis não sendo possível dar o retorno aos demandantes em tempo hábil não superando a meta estipulada pela Ouvidoria que é de 80%.

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



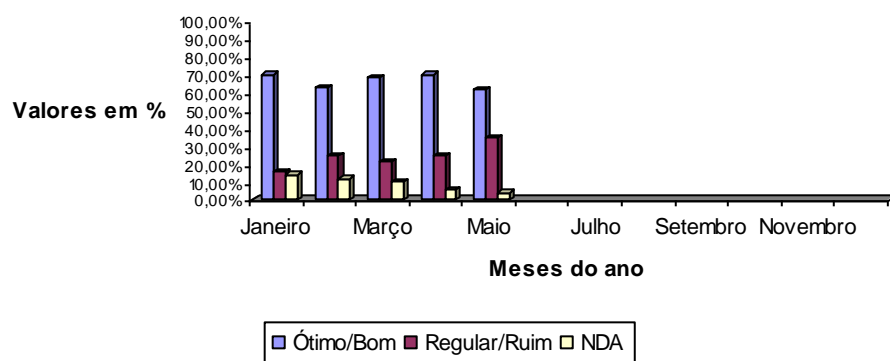
Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo (PSCE)

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

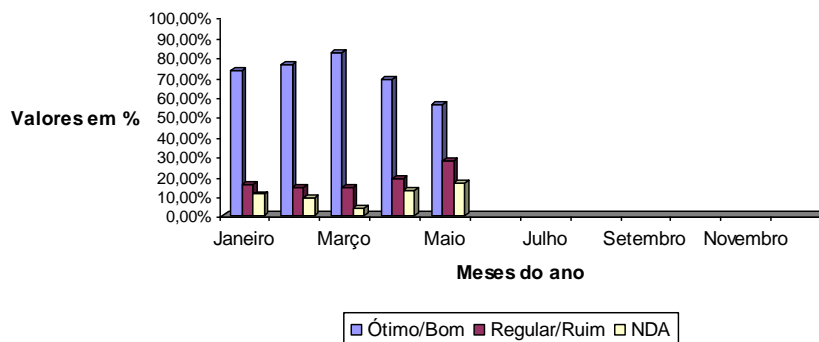
necessárias para a identificação de oportunidades de melhoria e a elaboração de um plano de ações com vistas à qualificação dos serviços.

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

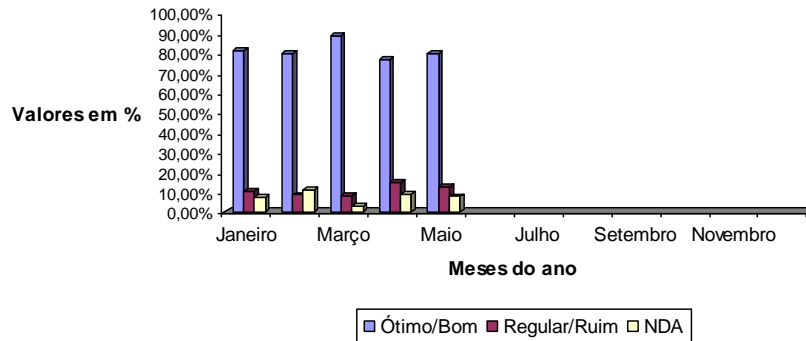
Clínica Geral



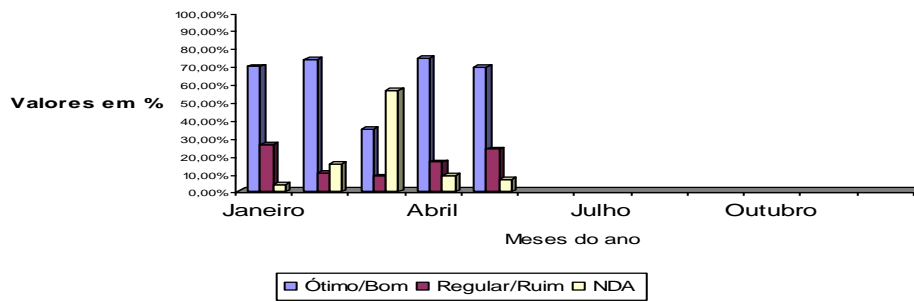
Cirurgia Geral



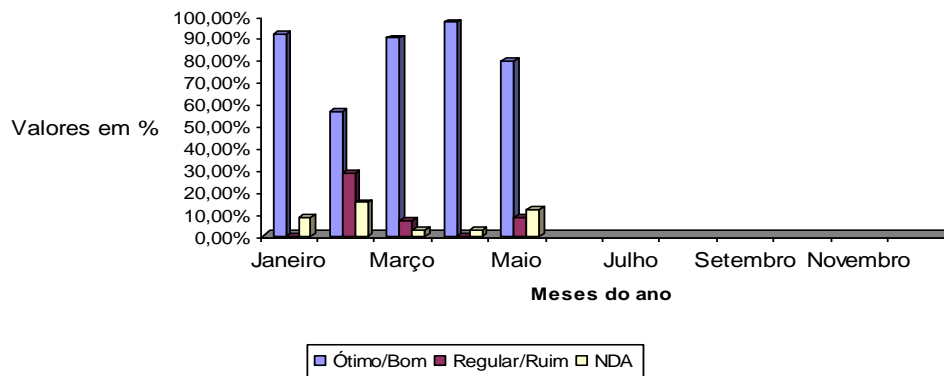
Obstetrícia



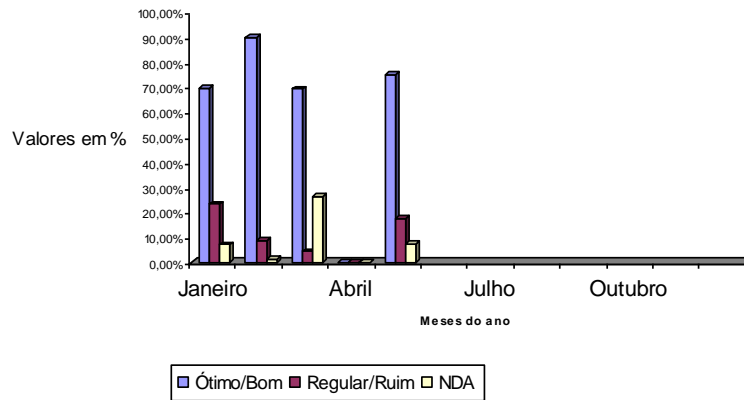
Pediatria



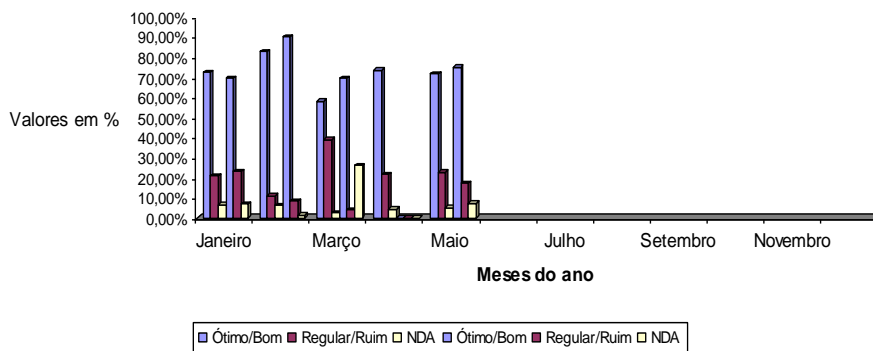
Unidade de Terapia Intensiva Adulto



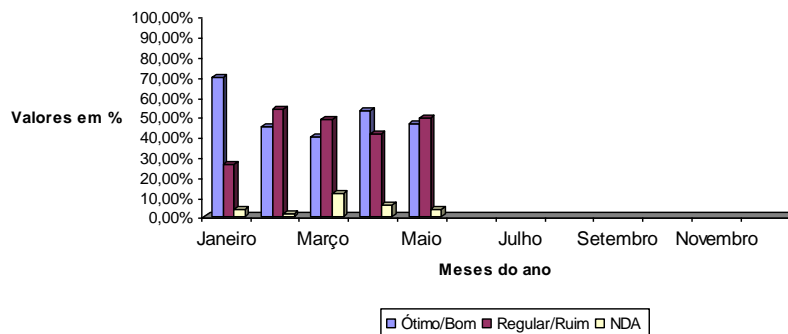
Unidade de Terapia Intensiva Neonatal



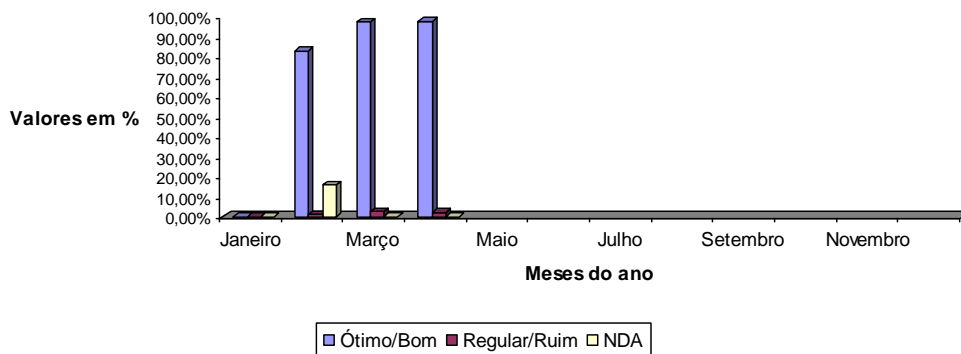
Convênios e Particulares



Unidade de Urgência e Emergência



Hemodiálise



Luciana Ramos Taveira Pereira
Auxiliar Administrativo

Carla Stivalli
Gerente de serviço Social