

# Ouvidoria

## Relatório Mensal de Atividades

Agosto  
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](mailto: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](http://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

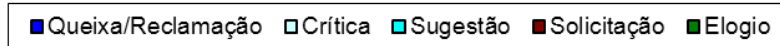
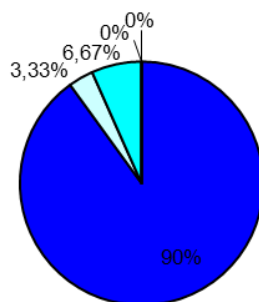
Os dados apresentados neste relatório têm como referência o período de 01 a 31 de Agosto de 2014.

Foram analisadas e tratadas 30 demandas no período de acordo com as características específicas abaixo:

### 1- TIPO DE DEMANDA

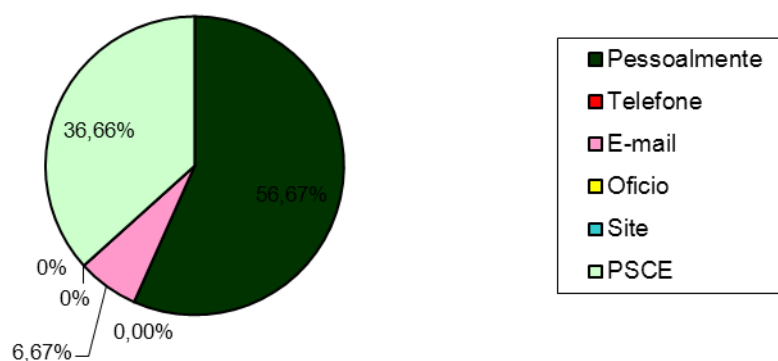
A distribuição dos 30 chamados, de acordo com a sua classificação, do período em tela foi:

TIPO DE DEMANDA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Queixa/Reclamação	27	90,00%
Crítica	01	3,33%
Sugestão	02	6,67%
Solicitação	0	0,0%
Elogio	00	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>



## 2- ORIGEM DAS DEMANDAS

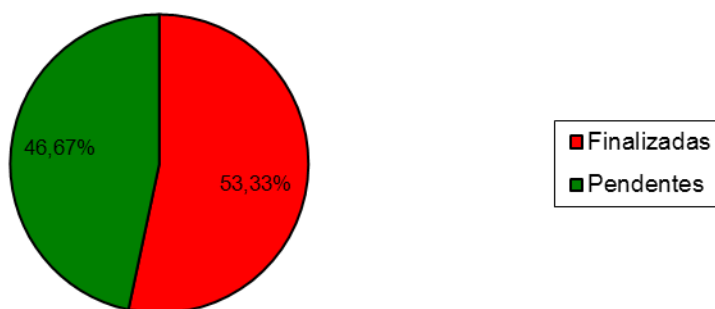
Origem das Demandas	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Pessoalmente	17	56,67%
Telefone	00	0,00%
E-mail	02	6,67%
Ofício	0	0%
Site	0	0%
PSCE	11	36,66%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>



### 3- SITUAÇÃO DAS DEMANDAS

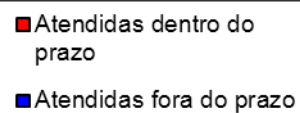
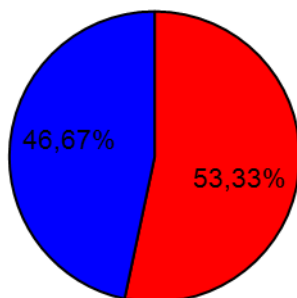
As demandas analisadas no período estão classificadas, de acordo com o desenvolvimento de sua conclusão em:

Status das Demandas	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Finalizadas	16	53,33%
Pendentes	14	46,67%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>



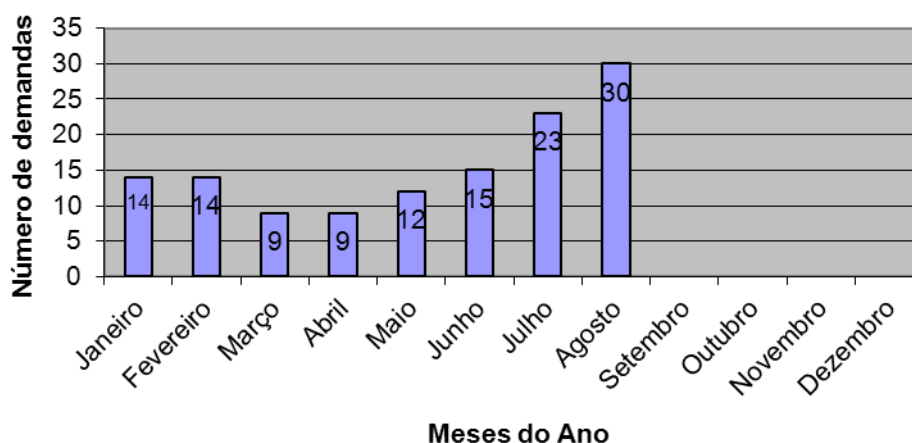
#### 4- ATENDIMENTO DAS DEMANDAS NO PRAZO

<b>Demandas Atendidas</b>	<b>QUANTIDADE</b>	<b>PERCENTUAL</b>
Atendidas dentro do prazo	16	53,33%
Atendidas fora do prazo	14	46,67%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>



## 5- EVOLUÇÃO DOS CHAMADOS

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

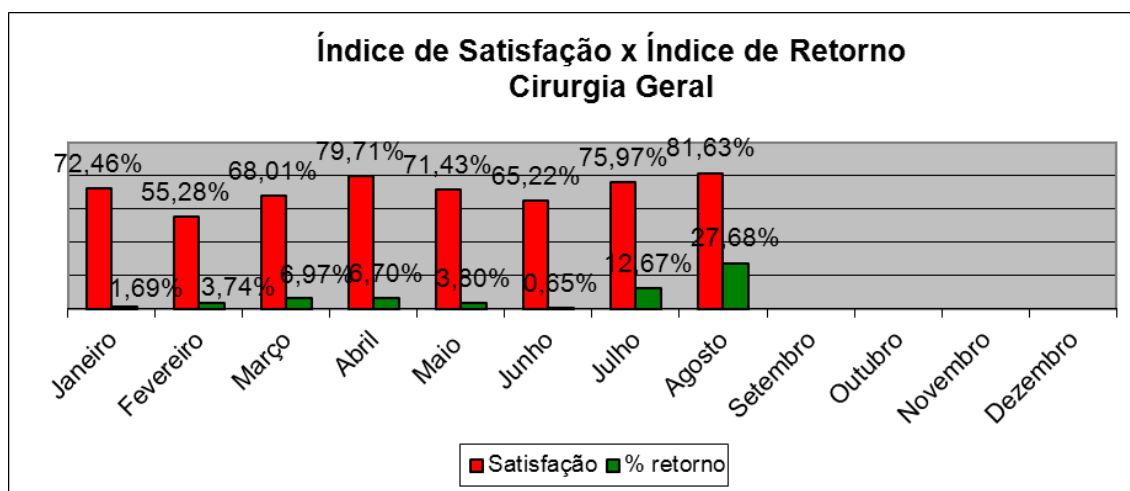
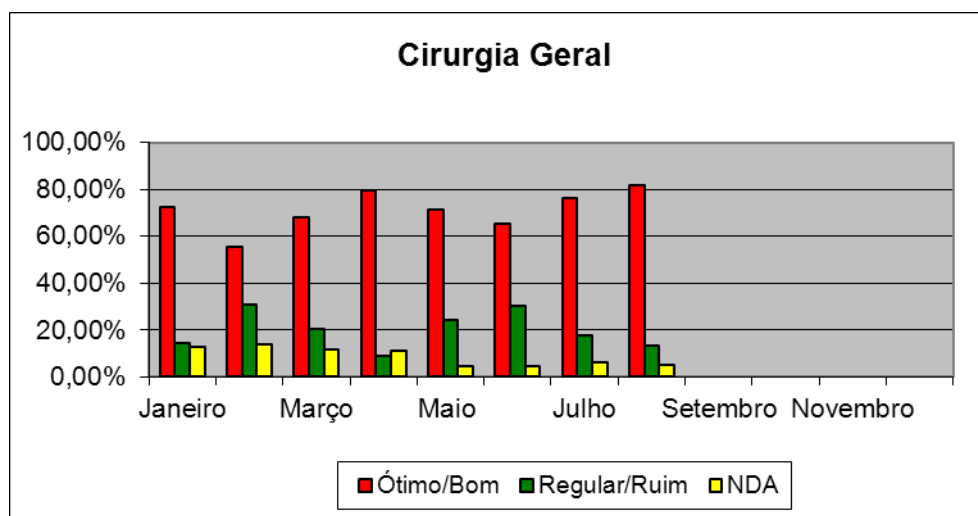


## 6- Índice de Satisfação e Retorno por Clínica

Clínica	Índice de Retorno	Índice de Satisfação
Clínica Médica	31,75%	76,41%
Cirurgia Geral	27,68%	81,63%
Convênios	30,16%	85,01%
Pediatria	33,33%	77,9%
Maternidade	31,76%	83,09%
UTI Adulto	0,00%	0,00%
UTI Neonatal	66,67%	89,13%
Unidade de Urgência e Emergência	5,83%	77,12%
Hemodiálise	73,74%	97,30%

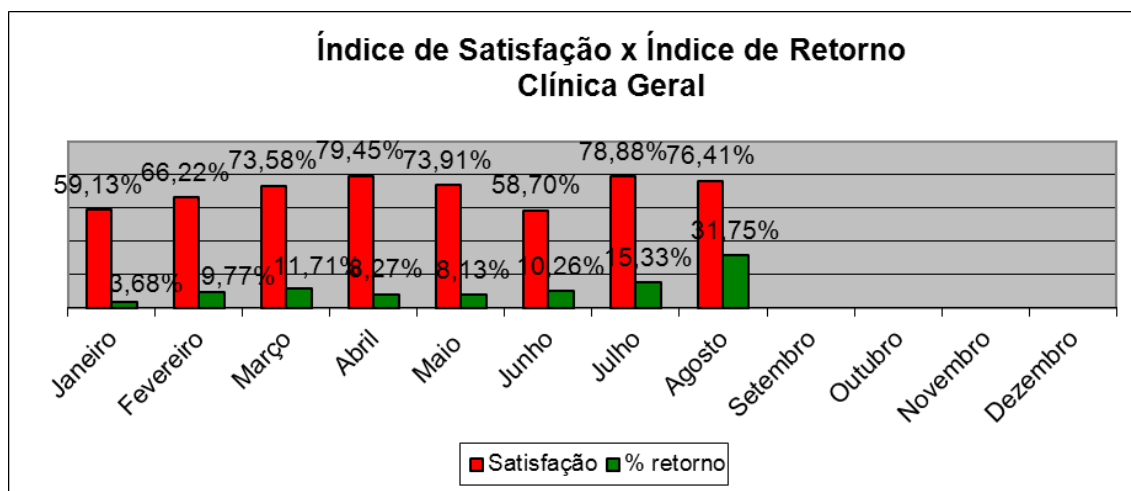
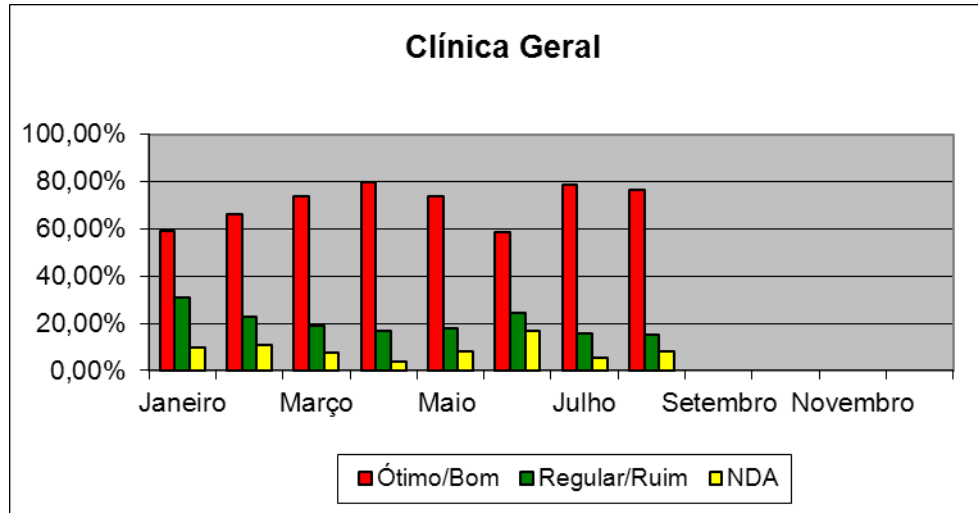
## 7- Evolução do índice de Satisfação e Retorno por Clínica

### Cirurgia Geral:

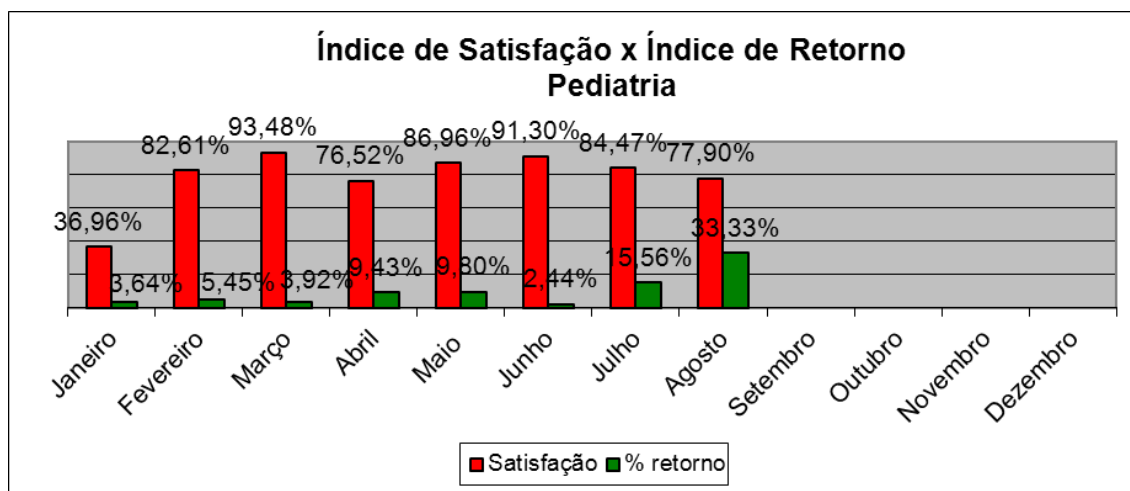
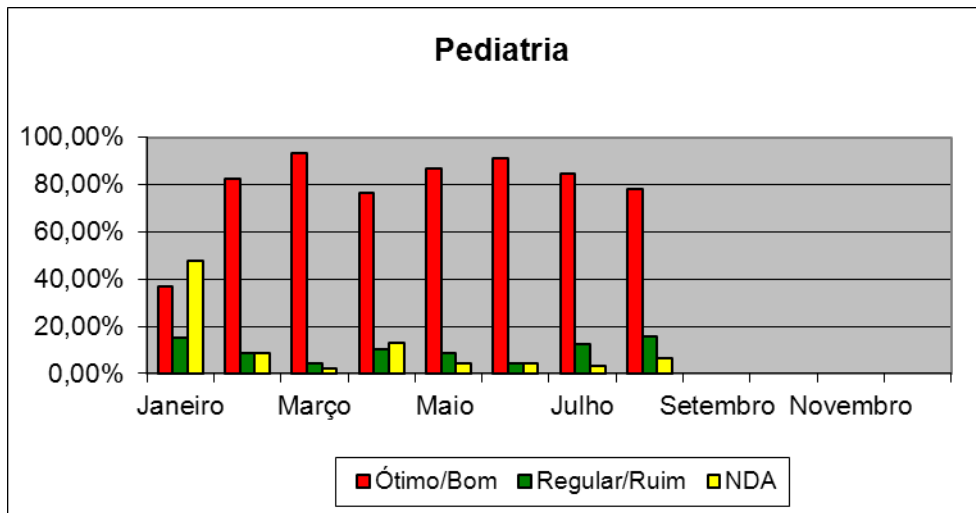




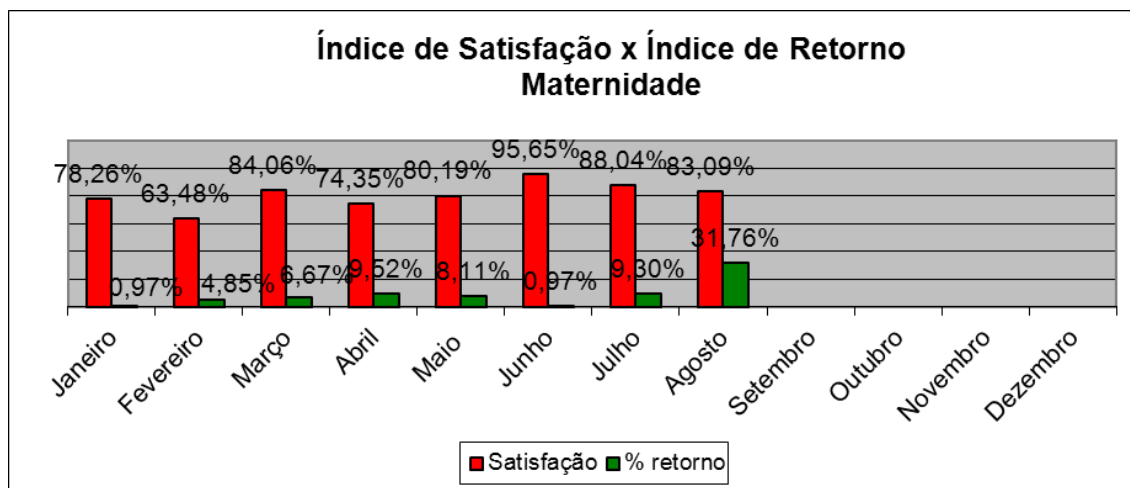
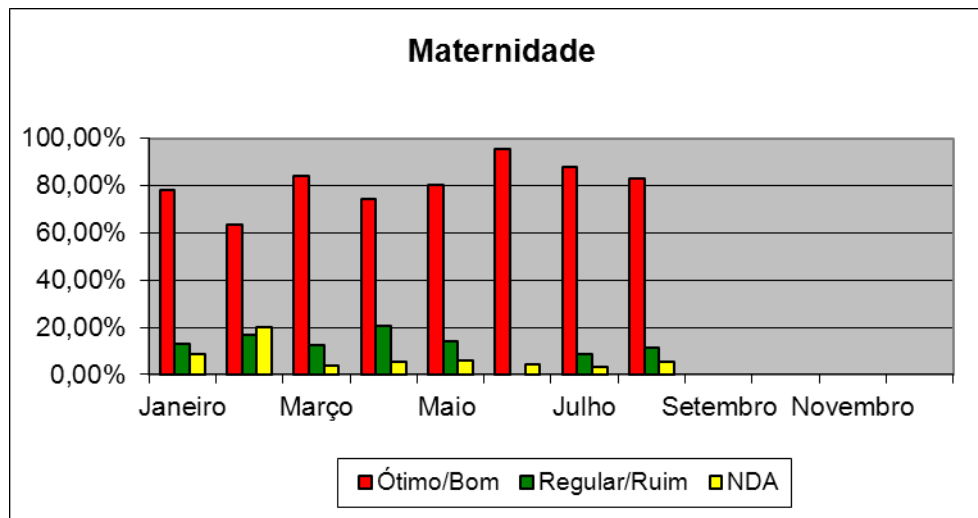
## Clínica Médica:



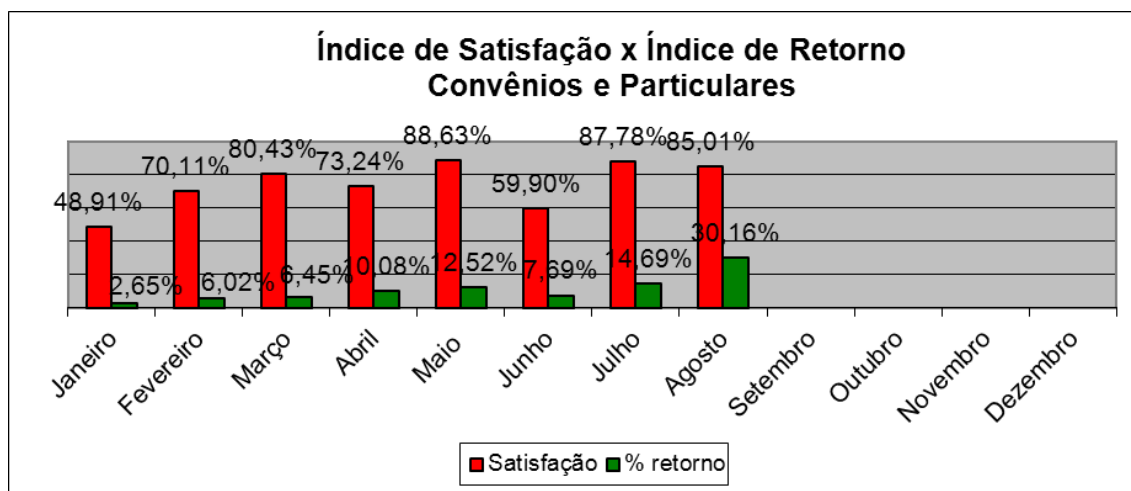
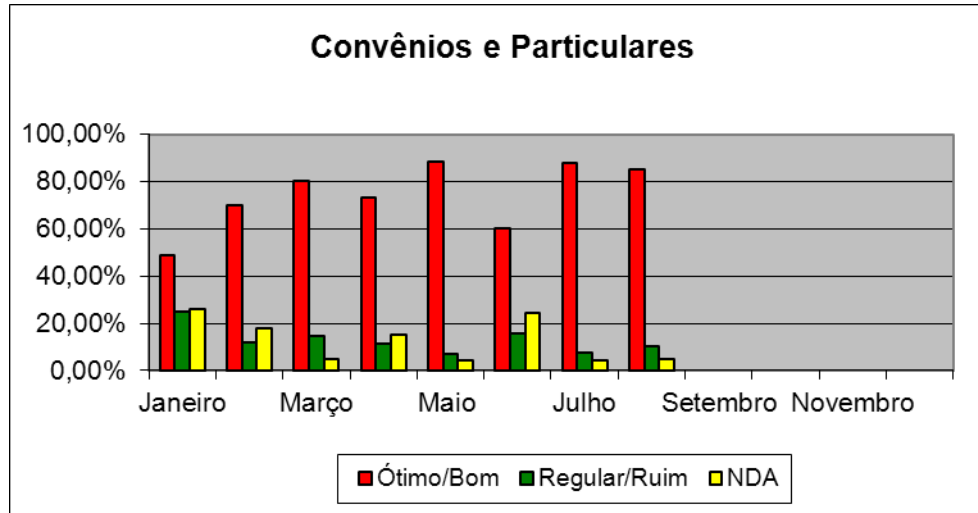
## Pediatria:



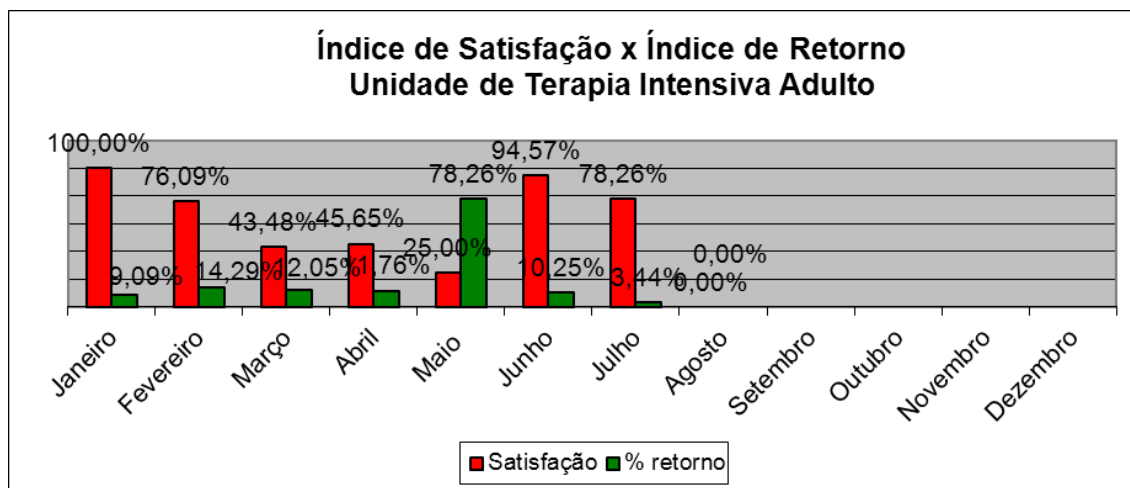
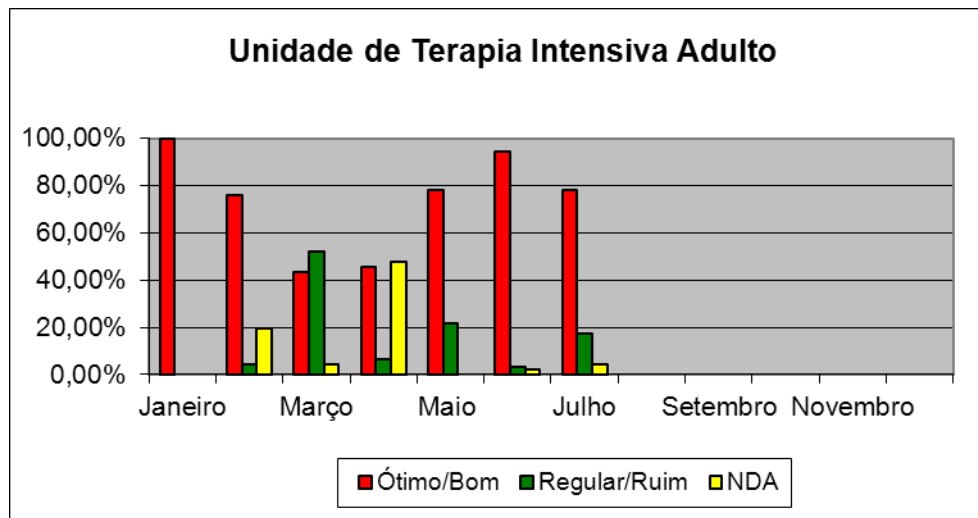
## Maternidade:



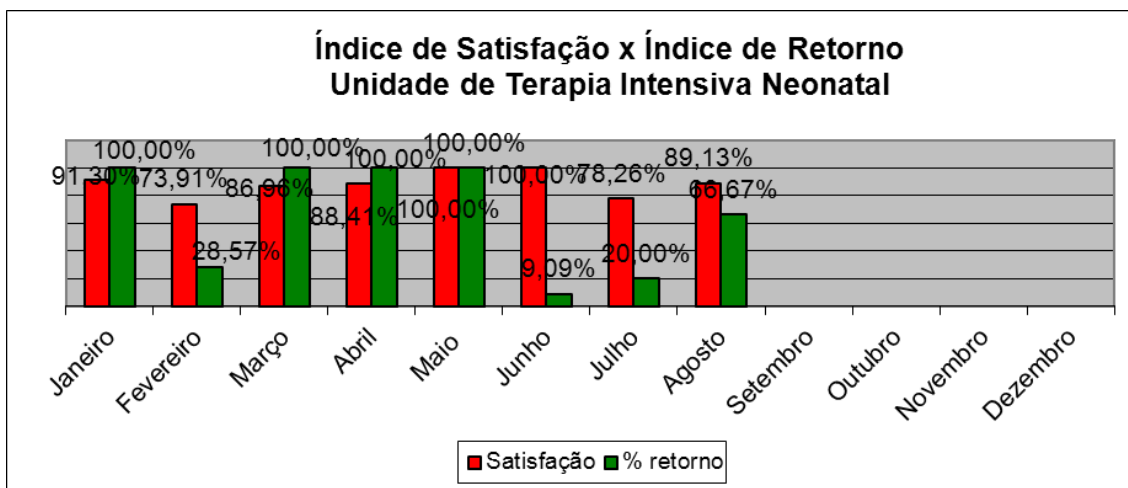
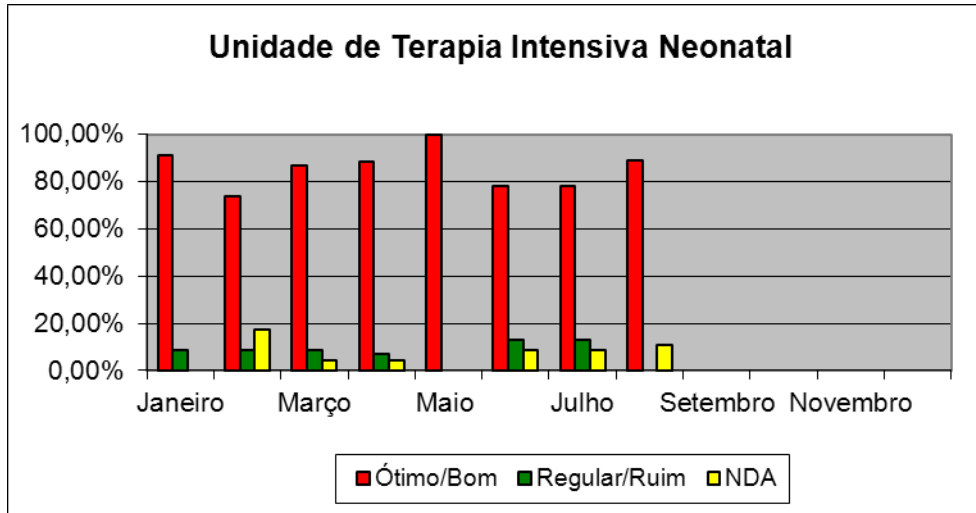
## Convênios:



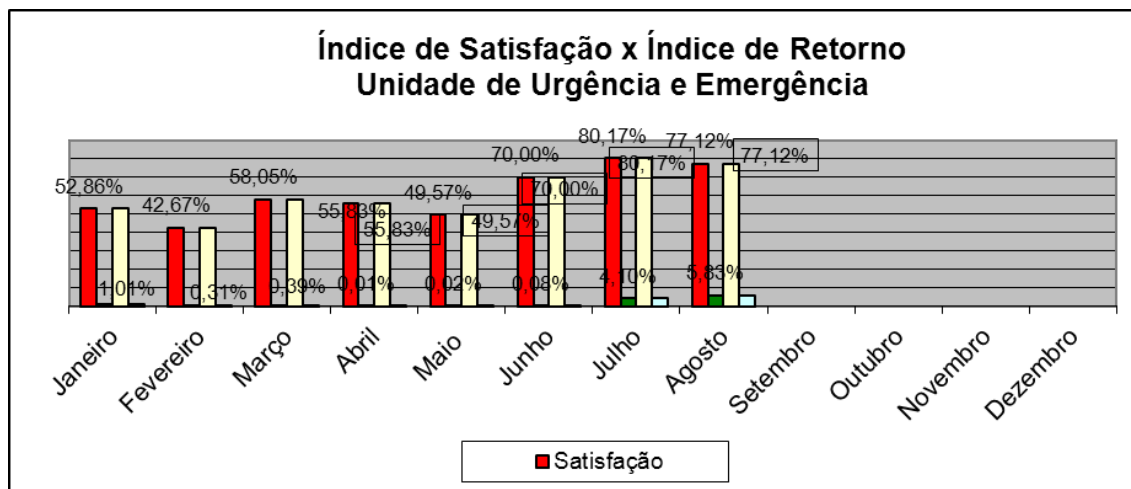
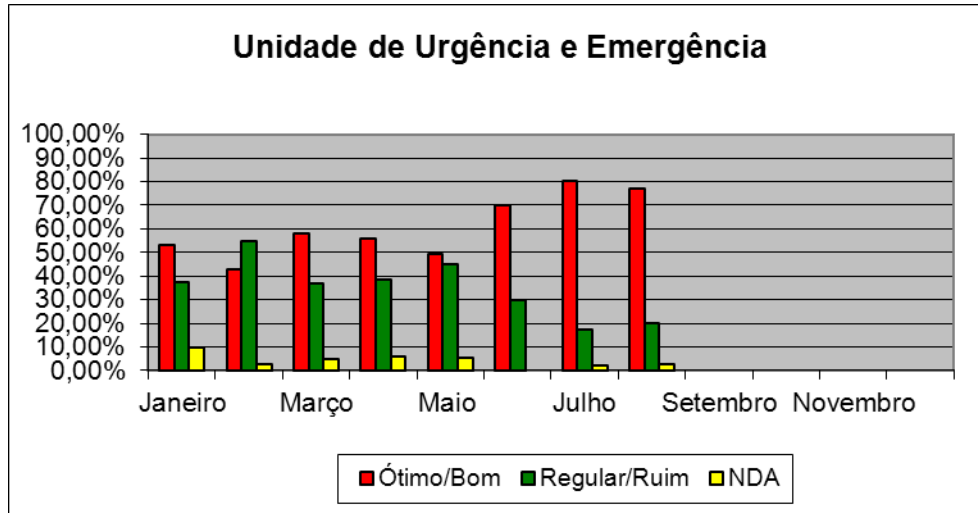
## Unidade de Terapia Intensiva Adulto:



## Unidade de Terapia Intensiva Neonatal:



## Unidade de Urgência e Emergência:



## Hemodiálise:

