

# Ouvidoria

## Relatório Mensal de Atividades

Março  
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

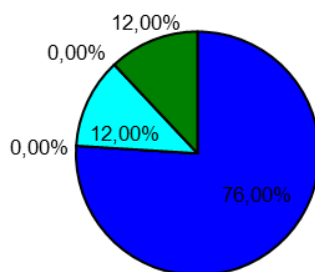
Os dados apresentados neste relatório têm como referência o período de 01 a 31 de Março de 2014.

Foram analisadas e tratadas 9 demandas no período de acordo com as características específicas abaixo:

### 1- TIPO DE DEMANDA

A distribuição dos 9 chamados, de acordo com a sua classificação, do período em tela foi:

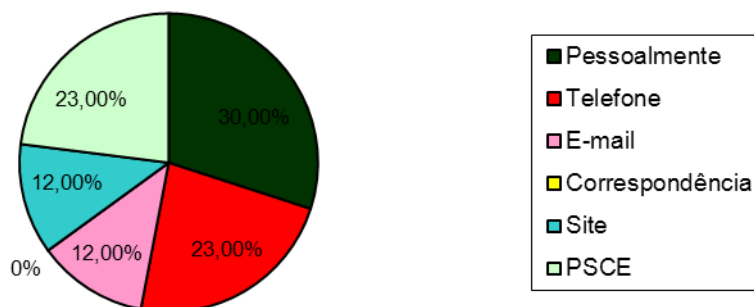
TIPO DE DEMANDA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Queixa/Reclamação	7	76,00%
Crítica	1	0,00%
Sugestão	0	12,00%
Solicitação	0	0,00%
Elogio	1	12,00%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>



■ Queixa/Reclamação ■ Crítica ■ Sugestão ■ Solicitação ■ Elogio

## 2- ORIGEM DAS DEMANDAS

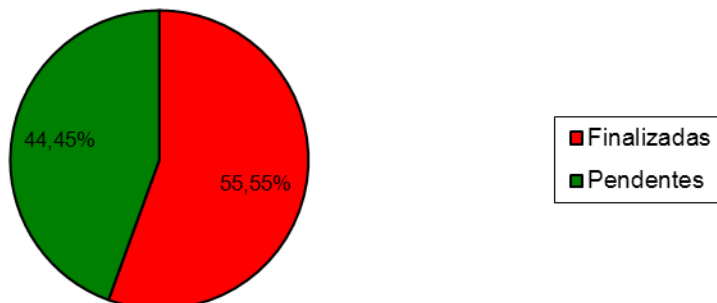
Origem das Demandas	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Pessoalmente	3	30,00%
Telefone	2	23,00%
E-mail	1	12,00%
Correspondência	0	0%
Site	1	12,00%
PSCE	2	23,00%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>



## 3- SITUAÇÃO DAS DEMANDAS

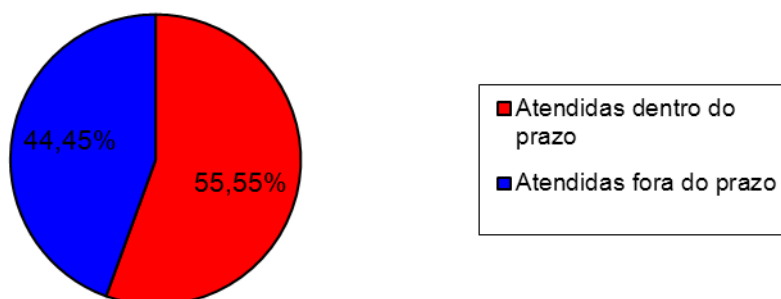
As demandas analisadas no período, estão classificadas, de acordo com o desenvolvimento de sua conclusão em:

Status das Demandas	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Finalizadas	5	55,55%
Pendentes	4	44,45%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>



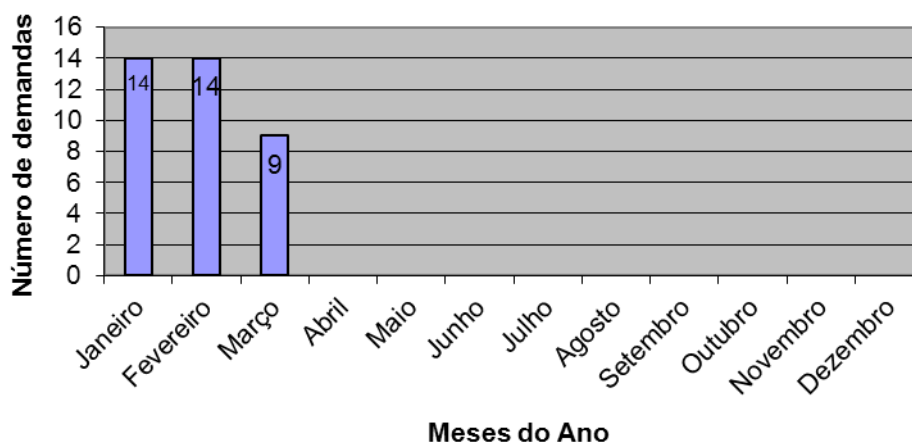
#### 4- ATENDIMENTO DAS DEMANDAS NO PRAZO

Demandas Atendidas	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Atendidas dentro do prazo	5	55,55%
Atendidas fora do prazo	4	44,45%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>



## 5- EVOLUÇÃO DOS CHAMADOS

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

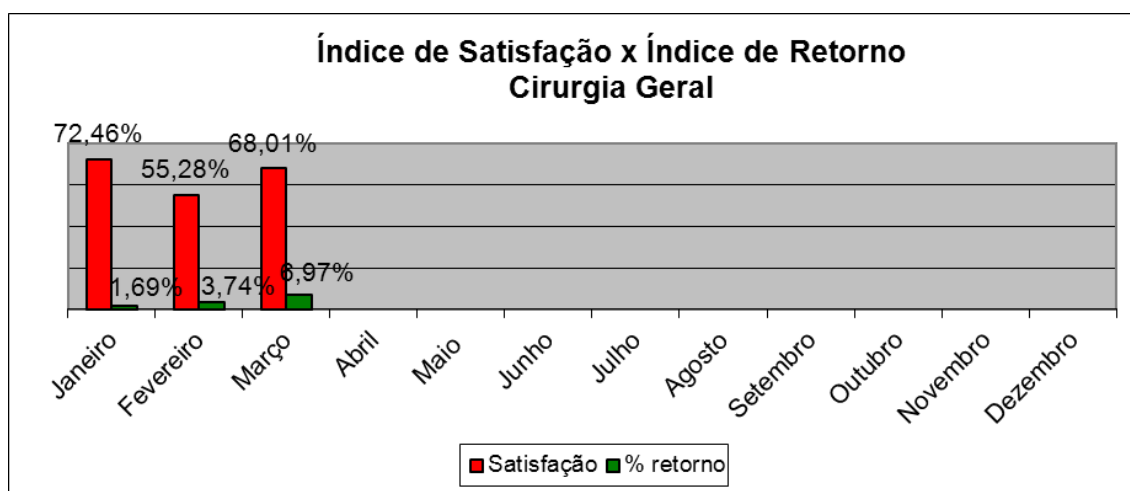
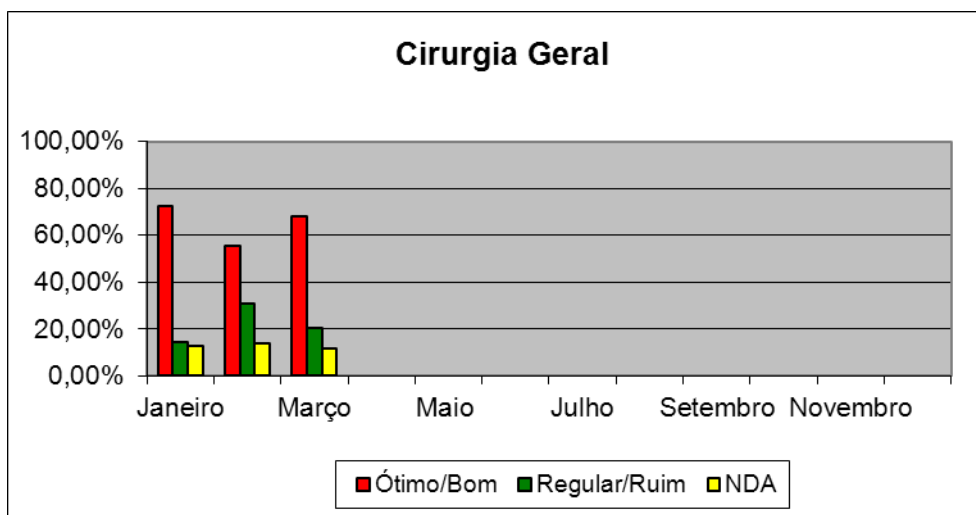


## 6- Índice de Satisfação e Retorno por Clínica

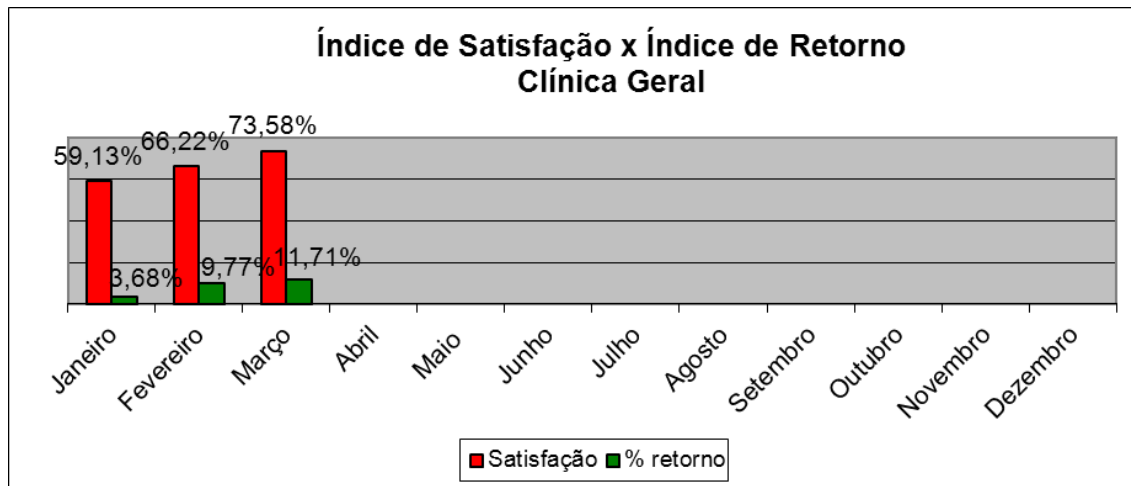
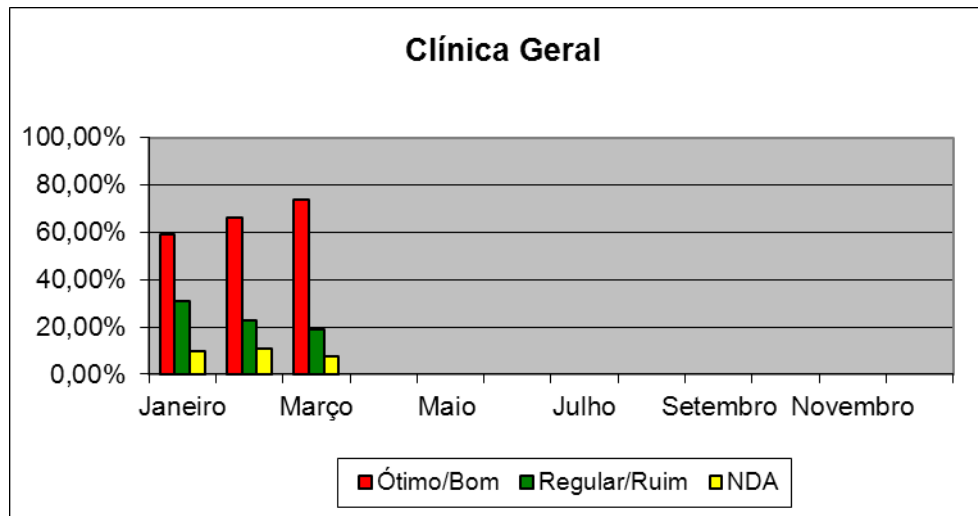
Clínica	Índice de Retorno	Índice de Satisfação
Clínica Médica	11,71%	73,58%
Cirurgia Geral	6,97%	73,58%
Convênios	6,45%	80,43%
Pediatria	3,92%	93,48%
Maternidade	6,67%	84,06%
UTI Adulto	12,50%	43,48%
UTI Neonatal	100%	86,96%
Unidade de Urgência e Emergência	0,39%	58,05%
Hemodiálise	70,00%	98,84%

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

### Cirurgia Geral:

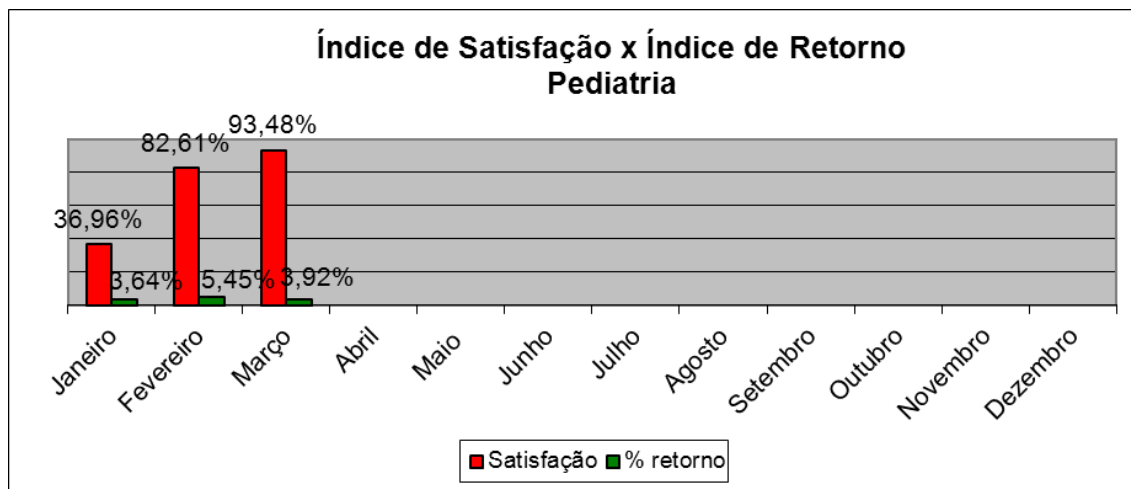
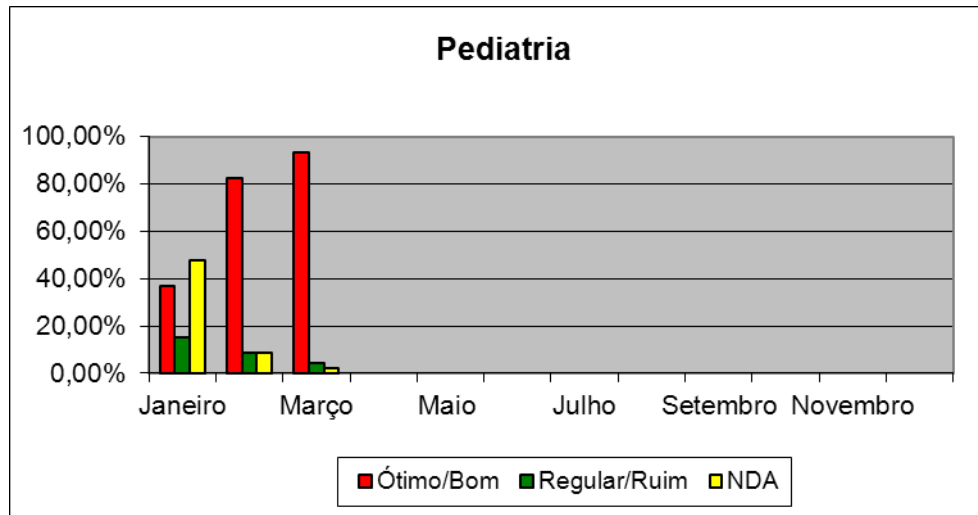


### Clínica Médica:

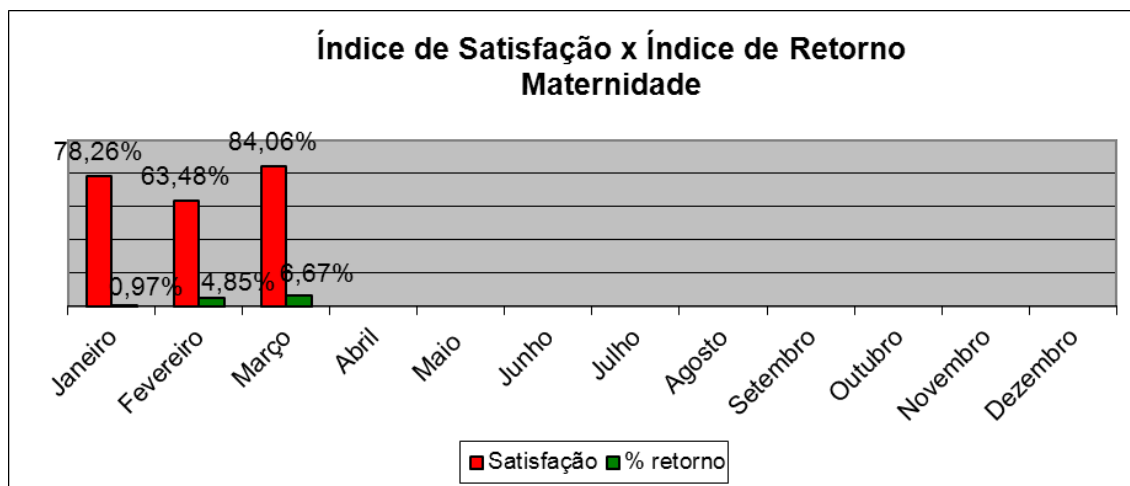
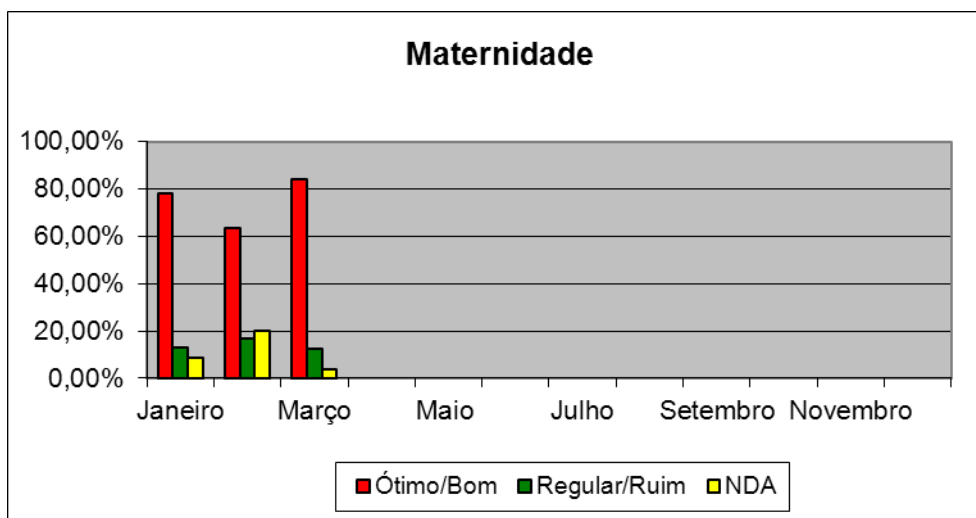


## Pediatria:

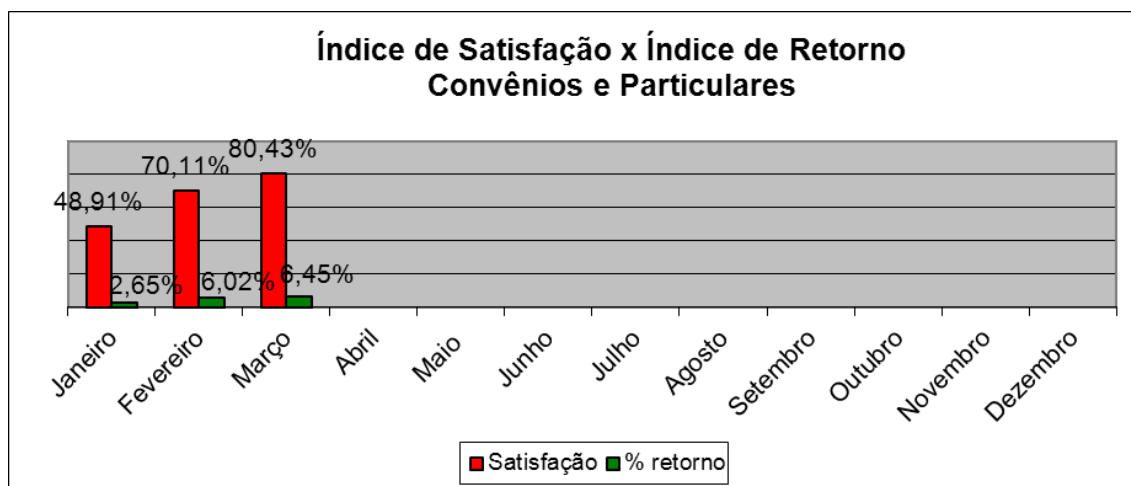
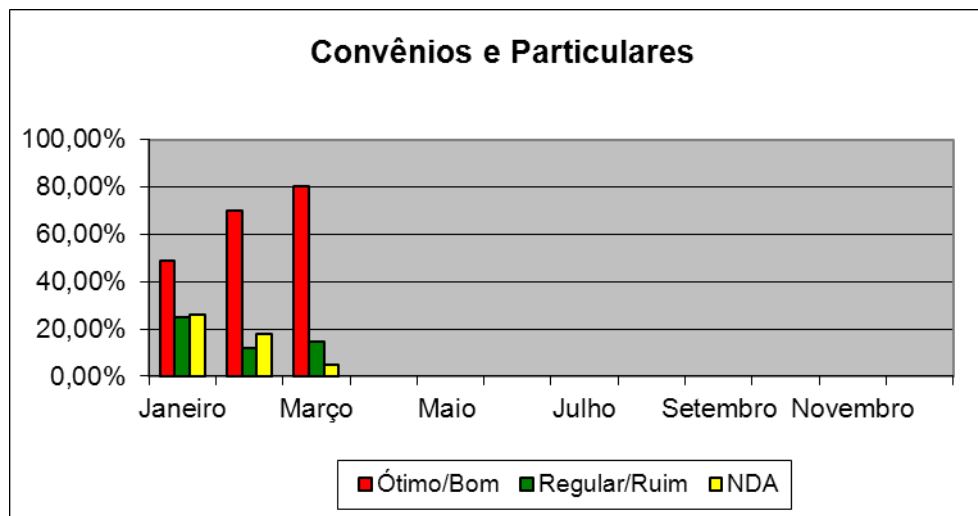




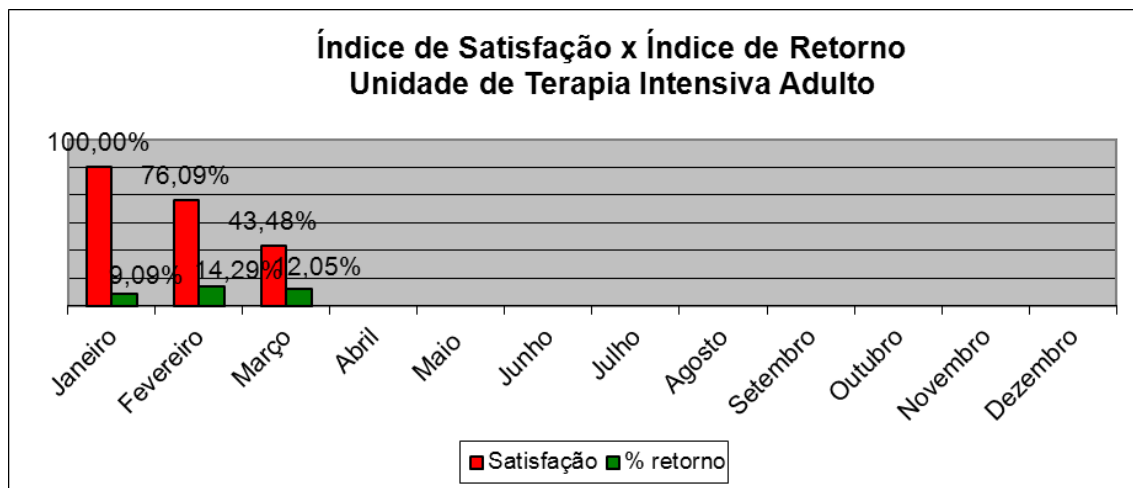
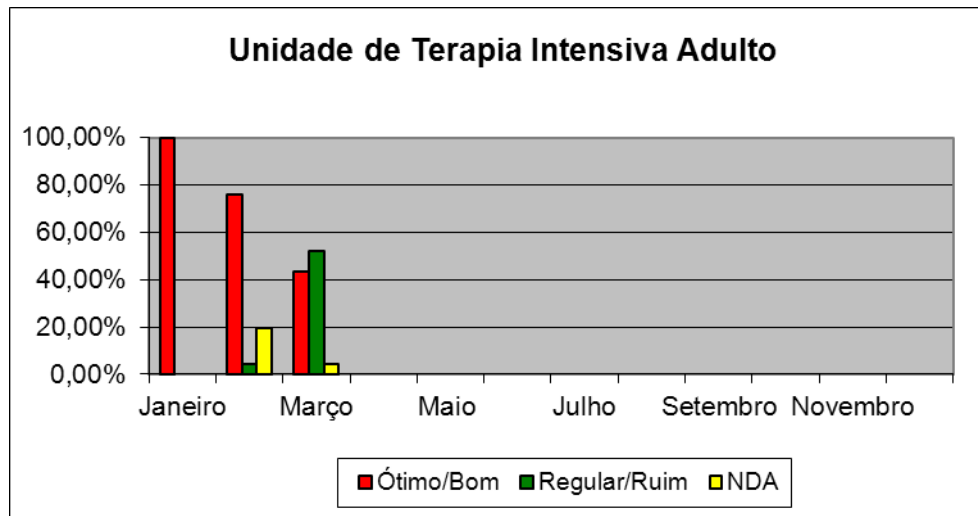
## Maternidade:



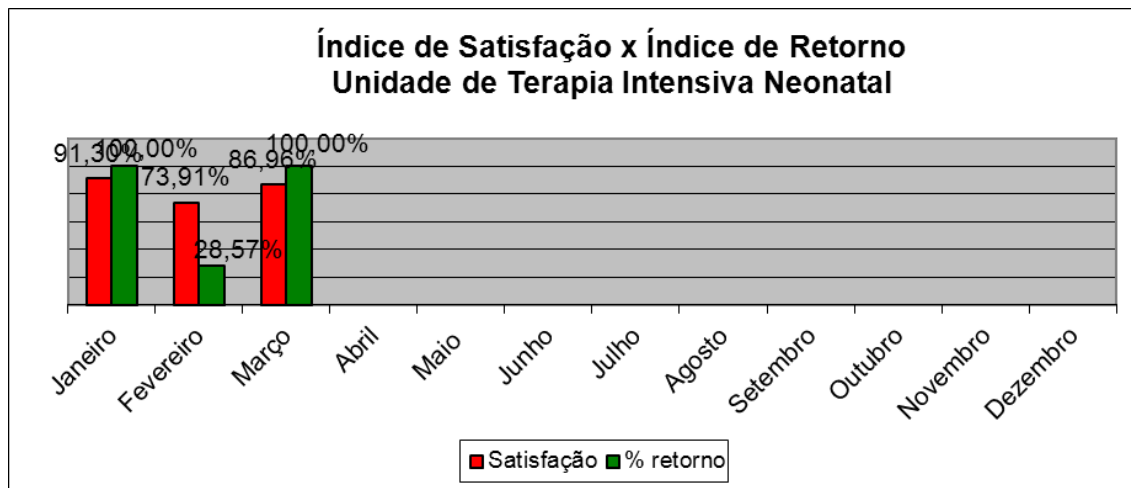
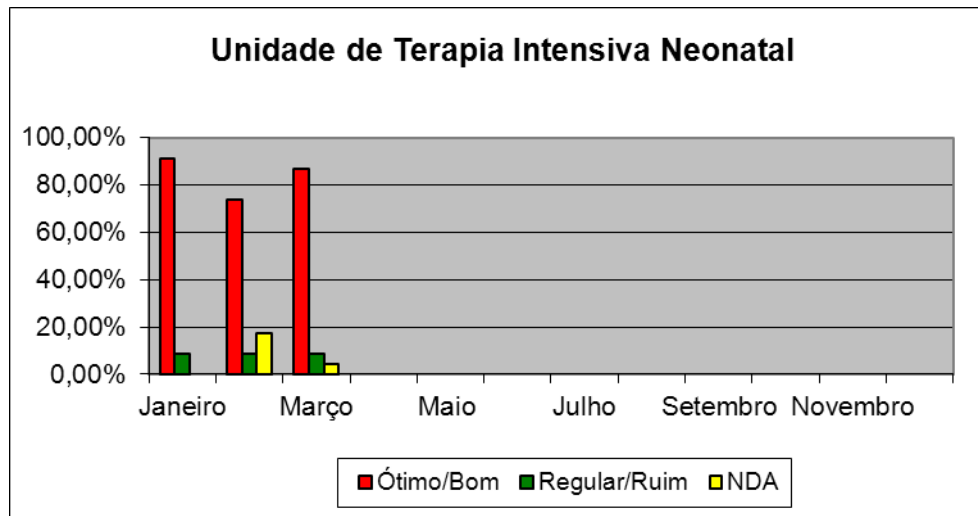
## Convênios:



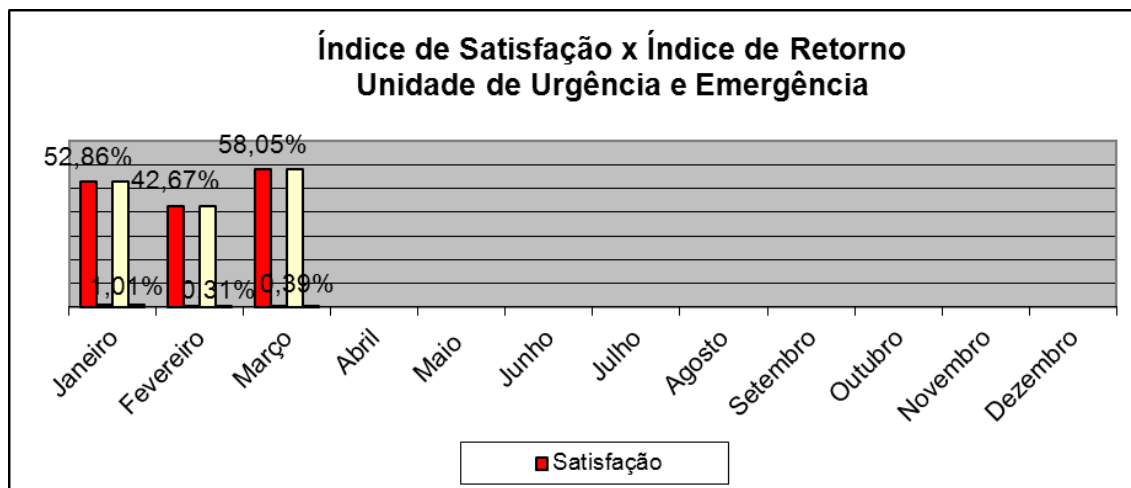
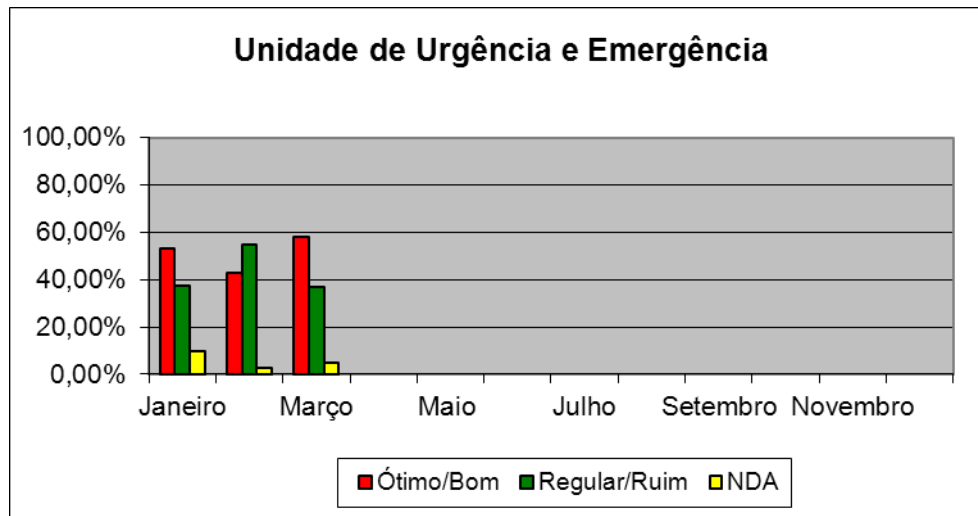
## Unidade de Terapia Intensiva Adulto:



## Unidade de Terapia Intensiva Neonatal:



## Unidade de Urgência e Emergência:



## Hemodiálise:

