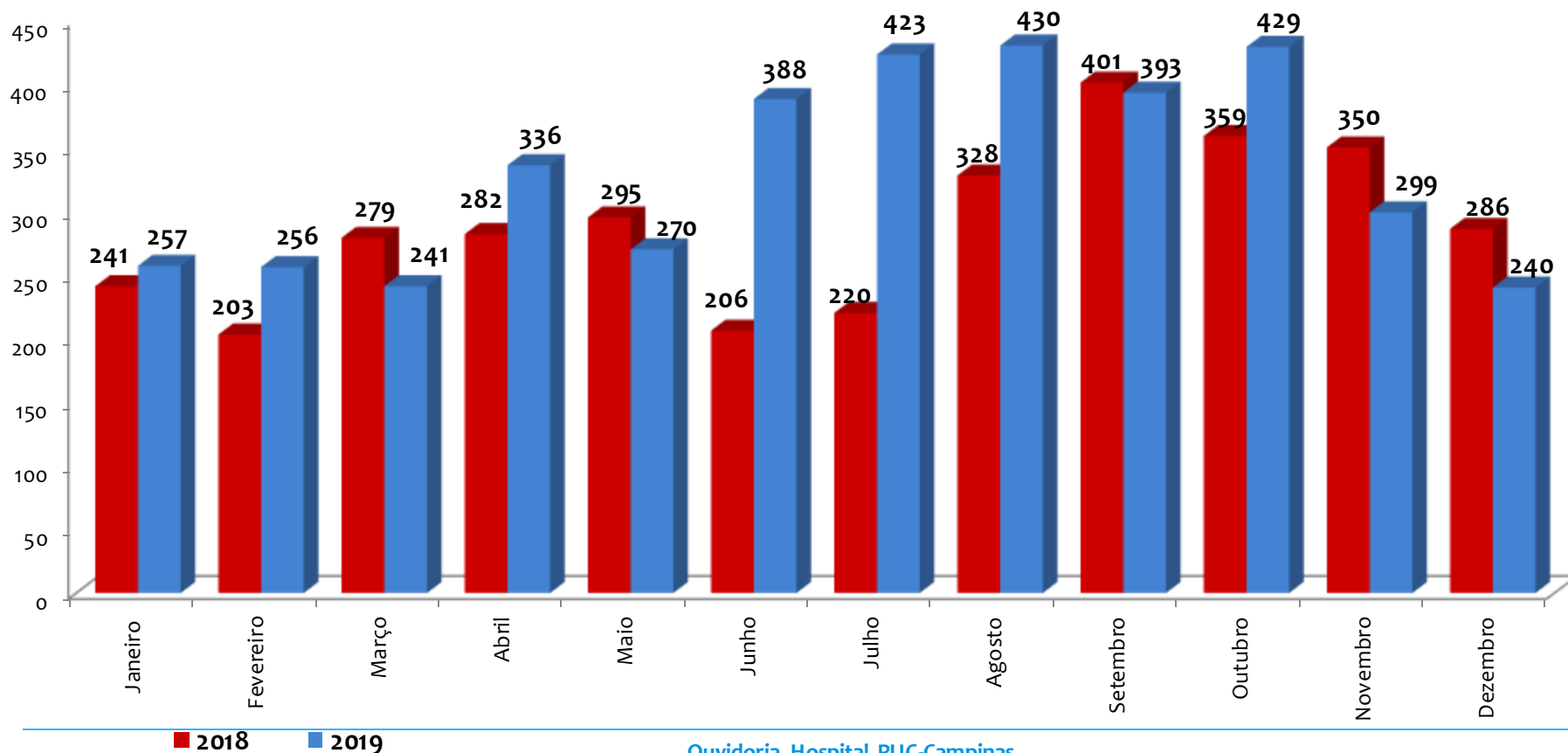


# Relatório Ouvidoria/2019



Nos meses de janeiro a dezembro de 2019, recebemos 3962 manifestações dos convênios atendidos pelo Hospital PUC - Campinas. Observamos o aumento de 15% dos atendimentos em relação ao mesmo período de 2018. No convênio SUS, recebemos 2183 manifestações, correspondendo 55%, e nos Convênios Privados/Particular, recebemos 1779 manifestações, correspondendo 45%.

## Total do Hospital

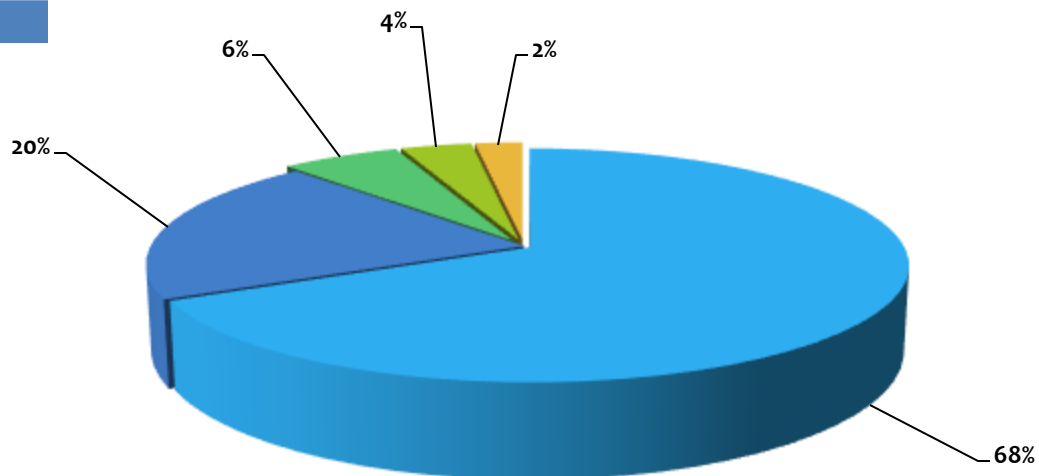


# Manifestações



Manifestações	Conv.Privados/ Particular	SUS	Total
Elogio	1197	1487	2685
Reclamação	393	412	805
Informação	117	119	236
Solicitação	30	111	141
Sugestão	41	54	94
Denúncia	1	0	1
<b>Total</b>	<b>1779</b>	<b>2183</b>	<b>3962</b>

Tipos de Manifestações Registradas

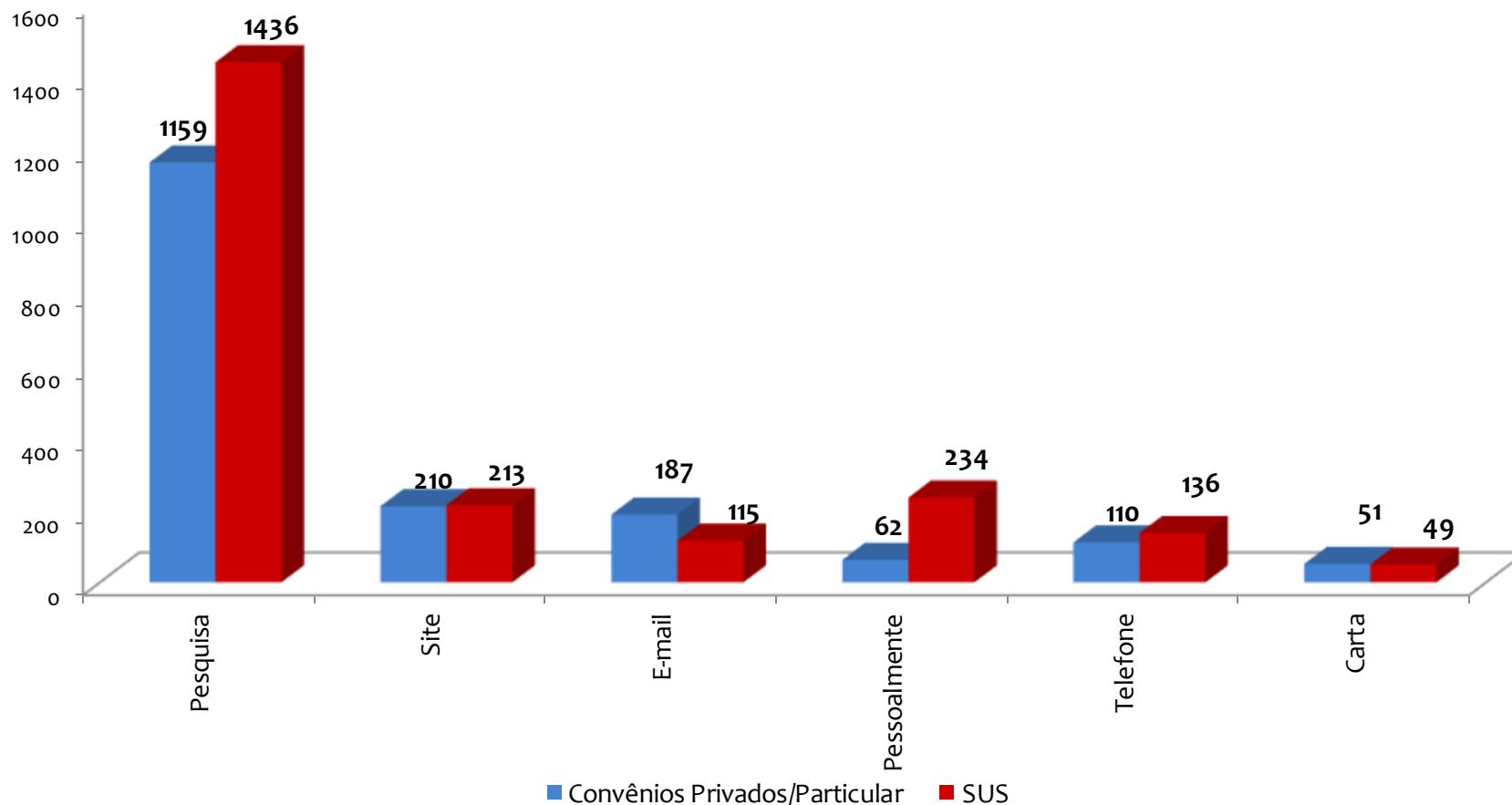


■ Elogio   ■ Reclamação   ■ Informação   ■ Solicitação   ■ Sugestão

# Registro das Demandas



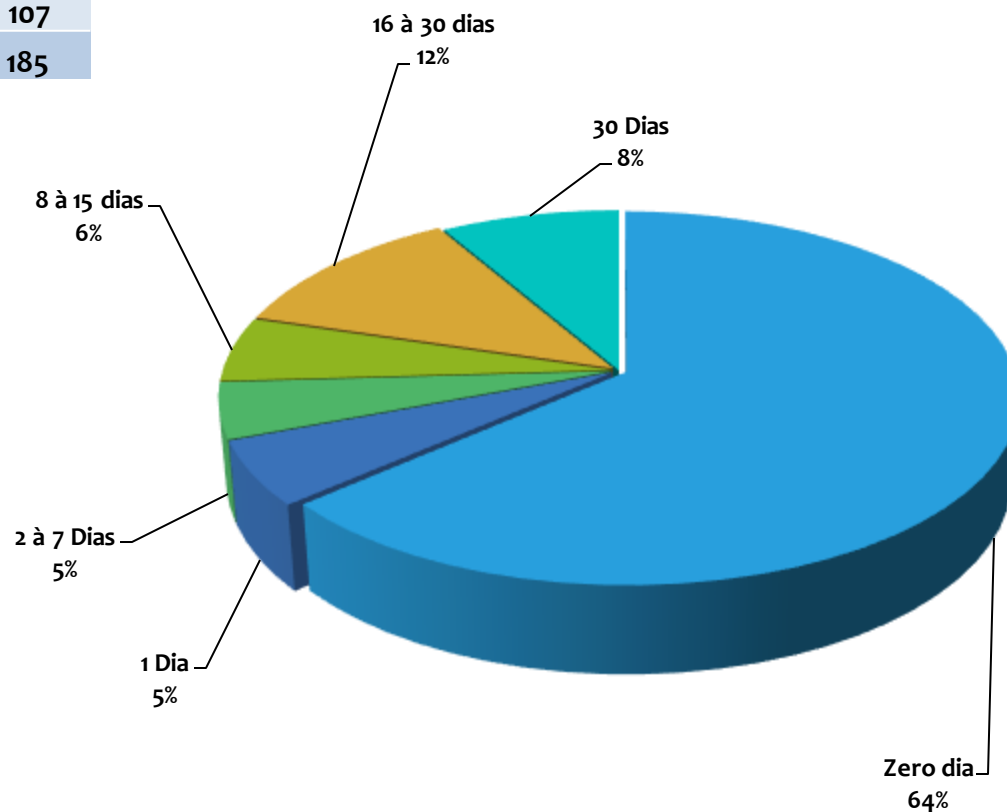
As demandas registradas foram realizadas por meio da pesquisa, pessoalmente, site, e-mail, telefone e carta, conforme gráfico abaixo.



# Demandas Recebidas x Concluídas



Tempo de Retorno 2019	0 dia	1 dia	2 à 7 dias	8 à 15 dias	16 à 30 dias	30 dias
Convênio Privado/ Particular	604	54	42	81	94	78
SUS	791	69	64	42	167	107
<b>Total</b>	<b>1395</b>	<b>123</b>	<b>106</b>	<b>123</b>	<b>261</b>	<b>185</b>



# PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2019



No período de Janeiro a Dezembro/19 foram analisadas 5176 pesquisas de satisfação, sendo 2610 preenchimento espontâneo e 2566 busca ativa realizada por telefone com os pacientes que utilizaram nossos serviços.

