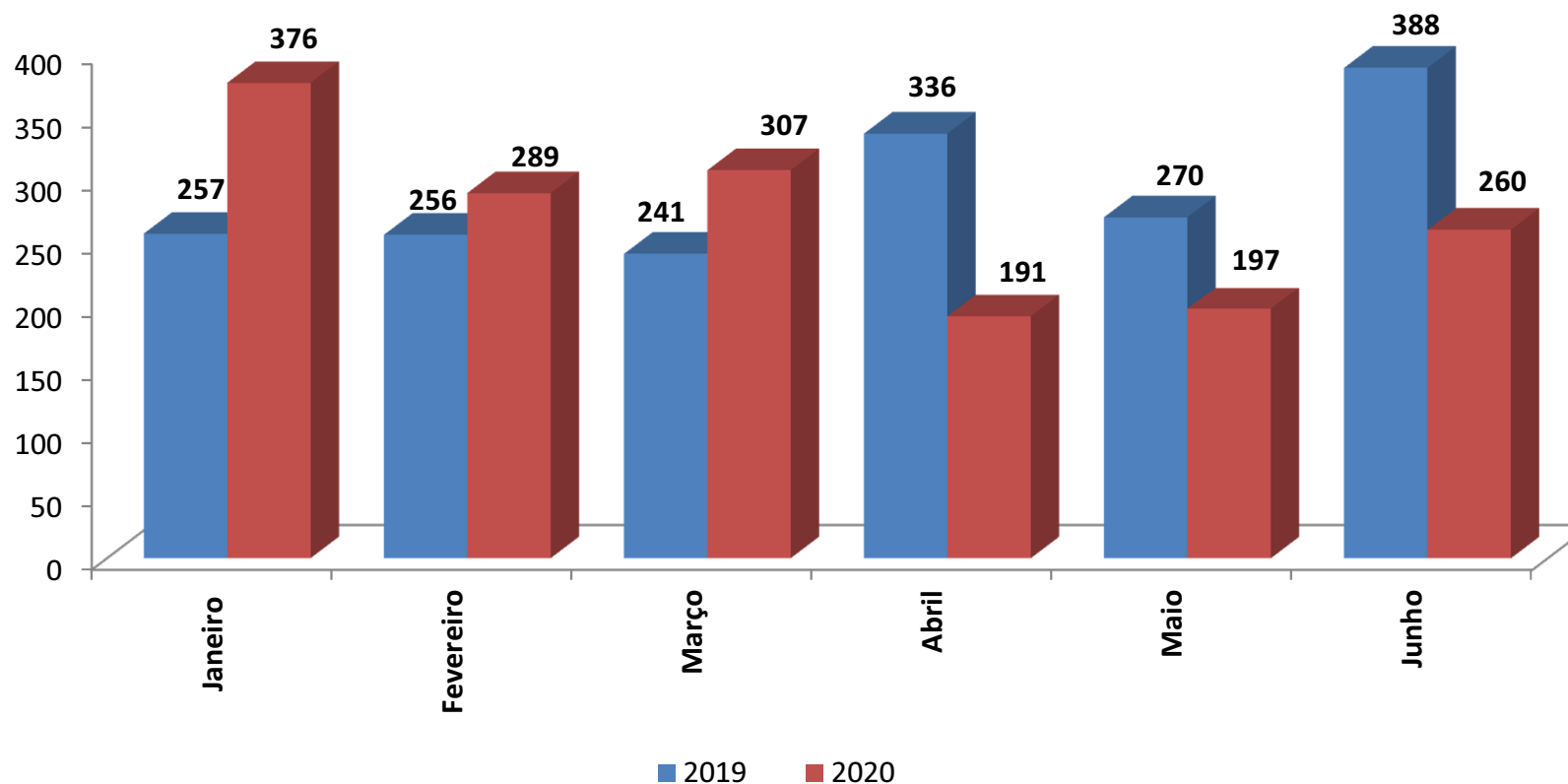


# Relatório Ouvidoria/2020



Nos meses de janeiro a junho de 2020, recebemos 1620 manifestações dos convênios atendidos pelo Hospital PUC-Campinas. Observamos a redução de 9% dos atendimentos em relação ao mesmo período de 2019. No convênio SUS, recebemos 895 manifestações, correspondendo 55%, e nos Convênios Privados/Particular, recebemos 725 manifestações, correspondendo 45%.

**Total do Hospital**

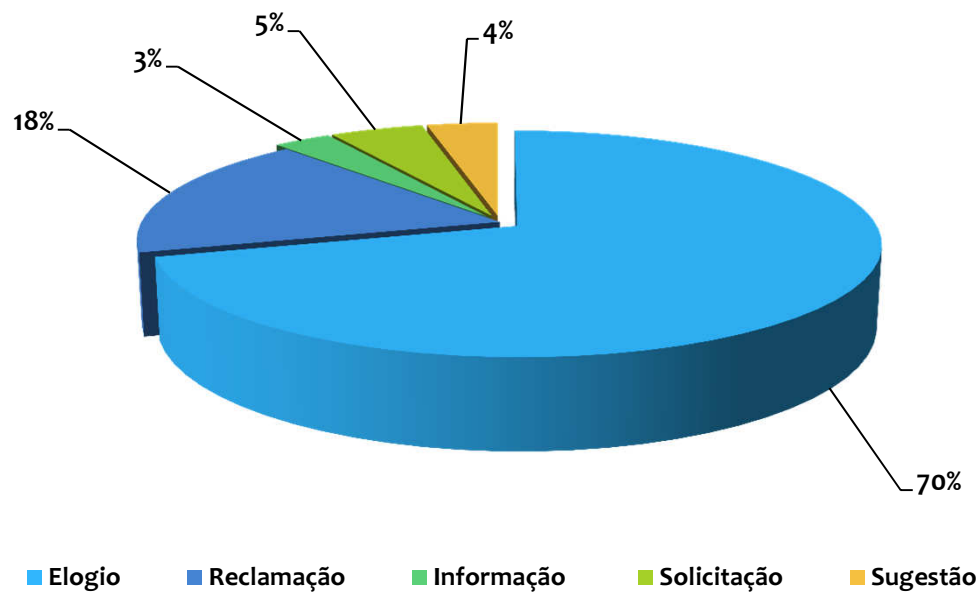


# Manifestações



Manifestações	SUS	Convênios Privados Particulares	Total
Elogio	636	509	1145
Reclamação	144	143	287
Informação	26	23	49
Solicitação	51	28	79
Sugestão	38	22	60
Total	895	725	1620

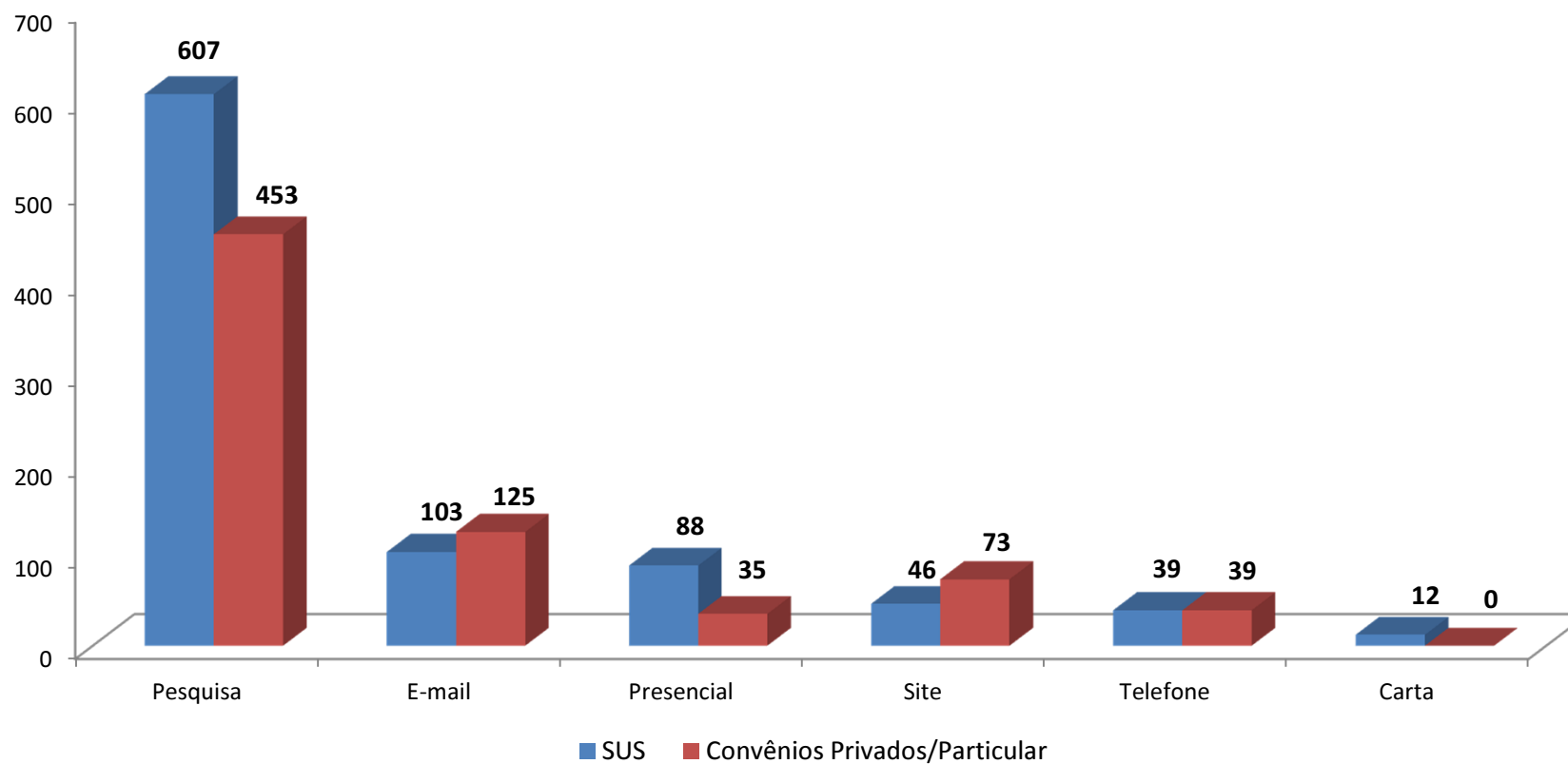
Tipos de Manifestações Registradas



# Registro das Demandas



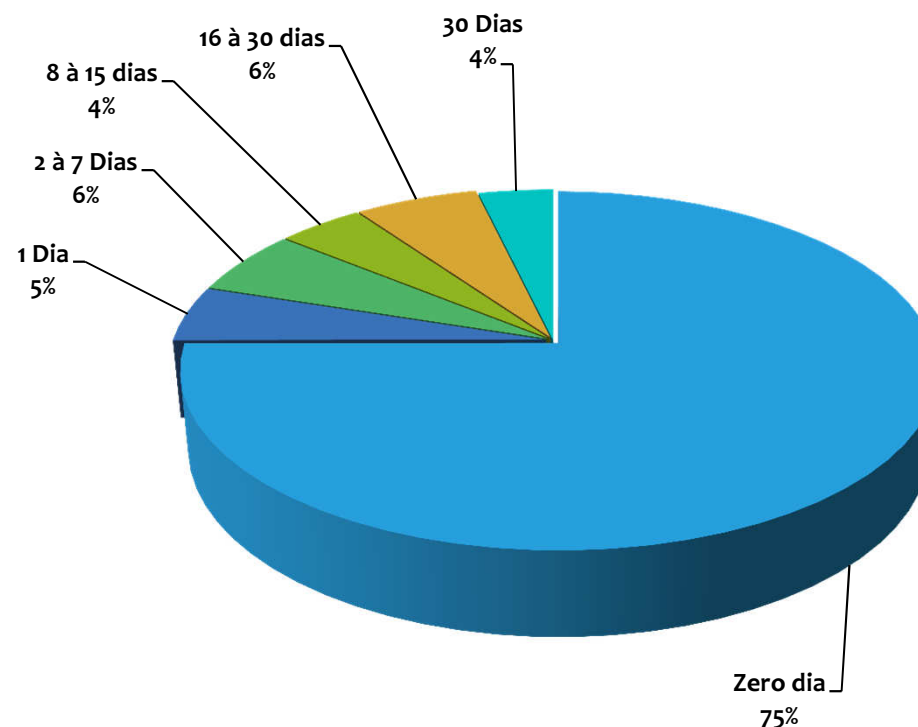
As demandas registradas foram realizadas por meio da pesquisa, pessoalmente, site, e-mail, telefone e carta, conforme gráfico abaixo.



# Demandas Recebidas x Concluídas



Tempo de Retorno 2020	0 dia	1 dia	2 à 7 dias	8 à 15 dias	16 à 30 dias	30 dias
SUS	309	21	19	11	34	13
Convênio Privado						
Particulares	215	14	22	19	9	13
Total	524	35	41	30	43	26



# PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2020



No período de Janeiro a Junho/20 foram analisadas 2135 pesquisas de satisfação, sendo 1080 preenchimento espontâneo e 1055 busca ativa realizada por telefone com os pacientes que utilizaram nossos serviços.

**Classificação Geral do Hospital**

