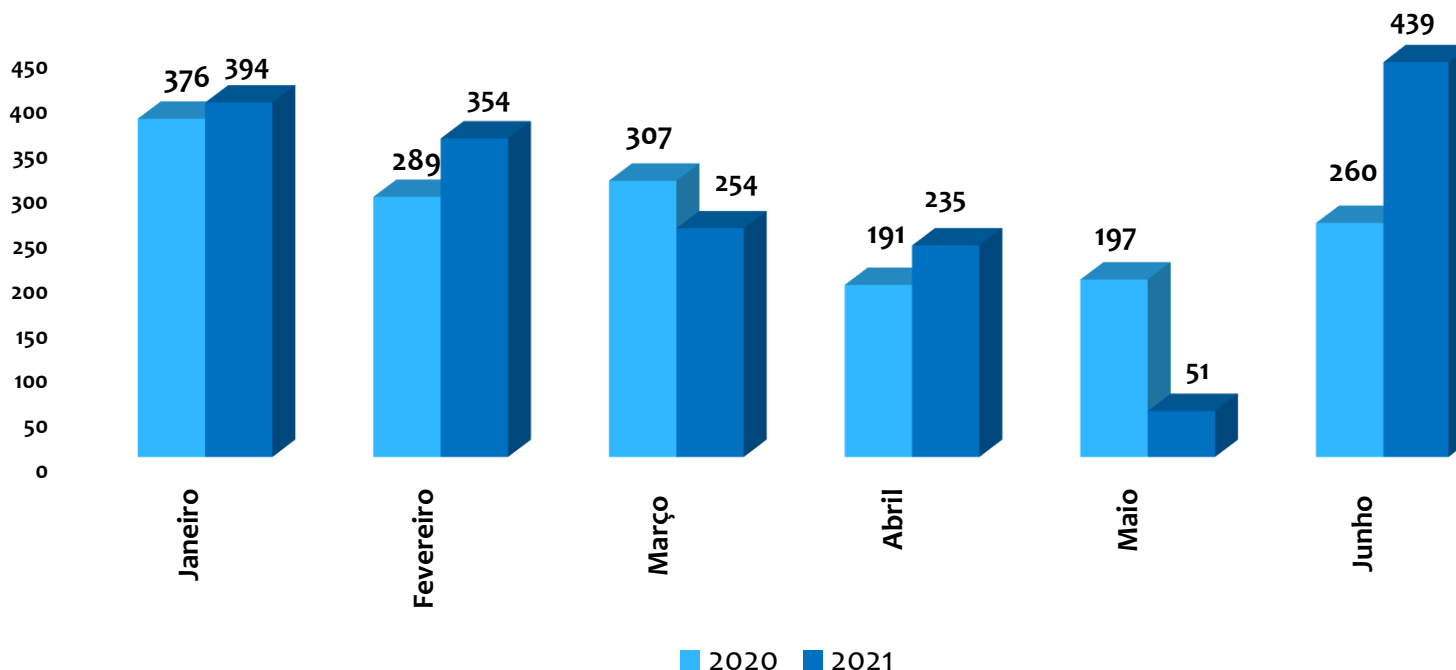


Relatório Ouvidoria/2021



No período de Janeiro a Junho 2021, recebemos 1.727 manifestações dos convênios atendidos pelo Hospital PUC-Campinas. Observamos um aumento de 6,6% dos atendimentos em relação ao mesmo período de 2020, que pode ser relacionada ao início da vacinação contra o novo Coronavírus e controle da pandemia

Total do Hospital

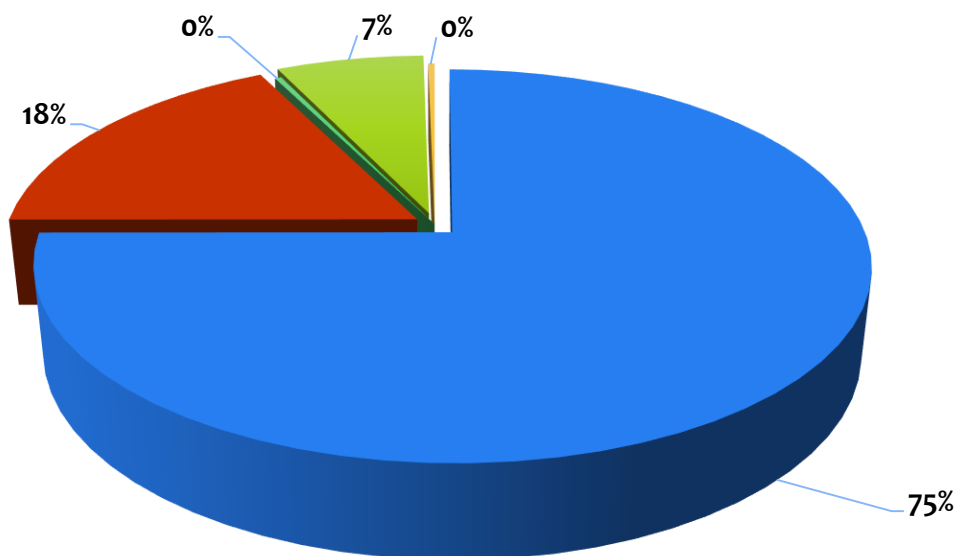


Manifestações



Manifestações	SUS	Conv.Privado Particular	Total
Elogio	758	517	1275
Reclamação	178	161	339
Informação	3	7	10
Solicitação	69	26	95
Sugestão	3	5	8
Total	1011	716	1727

Tipos de Manifestações Registradas

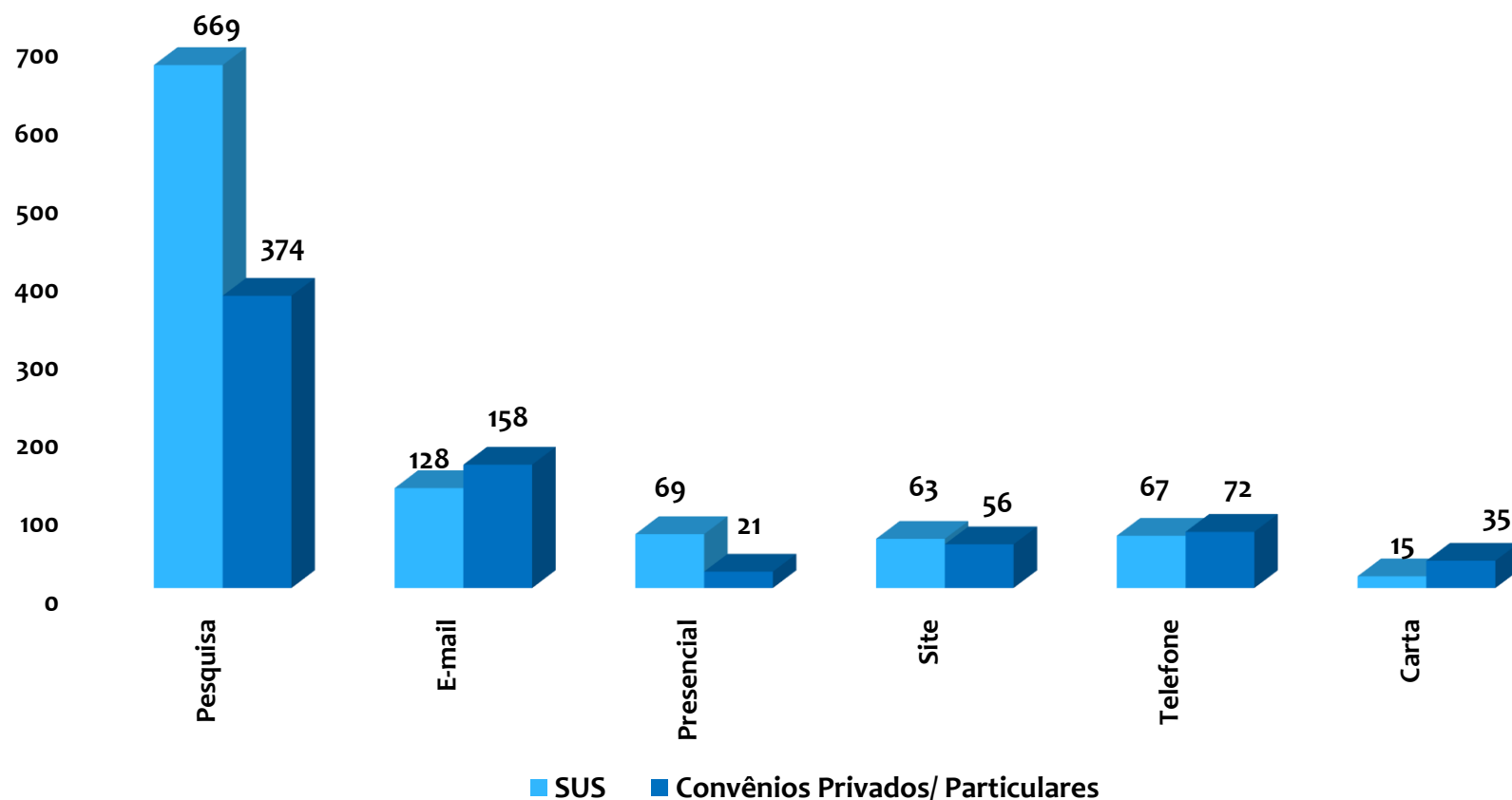


■ Elogios ■ Reclamação ■ Informação ■ Solicitação ■ Sugestão

Registro das Demandas



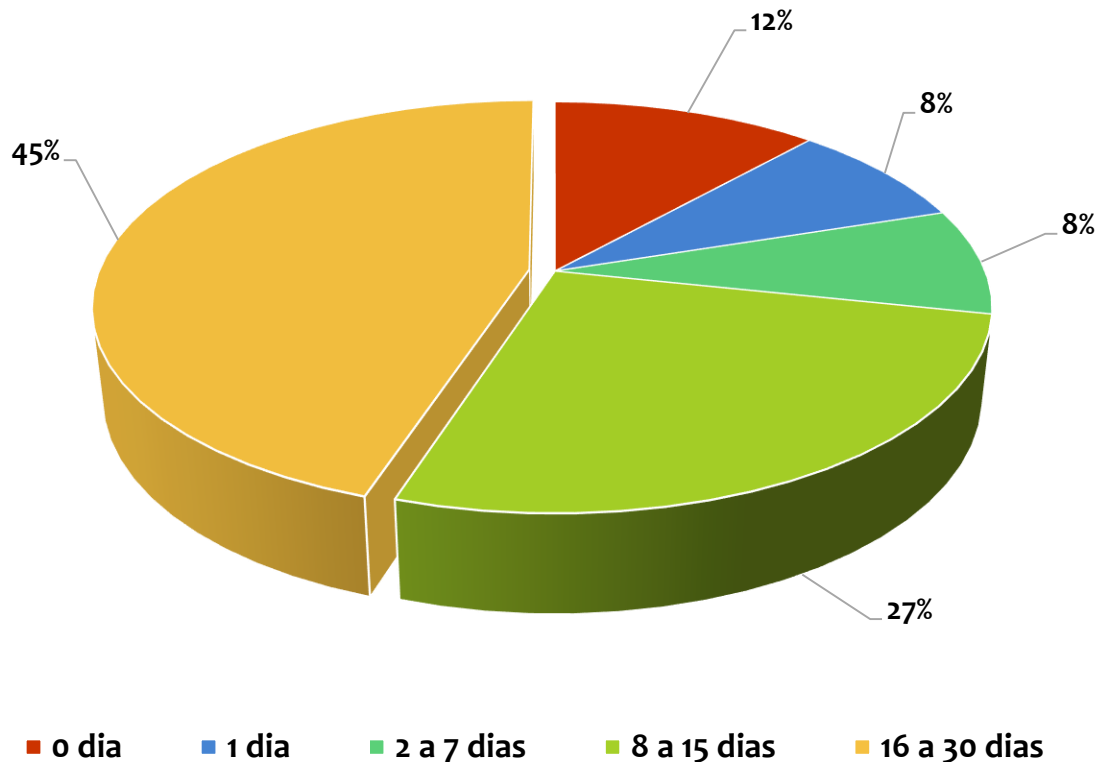
As demandas registradas foram realizadas por meio da pesquisa, presencial, site, e-mail, telefone e carta, conforme gráfico abaixo.



Demandas Recebidas x Concluídas



Tempo de Retorno 2021	0 dia	1 dia	2 à 7 dias	8 à 15 dias	16 à 30 dias
SUS	7	5	5	16	27
Convênio Privado/Particular	2	1	1	24	33
Total	9	6	6	40	60



PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2021



No período de Janeiro a Junho de 2021, foram analisadas 2062 pesquisas de satisfação, sendo 438 preenchimento espontâneo e 1.624 busca ativa realizada por telefone com os pacientes que utilizaram nossos serviços.

