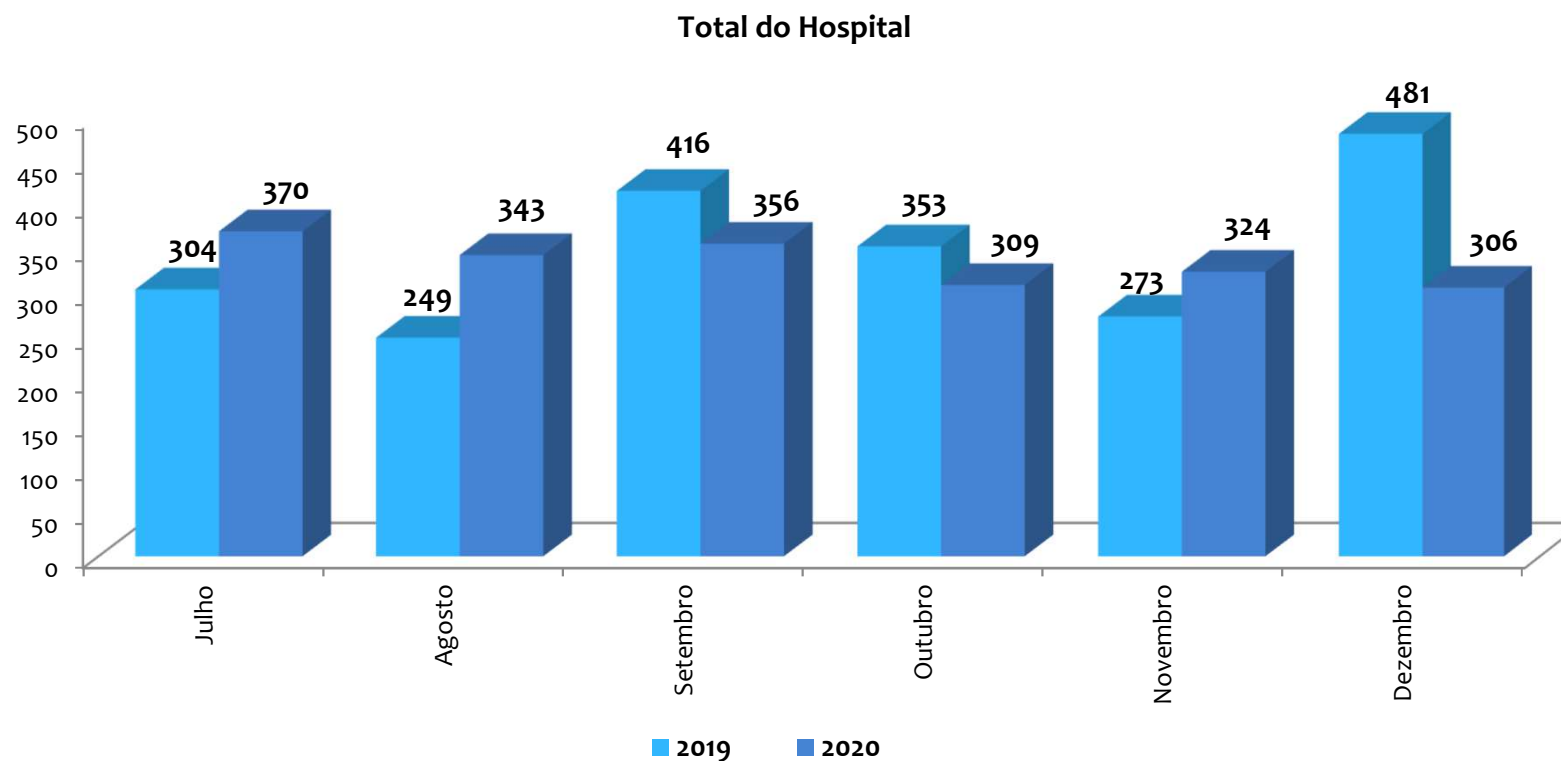


# Relatório Ouvidoria/2021



No período de Julho a Dezembro de 2021, recebemos 2.008 manifestações dos convênios atendidos pelo Hospital PUC-Campinas. Observamos uma queda de 0,9% dos atendimentos em relação ao mesmo período de 2020, que pode ser relacionada ao momento de isolamento social frente a pandemia que vivenciamos, a qual nos trouxe muitos desafios.

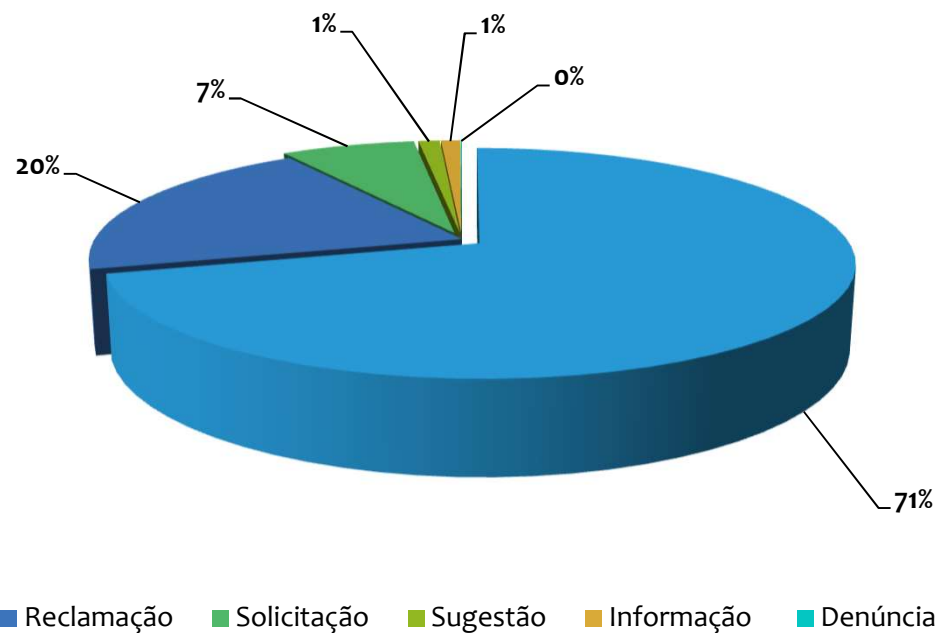


# Manifestações



Manifestações	SUS	Conv.Privados Particular	Total
Elogio	778	644	1422
Reclamação	198	206	404
Informação	9	11	20
Solicitação	97	42	139
Sugestão	17	5	22
Denúncia	1	0	1
Total	1100	908	2008

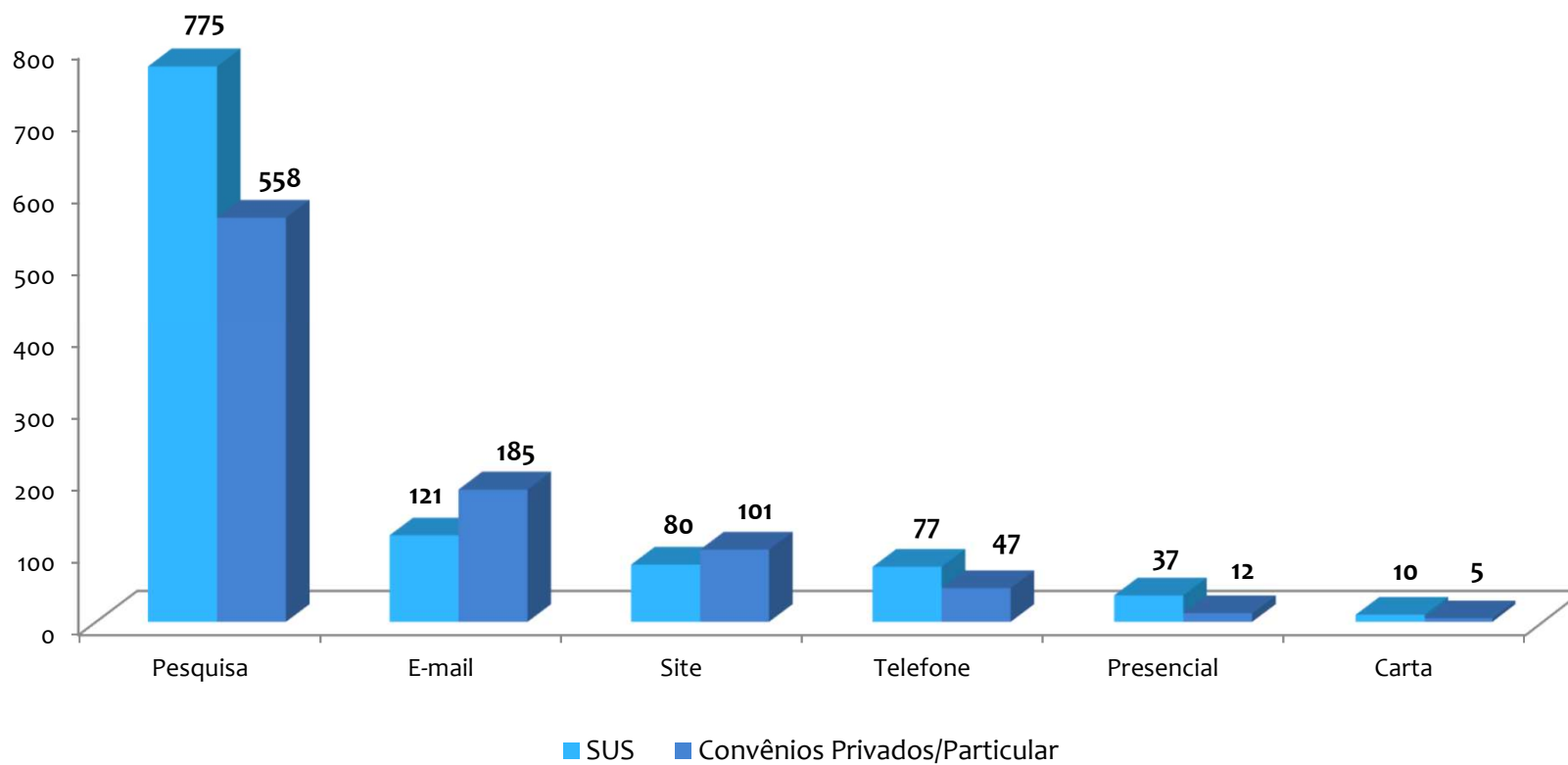
Tipos de Manifestações Registradas



# Registro das Demandas



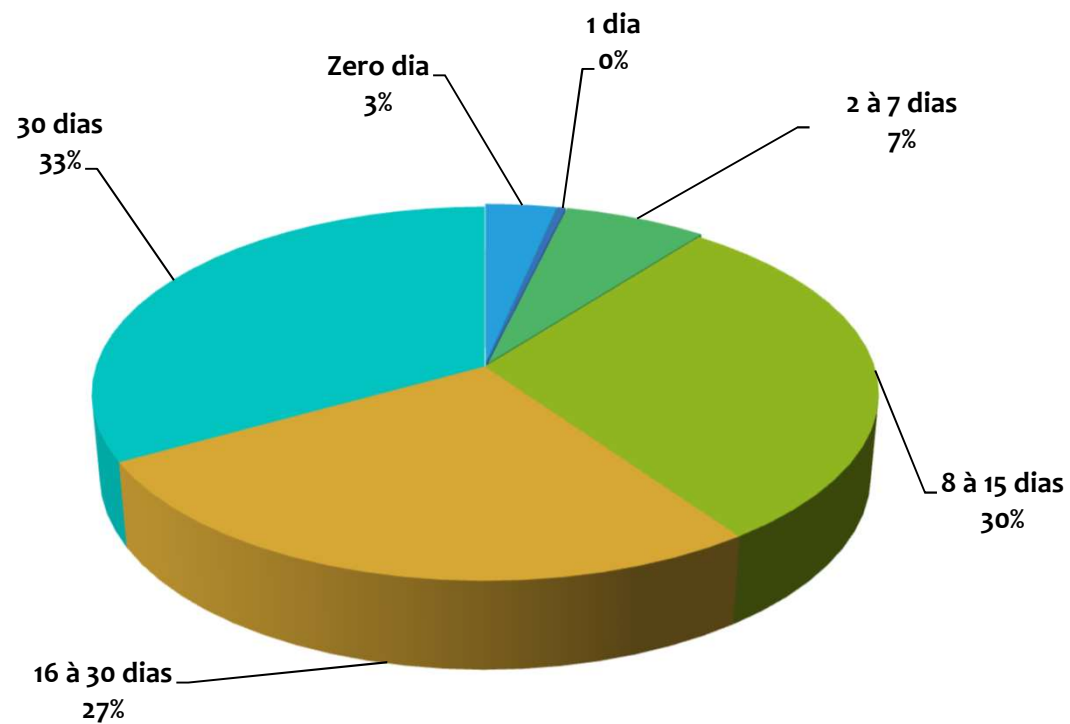
As demandas registradas foram realizadas por meio da pesquisa, e-mail, site, presencialmente, telefone e carta, conforme gráfico abaixo.



# Demandas Recebidas x Concluídas



Tempo de Retorno 2021	0 dia	1 dia	2 à 7 dias	8 à 15 dias	16 à 30 dias	30 dias
SUS	5	2	4	45	35	48
Convênio Privado/Particular	4	1	14	32	36	40
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>18</b>	<b>77</b>	<b>71</b>	<b>88</b>



# PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2021



No período de Julho a Dezembro de 2021, foram analisadas 2.619 pesquisas de satisfação, sendo 568 preenchimento espontâneo e 2.051 busca ativa realizada por telefone com os pacientes que utilizaram nossos serviços.

