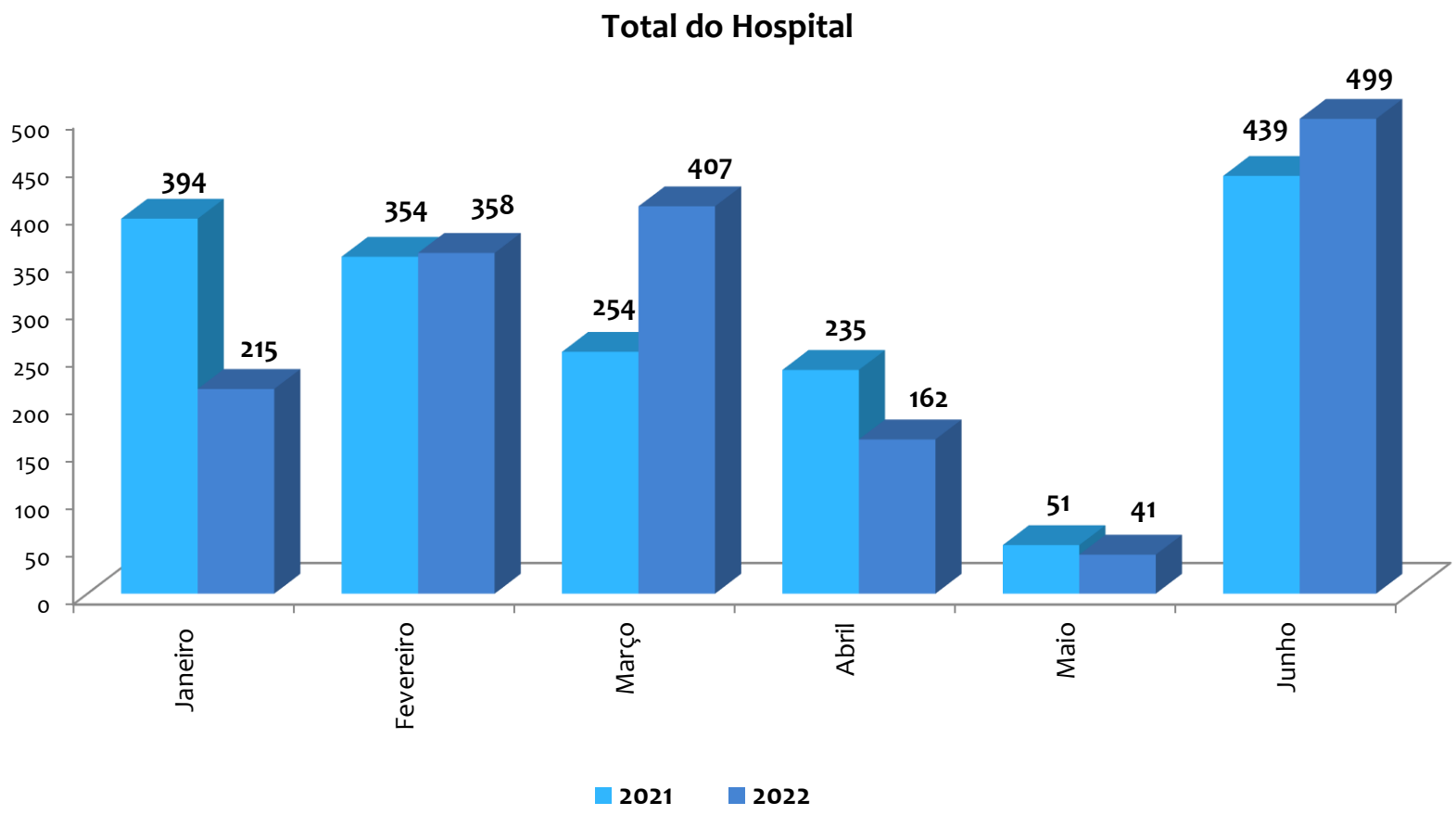
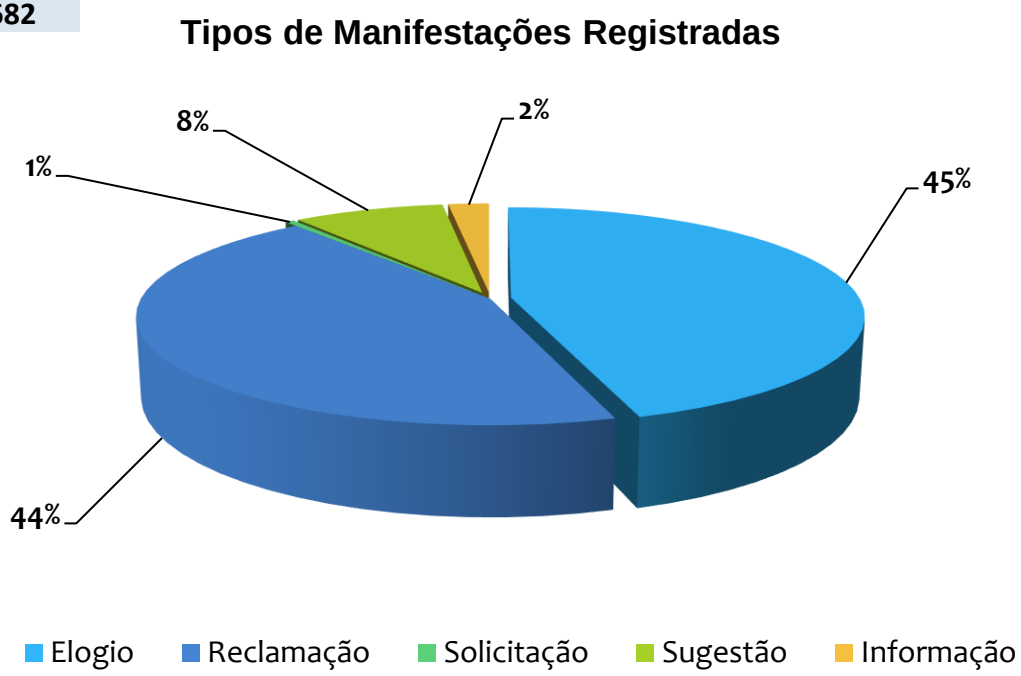
Relatório Ouvidoria/2022

No período de Janeiro a Junho de 2022, recebemos 1682 manifestações dos convênios atendidos pelo Hospital PUC-Campinas. Observamos uma queda de 3% dos atendimentos em relação ao mesmo período de 2021.



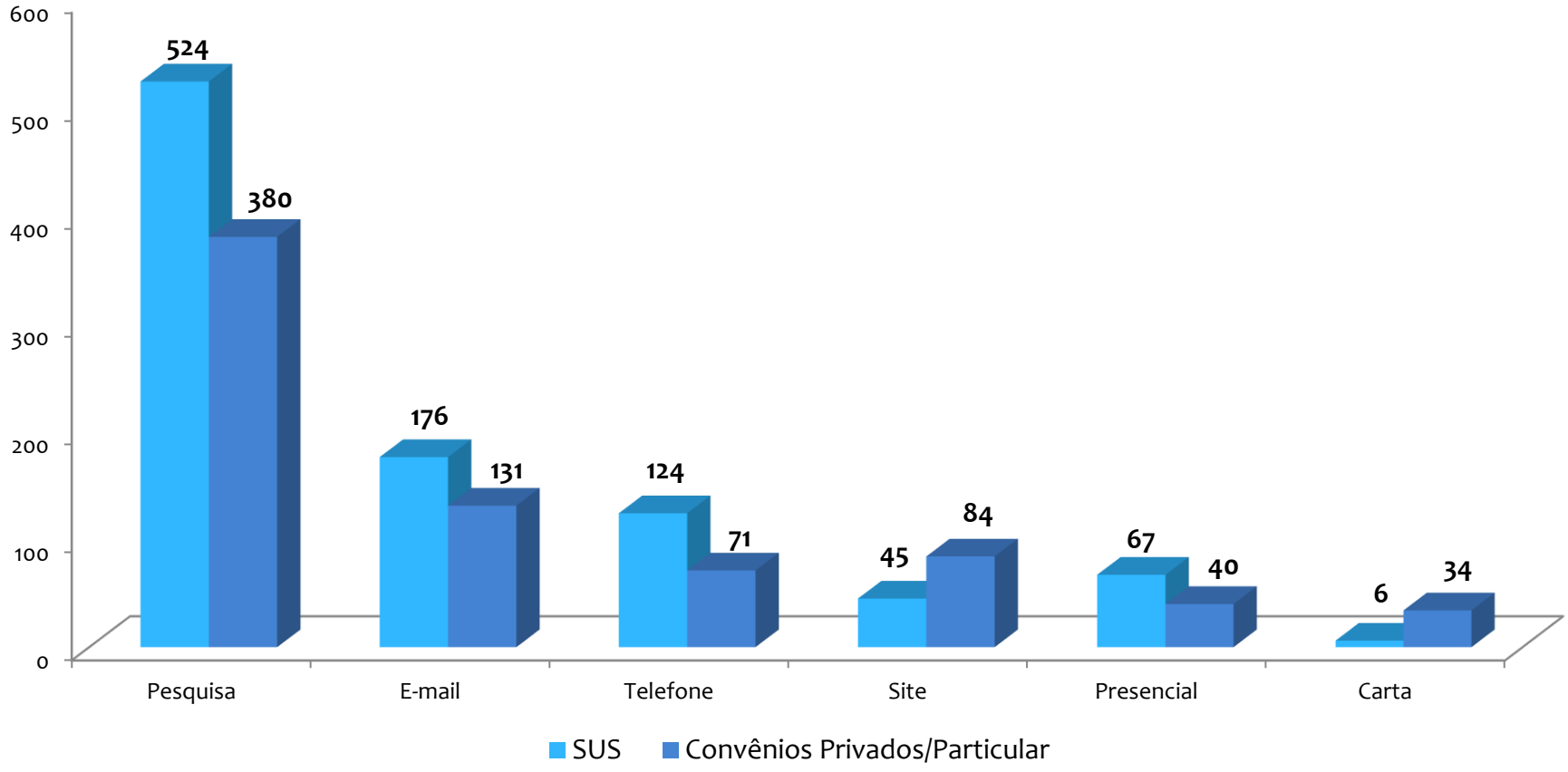
Manifestações

Manifestações	SUS	Conv.Privados Particular	Total
Elogio	453	306	759
Reclamação	365	376	741
Solicitação	91	46	137
Sugestão	29	8	37
Informação	4	4	8
Total	942	740	1682



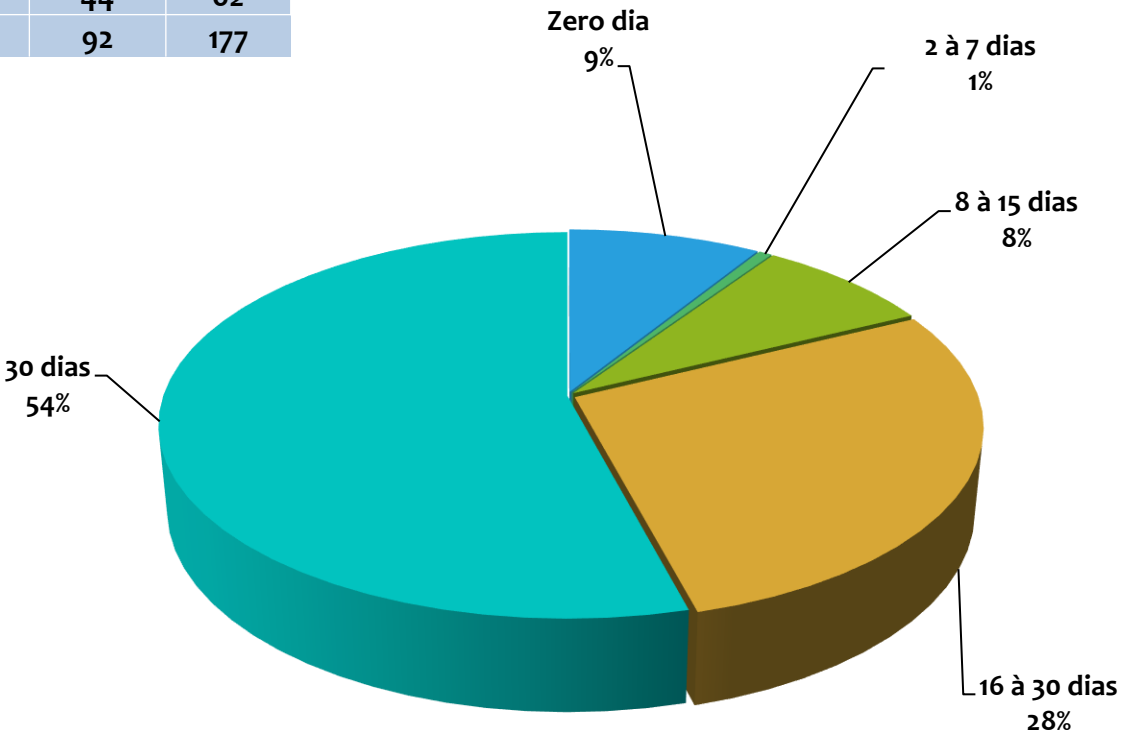
Registro das Demandas

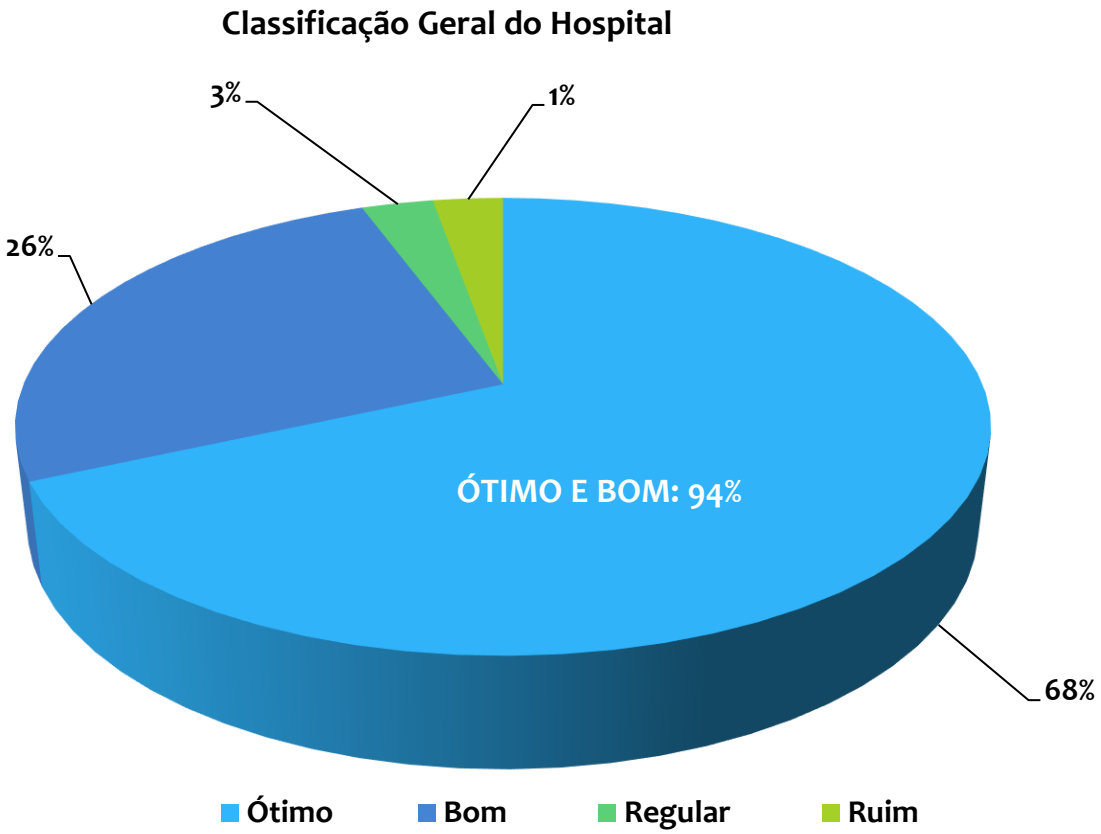
As demandas registradas foram realizadas por meio da pesquisa, e-mail, site, presencialmente, telefone e carta, conforme gráfico abaixo.



Demandas Recebidas x Concluídas

Tempo de Retorno	0 dia	1 dia	2 à 7 dias	8 à 15 dias	16 à 30 dias	30 dias
SUS	16	0	1	16	48	115
Convênio Privado Particular	13	2	1	11	44	62
Total	29	2	2	27	92	177



PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2022

No período de janeiro a junho de 2022, foram analisadas 1.512 pesquisas de satisfação, sendo 523 preenchimento espontâneo e 989 busca ativa realizada por telefone com os pacientes que utilizaram nossos serviços.