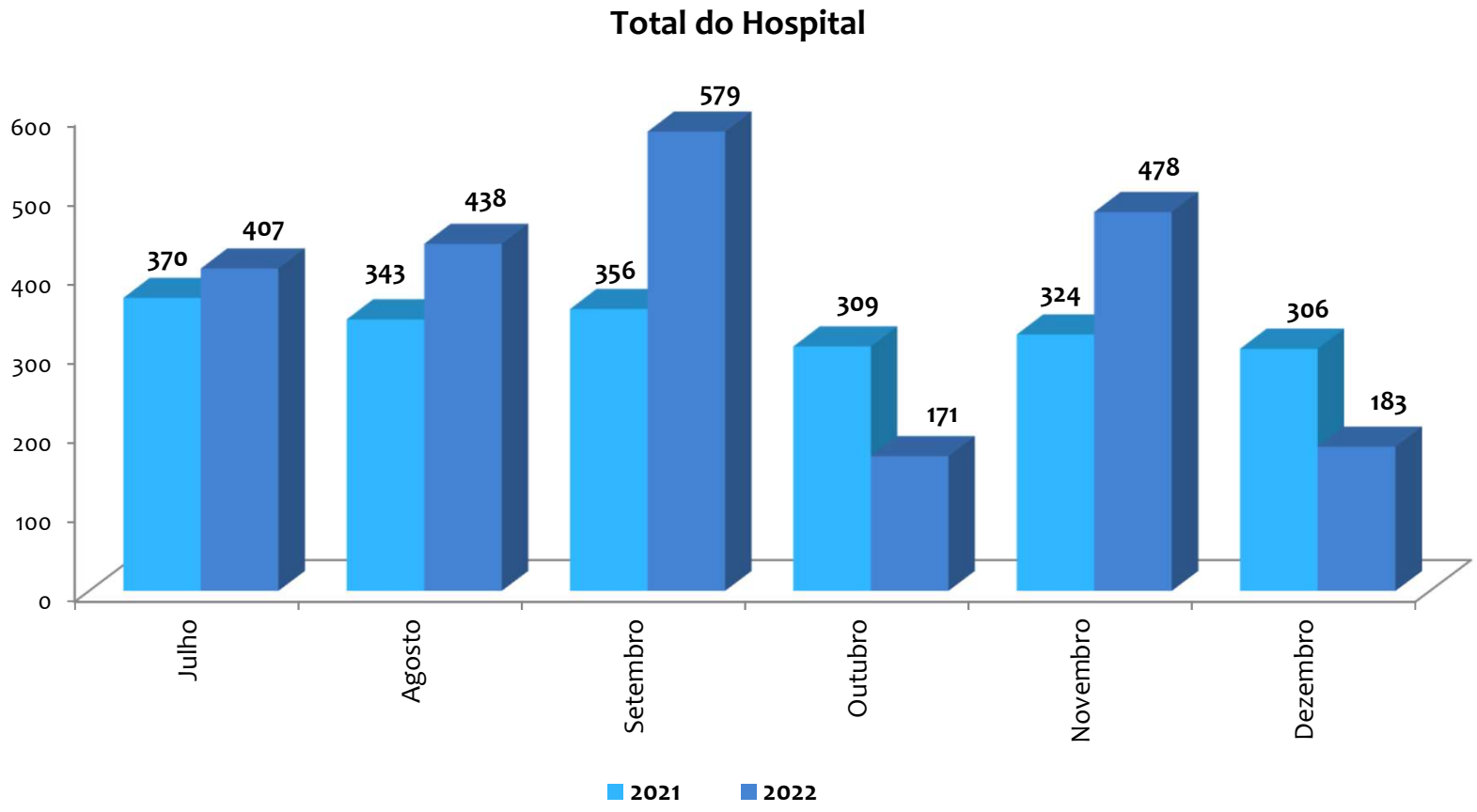
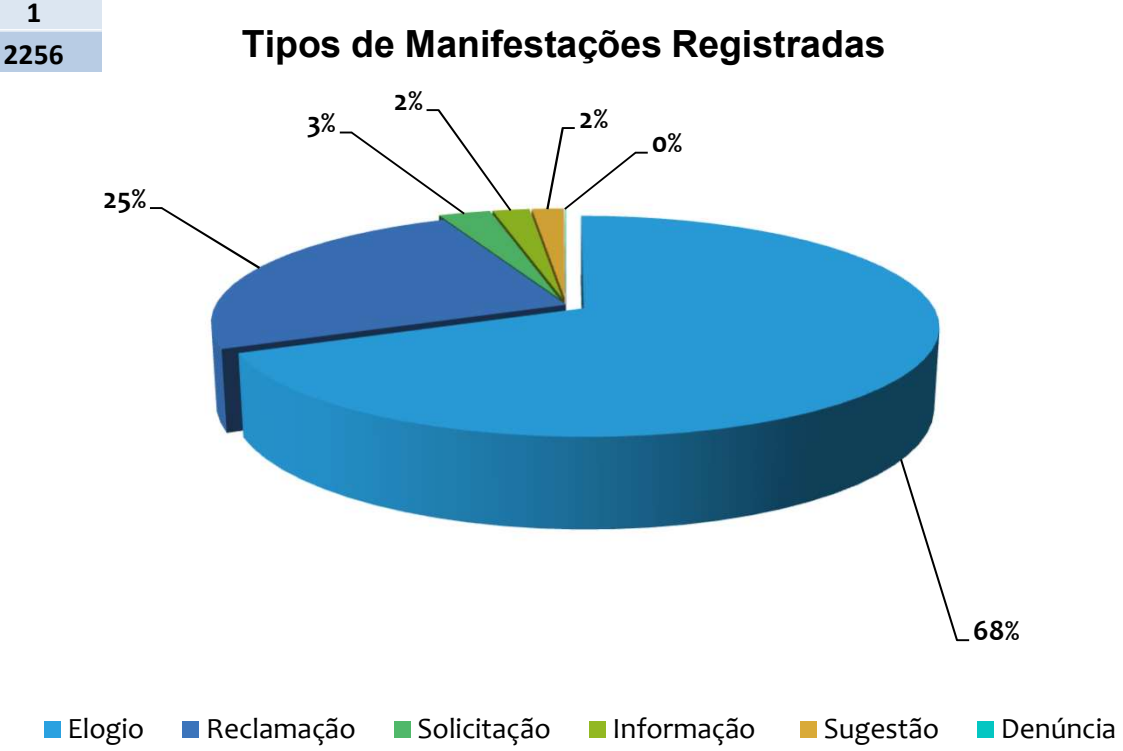
Relatório Ouvidoria/2022

No período de Julho a Dezembro de 2022, recebemos 2.256 manifestações dos convênios atendidos pelo Hospital PUC-Campinas. Observamos um aumento de 9% dos atendimentos em relação ao mesmo período de 2021.



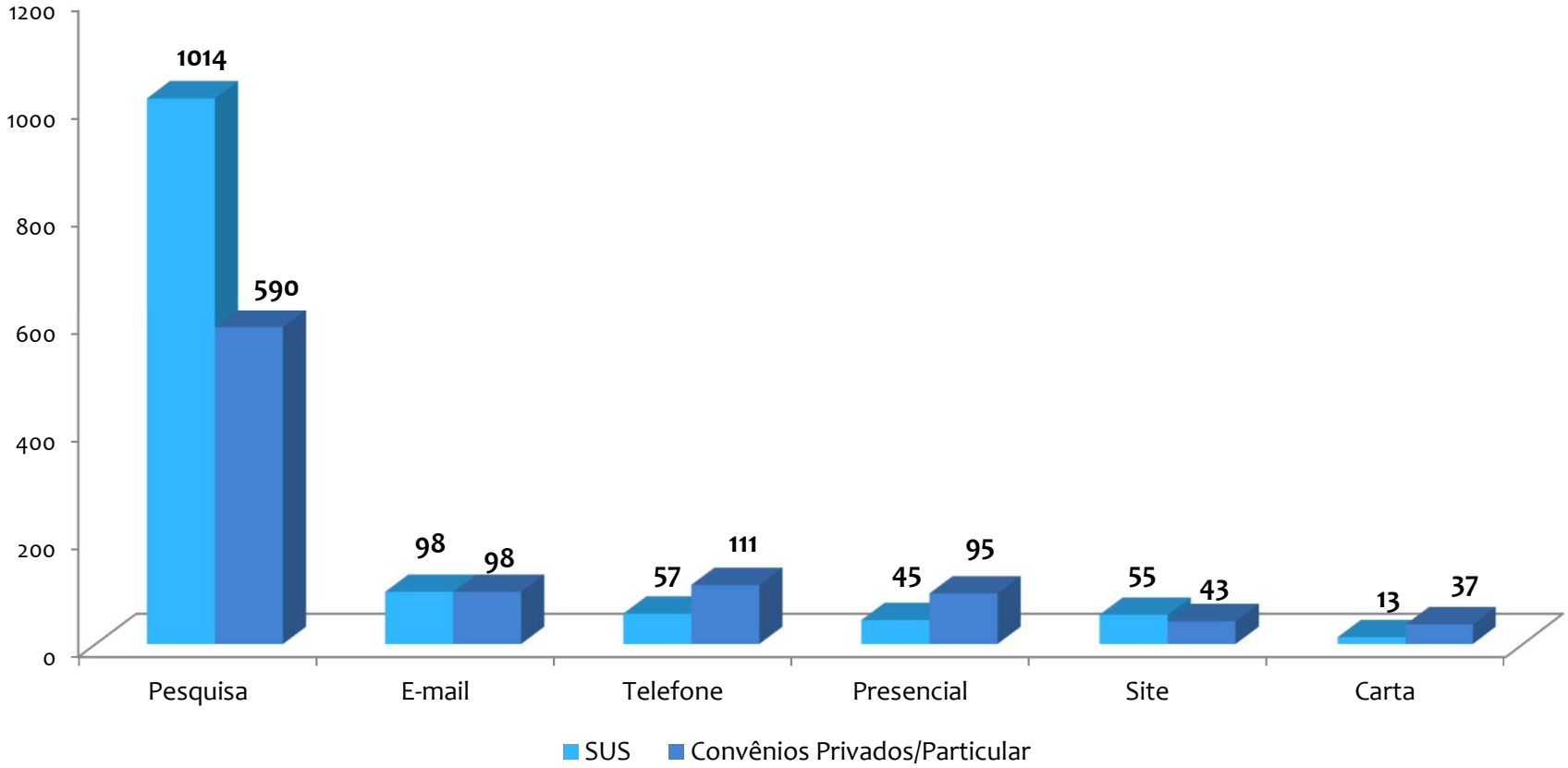
Manifestações

Manifestações	SUS	Conv.Privados Particular	Total
Elogio	615	933	1548
Reclamação	261	299	560
Solicitação	46	17	63
Informação	31	14	45
Sugestão	20	19	39
Denúncia	1	0	1
Total	974	1282	2256



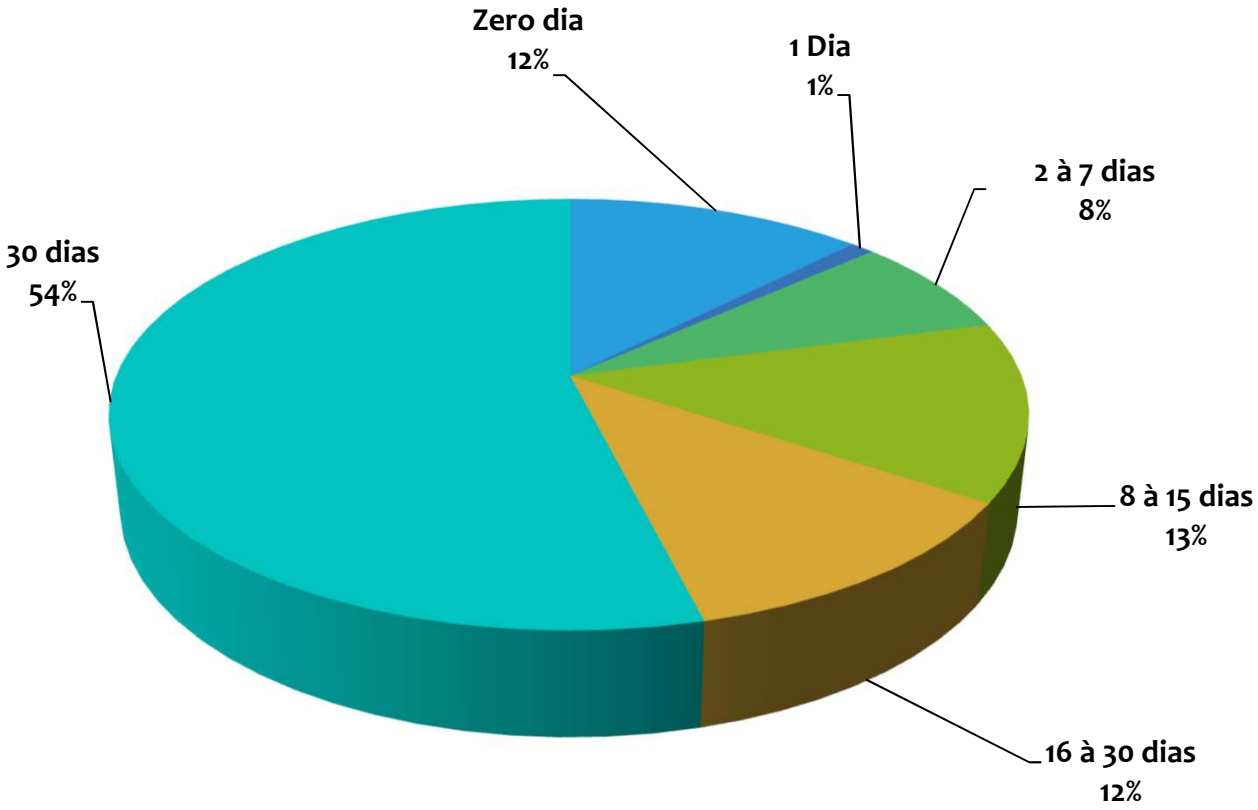
Registro das Demandas

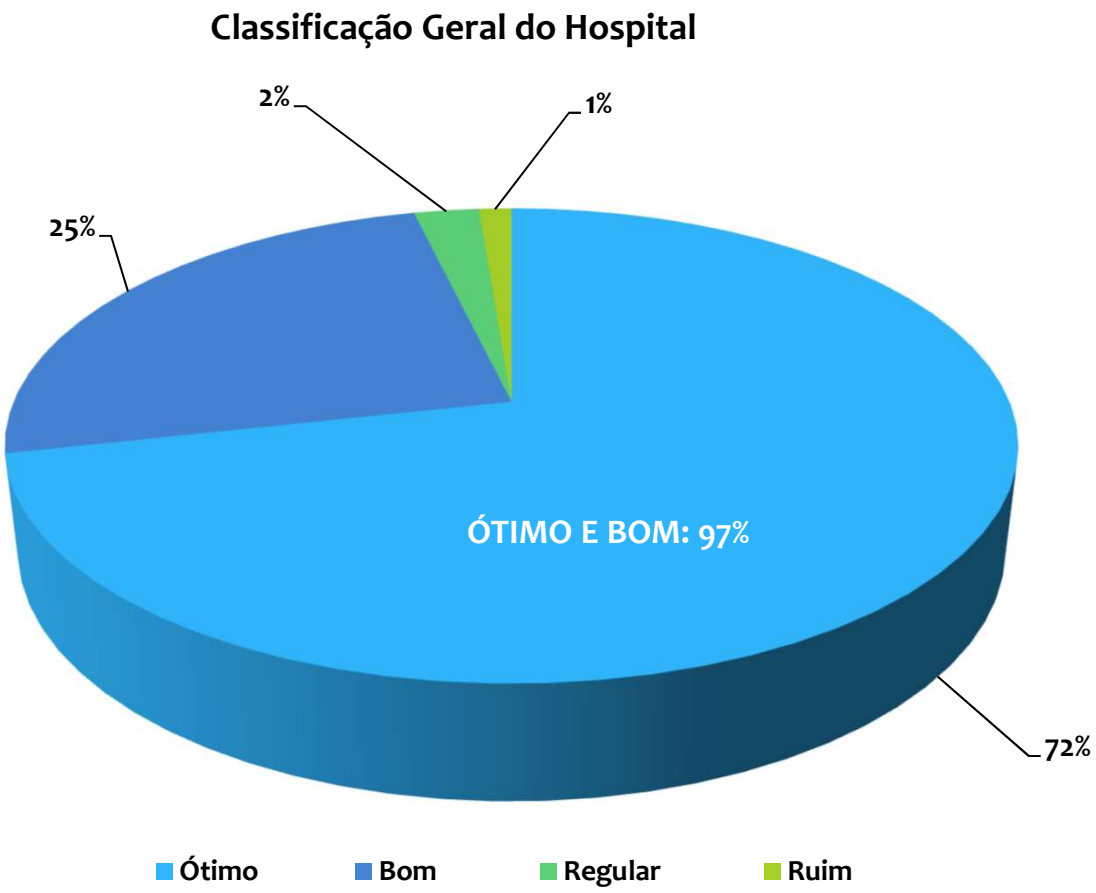
As demandas registradas foram realizadas por meio da pesquisa, e-mail, site, presencialmente, telefone e carta, conforme gráfico abaixo.



Demandas Recebidas x Concluídas

Neste período recebemos 560 reclamações, sendo 299 dos Convênios Privados/Particulares e 261 do Convênio SUS. O tempo de retorno do setores e aos manifestantes foram realizados com mais de 30 dias representando 54% conforme o gráfico abaixo.



PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2022

No período de julho a dezembro de 2022, foram analisadas 1.512 pesquisas de satisfação, sendo 756 preenchimento espontâneo e 1.338 busca ativa realizada por telefone com os pacientes que utilizaram nossos serviços.