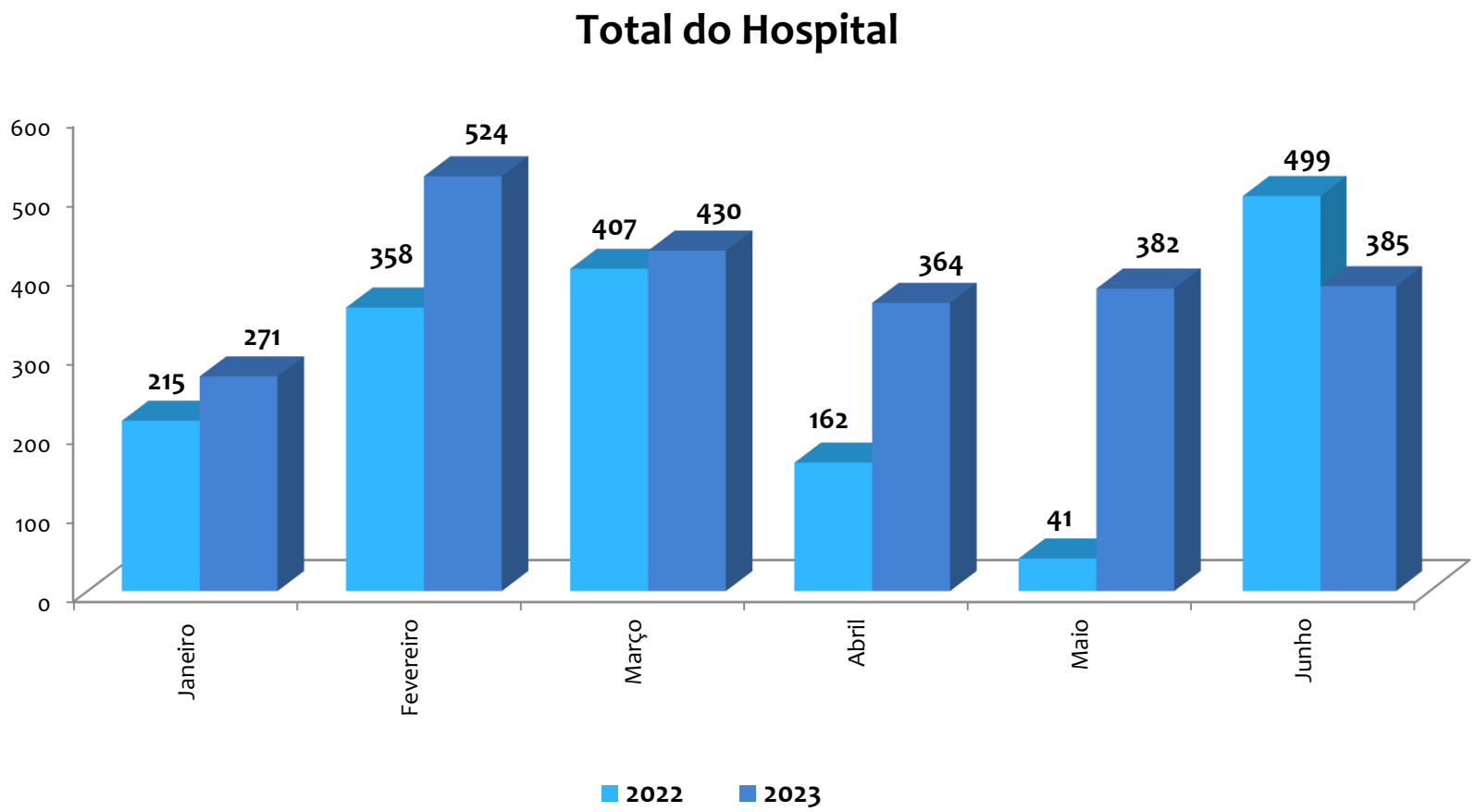
Relatório Ouvidoria/2023

No período de Janeiro a Junho de 2023, recebemos 2356 manifestações dos convênios atendidos pelo Hospital PUC-Campinas. Observamos um aumento de 7% dos atendimentos em relação ao mesmo período de 2022.

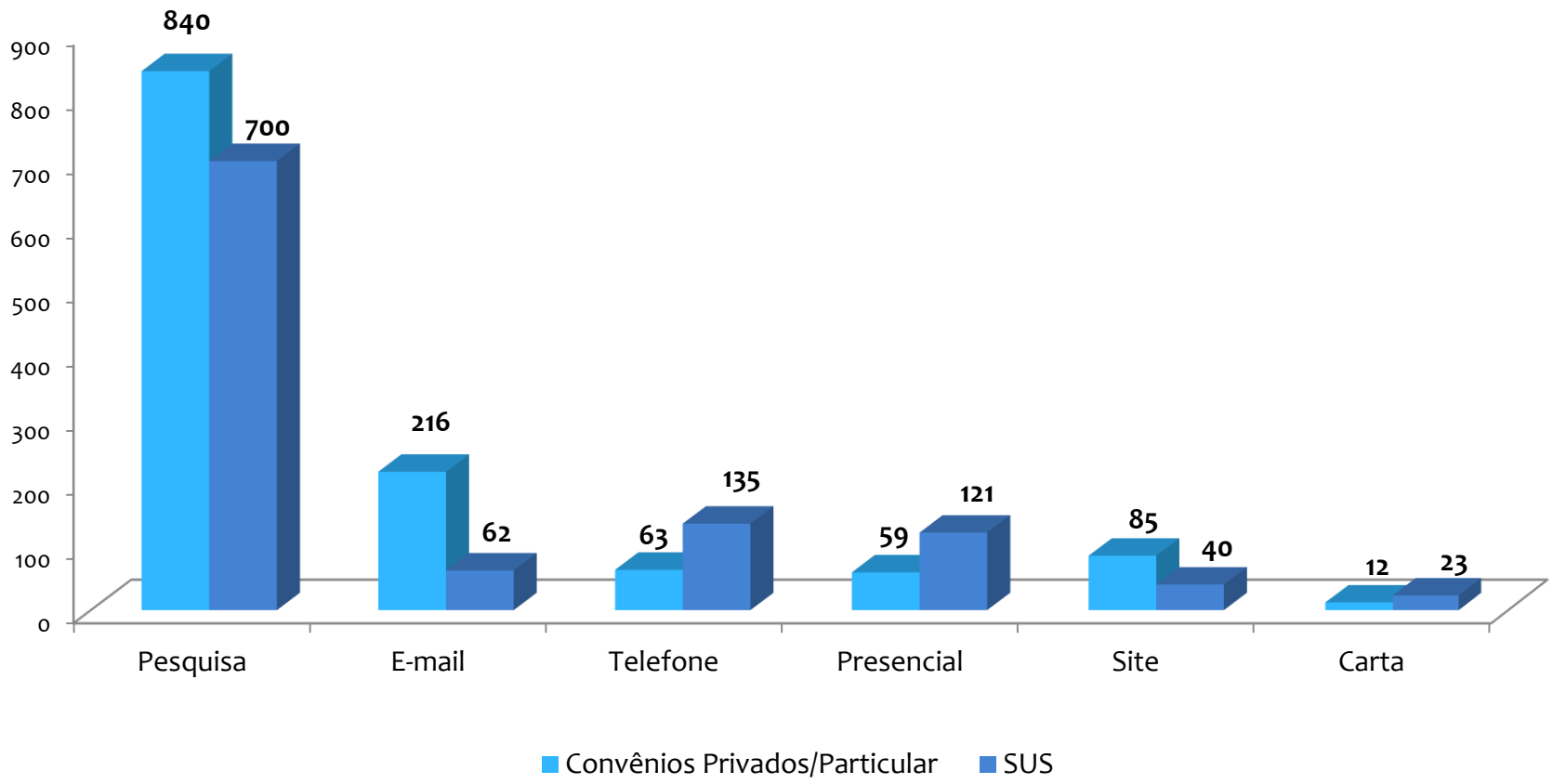


Manifestações

Manifestações	Conv.Privados Particular	SUS	Total
Elogio	858	620	1478
Reclamação	337	291	628
Solicitação	39	129	168
Informação	15	15	30
Sugestão	26	25	51
Denúncia	0	1	1
Total	1275	1081	2356

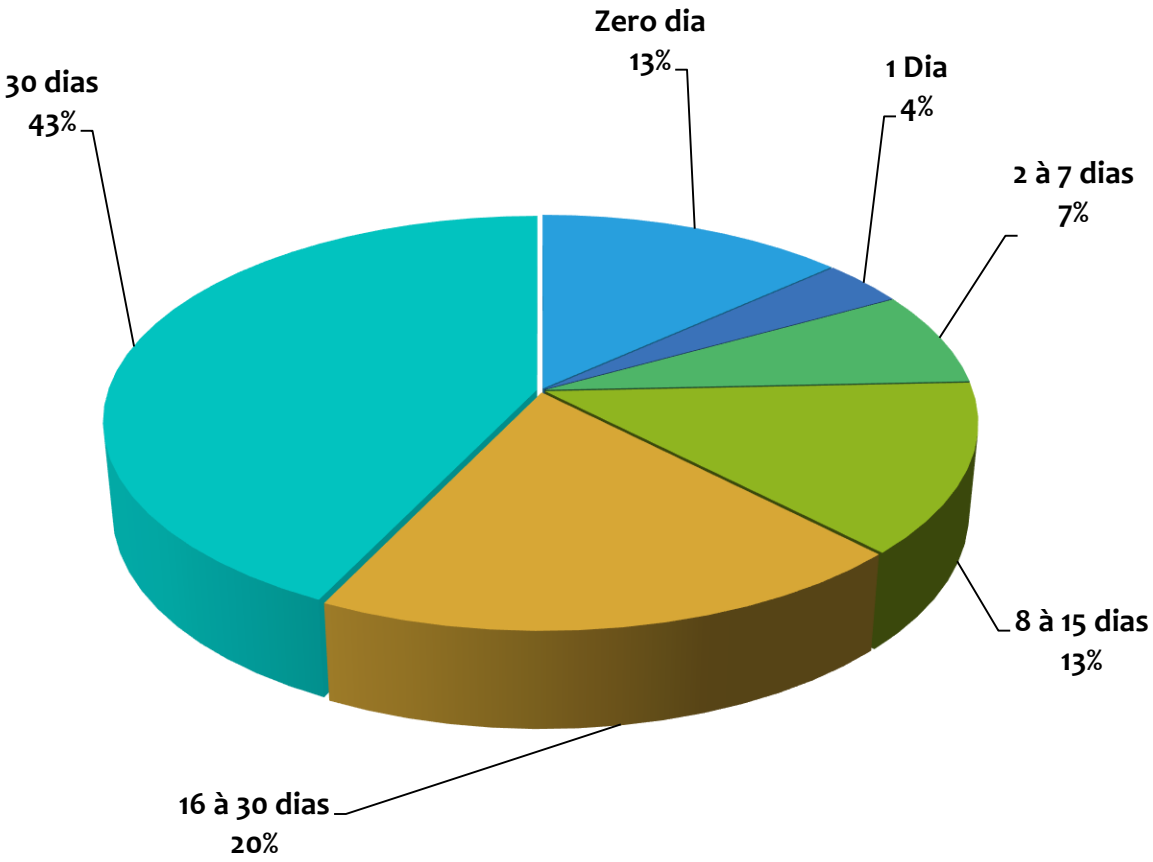
Registro das Demandas

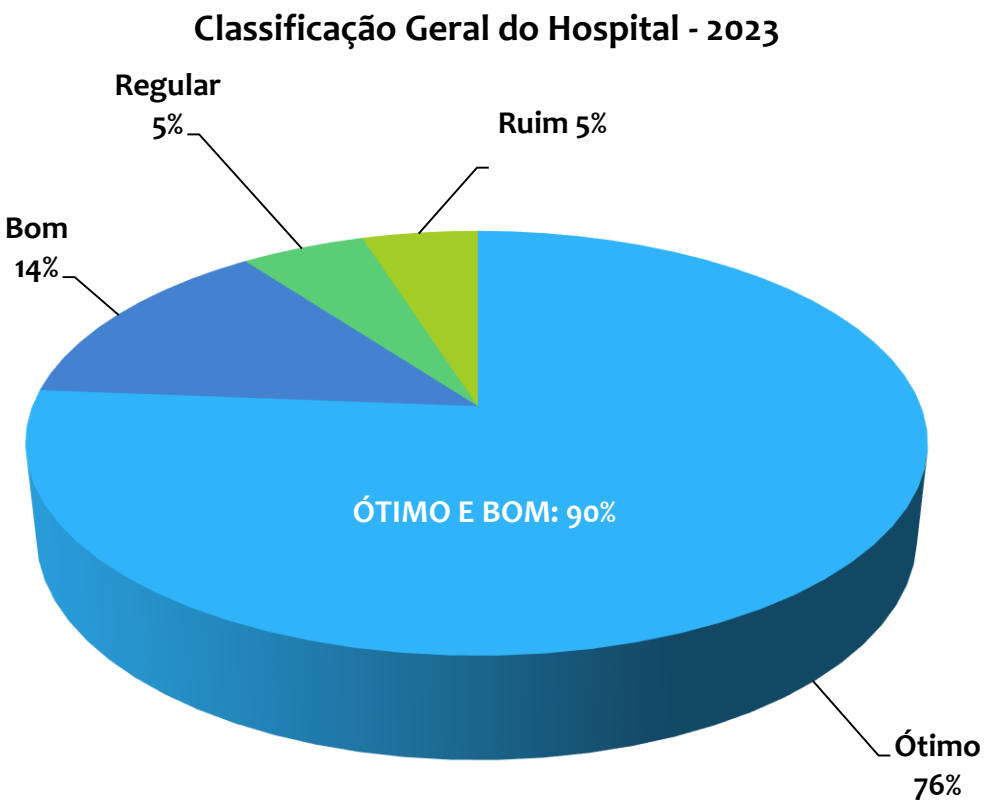
As demandas registradas foram realizadas por meio da pesquisa, e-mail, site, presencialmente, telefone e carta, conforme gráfico abaixo.



Demandas Recebidas x Concluídas

Neste período recebemos 628 reclamações. O tempo de retorno do setores e aos manifestantes foram realizados com mais de 30 dias representando 43% conforme o gráfico abaixo.



PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2023

No período de janeiro a junho de 2023, foram analisadas 817 pesquisas de satisfação, sendo 727 preenchimento espontâneo e 90 busca ativa realizada por telefone com os pacientes que utilizaram nossos serviços.