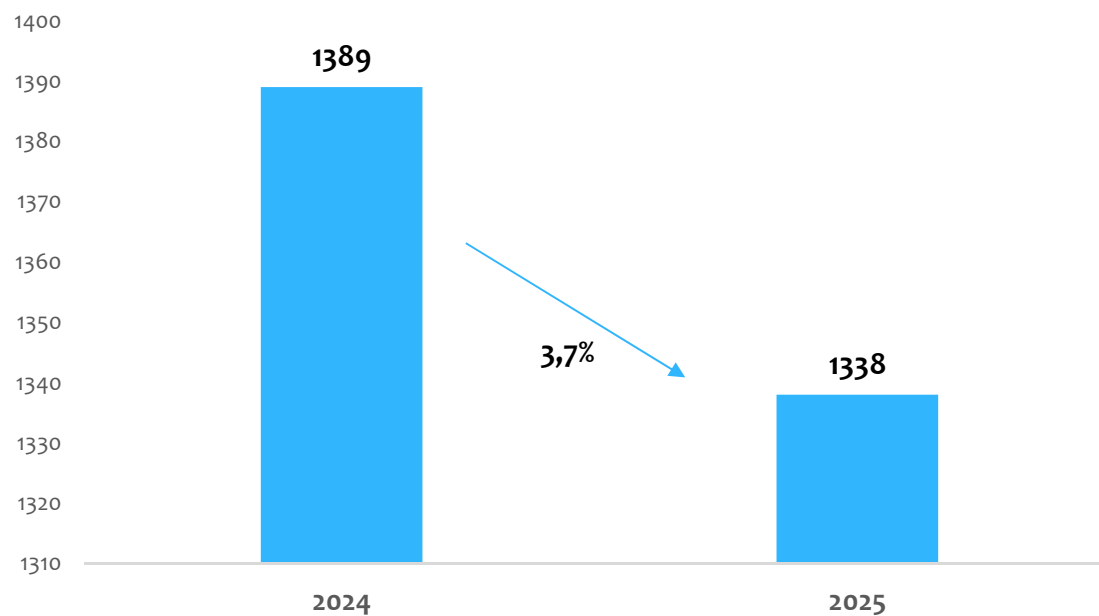


# Relatório Ouvidoria/2025



De janeiro a junho de 2025, recebemos 1.338 manifestações dos convênios atendidos pelo Hospital PUC-Campinas, uma redução de 3,7% em relação ao mesmo período de 2024.

## Manifestações Recebidas - 1º Semestre

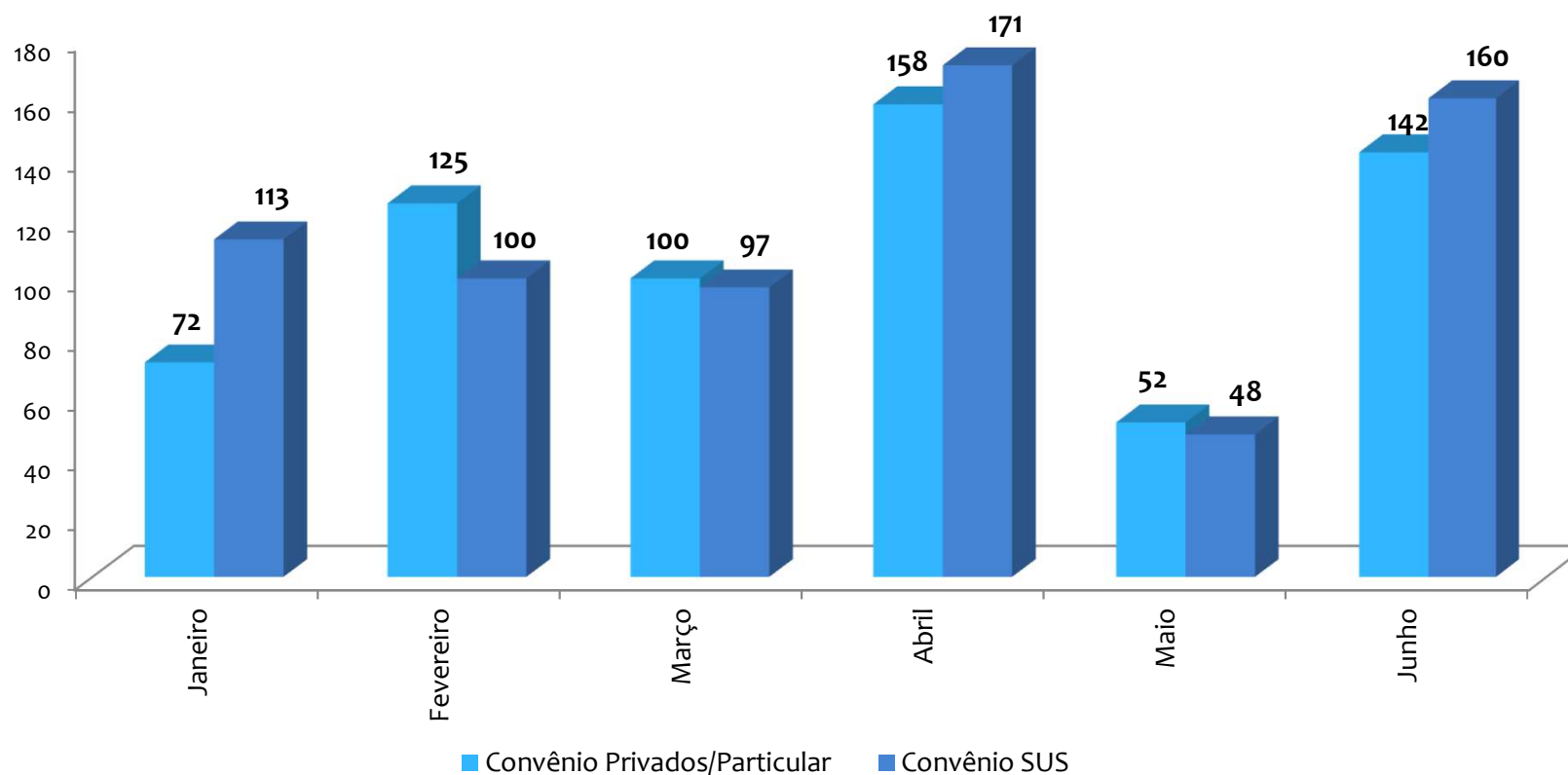


# Distribuição Mensal das Manifestações

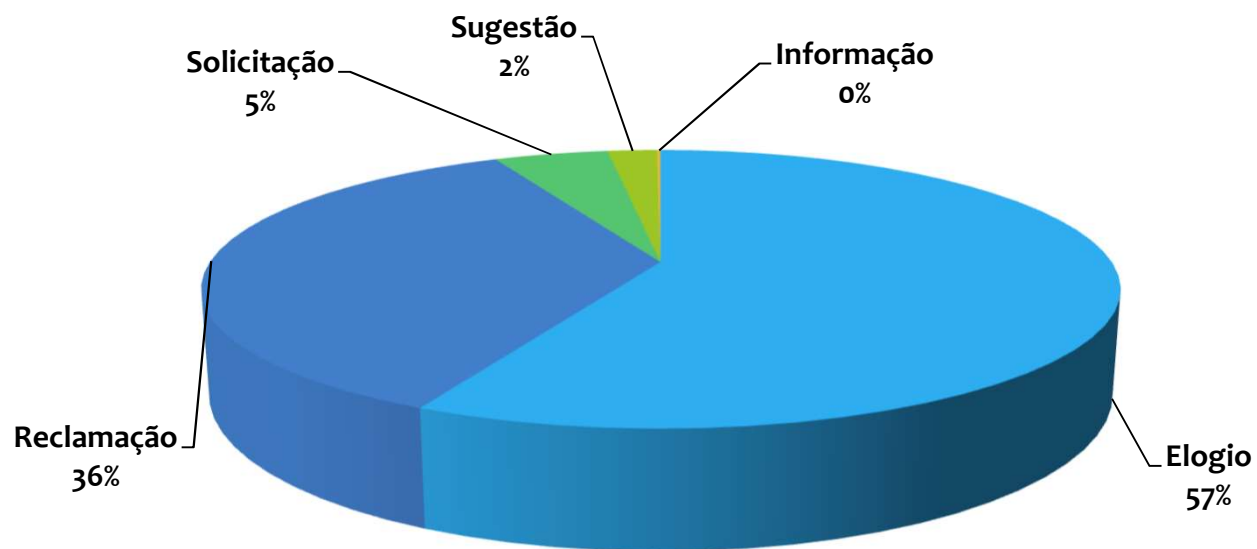


No período analisado, recebemos 649 manifestações de convênios privados/particulares, representando 49% do total, e 689 manifestações do convênio SUS, correspondendo a 51%.

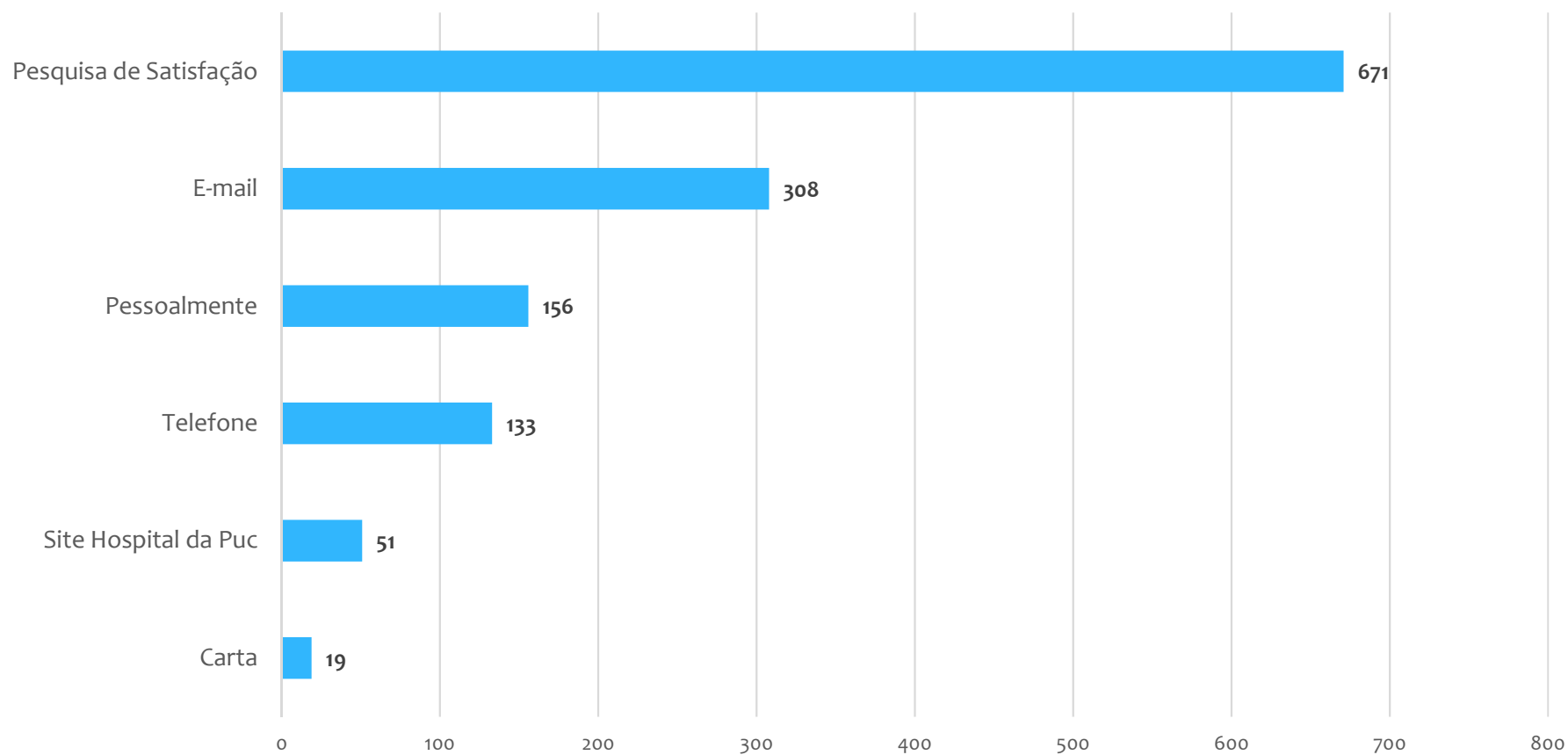
## Distribuição por Convênio das Demandas Atendidas Ouvidoria - 1º Semestre



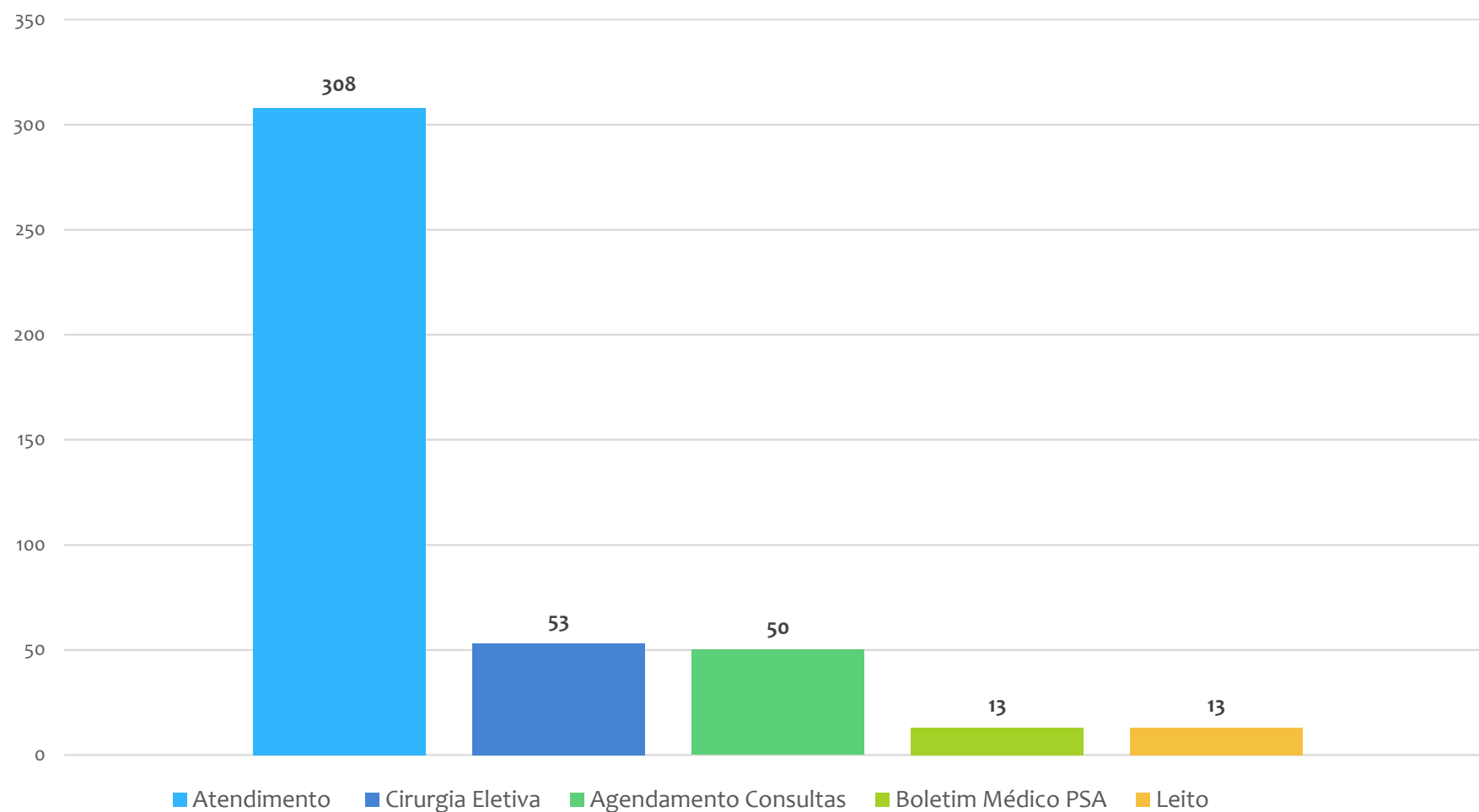
# Classificação das Manifestações



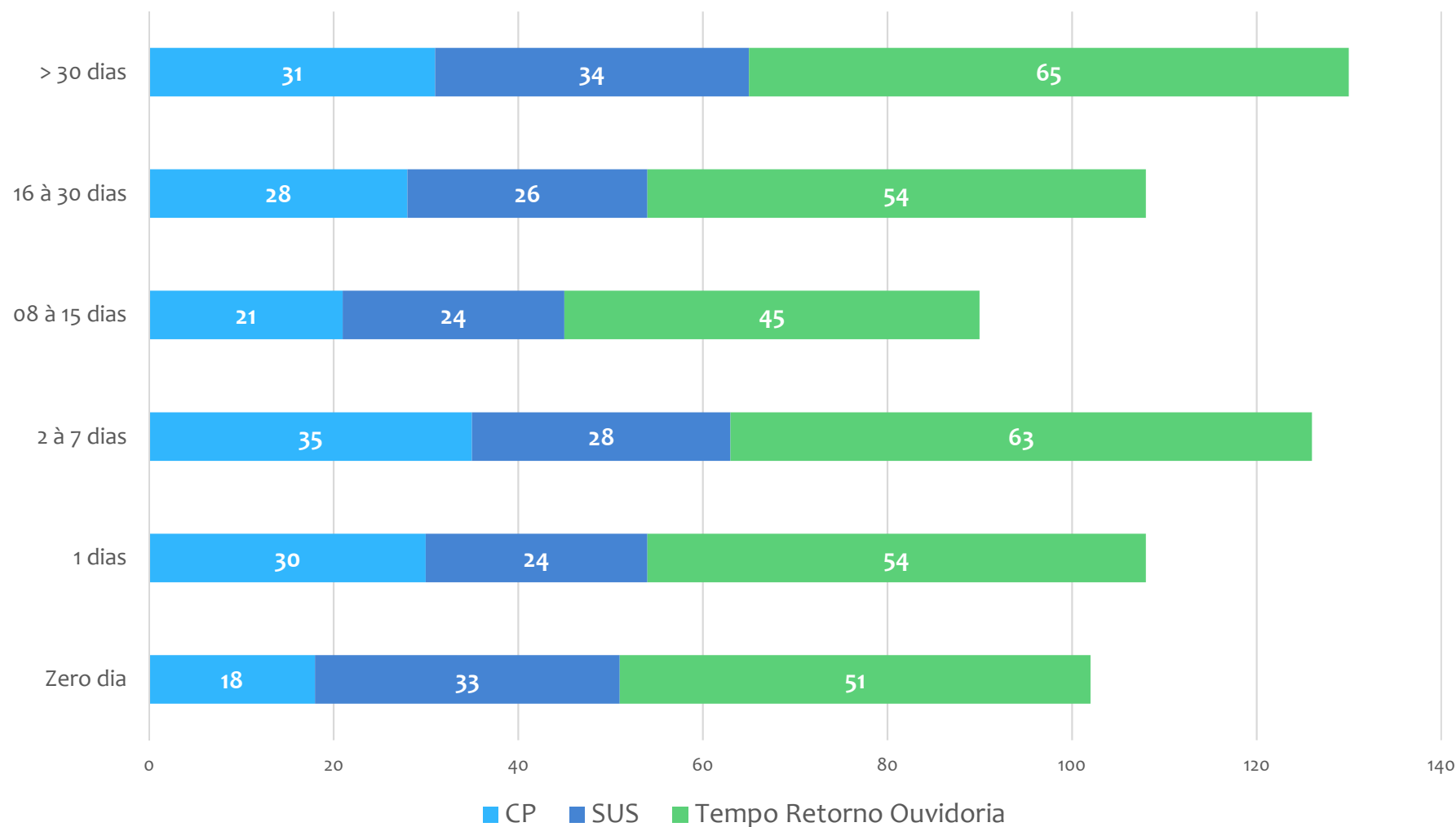
# Canais de Entrada



# Principais Temas Apontados



# Tempo Médio de Resposta (dias)



# Indicadores de Satisfação - 1º Semestre



No período de janeiro a junho de 2025, foram analisadas 573 pesquisas de satisfação, das quais 529 resultaram de preenchimento espontâneo e 44 de busca ativa, realizada por telefone com os pacientes que utilizaram nossos serviços.

As pesquisas de satisfação contemplaram as seguintes dimensões: agendamento de consultas e exames, atendimento de enfermagem, atendimento médico, atendimento na recepção, atendimento da equipe de segurança, hotelaria (acomodação e limpeza), serviços de imagem, laboratório, qualidade das refeições, humanização hospitalar, atendimento da equipe multiprofissional e atuação da Pastoral da Saúde.

## Classificação Geral do Hospital - 1º Semestre

| Serviços Hospital                | 09 a 10 | 07 a 08 | 0 a 06 |
|----------------------------------|---------|---------|--------|
| Indicaria para familiar ou amigo | 76%     | 14%     | 11%    |

| Serviços do Hospital | Sim | Não |
|----------------------|-----|-----|
| Utilizaria Novamente | 91% | 9%  |

