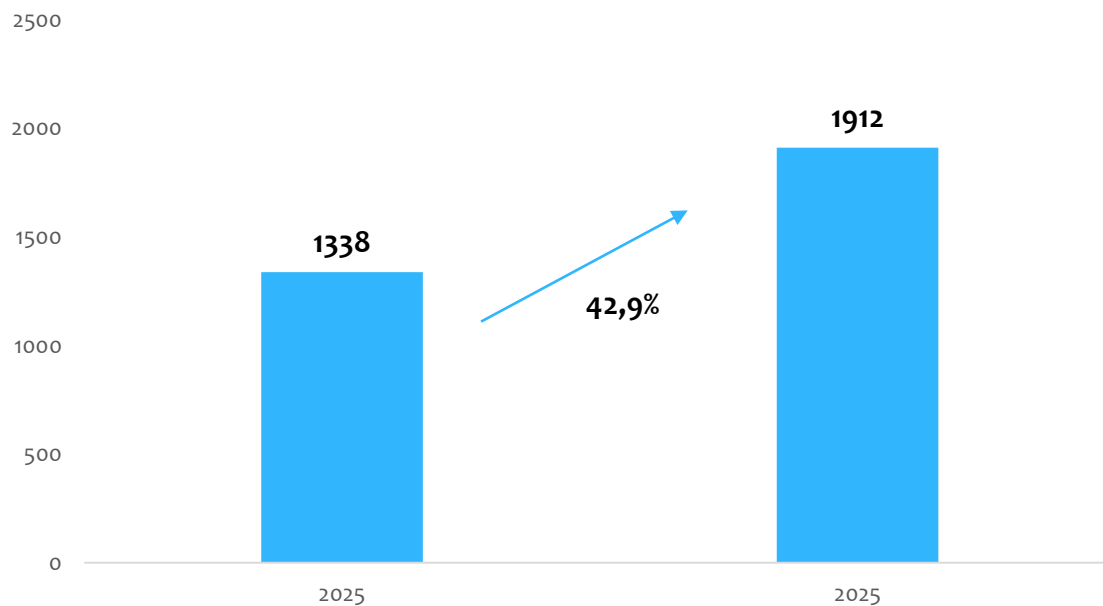


Relatório Ouvidoria/2025



De julho a dezembro de 2025, recebemos 1.912 manifestações dos convênios atendidos pelo Hospital PUC-Campinas, um aumento de 42,9% em relação ao período do 1º semestre de 2025.

Manifestações Recebidas - 2º Semestre

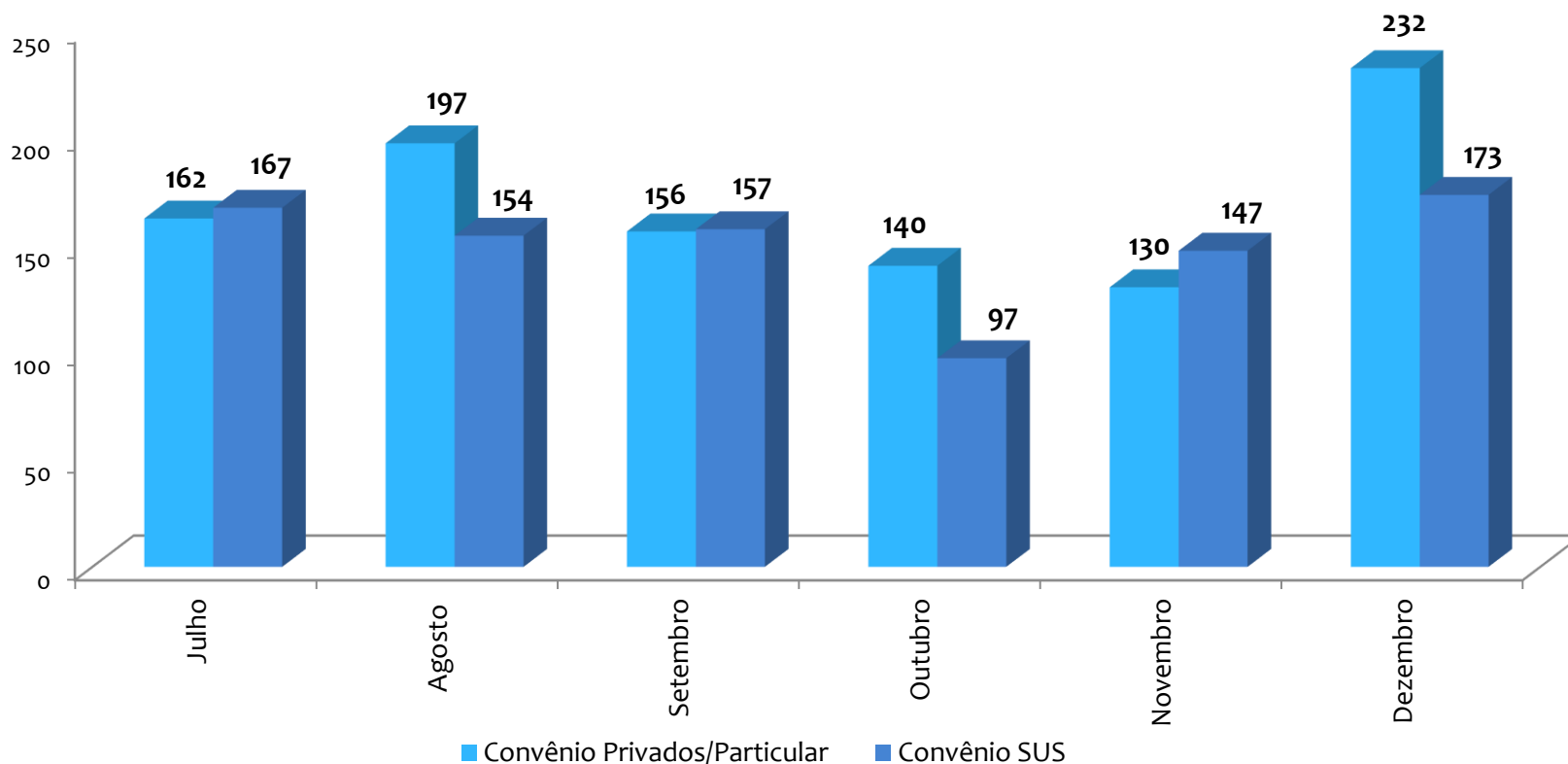


Distribuição Mensal das Manifestações



No período analisado, recebemos 895 manifestações de convênios privados/particulares, representando 47% do total, e 1017 manifestações do convênio SUS, correspondendo a 53%.

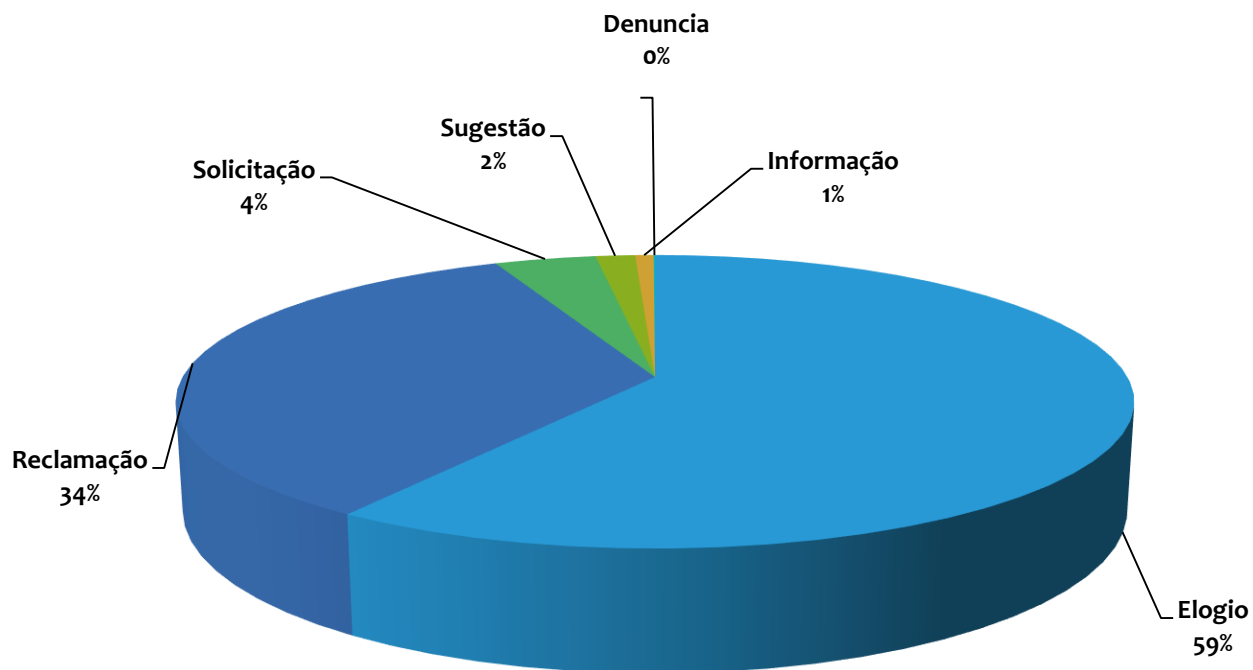
Distribuição por Convênio das Demandas Atendidas Ouvidoria - 2º Semestre



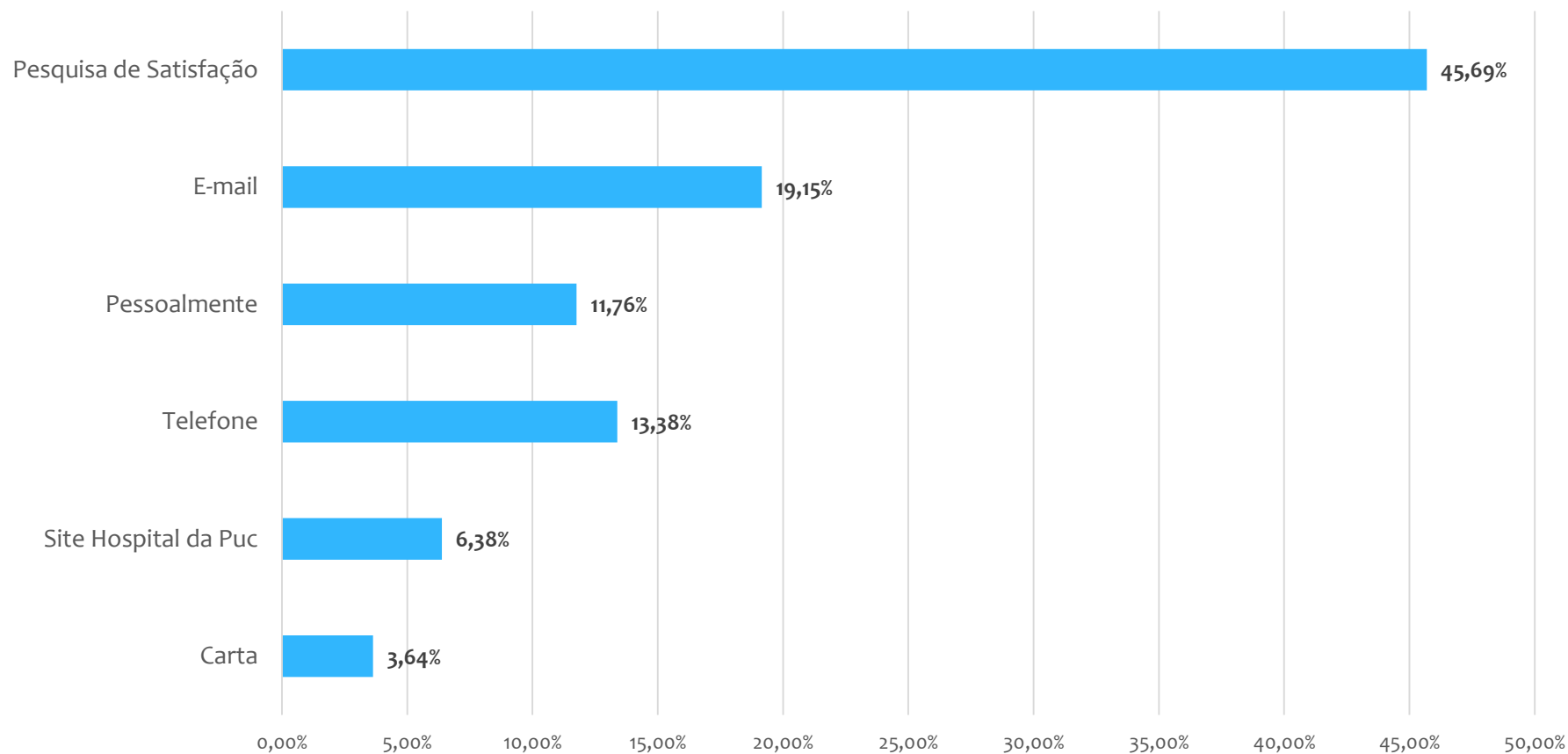
Classificação das Manifestações



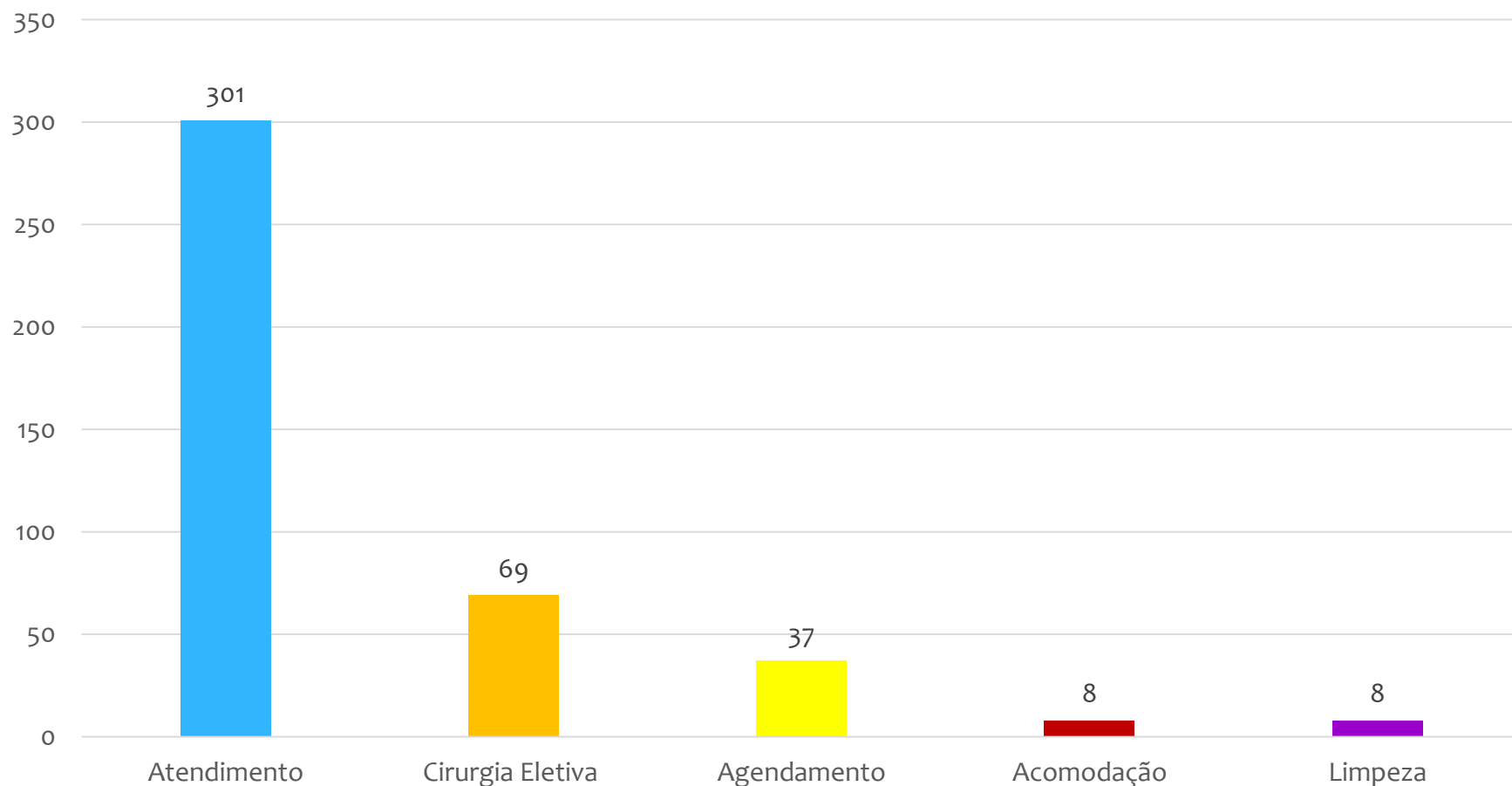
Total Manifestações Registradas - 2º Semestre



Canais de Entrada



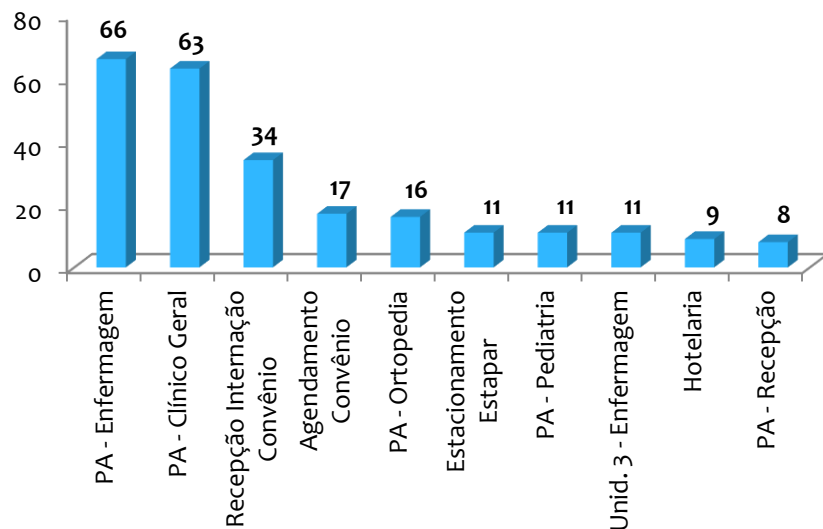
Principais Temas Apontados



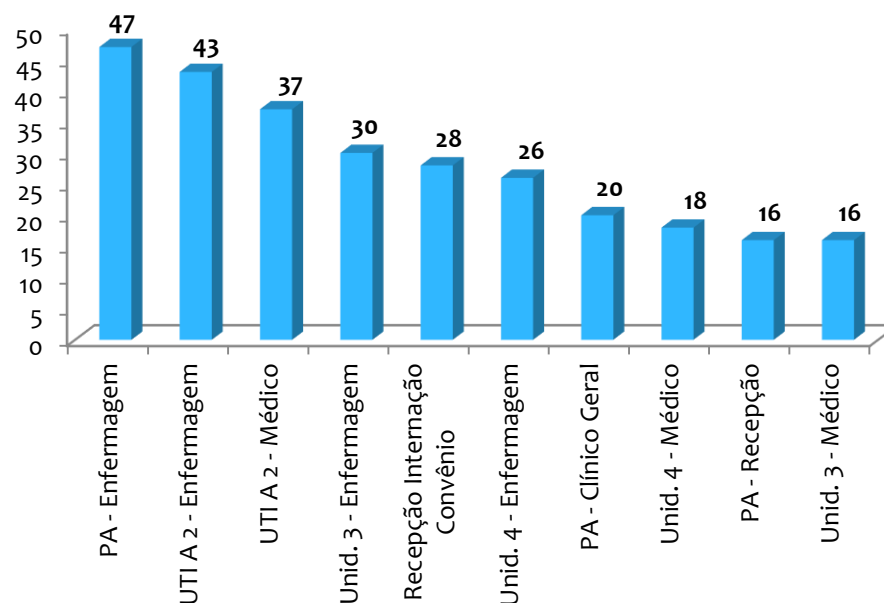
Atendimento Convênio Privado/Particular



10 Setores Mais Reclamados Convênio Privado/Particular



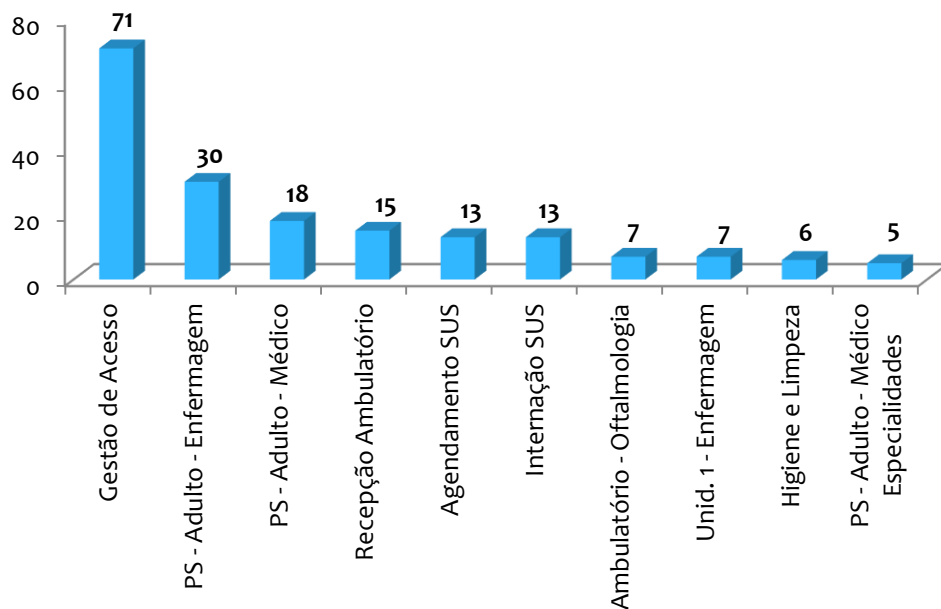
10 Setores Mais Elogiados Convênios Privados/Particulares



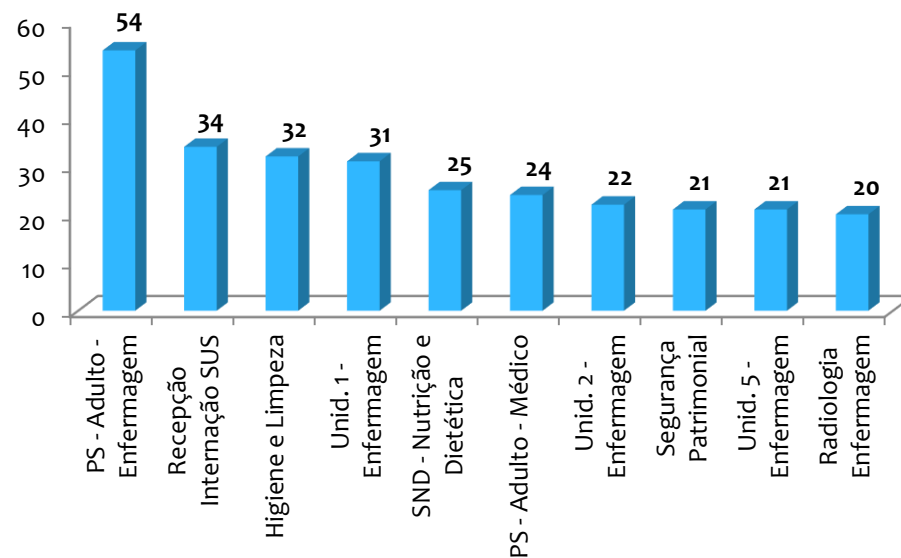
Atendimento SUS



10 Setores Mais Reclamados SUS

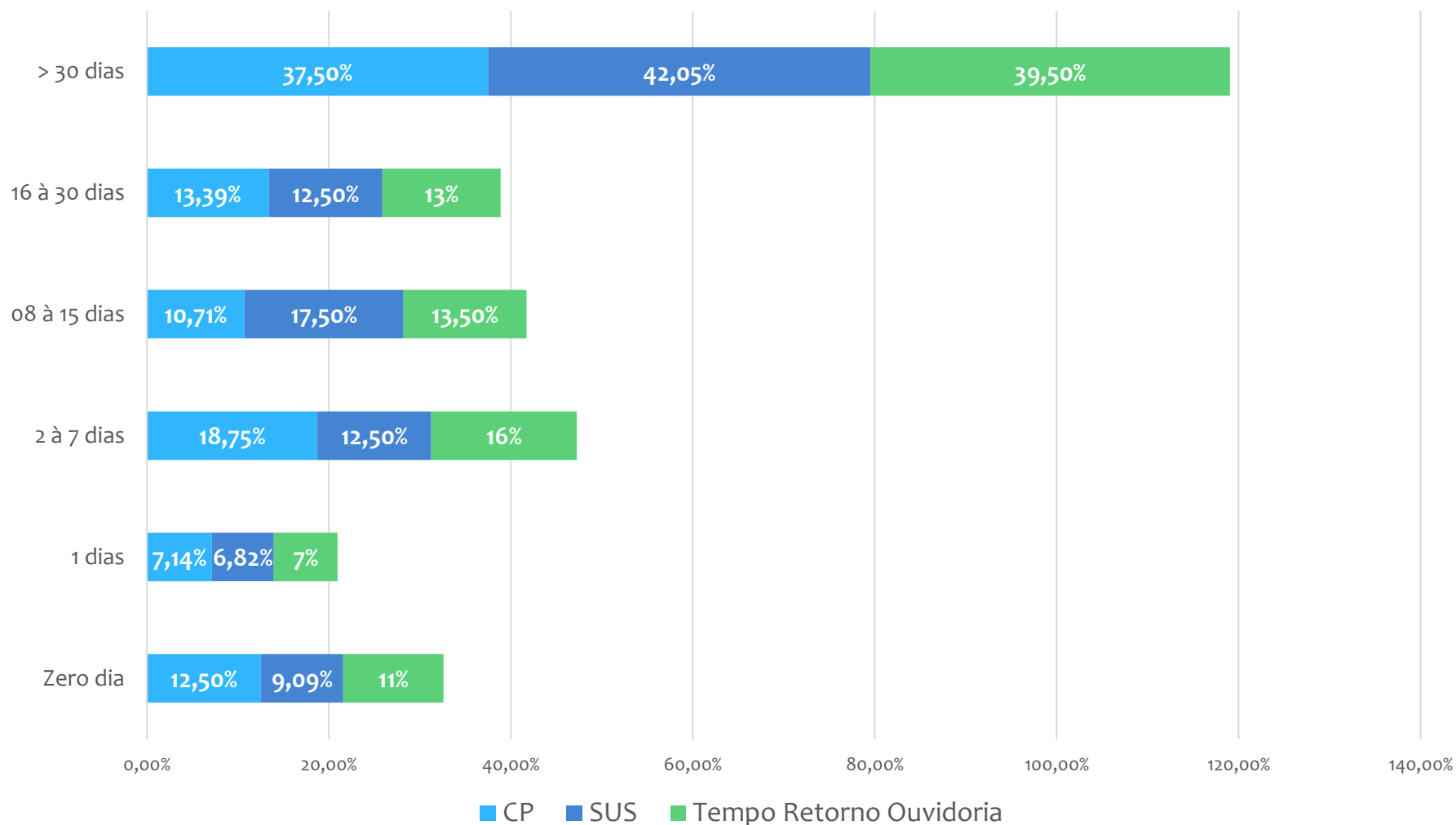


10 Setores Mais Elogiados SUS



*Gestão de Acesso, refere-se a demora para realizar a cirurgia eletiva

Tempo Médio de Resposta (dias)



Indicadores de Satisfação - 2º Semestre



No período de julho a dezembro de 2025, foram analisadas 619 pesquisas de satisfação, das quais 578 resultaram de preenchimento espontâneo e 41 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.

Serviços Hospital	09 a 10	07 a 08	0 a 06
Indicaria para familiar ou amigo	69,14%	14,04%	16,8%

Serviços do Hospital	Sim	Não
Utilizaria Novamente	86,27%	13,73%

CLASSIFICAÇÃO GERAL DO HOSPITAL - 2º SEMESTRE

