

**RELATORIO GERENCIAL
REFERENTE AO MÊS DE NOVEMBRO 2011**

SERVIÇO DE OUVIDORIA

Vinhedo, 31 de Dezembro 2011

**Relatório Gerencial do Serviço de Ouvidoria no período de
01 a 30 de Novembro 2011.**

O Serviço de Ouvidoria vem cumprindo o que determina o seu regimento interno pois funciona como um canal de comunicação de uma Gestão participativa. Recebe e examina sugestões, reclamações, elogios e denúncias dos cidadãos relativas as atividades da Santa Casa, encaminha às unidades essas manifestações, acompanha as providências adotadas e garante o retorno aos interessados.

Produz relatórios que geram expectativas relativas ao diagnóstico da instituição traçado pela população, sugere mudanças, tanto Gerenciais como procedimentais, a partir da análise e interpretação das manifestações. Encaminha aos setores competentes todos os elogios tão logo sejam identificados e guarda sigilo referente às informações recebidas.

A ouvidoria vem atuando de forma mais dialogada e estratégica, onde os contatos permitem que os clientes façam as argumentações que lhes parecem ser necessárias, ofereçam dados e informações sobre as questões levantadas, apontem pessoas ou setores envolvidos nas reclamações, denúncias ou sugestões, suprimindo uma possível insatisfação, onde cada caso tem seu nível de complexidade.

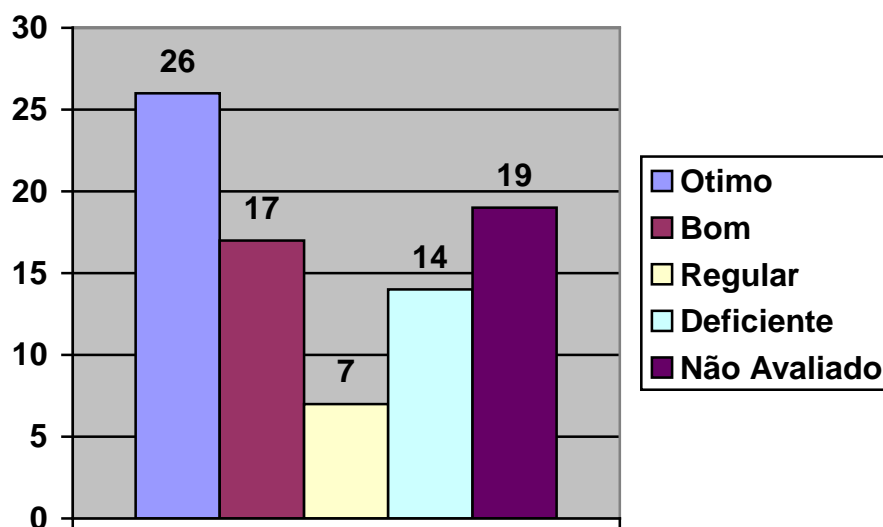
O presente relatório tem como objetivo apresentar os resultados do mês de novembro de 2011, por meio de levantamentos e dados extraídos através do contato com clientes internos e externos, após ter ouvido, registrado e encaminhado às manifestações para as respectivas áreas.

Este serviço recebeu no mês de Novembro um total de 89 demandas, 03 por procura pessoal, 02 por e-mail e 84 por Caixas de sugestões, sendo 16 demandas identificadas e somente 05 registradas. Hoje o serviço de Ouvidoria não encontra dificuldade na resolução e retorno das ações, podemos observar que dos 05 casos registrados somente 01 não foi dado retorno ao usuário, mas esta sendo concluído.

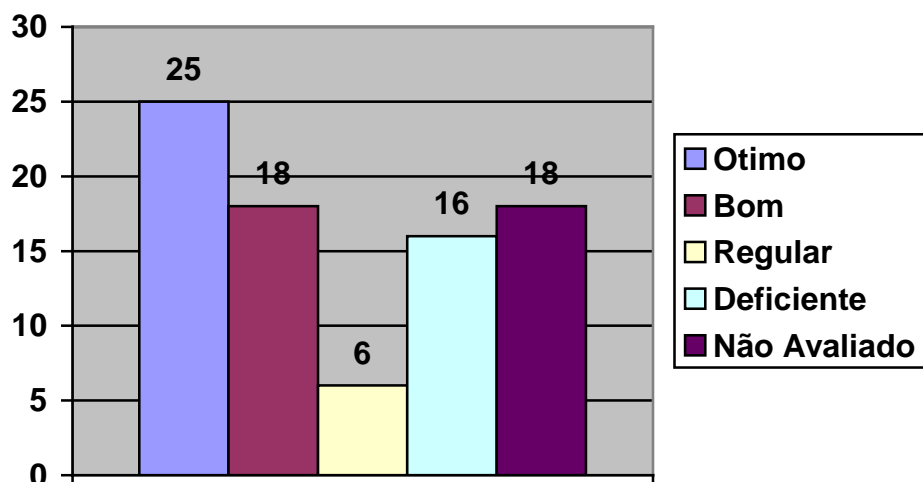
Em anexo segue planilha de avaliação do atendimento proveniente das caixas de sugestões, do Pronto Socorro, Ambulatório Sus, Pronto Atendimento de Convênios, Radiologia – Cemedi, Recepção Central abrangendo as unidades de internação. Foram tabulados todos os itens com pontuação em ótimo, bom, regular e deficiente juntamente com as principais manifestações dos usuários.

Os Gráficos abaixo mostram a pontuação das unidades de negocio que fazem parte das Unidades de Atendimento do hospital, após tabulação nos itens: Ótimo, Bom, Regular, Deficiente e Não Avaliado.

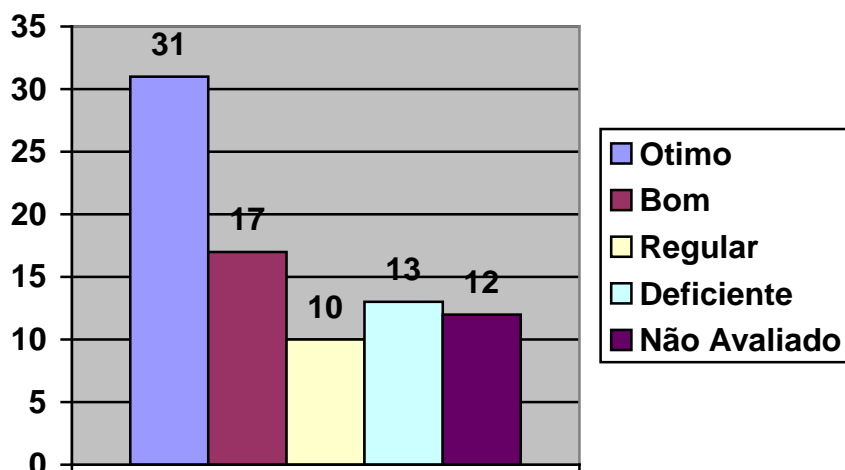
Atendimento de enfermagem



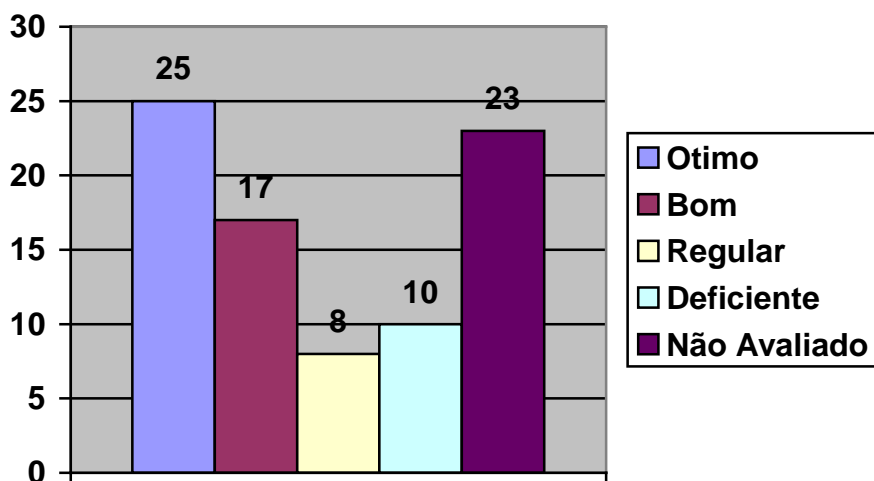
Atendimento Médico



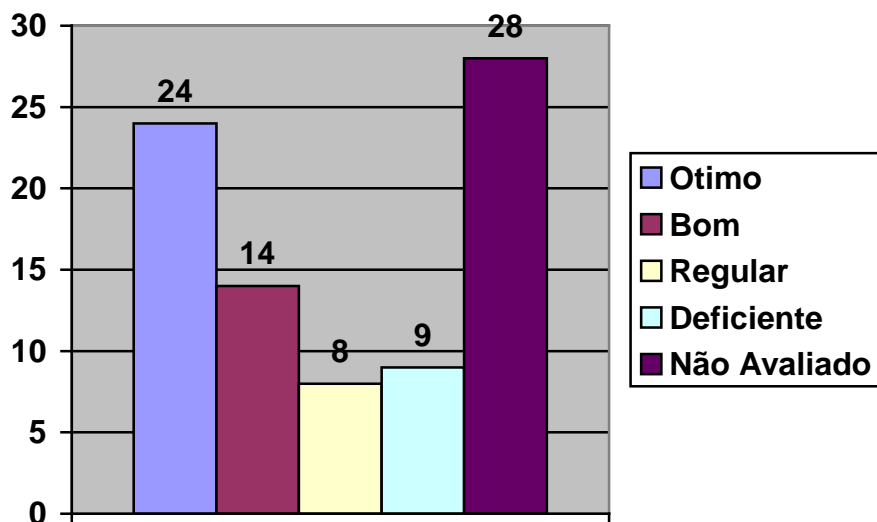
Atendimento de Recepção



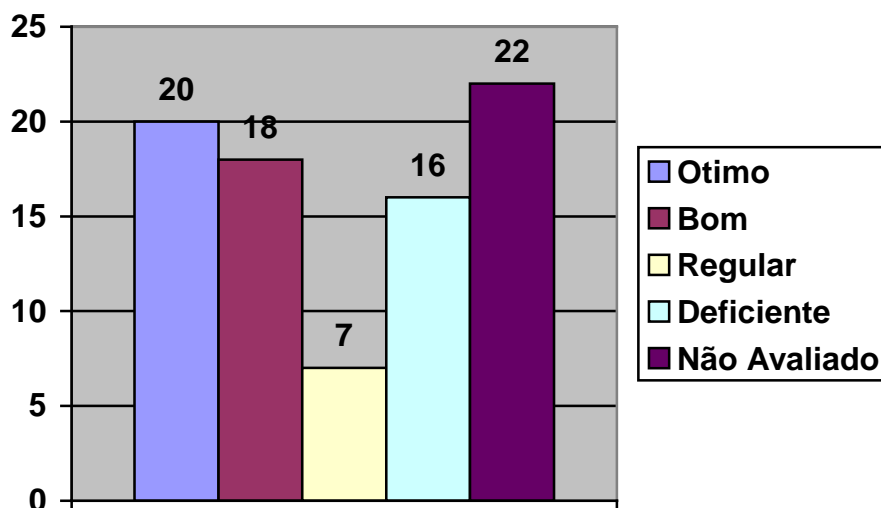
Atendimento/ Higiene



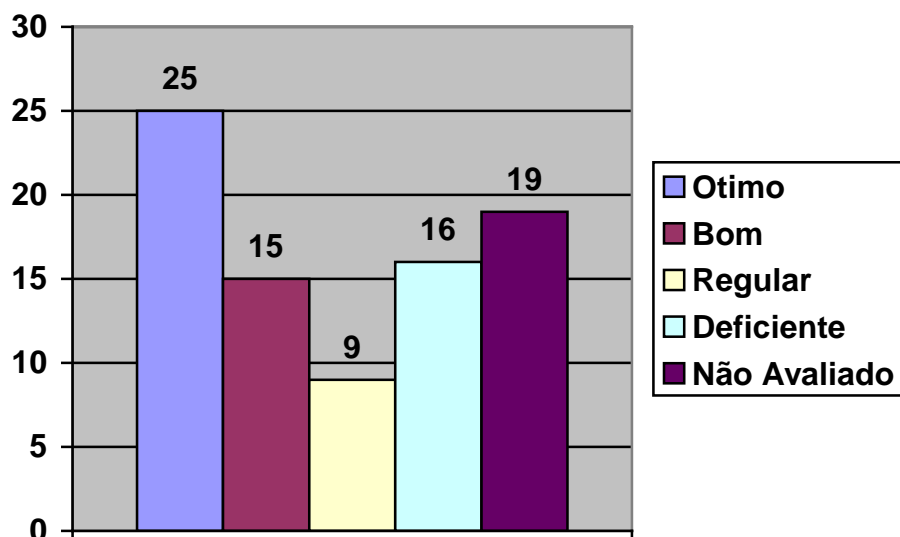
Atendimento (SND)



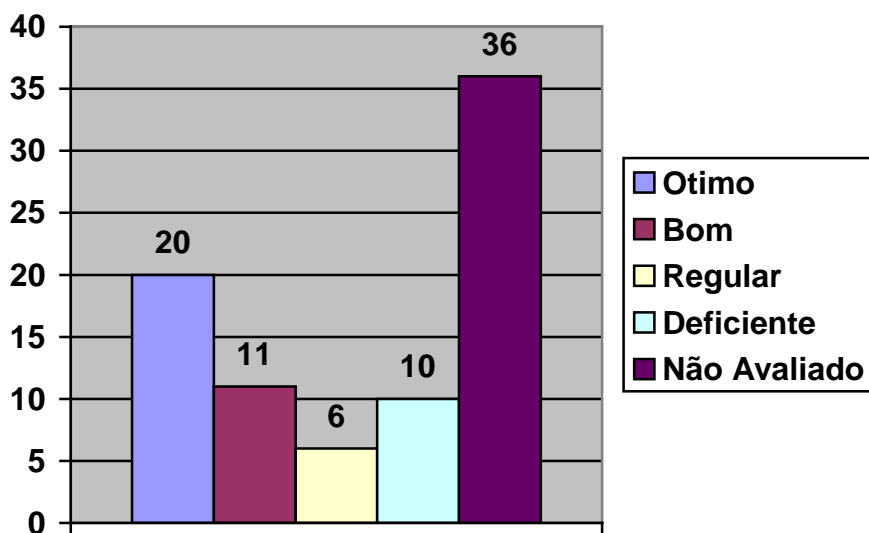
Acomodações



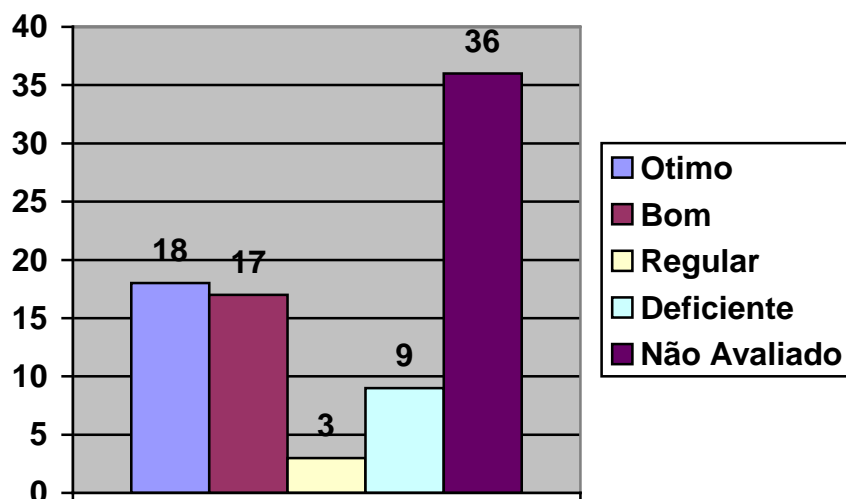
Administração



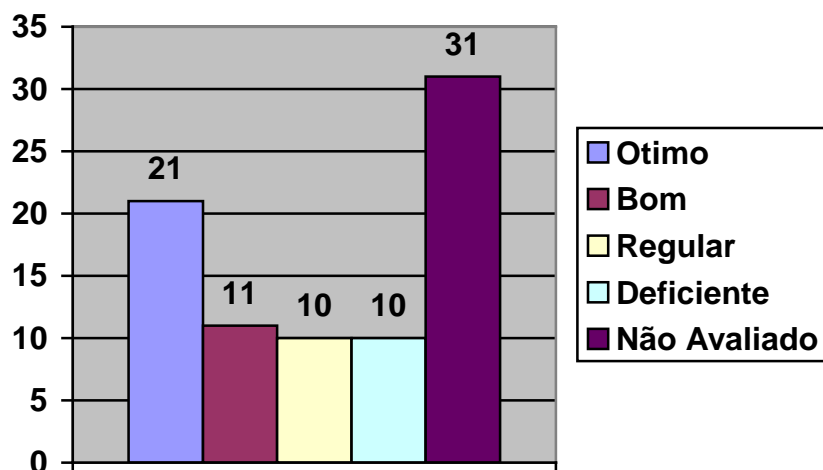
Serviço Social



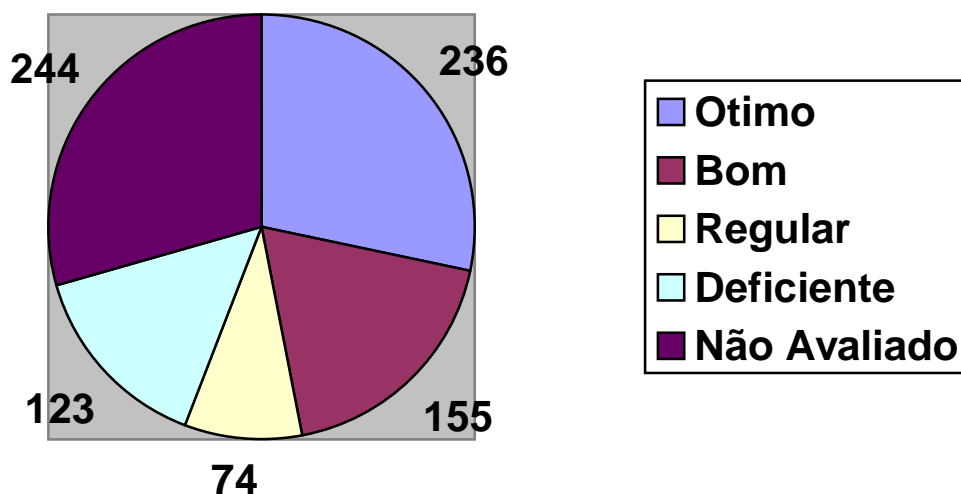
Atendimento Cantina



Centro Cirúrgico



Observamos no gráfico abaixo a pontuação Geral das Unidades de Atendimento por Caixas de Sugestões.



O item **NÃO AVALIADO** se refere ao serviço que o cidadão não utilizou ou não teve acesso, dos quais: **Cantina, Centro Cirúrgico e Serviço Social**, são os mais pontuados como não avaliados, pois somente são utilizados por pacientes e/ou acompanhantes em determinadas unidades.