

INDICADORES DE PRODUÇÃO PESQUISA DE SATISFAÇÃO

INDICADORES PESQUISA DE SATISFAÇÃO

| INDICADORES OPERACIONAIS - HOSPITAL             | JAN   | FEV   | MAR   | ABR   | MAI   | JUN   | JUL   | AGO     | SET | OUT | NOV | DEZ |
|-------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---------|-----|-----|-----|-----|
| QUANTIDADE DE PESQUISAS DE SATISFAÇÃO APLICADAS | 627   | 546   | 786   | 784   | 673   | 761   | 616   | 726     |     |     |     |     |
| QUANTIDADE DE PESQUISAS DE SATISFAÇÃO RECEBIDA  | 627   | 546   | 786   | 784   | 673   | 761   | 616   | 726     |     |     |     |     |
| QUANTIDADE DE PESQUISAS DE SATISFAÇÃO POSITIVAS | 618   | 542   | 779   | 777   | 666   | 750   | 613   | 718     |     |     |     |     |
| QUANTIDADE TOTAL DE ATENDIMENTOS                | 719   | 868   | 1064  | 1147  | 1109  | 1131  | 1143  |         |     |     |     |     |
| % DE PESQUISAS REALIZADAS                       | 87,20 | 62,90 | 73,87 | 68,35 | 60,69 | 67,29 | 53,89 | #DIV/0! |     |     |     |     |
| % DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO                      | 98,56 | 99,27 | 99,11 | 99,11 | 98,96 | 98,55 | 99,51 | 98,90   |     |     |     |     |

INDICADORES DE OUVIDORIA

| INDICADORES OPERACIONAIS (BASE DE DADOS)                        | JAN  | FEV | MAR  | ABR  | MAI  | JUN  | JUL  | AGO  | SET | OUT | NOV | DEZ |
|-----------------------------------------------------------------|------|-----|------|------|------|------|------|------|-----|-----|-----|-----|
| QUANTIDADE DE OUVIDORIAS REGISTRADAS (INTERNAS)                 | 3    | 0   | 2    | 2    | 4    | 5    | 3    | 3    |     |     |     |     |
| QUANTIDADES DE RESOLUÇÕES DAS OUVIDORIAS REGISTRADAS (INTERNAS) | 3    | 0   | 2    | 2    | 4    | 5    | 3    | 3    |     |     |     |     |
| TAXA DE RESOLUÇÃO DAS QUEIXAS RECEBIDAS INTERNAMENTE            | 100% | NA  | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |     |     |     |     |
| QUANTIDADES DE OUVIDORIAS RECEBIDAS – SES/PE                    | 0    | 0   | 2    | 1    | 0    | 1    | 0    | 1    |     |     |     |     |
| QUANTIDADES DE RESOLUÇÕES OUVIDORIAS RECEBIDAS – SES/PE         | 0    | 0   | 2    | 1    | 0    | 1    | 0    | 1    |     |     |     |     |
| TAXA DE RESOLUÇÃO DAS QUEIXAS RECEBIDAS DA SES/PE               | NA   | NA  | 100% | 100% | NA   | 100% | 100% | 100% |     |     |     |     |

