

HOSPITAL OSWALDO CRUZ

do do Sistema de Gestão de Ouvidorias

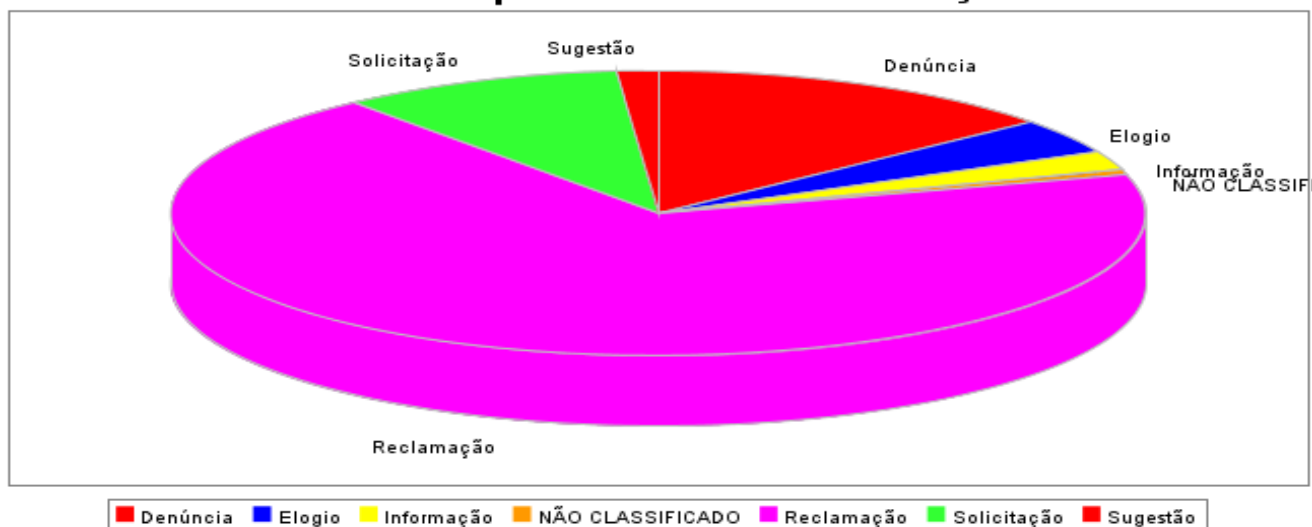
Período de 01/01/2009 a 31/12/2009

1 - Indicadores Gerais

HOSPITAL OSWALDO CRUZ

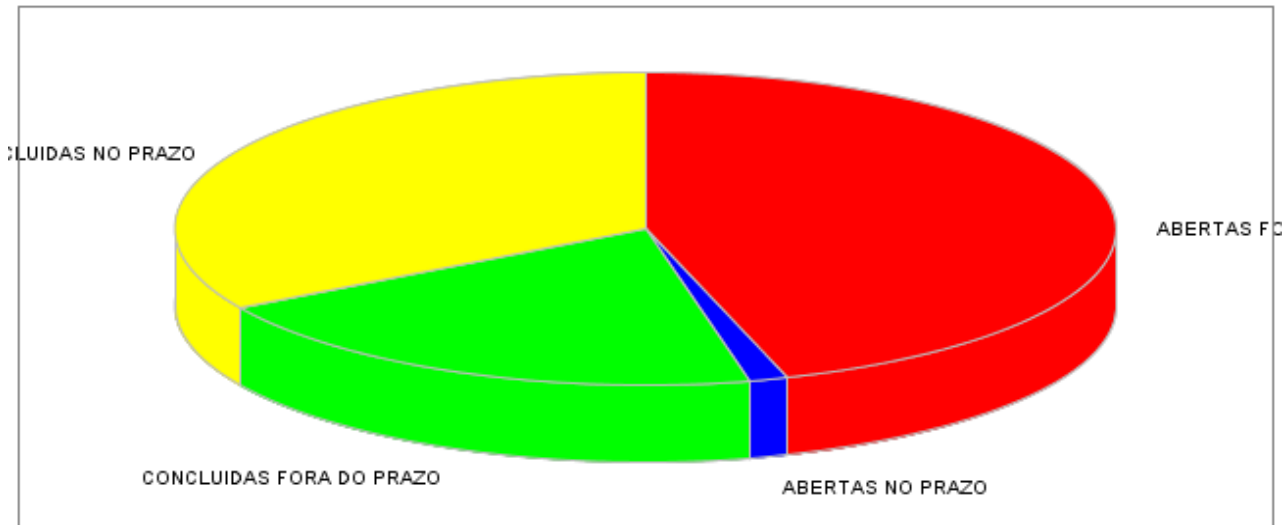
Período de: 01/01/2009 a 31/01/2010

Estatística por Natureza de Manifestação



Natureza	Número Absoluto	Percentual
DENÚNCIA	31	13,84%
ELOGIO	9	4,02%
INFORMAÇÃO	5	2,23%
NÃO CLASSIFICADO	1	0,45%
RECLAMAÇÃO	154	68,75%
SOLICITAÇÃO	21	9,38%
SUGESTÃO	3	1,34%
Total = 224		

Atividade das Manifestações

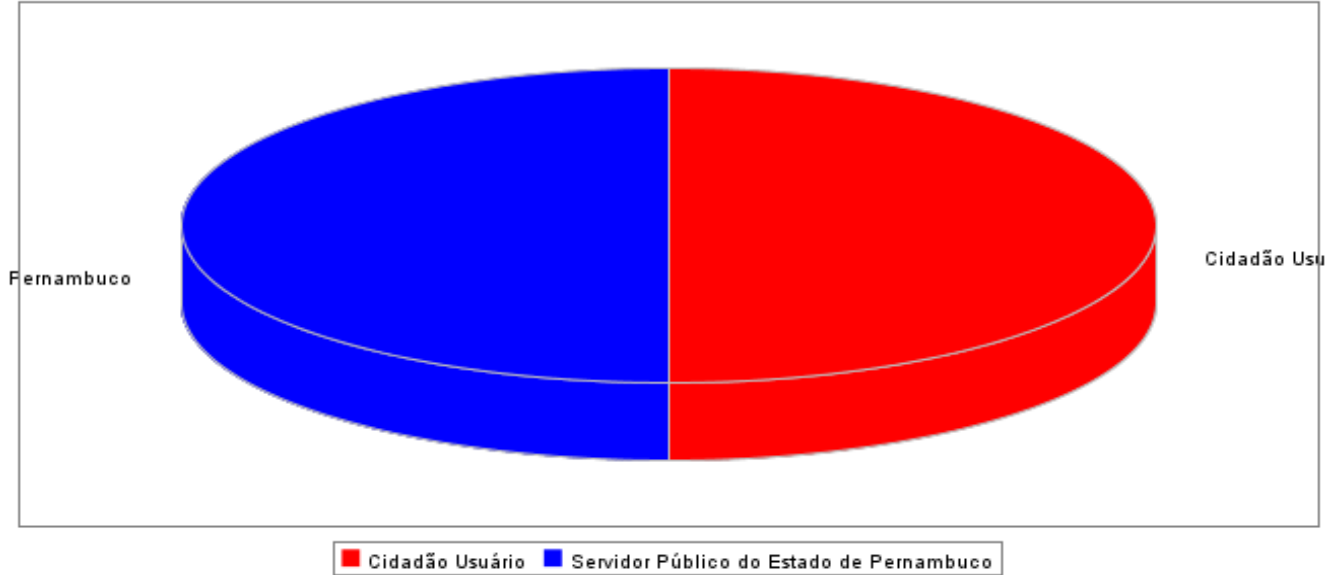


■ ABERTAS FORA DO PRAZO ■ ABERTAS NO PRAZO ■ CONCLUÍDAS FORA DO PRAZO ■ CONCLUÍDAS NO PRAZO

Descrição	Número Absoluto	Percentual
ABERTAS FORA DO PRAZO	101	45,09%
ABERTAS NO PRAZO	3	1,34%
CONCLUÍDAS FORA DO PRAZO	45	20,09%
CONCLUÍDAS NO PRAZO	75	33,48%
Total	224	100%

2 - Pesquisa de Satisfação da Rede de Ouvidores

Estatística de Tipo de Usuário da Ouvidoria



Total de atendimentos no período: 224

Total de atendimentos concluídos: 120

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 6

Descrição

Cidadão Usuário

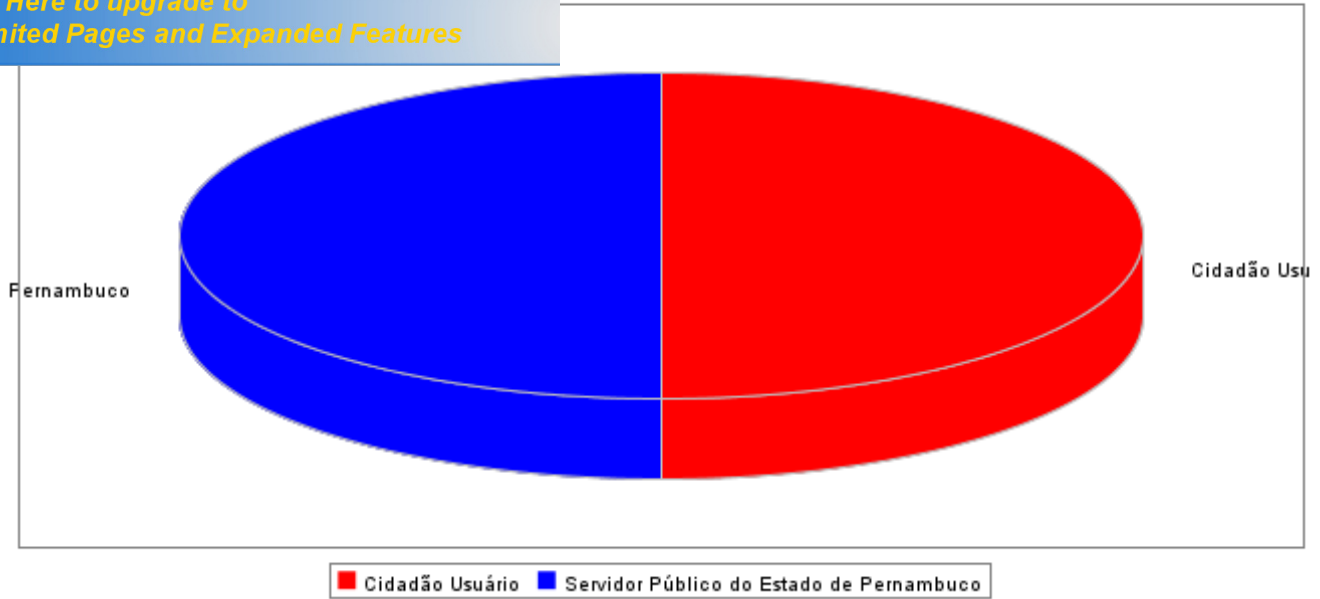
Servidor Público do Estado de Pernambuco

Percentual

50,00

50,00

Perfil de Usuário da Ouvidoria



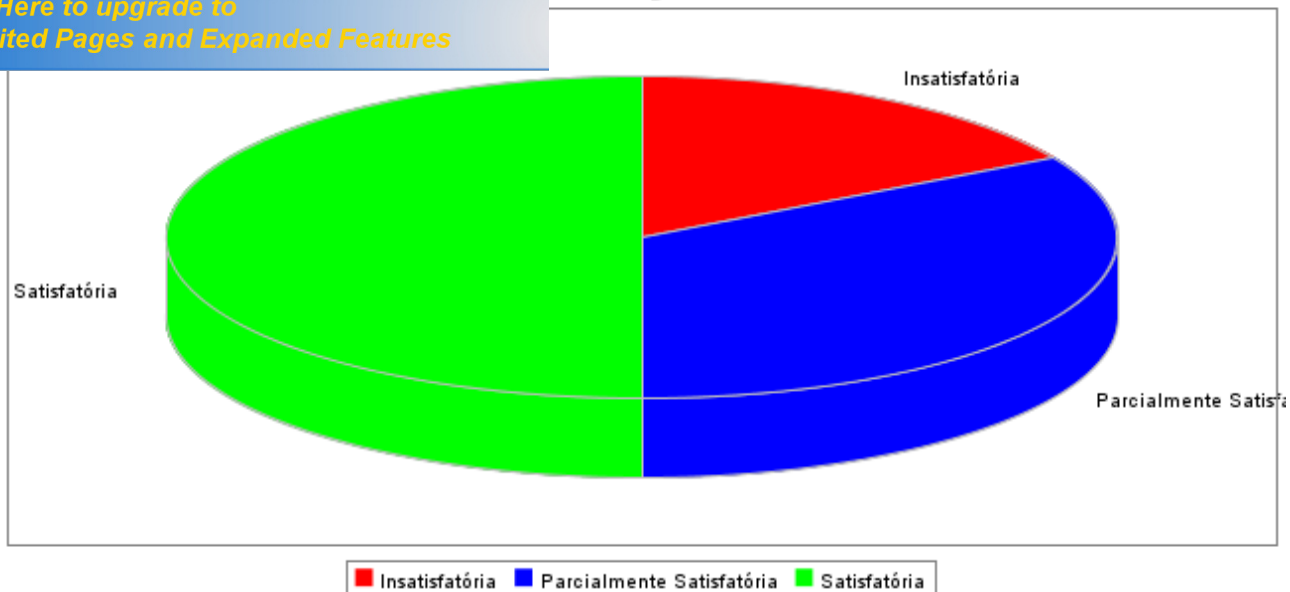
Total de atendimentos no período: 224

Total de atendimentos concluídos: 120

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 6

Descrição	Percentual
Amigos	33,33%
Internet	0,00%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	33,33%
Órgãos do Governo	16,67%
Panfleto/Cartazes	16,67%

Satisfação do Manifestante



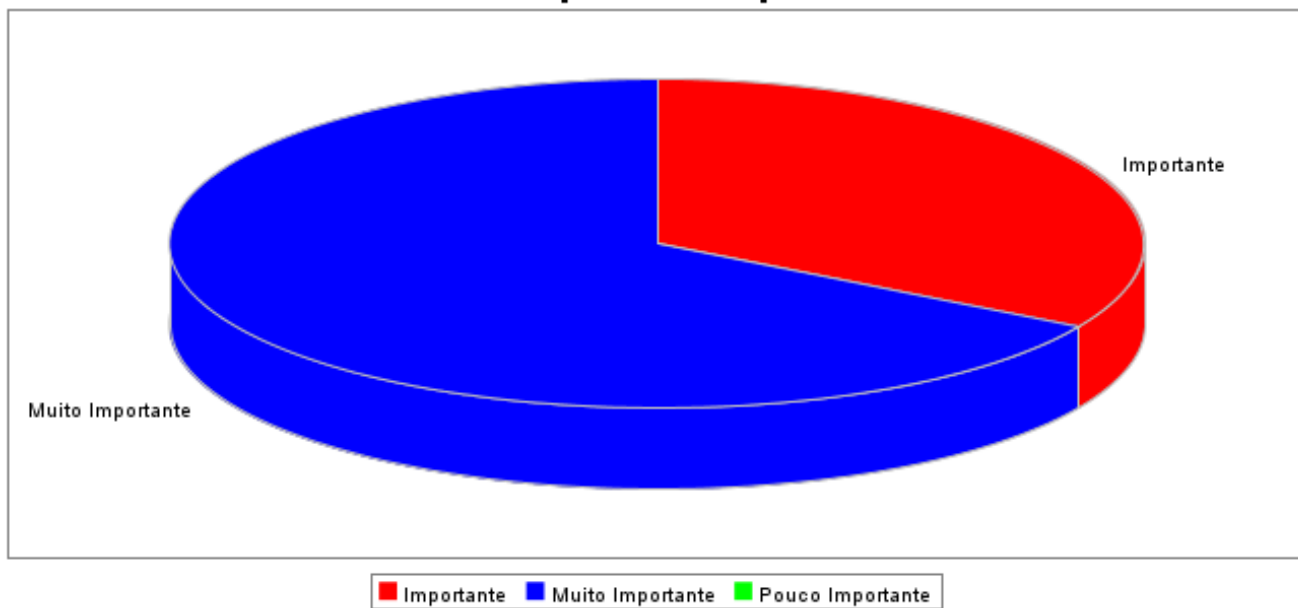
Total de atendimentos no período: 224

Total de atendimentos concluídos: 120

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 6

Descrição	Percentual
Insatisfatória	16,67%
Parcialmente Satisfatória	33,33%
Satisfatória	50,00%

Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria

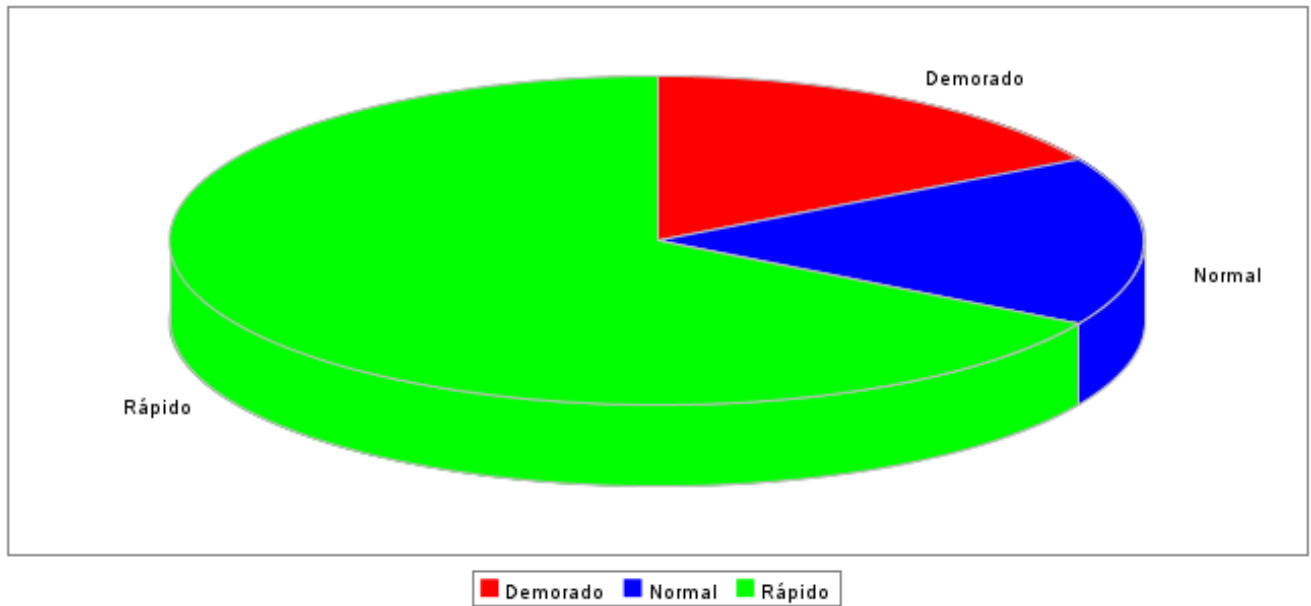


Total de atendimentos no período: 224

idos pela pesquisa de satisfação: 6

	Percentual
Importante	33,33%
Muito Importante	66,67%
Pouco Importante	0,00%

Estatística de Eficiência da Ouvidoria



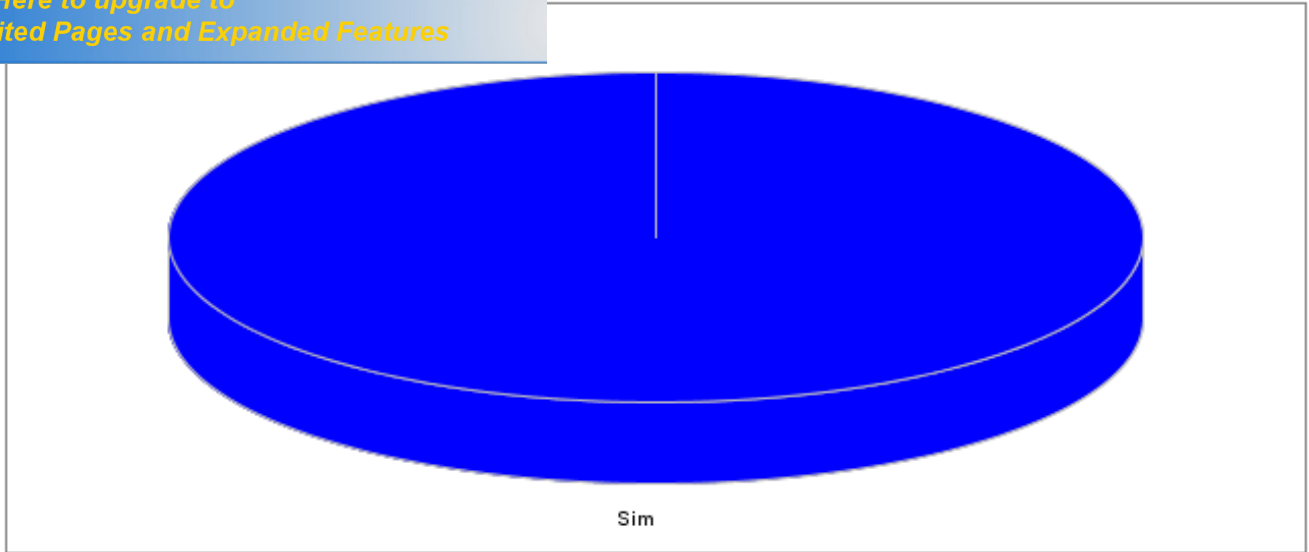
Total de atendimentos no período: 224

Total de atendimentos concluídos: 120

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 6

Descrição	Percentual
Demorado	16,67%
Normal	16,67%
Rápido	66,67%

Reutilização da Ouvidoria



■ Não ■ Sim

Total de atendimentos no período: 224

Total de atendimentos concluídos: 120

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 6

Descrição

Não

Sim

Percentual

0,00%

100,00%