



OUVIDORIA

Relatório dos Registros de Manifestações
1º Trimestre 2019

EQUIPE TÉCNICA

Ouvidor

Pedro Germano Nobre Neto

Assistentes de Ouvidoria

Iêda Alves Silveira

Rita Maria Silva de Oliveira

Vannucy Regina Sousa Soares

Agentes Administrativos

Keliane Costa Ribeiro

Maria de Fátima Mota Moraes

Estagiária

Gleicilene Pereira Setubal

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	04
REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES.....	05
COMUNICAÇÃO.....	06
DENÚNCIA.....	07
ELOGIO.....	08
RECLAMAÇÃO.....	09
SOLICITAÇÃO.....	10
SUGESTÃO.....	11
RELAÇÃO DAS ÁREAS APONTADAS COM COMUNICAÇÃO, DENÚNCIA, ELOGIO, RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO E SUGESTÃO.....	12
STATUS GERAL DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES.....	17
STATUS DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES X ÁREAS APONTADAS.....	18
DEVOLUTIVA AOS USUÁRIOS – JANEIRO A MARÇO 2019.....	21
COMPARATIVO MENSAL DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES.....	22
COMPARATIVO MENSAL DO INDICADOR DO PRAZO DE RESPOSTA AOS USUÁRIOS.....	23
PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO – LAI / e-SIC.....	24
ANÁLISE CRÍTICA.....	25

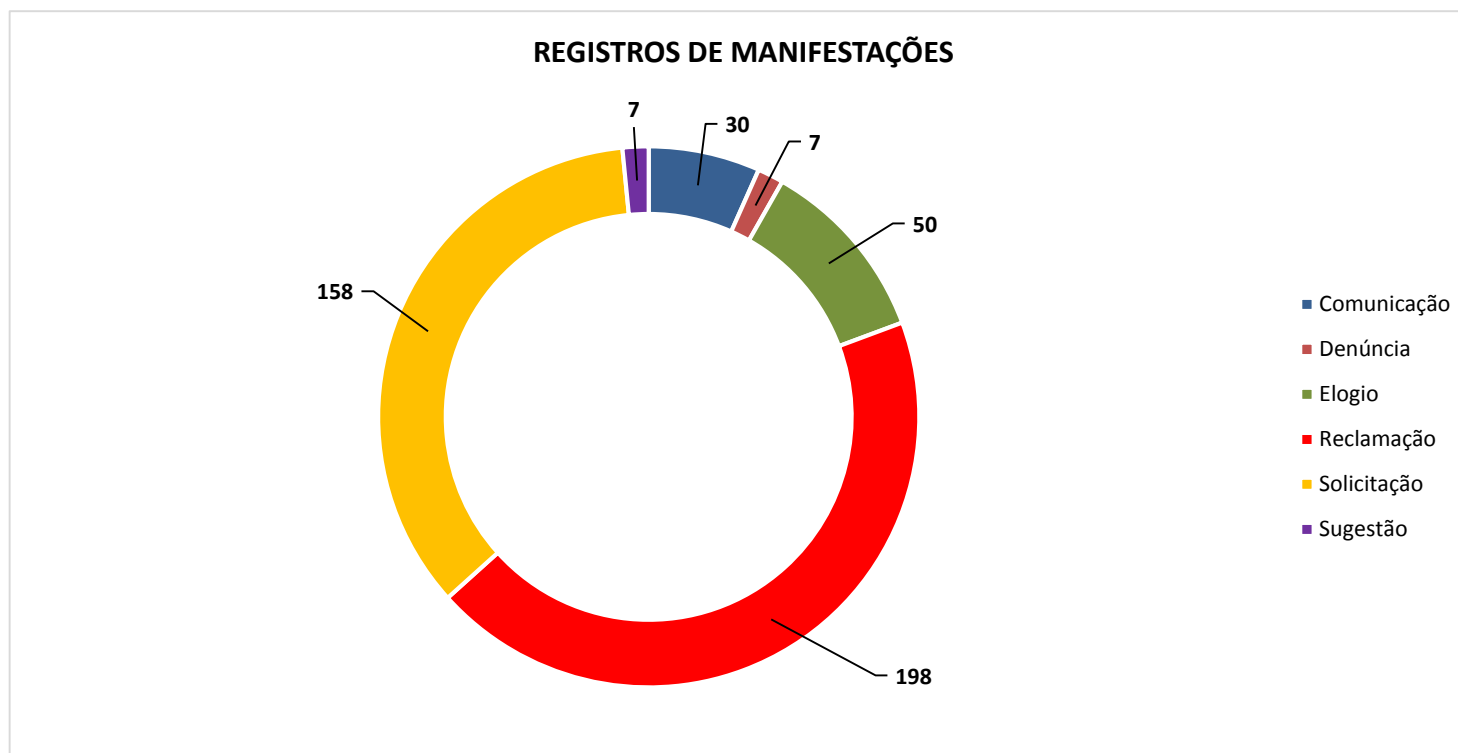
INTRODUÇÃO

A Ouvidoria apresenta o relatório dos registros de manifestações referentes ao primeiro trimestre de 2019 (janeiro, fevereiro e março) de 2019, nas Unidades Presidente Dutra e Materno Infantil, além das Unidades Externas Ambulatoriais. Tais registros foram cadastrados no Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (e-OUV).

No referido período, a Ouvidoria registrou quatrocentas e cinquenta (450) manifestações, das quais foram passíveis de tratamento quatrocentas e quarenta e uma (441), em que as demandas restantes foram arquivadas, totalizando nove (09) registros.

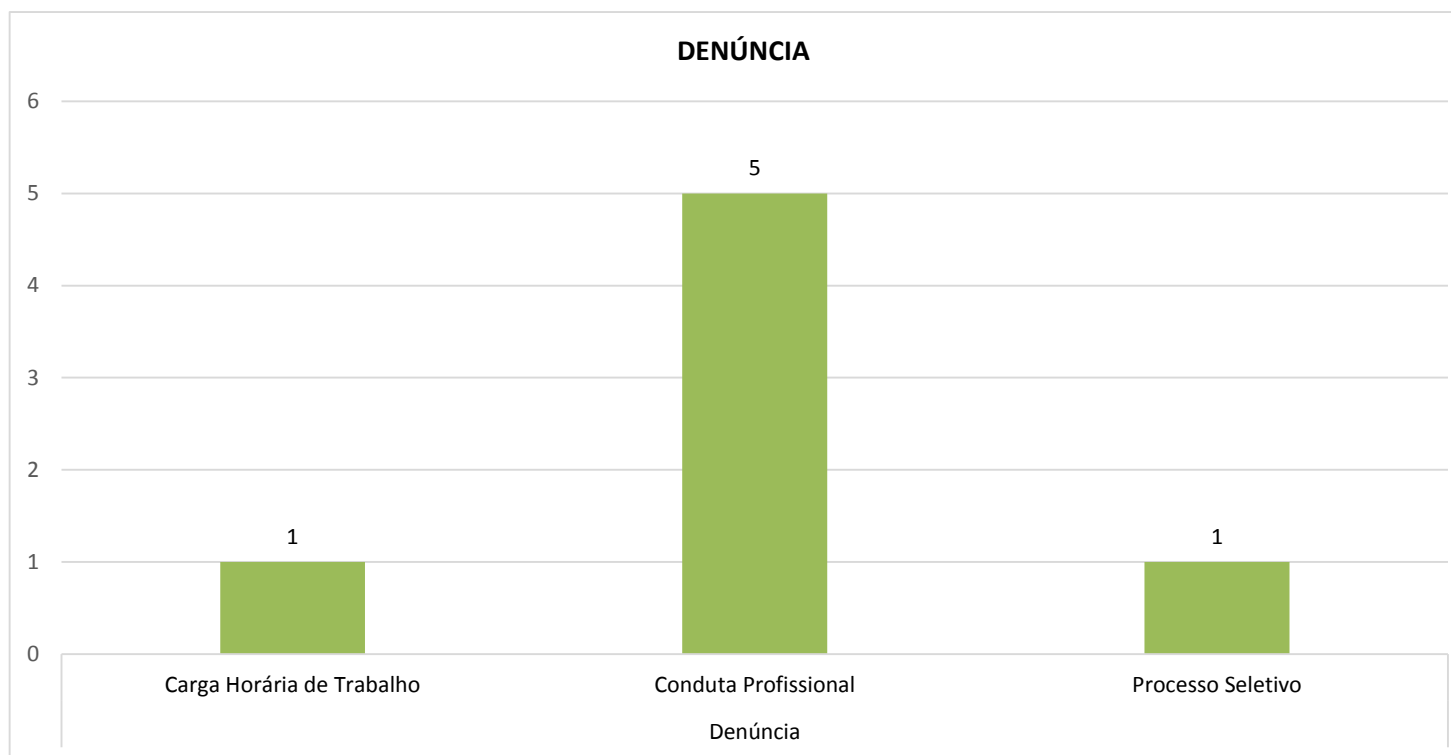
Das manifestações tratadas, cento e noventa e oito (198) foram reclamações, cento e cinquenta e oito (158) solicitações, cinquenta (50) elogios, trinta (30) comunicações, sete (7) denúncias e sete (7) sugestões.

Dessa maneira, os gráficos a seguir retratam as manifestações dos usuários de maneira quantitativa, sendo, ao final, apontada uma análise crítica a respeito do período indicado.

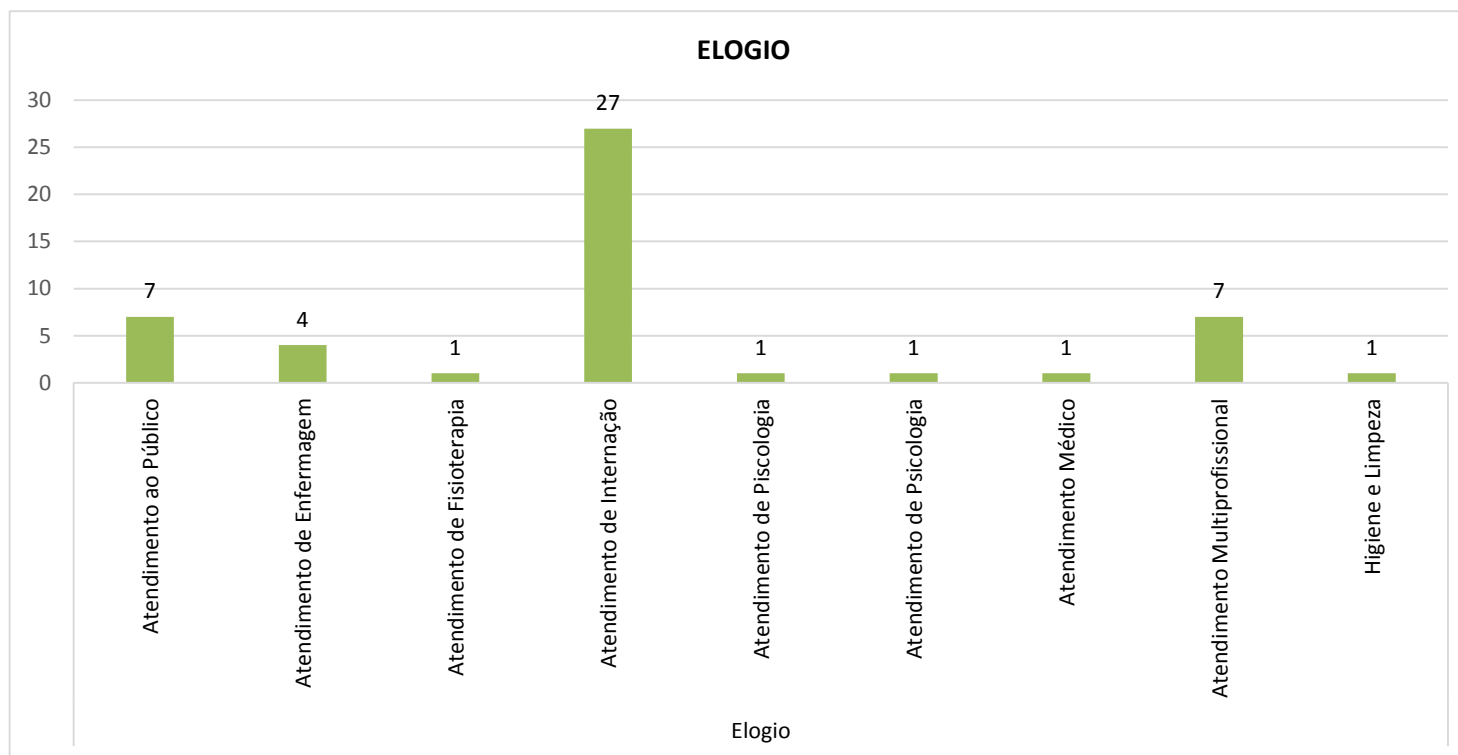


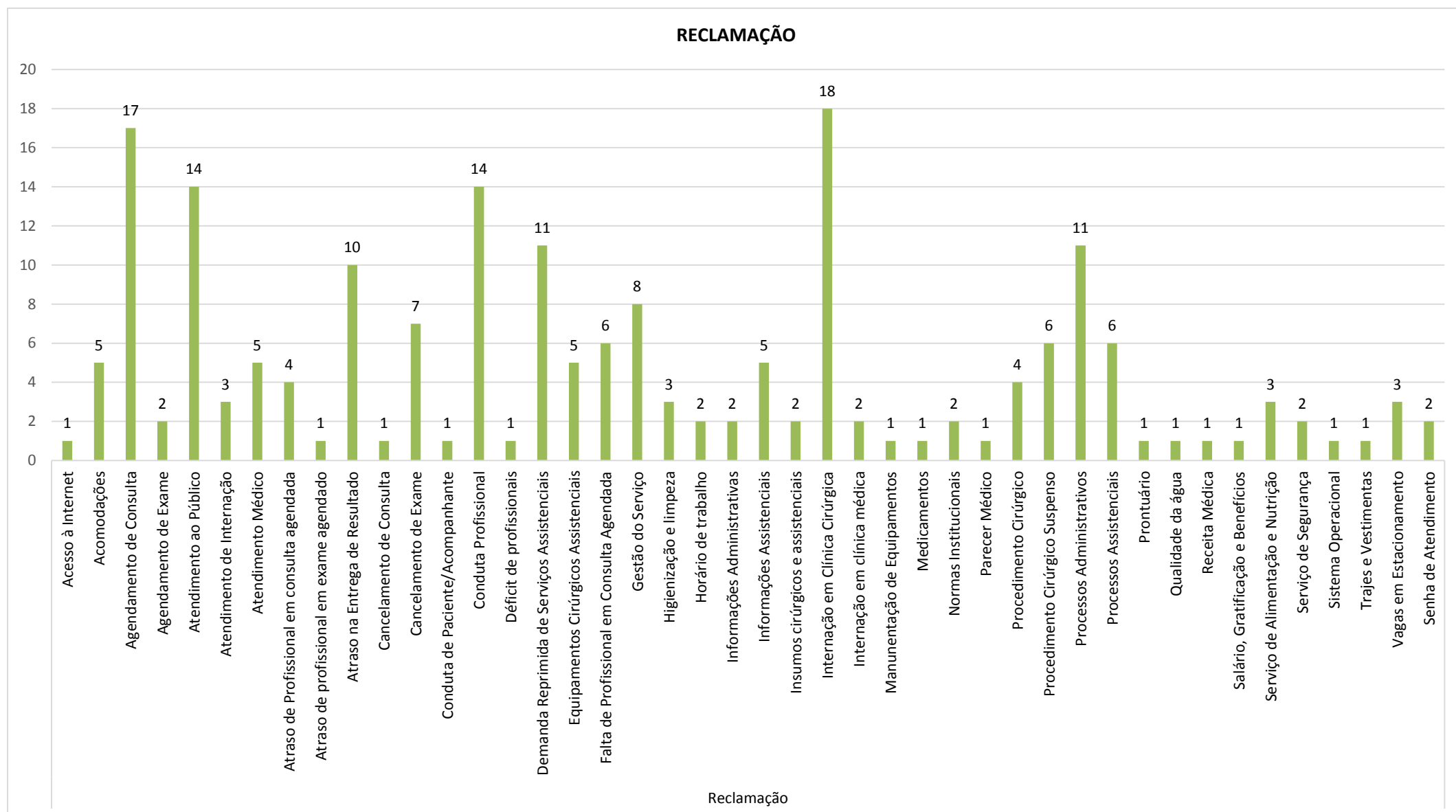


Obs.: Comunicação, segundo o art. 23º, do Decreto 9.492, de 05/09/2018, se refere a: “§ 1º As informações a que se refere o caput, quando não contiverem a identificação do usuário, não configurarão manifestações nos termos do disposto neste Decreto e não obrigarão resposta conclusiva. § 2º As informações que constituírem comunicações de irregularidade, ainda que de origem anônima, serão enviadas ao órgão ou à entidade da administração pública federal competente para a sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade”.

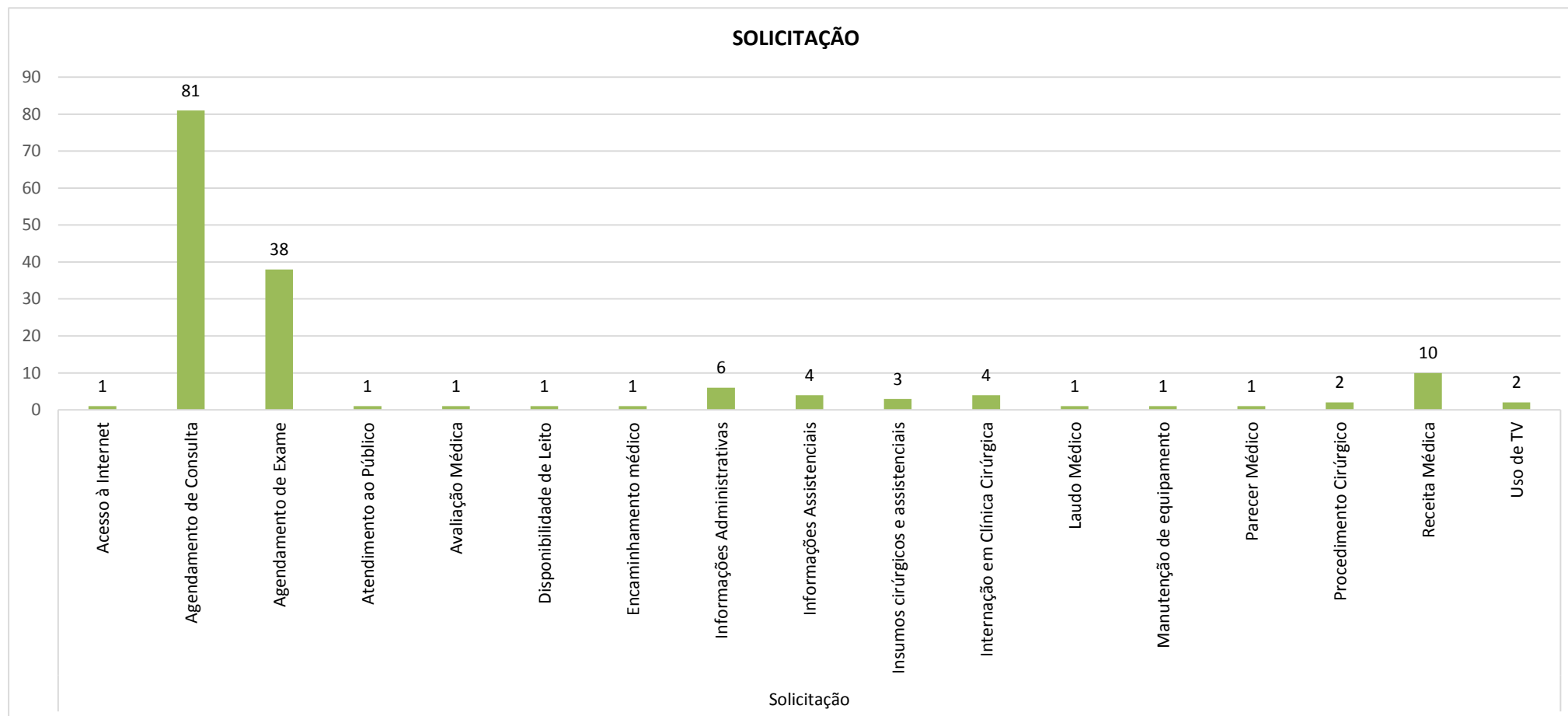


Obs.: Após a compilação dos dados deste relatório, a Ouvidoria da Universidade Federal do Maranhão encaminhou denúncia, cadastrada em 28/02/2019, o que resultou em mais uma manifestação apontada para o 1º trimestre de 2019. Nessa perspectiva, a demanda foi classificada como Conduta de paciente/acompanhante e segue em tramitação com encaminhamento à Gerência de Atenção à Saúde.

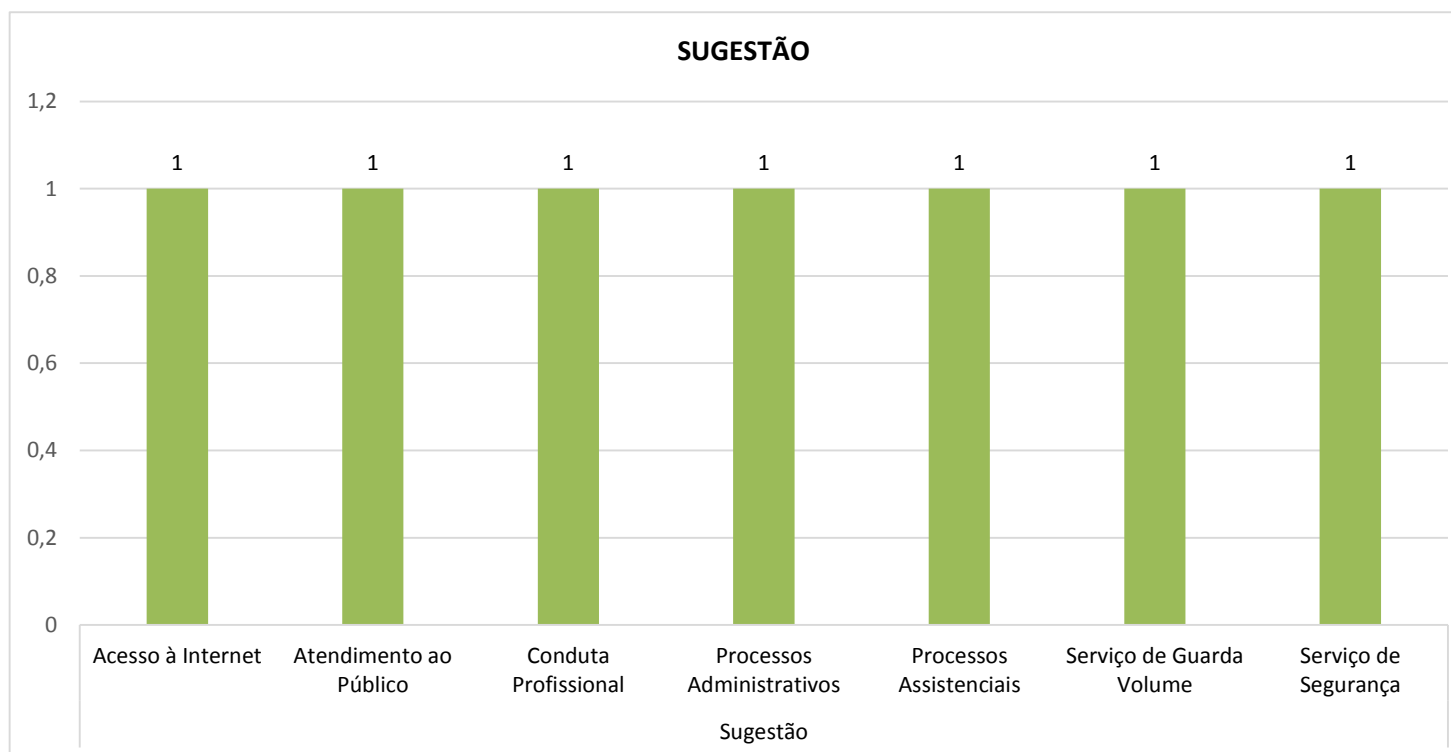




SOLICITAÇÃO



Obs.: Obs.: Após a compilação dos dados deste relatório, a Ouvidoria da Universidade Federal do Maranhão encaminhou solicitação, cadastrada em 25/02/2019, o que resultou em mais uma manifestação apontada para o 1º trimestre de 2019. Nessa perspectiva, a demanda foi classificada como Consulta (agendamento) e segue em tramitação com pedido de complementação de informações.



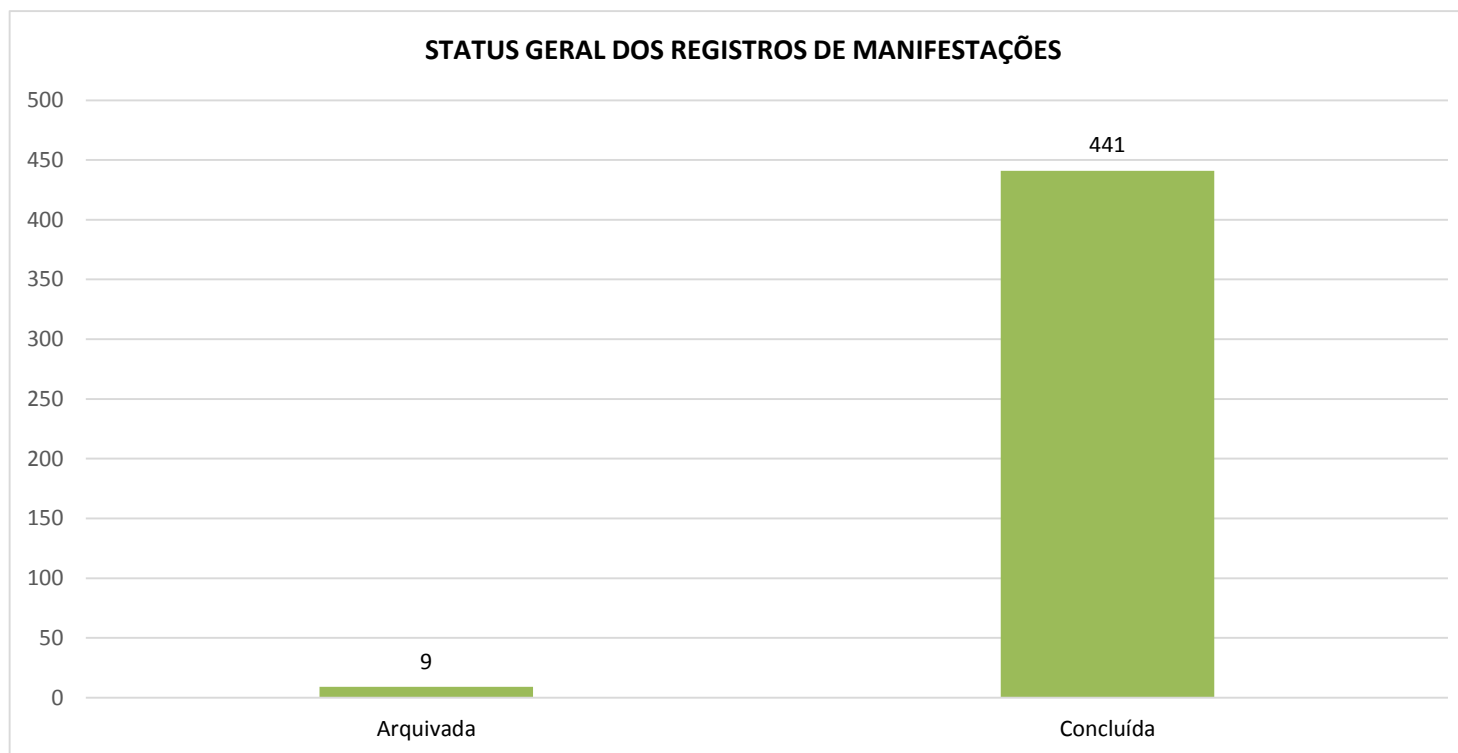
RELAÇÃO DAS ÁREAS APONTADAS COM COMUNICAÇÃO, DENÚNCIA, ELOGIO, RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO E SUGESTÃO		
Classificação	Área	Total
Comunicação	DADT - Unidade de Laboratório de Hemodinâmica	1
	DLIH - Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar	1
	GA - Gerência Administrativa	1
	HU-UFMA - Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão	5
	SGPTI - Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação	2
	SHH - Higienização	3
	SHH - Nutrição Produção	3
	SHH - Recepção	1
	SIF - Setor de Infraestrutura Física	1
	UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	1
	UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	2
	UCIP - Unidade de Cuidado Intensivo Perinatais	1
	UCRPA - Unidade de Cirurgia e Recuperação Pós Anestesia	1
	UMI - Unidade Materno Infantil	1
	URA - Ambulatório de Ginecologia	2
	URA - Ambulatório de Neurologia	1
	URA - Ambulatório de Obstetrícia	1
	URA - Ambulatório Pediátrico	1
	URIM - Unidade do Rim	1
	Total Comunicação	
Denúncia	GAS - Gerência de Atenção à Saúde	2
	GEP - Residência Multiprofissional em Saúde	3
	HU-UFMA - Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão	1
	UTRAN - Unidade de Transplante	1
Total Denúncia		7

Elogio	DADT - Unidade de Laboratório de Hemodinâmica	2
	DGC - Divisão de Gestão do Cuidado	1
	SHH - Higienização	1
	SHH - Nutrição Produção	2
	SHH - Transporte de Pacientes	1
	UAC - Unidade de Atenção à Criança	1
	UAO - Segurança Patrimonial	1
	UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	5
	UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	14
	UCM - Unidade de Clínica Médica	6
	UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	1
	UMI - Banco de Leite Humano	6
	UMI - Unidade Materno Infantil	2
	URA - Ambulatório de Ginecologia	2
	URA - Ambulatório de Ortopedia	1
	URA - Unidade de Regulação Assistencial	1
	USD - Unidade do Sistema Digestivo	1
	DGC - Humanização	1
	UCIPE - Unidade de Cuidado Intensivo Pediátrico	1
Total Elogio		50
Reclamação	DADT - Unidade de Laboratório de Hemodinâmica	5
	DGC - Serviço de Coloproctologia	1
	DGP - Divisão de Gestão de Pessoas	1
	DLIH - Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar	3
	GA - Gerência Administrativa	1
	SENC - Setor de Engenharia Clínica	5
	SERAS - Serviço de Arquivo Médico	1
	SFH - Setor de Farmácia Hospitalar	2

SGPTI - Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação	2
SHH - Higienização	4
SHH - Nutrição Produção	3
SHH - Recepção	5
SIF - Setor de Infraestrutura Física	5
UAC - Unidade de Atenção à Criança	9
UAO - Cartório	1
UAO - Segurança Patrimonial	7
UAO - Unidade de Apoio Operacional	1
UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	2
UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	5
UCM - Unidade de Clínica Médica	3
UCO - Unidade de Cuidados Oftalmológicos	2
UCRPA - Unidade de Cirurgia e Recuperação Pós Anestesia	1
UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	13
UDMG - Unidade de Diagnóstico por Métodos Gráficos	8
ULACH - Unidade de Laboratório de Análises Clínicas e Histocompatibilidade	2
ULAP - Unidade de Laboratório de Anatomia Patológica	1
UMI - Banco de Leite Humano	1
UMI - Unidade Materno Infantil	13
UP - Unidade de Patrimônio	1
UPME - Unidade de Processamento e Materiais Esterilizados	1
URA - Ambulatório Cirurgia Torácica	1
URA - Ambulatório de Arritmologia	1
URA - Ambulatório de Cardiologia	6
URA - Ambulatório de Cirurgia Pediátrica	1
URA - Ambulatório de Clínica Médica	2
URA - Ambulatório de Endoscopia Respiratória	1

	URA - Ambulatório de Ginecologia	4
	URA - Ambulatório de Nefrologia Pediátrica	1
	URA - Ambulatório de Neurologia	1
	URA - Ambulatório de Ortopedia	1
	URA - Ambulatório de Ortopedia Pediátrica	1
	URA - Ambulatório de Pediatria	1
	URA - Ambulatório de Transplante Renal	1
	URA - Ambulatório de Urologia	1
	URA - Unidade de Regulação Assistencial	44
	URIM - Unidade do Rim	3
	USNM - Unidade do Sistema Neuromuscular	4
	USTO - Unidade do Sistema Traumato Ortopedia	8
	USU - Unidade do Sistema Urológico	1
	UTRAN - Unidade de Transplante	2
	USCV - Unidade do Sistema Cardio Vascular	4
	Total Reclamação	198
Solicitação	DADT - Unidade de Laboratório de Hemodinâmica	2
	DGP - Divisão de Gestão de Pessoas	2
	EBSERH - Empresa Brasileira de Assuntos Hospitalares	1
	GA - Gerência Administrativa	3
	GAS - Gerência de Atenção à Saúde	1
	SGPTI - Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação	3
	SIF - Setor de Infraestrutura Física	1
	UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	1
	UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	3
	UCRPA - Unidade de Cirurgia e Recuperação Pós Anestesia	1
	UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	2
	ULACH - Unidade de Laboratório de Análises Clínicas e Histocompatibilidade	20

	UMI - Unidade Materno Infantil	2
	URA - Ambulatório de Neurologia	11
	URA - Ambulatório de Ortopedia	1
	URA - Núcleo Interno de Regulação	1
	URA - Unidade de Regulação Assistencial	95
	USD - Unidade do Sistema Digestivo	2
	USNM - Unidade do Sistema Neuromuscular	1
	USTO - Unidade do Sistema Traumato Ortopedia	2
	USU - Unidade do Sistema Urológico	1
	UTRAN - Unidade de Transplante	1
	USCV - Unidade do Sistema Cardio Vascular	1
	Total Solicitação	158
Sugestão	GA - Gerência Administrativa	1
	SGPTI - Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação	1
	SHH - Guarda Volume	1
	SIF - Setor de Infraestrutura Física	1
	UAO - Segurança Patrimonial	1
	UCRPA - Unidade de Cirurgia e Recuperação Pós Anestesia	1
	URA - Serviço Social do Ambulatório	1
	Total Sugestão	7
	Total Geral	450



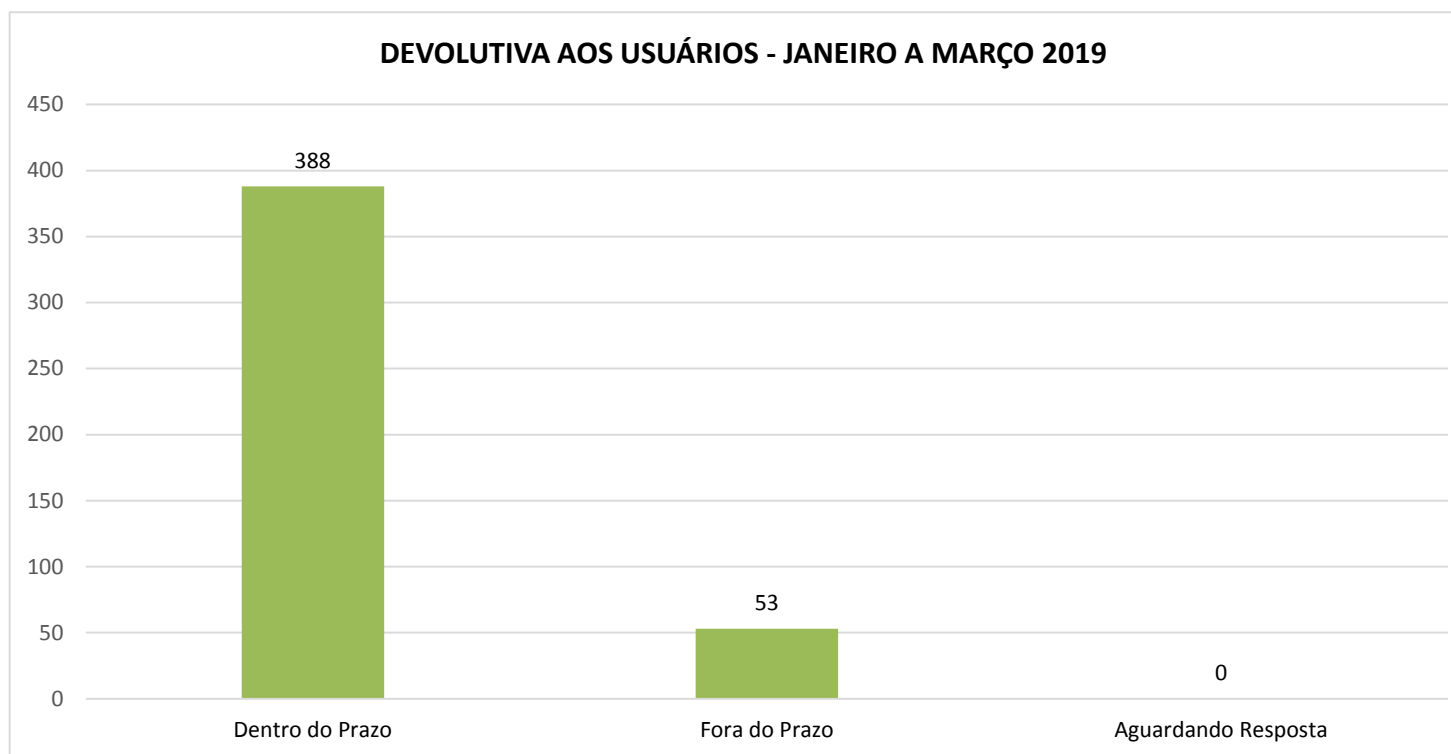
Em: 30/05/2019

STATUS DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES X ÁREAS APONTADAS		
Status	Área	Total
Arquivada	SHH - Nutrição Produção	2
	SHH - Recepção	1
	UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	1
	URA - Unidade de Regulação Assistencial	4
	USTO - Unidade do Sistema Traumato Ortopedia	1
Total Arquivada		9
Concluída	DADT - Unidade de Laboratório de Hemodinâmica	10
	DGC - Divisão de Gestão do Cuidado	1
	DGC - Humanização	1
	DGC - Serviço de Coloproctologia	1
	DGP - Divisão de Gestão de Pessoas	3
	DLIH - Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar	4
	EBSERH - Empresa Brasileira de Assuntos Hospitalares	1
	GA - Gerência Administrativa	7
	GAS - Gerência de Atenção à Saúde	3
	GEP - Residência Multiprofissional em Saúde	3
	HU-UFMA - Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão	6
	SENC - Setor de Engenharia Clínica	5
	SERAS - Serviço de Arquivo Médico	1
	SFH - Setor de Farmácia Hospitalar	2
	SGPTI - Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação	8
	SHH - Guarda Volume	1
	SHH - Higienização	8
	SHH - Nutrição Produção	5
	SHH - Recepção	5
	SHH - Transporte de Pacientes	1

SIF - Setor de Infraestrutura Física	8
UAC - Unidade de Atenção à Criança	10
UAO - Cartório	1
UAO - Segurança Patrimonial	9
UAO - Unidade de Apoio Operacional	1
UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	8
UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	24
UCIP - Unidade de Cuidado Intensivo Perinatais	1
UCM - Unidade de Clínica Médica	9
UCO - Unidade de Cuidados Oftalmológicos	2
UCRPA - Unidade de Cirurgia e Recuperação Pós Anestesia	4
UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	16
UDMG - Unidade de Diagnóstico por Métodos Gráficos	8
ULACH - Unidade de Laboratório de Análises Clínicas e Histocompatibilidade	22
ULAP - Unidade de Laboratório de Anatomia Patológica	1
UMI - Banco de Leite Humano	7
UMI - Unidade Materno Infantil	18
UP - Unidade de Patrimônio	1
UPME - Unidade de Processamento e Materiais Esterilizados	1
URA - Ambulatório Cirurgia Torácica	1
URA - Ambulatório de Arritmologia	1
URA - Ambulatório de Cardiologia	6
URA - Ambulatório de Cirurgia Pediátrica	1
URA - Ambulatório de Clínica Médica	2
URA - Ambulatório de Endoscopia Respiratória	1
URA - Ambulatório de Ginecologia	8
URA - Ambulatório de Nefrologia Pediátrica	1
URA - Ambulatório de Neurologia	13

URA - Ambulatório de Obstetrícia	1
URA - Ambulatório de Ortopedia	3
URA - Ambulatório de Ortopedia Pediátrica	1
URA - Ambulatório de Pediatria	1
URA - Ambulatório de Transplante Renal	1
URA - Ambulatório de Urologia	1
URA - Ambulatório Pediátrico	1
URA - Núcleo Interno de Regulação	1
URA - Serviço Social do Ambulatório	1
URA - Unidade de Regulação Assistencial	136
URIM - Unidade do Rim	4
USCV - Unidade do Sistema Cardio Vascular	5
USD - Unidade do Sistema Digestivo	3
USNM - Unidade do Sistema Neuromuscular	5
USTO - Unidade do Sistema Traumato Ortopedia	9
USU - Unidade do Sistema Urológico	2
UTRAN - Unidade de Transplante	4
UCIPE - Unidade de Cuidado Intensivo Pediátrico	1
Total Concluída	441
Total Geral	450

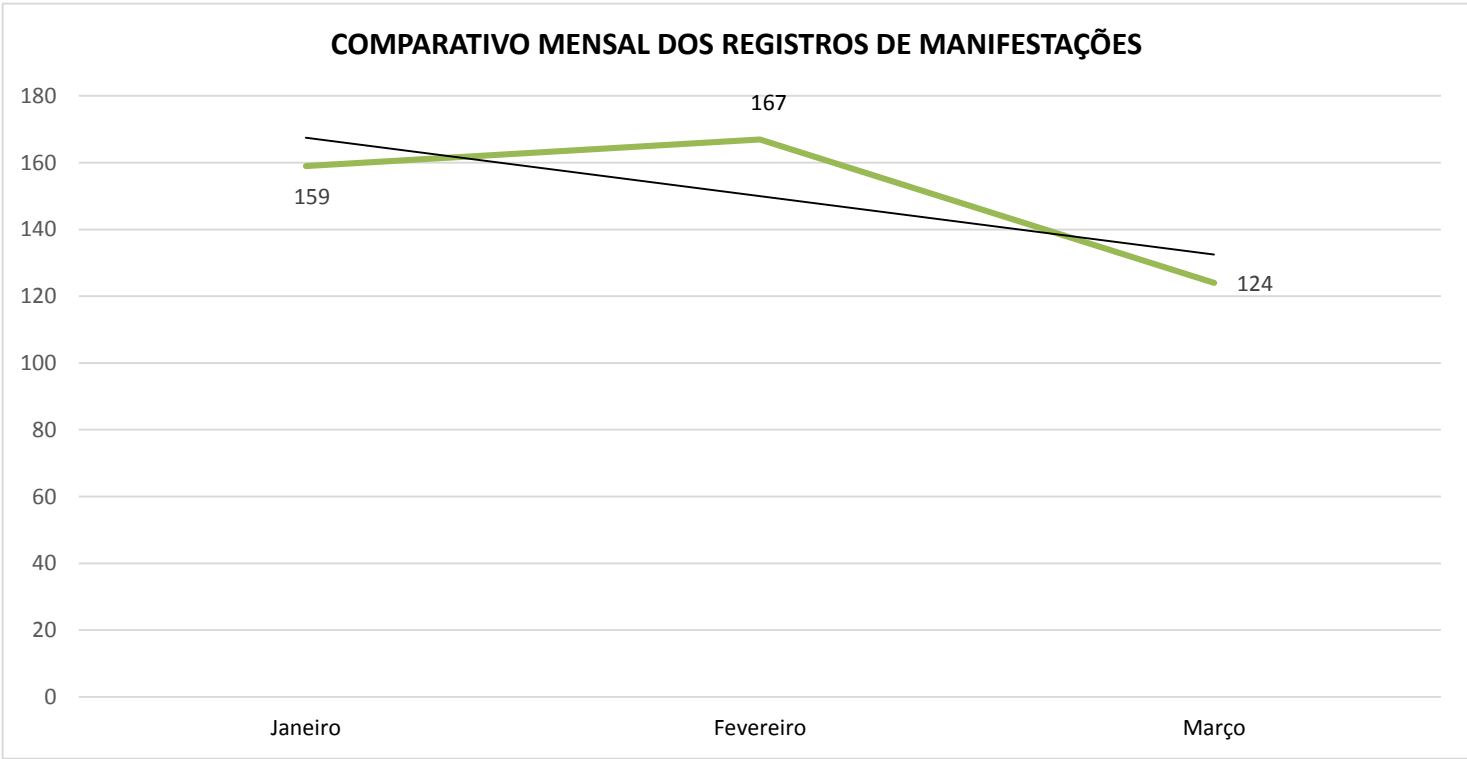
Em: 30/05/2019

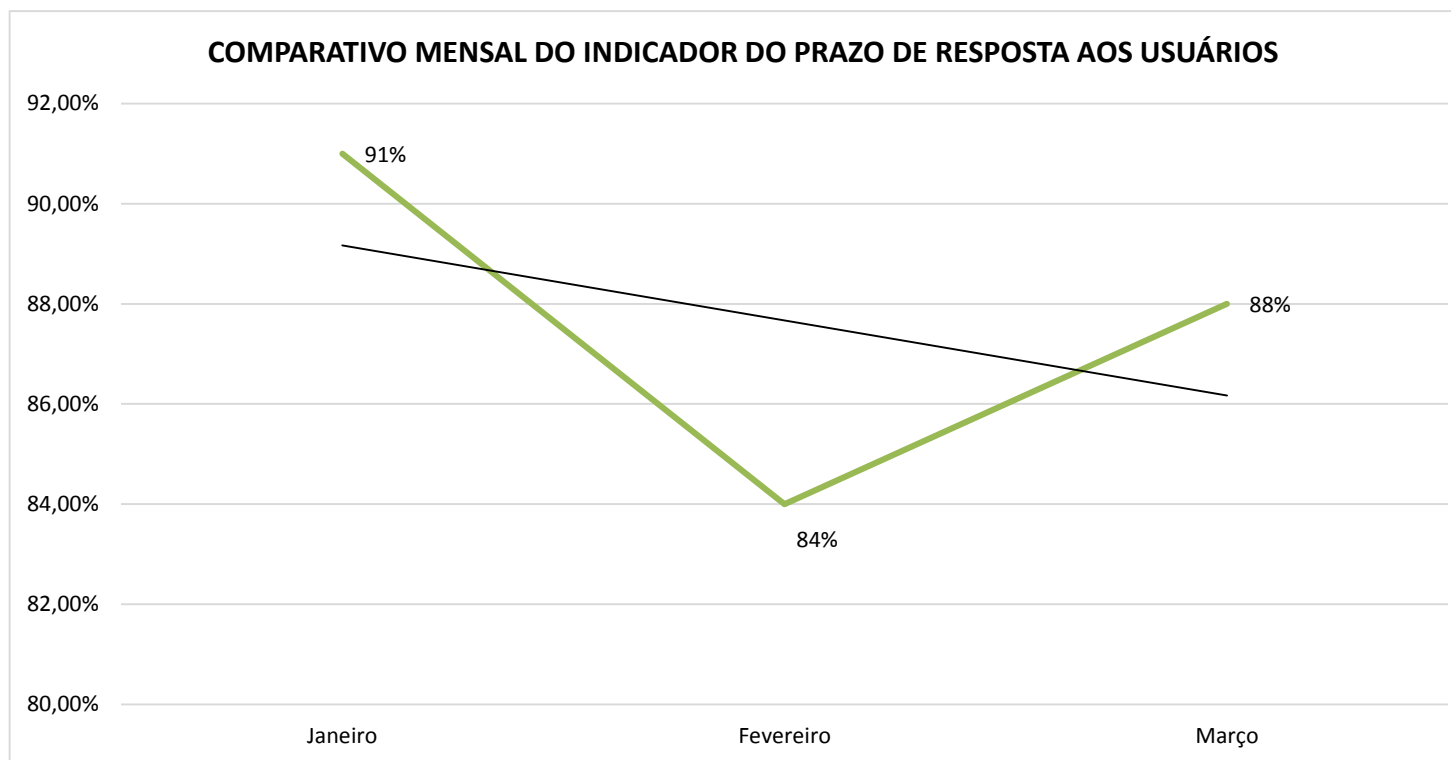


Em: 30/05/2019

Obs.: O prazo estabelecido para devolutiva de informações à Ouvidoria, para posterior resposta aos usuários, é de vinte (20) dias corridos, contados a partir da data de abertura do registro, considerando-se a Lei de Acesso à Informação (LAI), nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

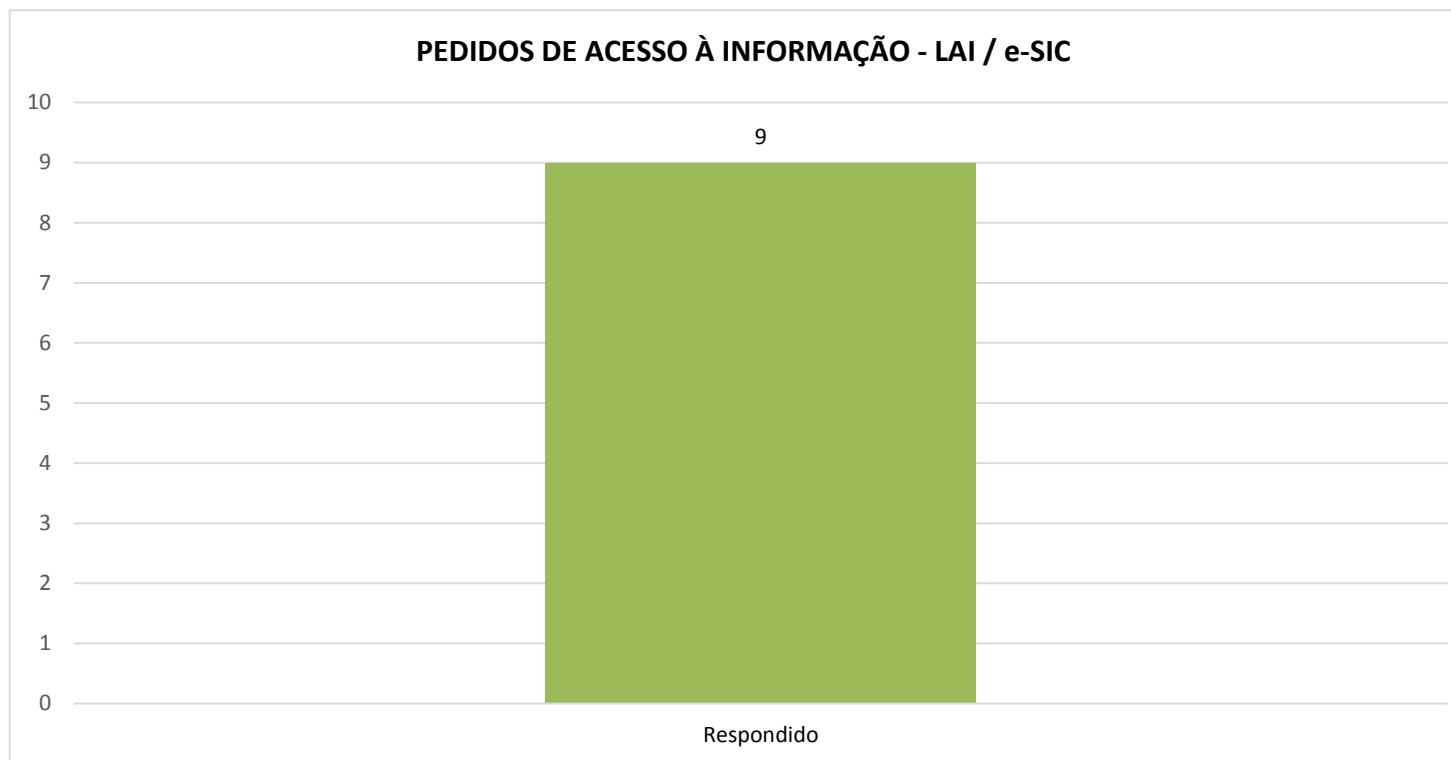
Obs.: Aponta-se que um total de nove (9) manifestações arquivadas não está contabilizado nesta contagem, haja vista as demandas não serem passíveis de tratamento.





Obs.: O prazo estabelecido para devolutiva de informações à Ouvidoria, para posterior resposta aos usuários, é de vinte (20) dias corridos, contados a partir da data de abertura do registro, considerando-se a Lei de Acesso à Informação (LAI), nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Outrossim, o indicador previsto na Contratualização com o Gestor Municipal é de 75% de devolutiva de respostas aos usuários dentro do prazo determinado.

Obs.: Aponta-se que um total de nove (9) manifestações arquivadas não está contabilizado nesta contagem, haja vista as demandas não serem passíveis de tratamento.



Obs.: Considerando a Lei de Acesso à Informação (LAI) e o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação Cidadão (e-SIC), foram cadastrados nove (9) pedidos de acessos à informação relacionados às seguintes situações: 1. Lista de emails enviados/recebidos de uma conta institucional; 2. Saldo/extrato FGTS de empregado pública; 3. Cópia de prontuário; 4. Demonstração contábil do HU-UFMA; 5. Uso de Albumina Humana nos anos de 2017 e 2018; 6. Convocação de aprovado para o cargo Enfermeiro – Saúde Mental; 7. Agendamento de consulta de retorno para a Cardiologia (Marca-Passo); 8. Agendamento de Colangioressonância; e 9. Relatório dos anos de 2015 a 2019 de pessoal terceirizado para a função de Técnico de Farmácia.

ANÁLISE CRÍTICA

Na análise dos dados, percebe-se que os registros de **comunicação** e de **denúncia** estiveram relacionados, na maioria dos casos, à conduta profissional, não tendo uma área específica em destaque. Enquanto os **elogios**, o assunto que predominou foi o atendimento, seja voltado para a equipe multiprofissional ou para a prestação de serviços durante a internação, em que em ambas as situações receberam apontamentos de satisfação. Todavia, quando este atendimento esteve voltado para as áreas ambulatoriais ou de recepção, houve indicações de **reclamações**, que aliadas à internação em clínica cirúrgica, demora no agendamento de consulta e conduta profissional, figuraram entre as insatisfações mais apontadas. Já as **solicitações** apresentaram, em grande parte, a busca pelos agendamentos de consultas, entre retornos e interconsultas, e exames variados. Por fim, quanto às **sugestões**, foram assuntos variados para sete (7) áreas diferentes, não havendo uma demanda em evidência por quantidade de registro.

Destaca-se ainda que as devolutivas de informações aos usuários dentro do prazo estabelecido foram consideradas com temporalidade satisfatória, haja vista que em janeiro o índice foi de 91%, caindo para 84% no mês seguinte e subindo novamente em março, ficando em 88% em relação ao Indicador do Prazo de Resposta aos Usuários.

Nessa perspectiva, dos trinta (30) registros de **Comunicação**, a conduta profissional foi apontada para as seguintes áreas: SHH – Higienização, SHH - Nutrição Produção, UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher, UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica, UMI - Unidade Materno Infantil e URIM - Unidade do Rim. Tais apontamentos totalizaram sete (7) demandas cadastradas. Outrossim, o atendimento ao público também foi um dos mais mencionados, sendo as seguintes áreas relacionadas: DADT - Unidade de Laboratório de Hemodinâmica, SHH – Recepção, URA - Ambulatório de Obstetrícia, URA - Ambulatório Pediátrico, com uma manifestação cada, sendo o

total de quatro (4) registros. Leva-se em consideração que outros quinze (15) assuntos foram abordados nesta Classificação, fragmentando as possíveis inferências.

Quanto às **Denúncias**, dos sete (7) registros cadastrados, cinco (5) foram direcionados à conduta profissional em diversas situações, em que quatro (4) diferentes áreas foram relacionadas, a saber: Residência Multiprofissional em Saúde (2) e Gerência de Atenção à Saúde, HU-UFMA e Unidade de Transplantes, ambos com uma (1) demanda. Quanto à carga horária de trabalho, houve um (1) registro direcionado à Gerência de Atenção à Saúde, enquanto que a demanda registrada sobre processo seletivo fez menção à Residência Multiprofissional em Saúde. Na ocasião, todos os registros foram finalizados, com as devidas respostas aos usuários, sendo que, em alguns casos, houve desdobramentos na Corregedoria, assim como, em outras, as gerências optaram pela não admissibilidade de acordo com análise prévia de informações.

Em relação às cento e noventa e oito (198) **Reclamações**, as mesmas foram pulverizadas em quarenta e quatro (44) assuntos diferenciados. Nessa perspectiva, dezoito (18) foram relacionados à Internação em Clínica Cirúrgica em razão de demora para realização de cirurgia. Desses, sete (7) foram direcionados à Unidade do Sistema Traumatologia Ortopedia, três (3) à Unidade do Sistema Neuromuscular, três (3) à Unidade de Clínica Cirúrgica, dois (2) à Unidade de Sistema Cardio Vascular e os demais ao Serviço de Coloproctologia (1), Unidade de Atenção à Criança (1) e Unidade do Sistema Urológico (1).

Outrossim, no que diz respeito aos agendamentos de consultas, com dezessete (17) manifestações, as mesmas foram cadastradas em razão de indicações de falhas no processo, seja por marcação de atendimento em férias/licença de profissional, horários e datas divergentes etc. Destaca-se ainda que a conduta profissional (14) e o atendimento ao público (14) também figuraram entre as reclamações, levando a acreditar que deve haver uma atividade educativa e de capacitação para os diversos colaboradores deste Hospital nas variadas áreas administrativas e assistenciais, primando pelo atendimento por excelência, humanizado e com empatia.

No que tange às cento e cinquenta e oito (158) **Solicitações**, as mesmas foram direcionadas, em sua maioria, ao agendamento de consultas, com oitenta e um (81) registros para diversas especialidades, haja vista o número de vagas ofertadas inferior à demanda, assim como as dificuldades de programação e liberação de agenda, o que levou os usuários a buscarem à Ouvidoria, a fim de efetivarem o agendamento por meio de uma manifestação. Já os pedidos de marcações de exames obtiveram trinta e oito (38) demandas, em grande parte, para exames laboratoriais, principalmente de usuários do interior do Estado, que não conseguiram chegar em tempo hábil para recebimento de senhas, tendo dificuldades de ficarem vindo ao HU-UFMA por diversas vezes. Vale destacar que solicitações de Receita Médica, com dez (10) registros, se deu em razão de fluxos administrativos no Ambulatório de Neurologia, que foi solucionado junto à equipe, após os encaminhamentos das manifestações, sendo ajustada a situação.

Já as **Sugestões**, os sete (7) registros estão ligados a assuntos diferenciados, em áreas variadas, que envolvem situações de melhorias no atendimento, condutas profissionais, processos de trabalhos e nos serviços para além da assistência, a exemplo da disponibilização da internet.

Por fim, os cinquenta (50) **Elogios**, foram direcionados ao atendimento, principalmente na perspectiva da internação, na vertente da equipe multiprofissional em saúde e em atividades de apoio. Assim, no primeiro trimestre, os setores mais elogiados foram: Unidade de Clínica Cirúrgica (14), Unidade de Clínica Médica (6) e Banco de Leite Humano (6).