



# OUVIDORIA

Relatório dos Registros de Manifestações  
3º 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

**Thamires Everton**

## SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	04
REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES.....	05
COMUNICAÇÃO.....	06
DENÚNCIA.....	07
ELOGIO.....	08
RECLAMAÇÃO.....	09
SIMPLIFIQUE.....	10
SOLICITAÇÃO.....	11
SUGESTÃO.....	12
RELAÇÃO DAS ÁREAS APONTADAS COM COMUNICAÇÃO, DENÚNCIA, ELOGIO, RECLAMAÇÃO, SIMPLIFIQUE, SOLICITAÇÃO E SUGESTÃO.....	13
STATUS GERAL DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES.....	20
STATUS DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES X ÁREAS APONTADAS.....	21
DEVOLUTIVA AOS USUÁRIOS – JULHO A SETEMBRO 2019.....	25
COMPARATIVO MENSAL DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES.....	26
COMPARATIVO MENSAL DO INDICADOR DO PRAZO DE RESPOSTA AOS USUÁRIOS.....	27
PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO – LAI / e-SIC.....	28
ANÁLISE CRÍTICA.....	29

## INTRODUÇÃO

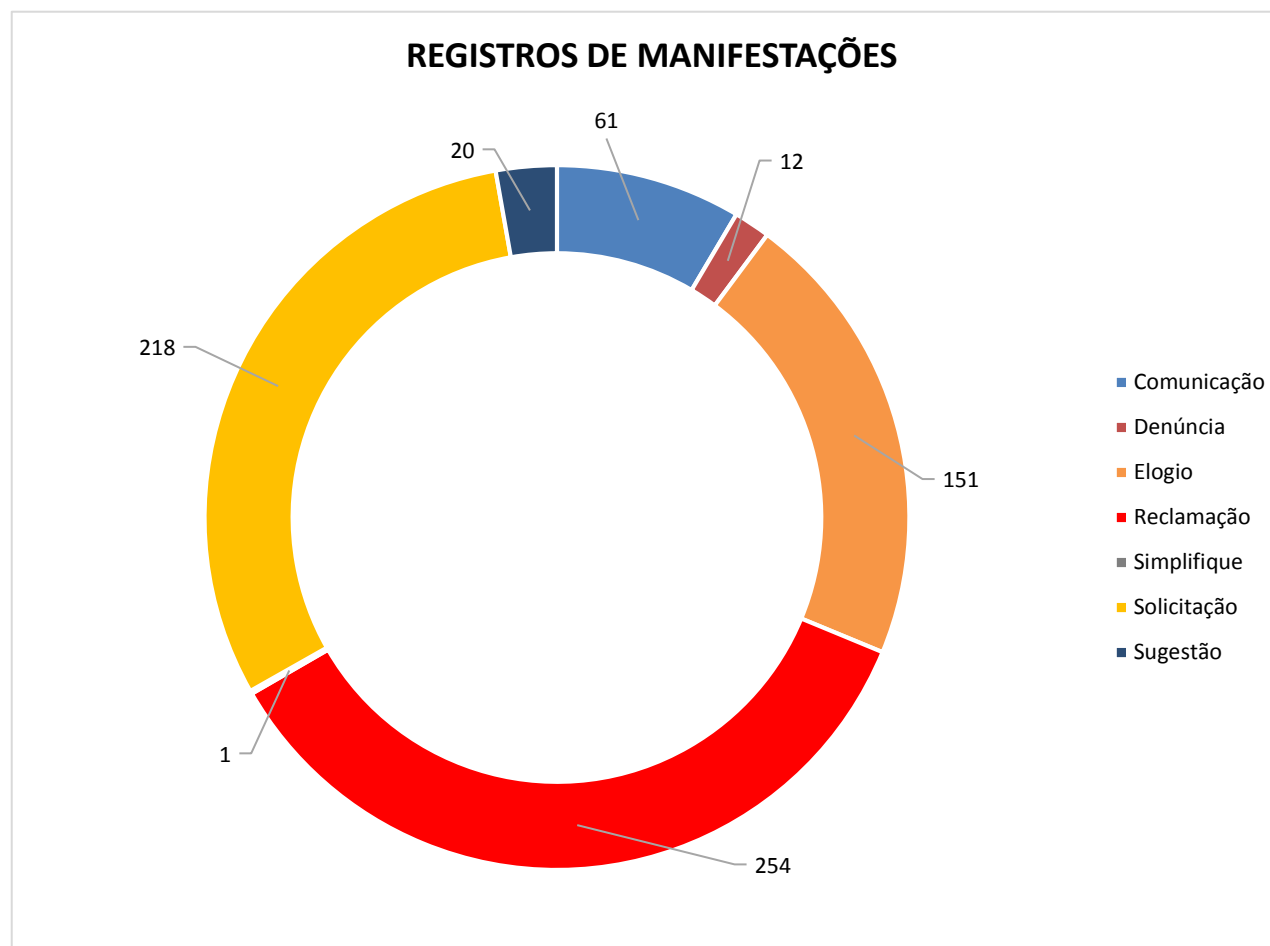
A Ouvidoria apresenta o relatório dos registros de manifestações referentes ao terceiro trimestre de 2019 (julho, agosto e setembro) de 2019, nas Unidades Presidente Dutra e Materno Infantil, além das Unidades Externas Ambulatoriais. Tais registros foram cadastrados no Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (Fala.BR).

No referido período, a Ouvidoria registrou 717 manifestações, das quais foram passíveis de tratamento 696, em que as demandas restantes foram arquivadas, totalizando 21 registros, 14 com duplicidade de cadastro, 4 com falta de clareza/insuficiência de dados, 2 cadastros equivocado devido problemas no sistema e 1 com perda de objeto.

Das manifestações tratadas, 254 foram reclamações, 218 solicitações, 151 elogios, 61 comunicações, 20 sugestões, 12 denúncias e 1 simplifique.

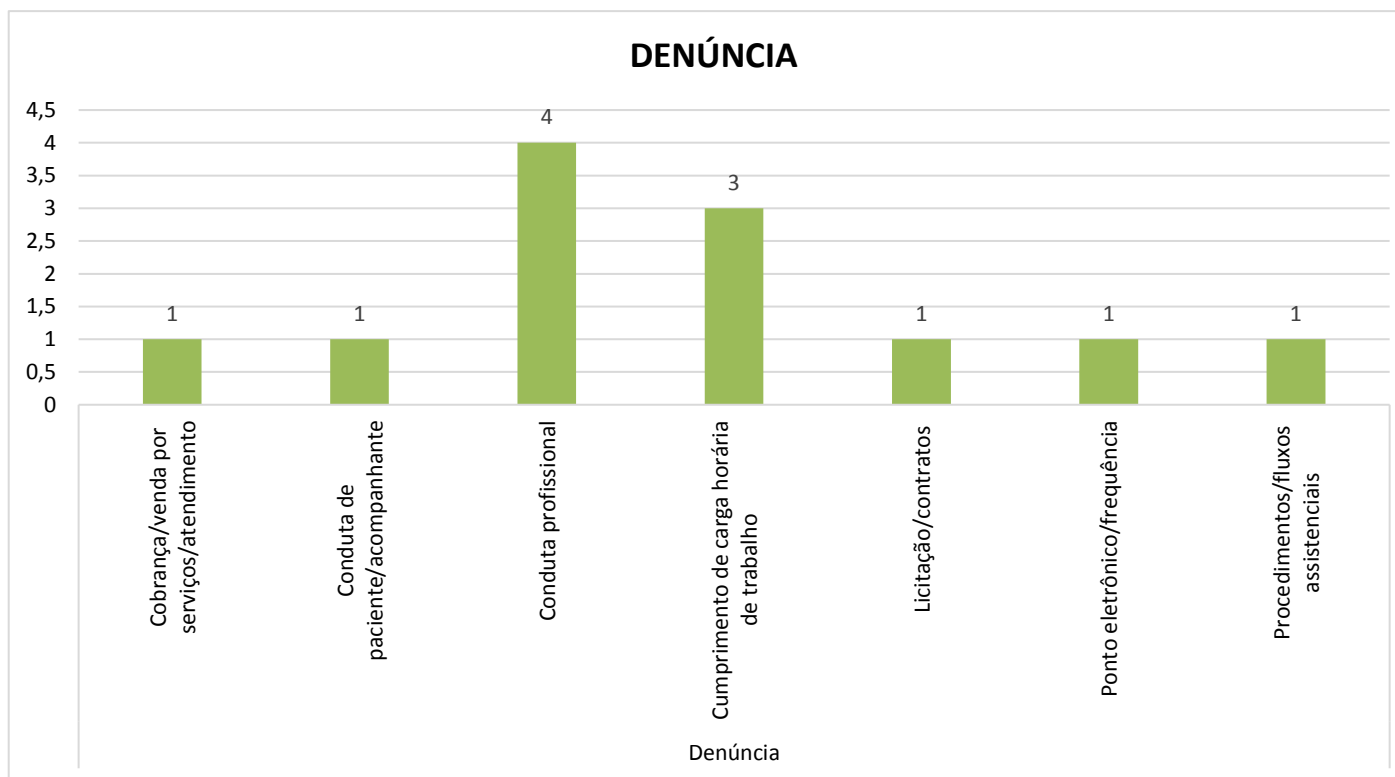
Dessa maneira, os gráficos a seguir retratam as manifestações dos usuários de maneira quantitativa, sendo, ao final, apontada uma análise crítica a respeito do período indicado.

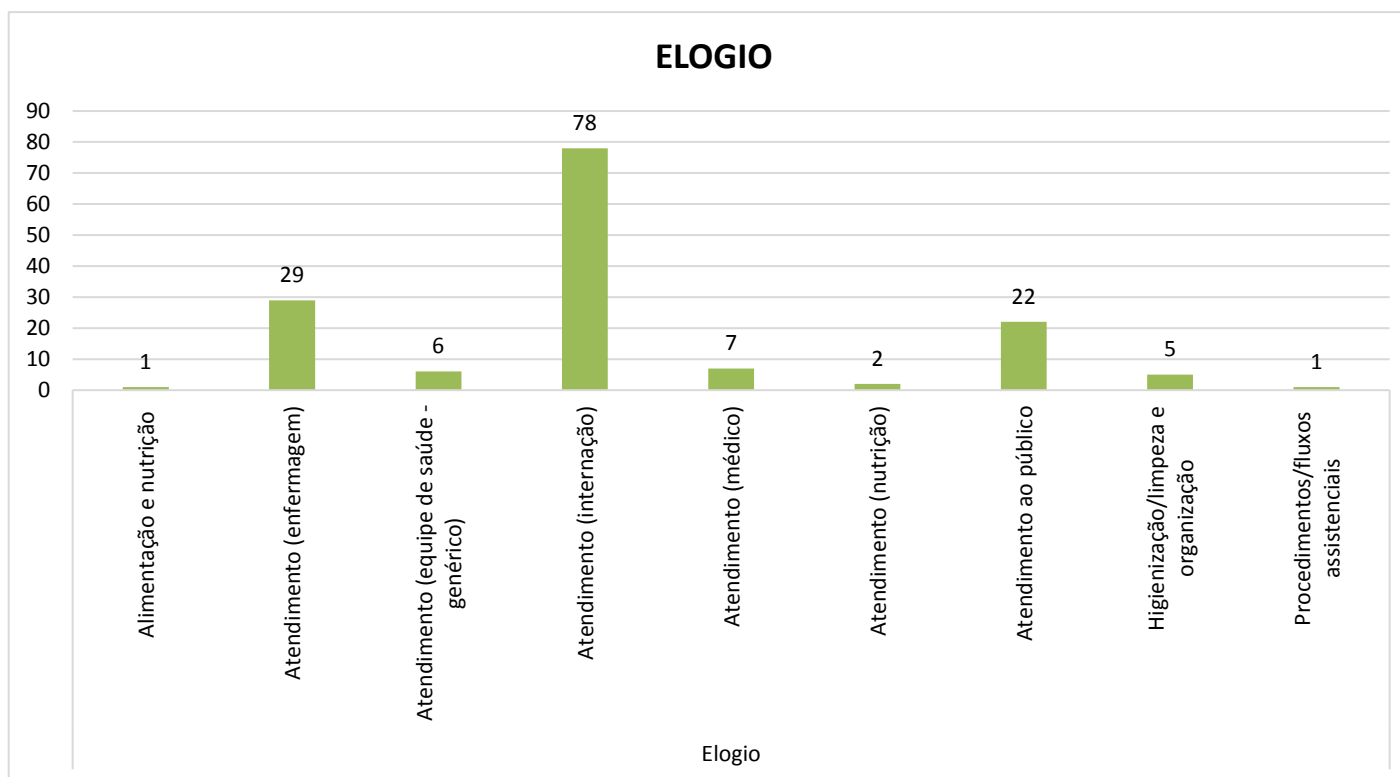
Outrossim, o tempo médio de resposta para o período foi de 9,43 dias, indicação que pode ser observada no Painel Resolveu da Controladoria Geral da União, por meio do link: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>



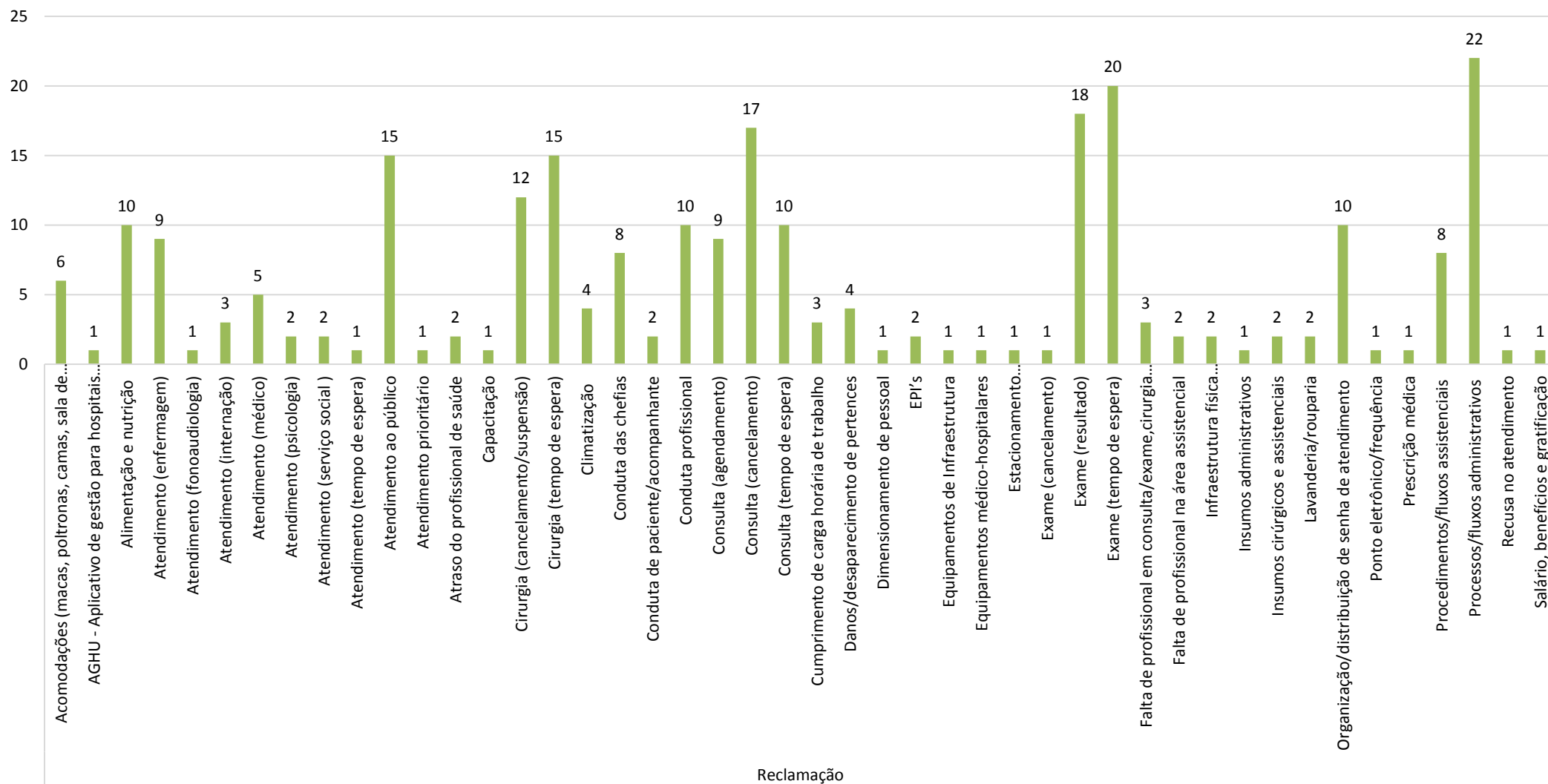


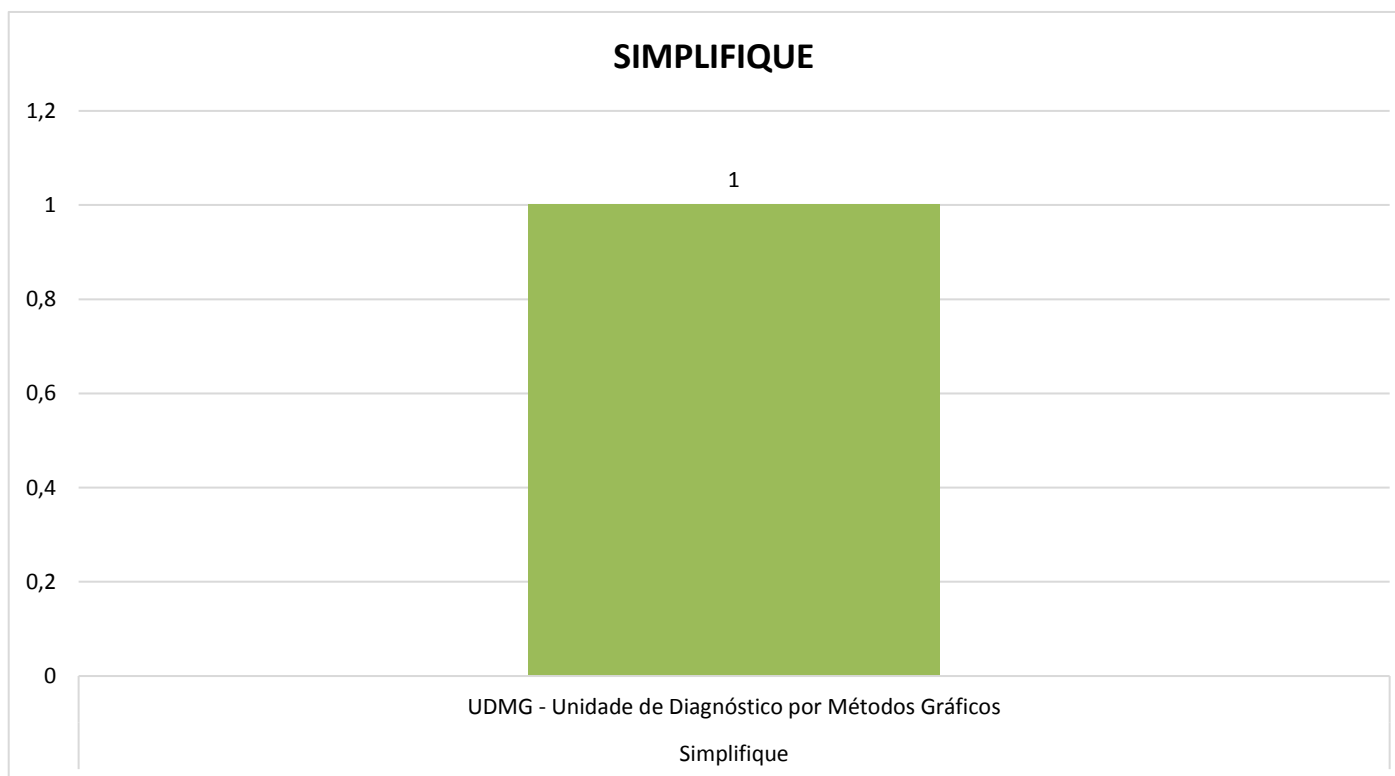
**Obs.:** Comunicação, segundo o art. 23º, do Decreto 9.492, de 05/09/2018, são: “§ 1º As informações a que se refere o caput, quando não contiverem a identificação do usuário, não configurarão manifestações nos termos do disposto neste Decreto e não obrigarão resposta conclusiva. § 2º As informações 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”.



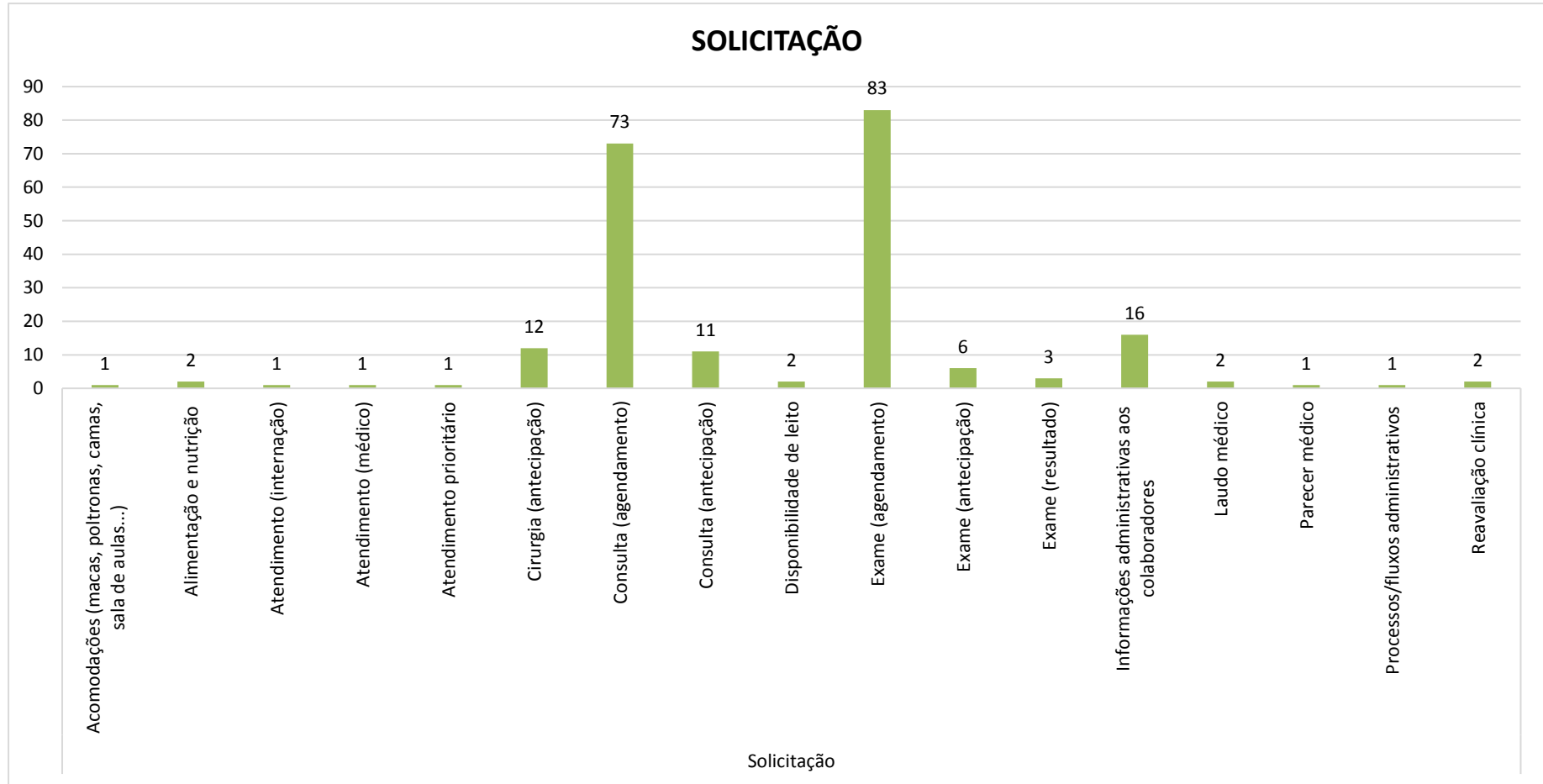


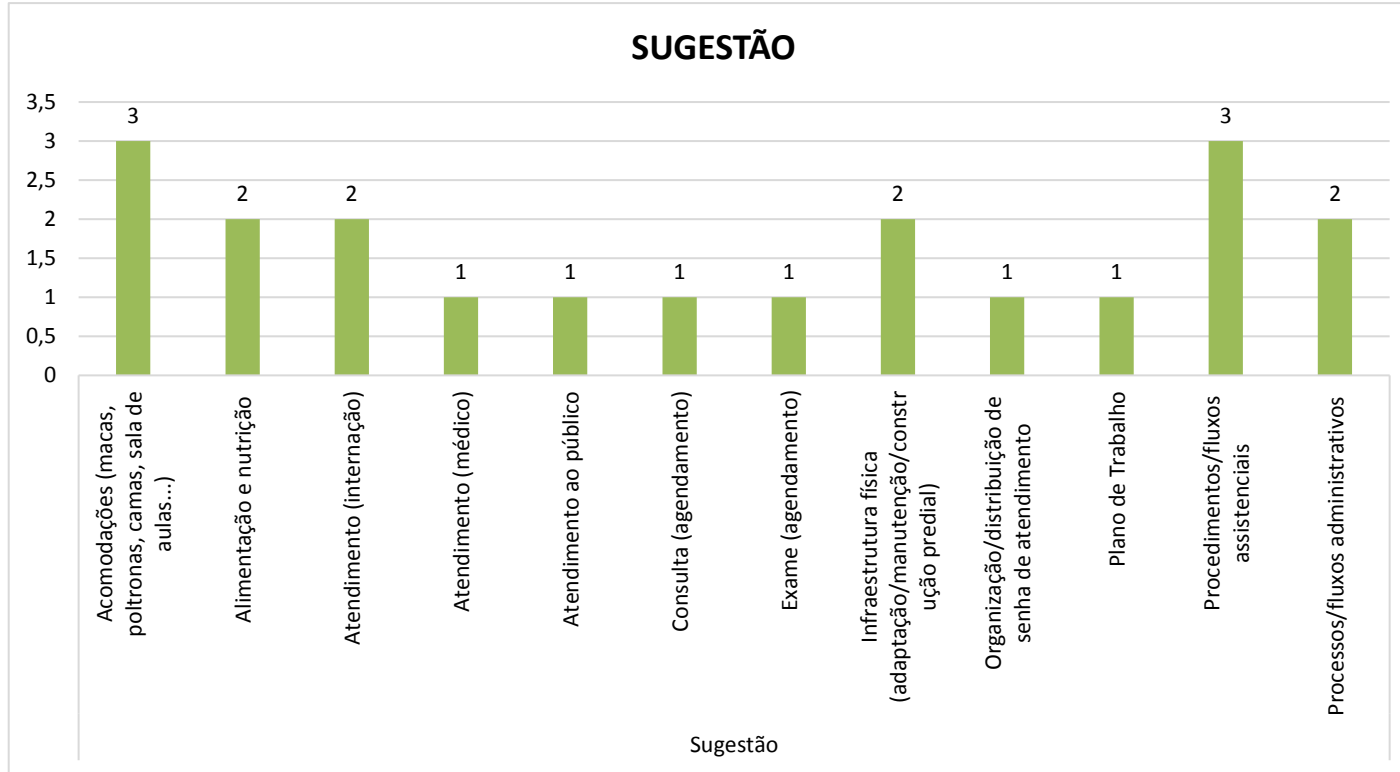
## RECLAMAÇÃO





**Obs.:** O Simplifique! é uma ferramenta promovida pelos ministérios da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU) e do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (MP), sendo uma maneira pela qual qualquer usuário de serviços públicos pode contribuir e participar do processo de simplificação do país, fiscalizando os padrões de atendimento definidos pelo Decreto nº 9.094, de 17/07/2017.





RELAÇÃO DAS ÁREAS APONTADAS COM COMUNICAÇÃO, DENÚNCIA, ELOGIO, RECLAMAÇÃO, SIMPLIFIQUE, SOLICITAÇÃO E SUGESTÃO		
Classificação	Área	Total
Comunicação	DLIH - Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar	1
	DM - Unidade de Cuidados Paliativos	1
	GA - Gerência Administrativa	1
	GEP - Residência Médica	1
	HU-UFMA - Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão	1
	SGPTI - Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação	2
	SHH - Nutrição/Produção	6
	SHH - Transporte de Pacientes	2
	SIF - Setor de Infraestrutura Física	4
	UAO - Unidade de Apoio Operacional	1
	UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	2
	UCIP - Unidade de Cuidados Intensivos Perinatais	1
	UCM - Unidade de Clínica Médica	4
	UCO - Unidade de Cuidados Oftalmológicos	1
	UCRPA - Unidade de Cirurgia e RPA	3
	UCS - Unidade de Comunicação Social	1
	UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	1
	UIPA - Unidade de Informação da Produção Assistencial	1
	UL - Unidade de Licitação	1
	ULACH - Unidade de Laboratório de Análises Clínicas e Histocompatibilidade	5
	UMI - Banco de Leite	1
	UMI - Unidade Materno Infantil	1
	URA - Amb. Coloproctologia	1
	URA - Amb. Oftalmologia	1
URA - Núcleo Interno de Regulação	2	

	URA - Unidade de Regulação Assistencial	11
	USD - Unidade do Sistema Digestivo	2
	USTO - Unidade do Sistema Traumatologia Ortopedia	1
	USU - Unidade do Sistema Urológico	1
<b>Comunicação Total</b>		<b>61</b>
<b>Denúncia</b>	DGP - Divisão de Gestão de Pessoas	1
	GA - Gerência Administrativa	1
	GAS - Gerência de Atenção à Saúde	5
	UCIP - Unidade de Cuidados Intensivos Perinatais	1
	UCM - Unidade de Clínica Médica	1
	UCO - Unidade de Cuidados Oftalmológicos	1
	URA - Amb. Neuropsicologia	1
	USU - Unidade do Sistema Urológico	1
<b>Total Denúncia</b>		<b>12</b>
<b>Elogio</b>	DGC - Divisão de Gestão do Cuidados	1
	DGC - Humanização	18
	GAS - Gerência de Atenção à Saúde	2
	GEP - Residência Médica	2
	GEP - Residência Multiprofissional em Saúde	1
	HU-UFMA - Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão	5
	OUVID - Ouvidoria	1
	SHH - Higienização	6
	SHH - Nutrição/Produção	3
	SHH - Transporte de Pacientes	2
	UAC - Unidade de Atenção à Criança	1
	UAO - Segurança Patrimonial	1
	UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	2
	UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	36

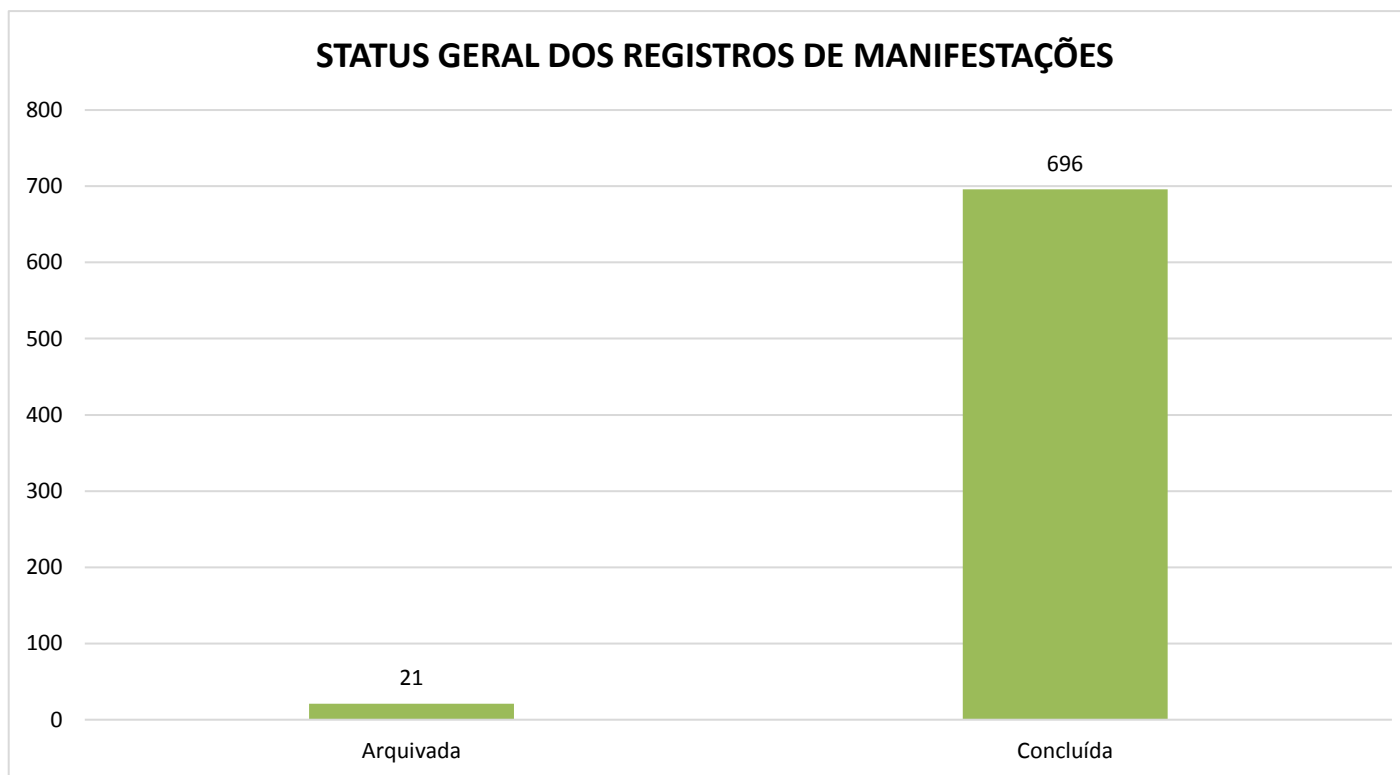
	UCIP - Unidade de Cuidados Intensivos Perinatais	1
	UCM - Unidade de Clínica Médica	13
	UCO - Unidade de Cuidados Oftalmológicos	7
	UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	1
	UDP - Unidade de Desenvolvimento de Pessoas	1
	UMI - Banco de Leite	4
	URA - Amb. Ginecologia	1
	URA - Amb. Oftalmologia	1
	URA - Amb. Ortopedia	1
	URA - Amb. Transplante	1
	URA - Unidade de Regulação Assistencial	5
	URIM - Unidade do Rim	1
	USCV - Unidade do Sistema Cardiovascular	3
	USD - Unidade do Sistema Digestivo	1
	USNM - Unidade do Sistema Neuromuscular	1
	UTRAN - Unidade de Transplantes	28
	<b>Total Elogio</b>	<b>151</b>
<b>Reclamação</b>	DADT - Unidade de Laboratório de Hemodinâmica	7
	DE - Divisão de Enfermagem	1
	DGP - Divisão de Gestão de Pessoas	3
	DLIH - Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar	3
	GA - Gerência Administrativa	3
	GEP - Residência Multiprofissional em Saúde	1
	HU-UFMA - Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão	1
	OUID - Ouvidoria	1
	SENC - Setor de Engenharia Clínica	1
	SGPTI - Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação	2
	SHH - Lavanderia/Rouparia	2

SHH - Nutrição/Produção	10
SHH - Transporte de Pacientes	2
SIF - Setor de Infraestrutura Física	8
UAC - Unidade de Atenção à Criança	7
UAO - Cartório	1
UAO - Segurança Patrimonial	7
UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	2
UCC - Cirurgia do Aparelho Digestivo	3
UCC - Cirurgia Vascular	3
UCC - Otorrinolaringologia	1
UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	6
UCICA - Unidade de Cuidados Intensivos e Clínicos Adulto	1
UCIP - Unidade de Cuidados Intensivos Perinatais	3
UCM - Unidade de Clínica Médica	5
UCO - Unidade de Cuidados Oftalmológicos	5
UCRPA - Unidade de Cirurgia e RPA	9
UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	33
UDI- Unidade de Diagnóstico por Endoscopia	1
UDMG - Unidade de Diagnóstico por Métodos Gráficos	6
UDP - Unidade de Desenvolvimento de Pessoas	1
ULACH - Unidade de Laboratório de Análises Clínicas e Histocompatibilidade	1
ULAP - Unidade de Laboratório de Anatomia Patológica	3
UMI - Unidade Materno Infantil	9
UNC - Unidade de Nutrição Clínica	2
UPME - Unidade de Processamento e Materiais Esterilizados	1
URA - Amb. Cardiologia	5
URA - Amb. Cirurgia Cardíaca	1
URA - Amb. Cirurgia Pediátrica	2

	URA - Amb. Clínica Médica	1
	URA - Amb. Coloproctologia	3
	URA - Amb. Dor	3
	URA - Amb. Ginecologia	6
	URA - Amb. Neurocirurgia	2
	URA - Amb. Neurologia	6
	URA - Amb. Nutrição	1
	URA - Amb. Oftalmologia	4
	URA - Amb. Ortopedia	2
	URA - Amb. Otorrinolaringologia	1
	URA - Amb. Reumatologia	1
	URA - Amb. Urologia	1
	URA - Enfermagem Obstétrica	1
	URA - Unidade de Regulação Assistencial	40
	URIM - Unidade do Rim	1
	USCV - Unidade do Sistema Cardiovascular	1
	USD - Unidade do Sistema Digestivo	3
	USNM - Unidade do Sistema Neuromuscular	6
	USTO - Unidade do Sistema Traumato Ortopedia	4
	USU - Unidade do Sistema Urológico	2
	UTRAN - Unidade de Transplantes	2
	<b>Total Reclamação</b>	<b>254</b>
<b>Simplifique</b>	UDMG - Unidade de Diagnóstico por Métodos Gráficos	1
	<b>Total Simplifique</b>	<b>1</b>
<b>Solicitação</b>	DADT - Unidade de Laboratório de Hemodinâmica	1
	GA - Gerência Administrativa	2
	GEP - Residência Multiprofissional em Saúde	1
	OUVID - Ouvidoria	1

	SERAS - Setor de Regulação e Avaliação em Saúde	1
	SGPTI - Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação	1
	UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	2
	UCC - Cirurgia do Aparelho Digestivo	1
	UCC - Cirurgia Geral	5
	UCC - Otorrinolaringologia	2
	UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	6
	UCO - Unidade de Cuidados Oftalmológicos	1
	UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	10
	UDMG - Unidade de Diagnóstico por Métodos Gráficos	2
	ULACH - Unidade de Laboratório de Análises Clínicas e Histocompatibilidade	37
	ULAP - Unidade de Laboratório de Anatomia Patológica	1
	URA - Amb. Neurocirurgia	1
	URA - Amb. Ortopedia	1
	URA - Núcleo Interno de Regulação	2
	URA - Unidade de Regulação Assistencial	132
	USNM - Unidade do Sistema Neuromuscular	5
	USTO - Unidade do Sistema Traumato Ortopedia	2
	USU - Unidade do Sistema Urológico	1
	<b>Total Solicitação</b>	<b>218</b>
<b>Sugestão</b>	DGC - Humanização	2
	GAS - Gerência de Atenção à Saúde	1
	SHH - Nutrição/Produção	2
	SIF - Setor de Infraestrutura Física	3
	UCIC - Unidade de Cuidados Intensivos Cirúrgicos	1
	UCM - Unidade de Clínica Médica	1
	UCS - Unidade de Comunicação Social	1
	UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	2

	URA - Amb. Ginecologia	1
	URA - Unidade de Regulação Assistencial	4
	USD - Unidade do Sistema Digestivo	1
	UTRAN - Unidade de Transplantes	1
	<b>Total Sugestão</b>	<b>20</b>
	<b>Total Geral</b>	<b>717</b>



Em: 17/12/2019

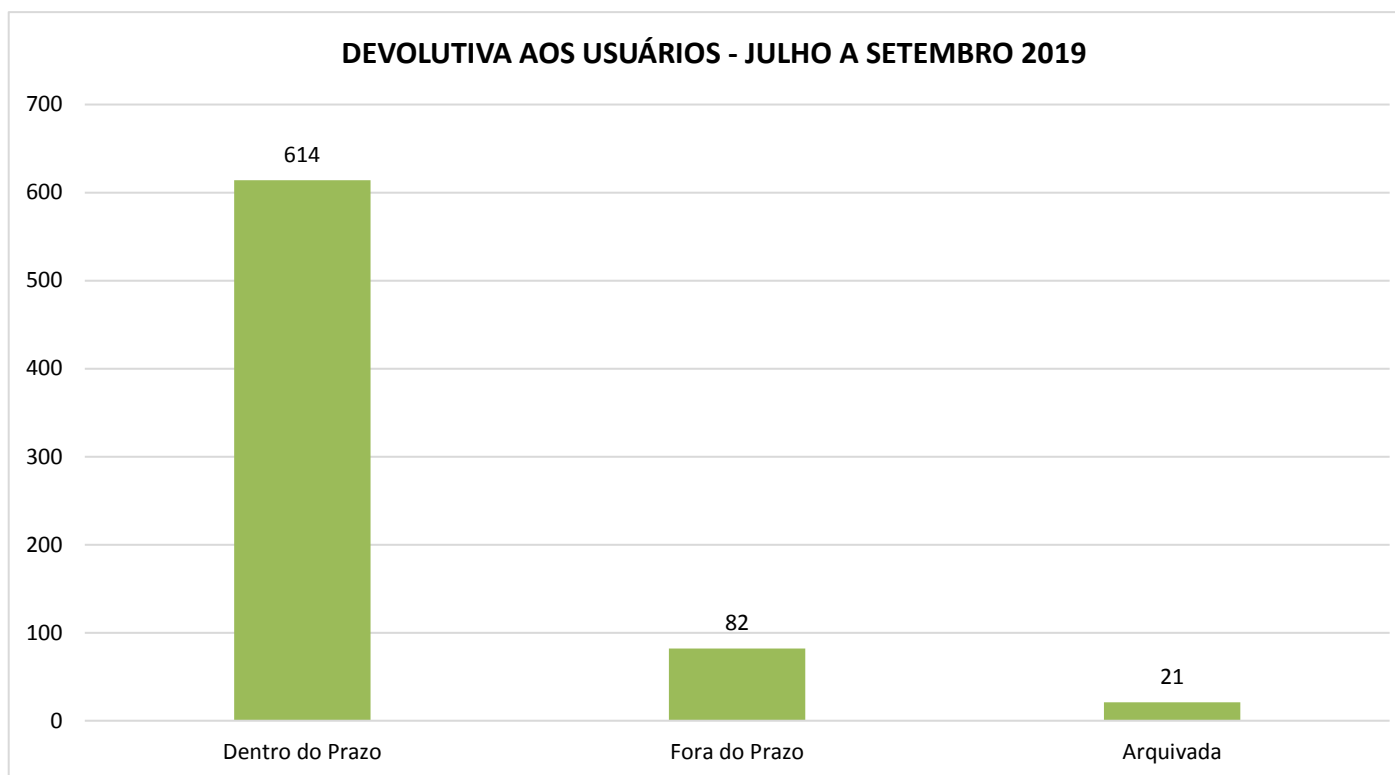
STATUS DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES X ÁREAS APONTADAS		
Status	Área	Total
Arquivada	DADT - Unidade de Laboratório de Hemodinâmica	1
	DGC - Humanização	1
	GA - Gerência Administrativa	1
	HU-UFMA - Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão	3
	SHH - Nutrição/Produção	2
	SHH - Transporte de Pacientes	1
	UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	3
	UCRPA - Unidade de Cirurgia e RPA	1
	UDMG - Unidade de Diagnóstico por Métodos Gráficos	1
	ULACH - Unidade de Laboratório de Análises Clínicas e Histocompatibilidade	1
	URA - Amb. Oftalmologia	1
	URA - Unidade de Regulação Assistencial	5
<b>Total Arquivada</b>		<b>21</b>
Concluída	DADT - Unidade de Laboratório de Hemodinâmica	7
	DE - Divisão de Enfermagem	1
	DGC - Divisão de Gestão do Cuidados	1
	DGC - Humanização	19
	DGP - Divisão de Gestão de Pessoas	4
	DLIH - Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar	4
	DM - Unidade de Cuidados Paliativos	1
	GA - Gerência Administrativa	6
	GAS - Gerência de Atenção à Saúde	8
	GEP - Residência Médica	3
	GEP - Residência Multiprofissional em Saúde	3
	HU-UFMA - Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão	4
	OUVID - Ouvidoria	3

SENC - Setor de Engenharia Clínica	1
SERAS - Setor de Regulação e Avaliação em Saúde	1
SGPTI - Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação	5
SHH - Higienização	6
SHH - Lavanderia/Rouparia	2
SHH - Nutrição/Produção	19
SHH - Transporte de Pacientes	5
SIF - Setor de Infraestrutura Física	15
UAC - Unidade de Atenção à Criança	8
UAO - Cartório	1
UAO - Segurança Patrimonial	8
UAO - Unidade de Apoio Operacional	1
UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	6
UCC - Cirurgia do Aparelho Digestivo	4
UCC - Cirurgia Geral	5
UCC - Cirurgia Vascular	3
UCC - Otorrinolaringologia	3
UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	47
UCIC - Unidade de Cuidados Intensivos Cirúrgicos	1
UCICA - Unidade de Cuidados Intensivos e Clínicos Adulto	1
UCIP - Unidade de Cuidados Intensivos Perinatais	6
UCM - Unidade de Clínica Médica	24
UCO - Unidade de Cuidados Oftalmológicos	15
UCRPA - Unidade de Cirurgia e RPA	11
UCS - Unidade de Comunicação Social	2
UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	47
UDI - Unidade de Diagnóstico por Endoscopia	1
UDMG - Unidade de Diagnóstico por Métodos Gráficos	8

UDP - Unidade de Desenvolvimento de Pessoas	2
UIPA - Unidade de Informação da Produção Assistencial	1
UL - Unidade de Licitação	1
ULACH - Unidade de Laboratório de Análises Clínicas e Histocompatibilidade	42
ULAP - Unidade de Laboratório de Anatomia Patológica	4
UMI - Banco de Leite	5
UMI - Unidade Materno Infantil	10
UNC - Unidade de Nutrição Clínica	2
UPME - Unidade de Processamento e Materiais Esterilizados	1
URA - Amb. Cardiologia	5
URA - Amb. Cirurgia Cardíaca	1
URA - Amb. Cirurgia Pediátrica	2
URA - Amb. Clínica Médica	1
URA - Amb. Coloproctologia	4
URA - Amb. Dor	3
URA - Amb. Ginecologia	8
URA - Amb. Neurocirurgia	3
URA - Amb. Neurologia	6
URA - Amb. Neuropsicologia	1
URA - Amb. Nutrição	1
URA - Amb. Oftalmologia	5
URA - Amb. Ortopedia	4
URA - Amb. Otorrinolaringologia	1
URA - Amb. Reumatologia	1
URA - Amb. Transplante	1
URA - Amb. Urologia	1
URA - Enfermagem Obstétrica	1
URA - Núcleo Interno de Regulação	4

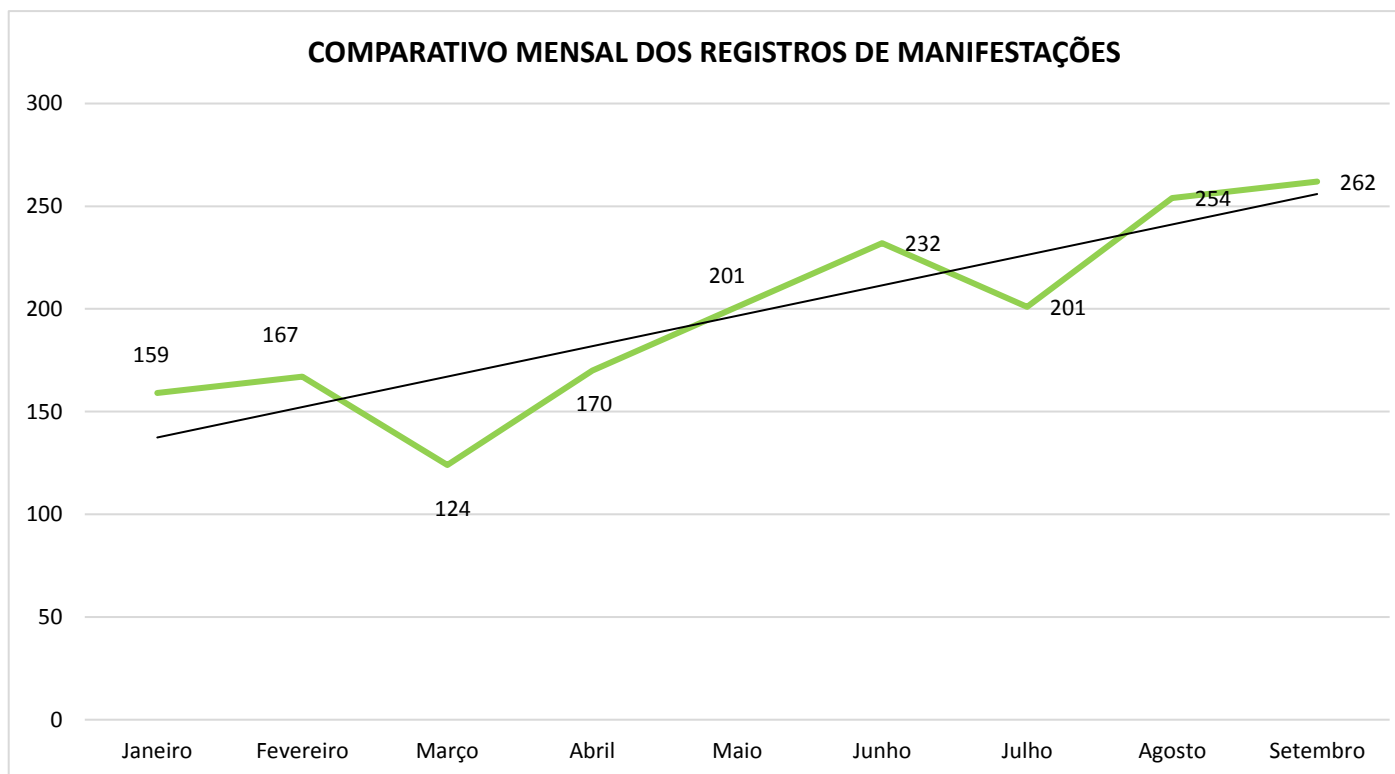
	URA - Unidade de Regulação Assistencial	187
	URIM - Unidade do Rim	2
	USCV - Unidade do Sistema Cardiovascular	4
	USD - Unidade do Sistema Digestivo	7
	USNM - Unidade do Sistema Neuromuscular	12
	USTO - Unidade do Sistema Traumato Ortopedia	7
	USU - Unidade do Sistema Urológico	5
	UTRAN - Unidade de Transplantes	31
	<b>Total Concluída</b>	<b>696</b>
	<b>Total Geral</b>	<b>717</b>

Em: 17/12/2019

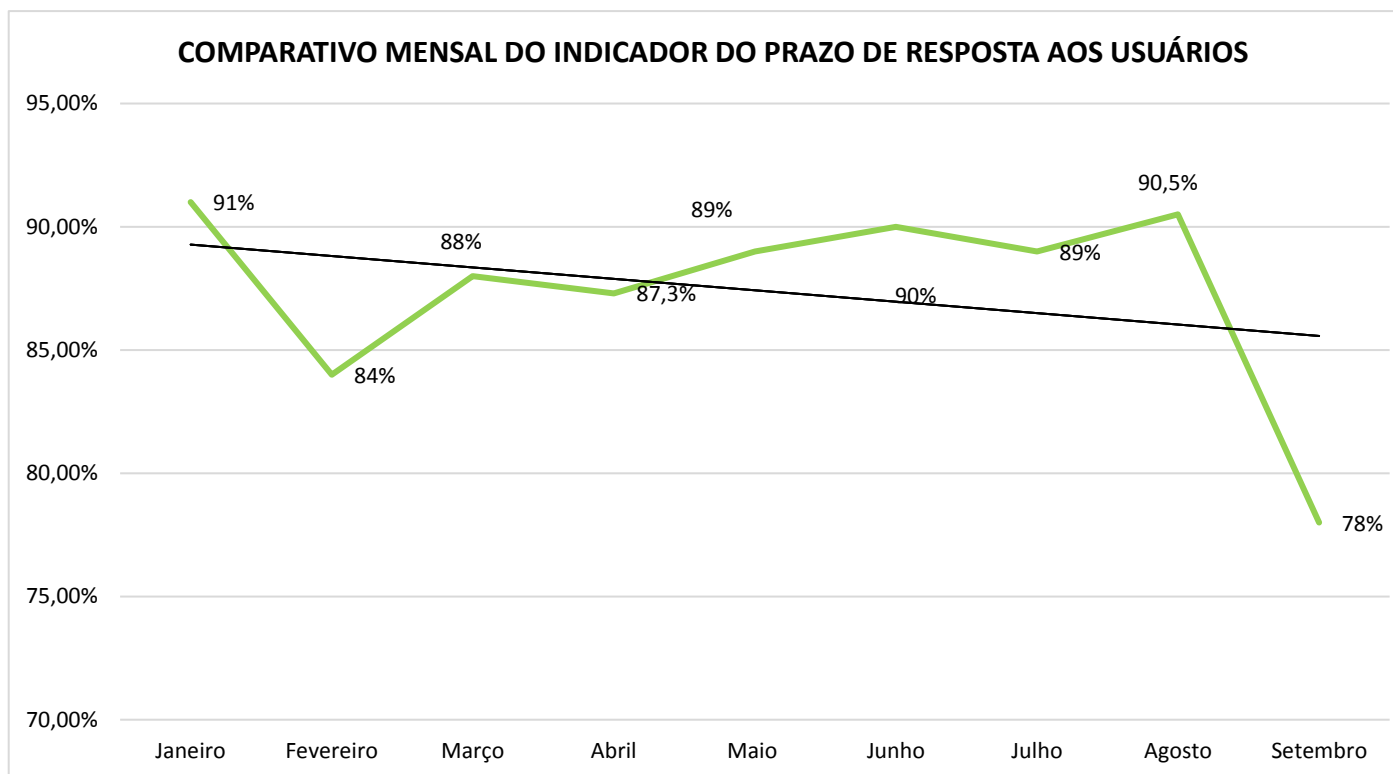


**Em: 17/12/2019**

**Obs.:** O prazo estabelecido para devolutiva de informações à Ouvidoria, para posterior resposta aos usuários, é de 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.

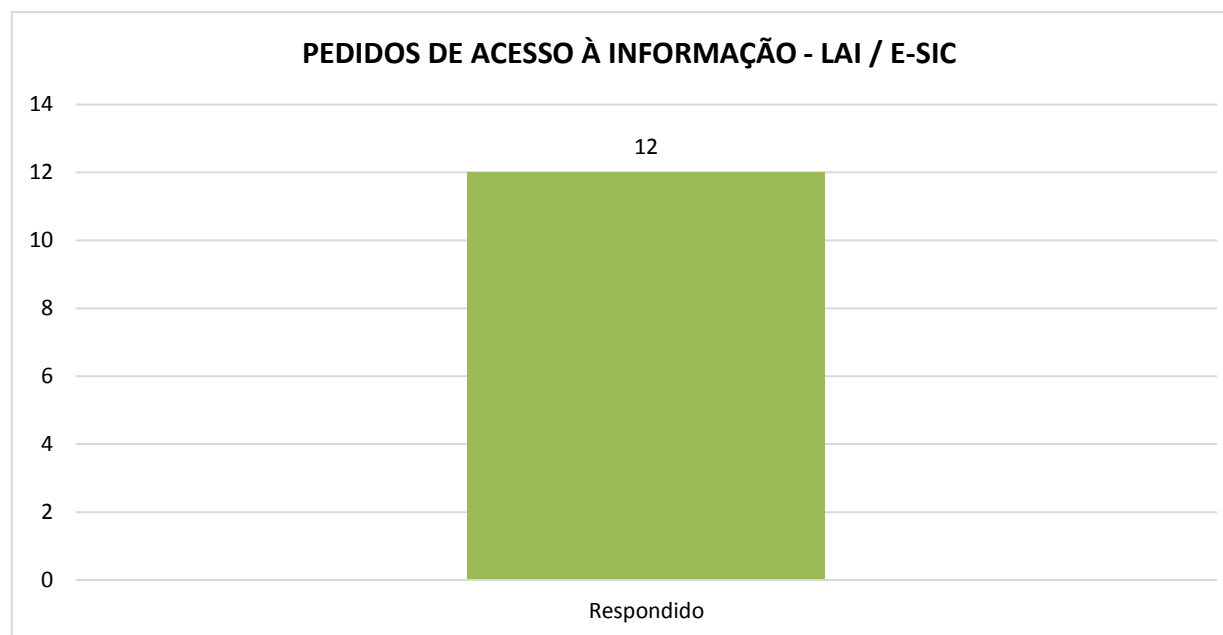


**Obs.:** Aponta-se que, após a compilação dos dados para o Relatório do 1º trimestre, a Ouvidoria da Universidade Federal do Maranhão encaminhou uma denúncia e uma solicitação, cadastradas em fevereiro, o que resultou em duas manifestações a mais para o referido mês, totalizando 169 demandas.



**Obs.:** O prazo estabelecido para devolutiva de informações à Ouvidoria, para posterior resposta aos usuários, é de 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 as manifestações arquivadas não estão contabilizadas nesta contagem, haja vista as mesmas não serem passíveis de tratamento.



**Obs.:** Considerando a Lei de Acesso à Informação (LAI) e o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), foram cadastrados 12 pedidos de acessos à informação relacionados às seguintes situações: Lista de psicólogos ativos em licença/afastamento; cópia do ato de provimento (nomeação) ou desistência do cargo Analista Administrativo; confirmação de presença nas dependências do Hospital como visitante; Mutirão de Colonoscopia; lista e informações dos gestores das áreas de licitação, execução orçamentária e financeira, auditoria e serviço de emissão de passagens e diárias; pesquisa sobre tecnologia da informação, inovação e gestão do conhecimento; cópias dos contratos de aquisição de gêneros alimentícios, higiene pessoal e material de limpeza; lista de exonerações de servidores, com cargo, motivo e data; números de notificações de tecnovigilância relacionadas a produtos médicos hospitalares; dados de progressão vertical dos empregados EBSERH; e-mails das empresas que fizeram download dos editais de pregões eletrônicos, registros de preços, concorrências e tomada de preços; normas de adequação física e segurança de repous médico, além de horário de repouso mínimo.

## ANÁLISE CRÍTICA

Este relatório refere-se ao apurado de manifestações dos usuários deste Hospital em relação aos vários serviços, aqui ofertados. Na análise dos dados do 3º trimestre de 2019, nos registros de manifestações de **Comunicação**, observa-se a conduta e prática profissional na maioria dos casos relatados, com oito serviços apontados, sendo seis situações de profissional para profissional, dois de usuários para profissionais e um sobre o uso de adorno por parte de médico durante procedimento.

Quanto ao atendimento ao público, aponta-se que, de um total de oito manifestações, cinco foram arquivadas. Outrossim, houve ainda a indicação de seis demandas sobre acomodações (melhorias nos ambientes da Central de Marcações e do Prédio Lilian Flores, assim como ajustes no repouso da Clínica Médica) e seis relatos a respeito da variação do cardápio e qualidade da alimentação. Vale destacar ainda apontamentos quanto à organização e distribuição de senhas na Central de Marcação.

Sobre as **denúncias**, a maioria trata da conduta profissional em situações diversas, e ao cumprimento de carga horária de trabalho. Houve um registro relacionado à licitação e contratos referente ao pagamento de medicamentos fornecidos ao Hospital, o que, segundo informação do setor responsável, foi devidamente sanado antes mesmo da manifestação ser recebida. Todas as denúncias foram encaminhadas às respectivas Gerências, de acordo com a Norma Operacional de Controle Disciplinar para a devida análise de admissibilidade.

Em relação aos **elogios**, o número de registros no terceiro trimestre foi quase a totalidade dos cadastrados no primeiro semestre do ano. O Atendimento de Internação foi o assunto mais apontado, relacionado, principalmente, à Unidade de Clínica Cirúrgica, Humanização e o Projeto Humanizart Musicoterapia e à Unidade de Clínica Médica. O atendimento de enfermagem também teve menção, sobretudo, na

Unidade de Transplantes por obter um número expressivo de manifestações. Destaca-se ainda que onze áreas do Hospital foram elogiadas pelo atendimento ao público.

As **reclamações**, em sua maioria, foram críticas para os processos e fluxos administrativos, principalmente pela metodologia adotada no agendamento de exames, fixados em uma vez por mês, assim como o agendamento via Call Center. Sobre essas questões a Unidade de Regulação Assistencial vem traçando estratégias junto à sua Gerência para encontrar soluções de melhora para o Serviço. Nesse trimestre a Unidade de Diagnóstico de imagem sofreu com problemas nos equipamentos e falta de insumos, isso acarretou a falta de vagas para exames de imagens (tomografia, ressonância e ultrassonografia). Sanados os problemas nos equipamentos, os agendamentos voltaram à normalidade. Outrossim, em relação aos resultados de exame, a Unidade em questão também foi a mais mencionada. No entanto, leva-se em considerações que foram situações pontuais, resolvidas após o encaminhamento das demandas.

Quanto à consulta (cancelamento), o Ambulatório de Neurologia liderou as manifestações. Os cancelamentos se deram por motivos diversos, dependendo de vários fatores em relação a cada profissional médico. Todavia, os pacientes tiveram seu atendimento garantido em outra data.

Referente ao tempo de espera para cirurgia, houve dez áreas indicadas, sendo o assunto diluído em várias especialidades médicas, não tendo uma concentração específica. No entanto, existiu situações avaliadas como prioridades, em que o paciente foi internado para o procedimento e outras em que os mesmos foram orientados a aguardar a evolução da fila de procedimentos eletivos conforme perfil do Hospital.

Outro ponto alvo de reclamação foi o atendimento ao público, sobretudo na Central de Marcações, gerado, em grande parte, pela grande concentração de pessoas em busca de consultas e exames.

No geral, o número de reclamações, no geral, teve um leve declínio em relação ao segundo trimestre de 2019.

Sobre o **Simplifique**, houve um pedido de revisão do processo de entrega de resultado de exames na Unidade de Diagnóstico por Métodos Gráficos. A demanda foi encaminhada à Gerência de Atenção à Saúde, que, em sua análise, considerou válida, embora avaliou a

impossibilidade momentânea de alteração do processo devido às questões estruturais e de recursos humanos do serviço, mas que tal situação seria reavaliada quando da mudança da área física da referida Unidade.

No que tange ao quantitativo duzentas e dezoito **Solicitações**, houve um aumento de 38% em relação aos meses de abril, maio e junho. Os agendamentos de exames e consulta foram os mais elevados. Foram quarenta e sete manifestações direcionadas aos exames diagnósticos por métodos gráficos e por imagem e trinta e seis em relação aos exames laboratoriais.

Já em relação às consultas, vinte especialidades foram indicadas, sete a mais que no período passado, a saber: onze Neurocirurgia, onze Neurologia, seis Cardiologia, seis Neurologia Pediátrica, cinco Cardiologia Marca Passo, cinco Oftalmologia, quatro Cardiologia Arritmia, quatro Ginecologia, três Cirurgia Geral, três Ortopedia Geral, três Otorrinolaringologia, duas Cirurgia Pediátrica, duas Neuropsicologia, duas Urologia, uma Ambulatório da Dor, uma Cirurgia Vascular, uma Dermatologia, uma Enfermagem Cirúrgica, uma de Hepatologia e uma Ortopedia Quadril. Desse total, cinquenta e cinco foram agendadas. Essas solicitações estão relacionadas ao número de vagas ofertadas, que são inferiores à demanda. Vale ressaltar que, no período anterior, houve uma redução no número de solicitações por conta de adoção de estratégia de liberação de vagas. No entanto, muitos dos atendimentos do ano de 2019 foram preenchidos ainda em agosto, o que refletiu em um novo aumento nos pedidos de agendamentos de consultas via Ouvidoria.

Por fim, quanto às **Sugestões**, o destaque foi em relação às acomodações e infraestrutura física, seja por questões conjuntas de climatização, ambientação, conforto, higienização, espaço físico, ou outros aspectos. Destaca-se também melhorias estruturais no prédio Lilian Flores, climatização de enfermarias e colocação de barras de proteção nos banheiros das enfermarias.

Outro ponto de destaque está relacionado aos processos assistenciais e administrativos no Hospital, tais como: organização da fila para agendamentos de consultas e exames, aumento no número de vagas para marcação de exames, sobretudo os de métodos gráficos e os de imagem, agendamentos de consultas e exames para pacientes do interior, distribuição de pacientes nas enfermarias do transplante, fluxo de informação mais detalhada aos familiares de pacientes internados em UTI e procedimento ambulatorial para Paracentese.

Destaca-se ainda, a sugestão de permanência dos projetos do Núcleo de Humanização Capelania Hospitalar e Musicoterapia, além de oferecimento de café na Central de Marcação.

Por fim, menciona-se que houve uma queda significativa de mais de 10% em relação ao Indicador do Prazo de Resposta aos Usuários referente ao mês de setembro, em que não houve um motivo específico, somente o envio de informações à Ouvidoria após o prazo estabelecido.