



OUVIDORIA

Relatório dos Registros de Manifestações
4º 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

Francinete de Jesus Alves Pereira

Maria de Fátima Mota Moraes

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.....	18
STATUS DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES X ÁREAS APONTADAS.....	19
DEVOLUTIVA AOS USUÁRIOS – OUTUBRO A DEZEMBRO 2019.....	23
COMPARATIVO MENSAL DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES.....	24
COMPARATIVO MENSAL DO INDICADOR DO PRAZO DE RESPOSTA AOS USUÁRIOS.....	25
PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO – LAI / e-SIC.....	26
ANÁLISE CRÍTICA.....	27

INTRODUÇÃO

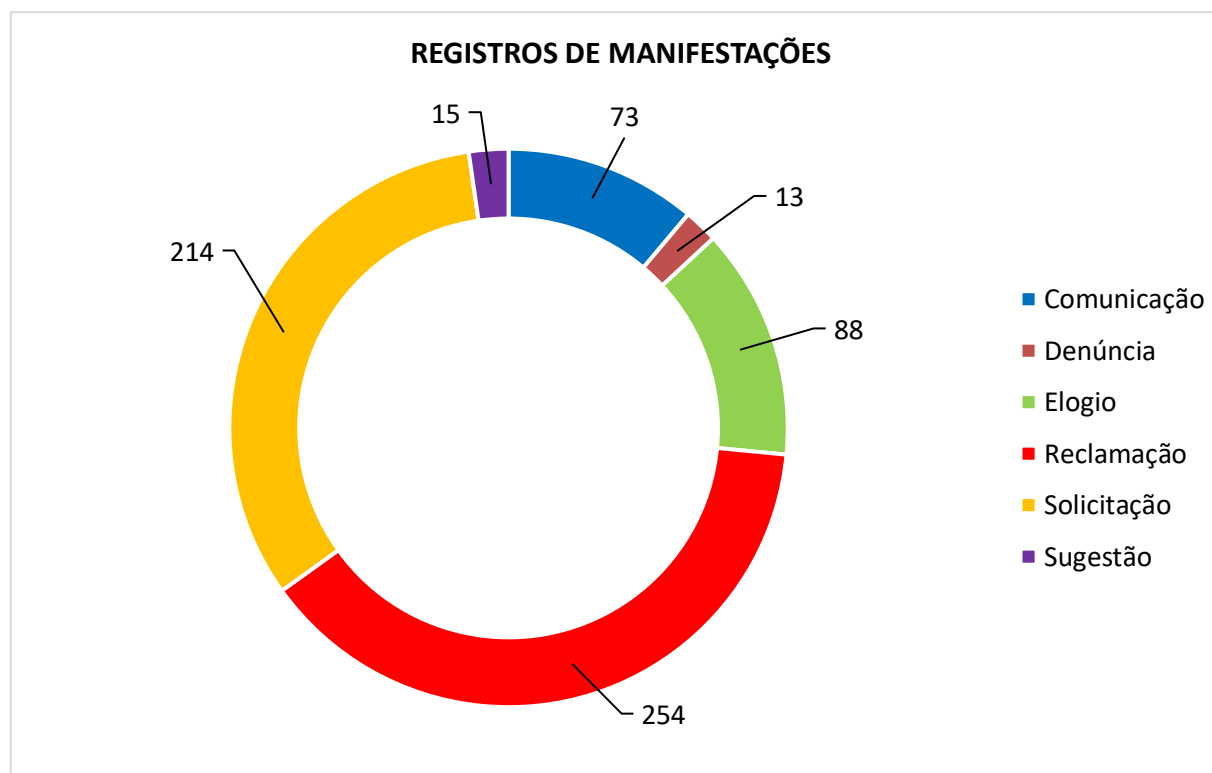
A Ouvidoria apresenta o relatório dos registros de manifestações referentes ao quarto trimestre de 2019 (outubro, novembro e dezembro), nas Unidades Presidente Dutra e Materno Infantil, além das Unidades Externas Ambulatoriais. Tais registros foram cadastrados no Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo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

No referido período, a Ouvidoria registrou 657 manifestações, das quais foram passíveis de tratamento 634, em que as demandas restantes foram arquivadas, totalizando 23 registros: 19 com duplicidade de cadastro, 3 com perda do objeto e 1 com falta de clareza/insuficiência de dados.

Das manifestações tratadas, 254 foram reclamações, 214 solicitações, 88 elogios, 73 comunicações, 15 sugestões e 13 denúncias.

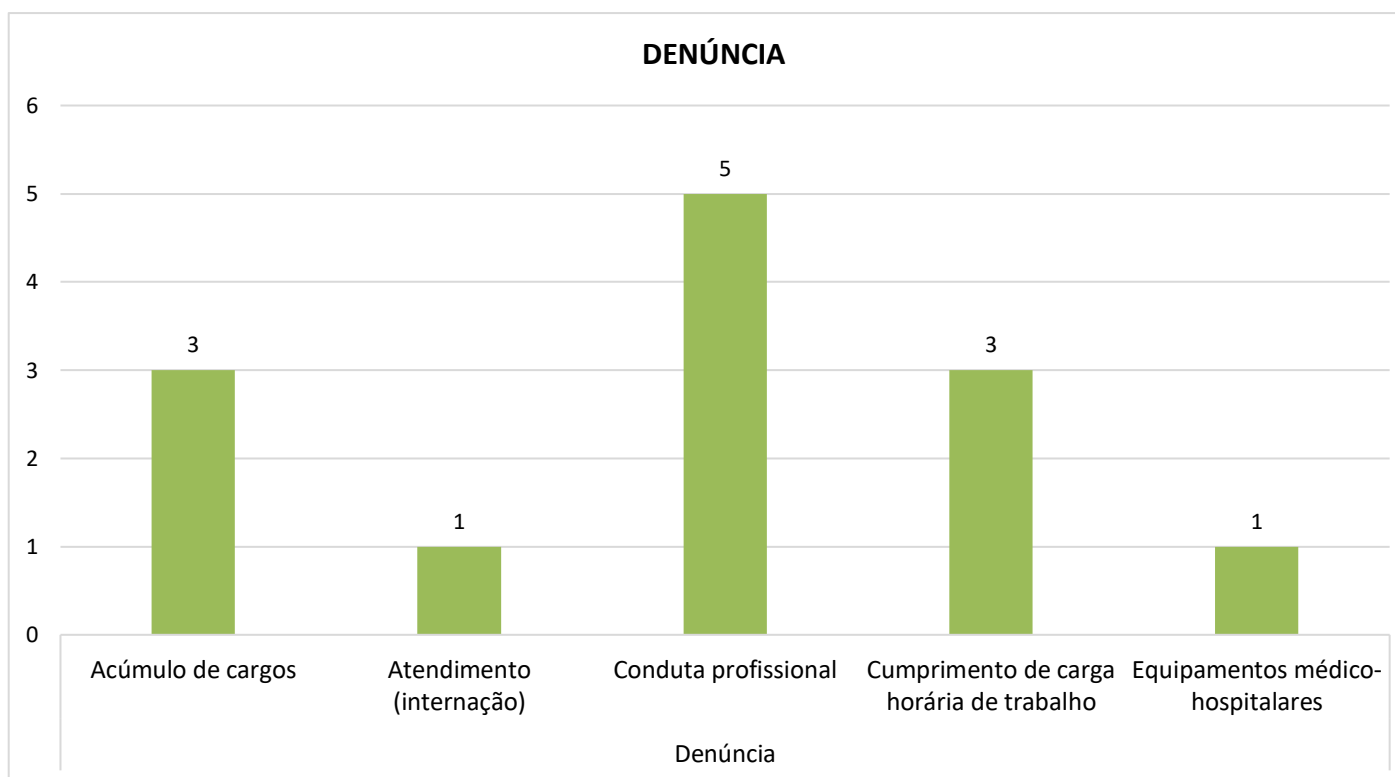
Dessa maneira, os gráficos a seguir retratam as manifestações dos usuários de maneira quantitativa, sendo, ao final, apontada uma análise crítica a respeito do período indicado.

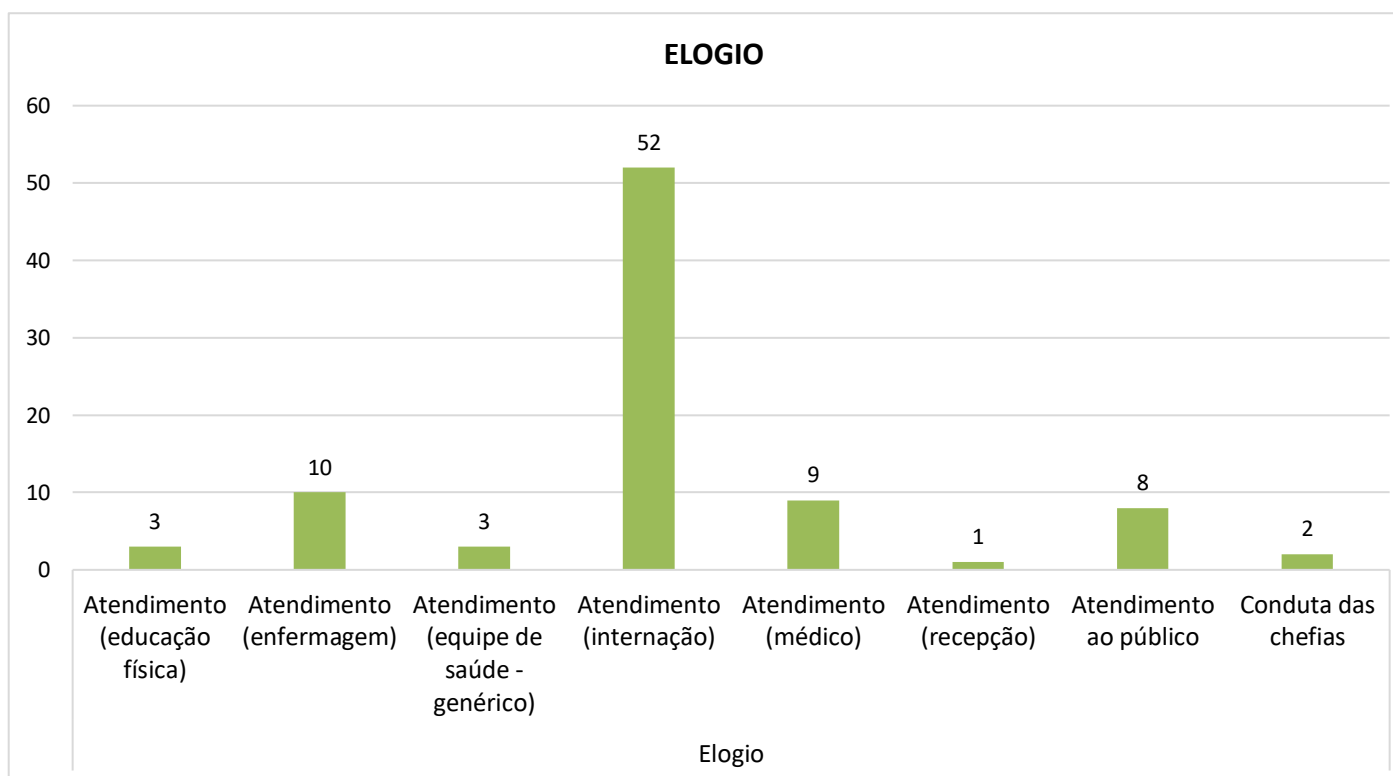
Outrossim, o tempo médio de resposta para o período foi de 11,60 dias, indicação que pode ser observada no Painel Resolveu da Controladoria Geral da União, por meio do link: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>



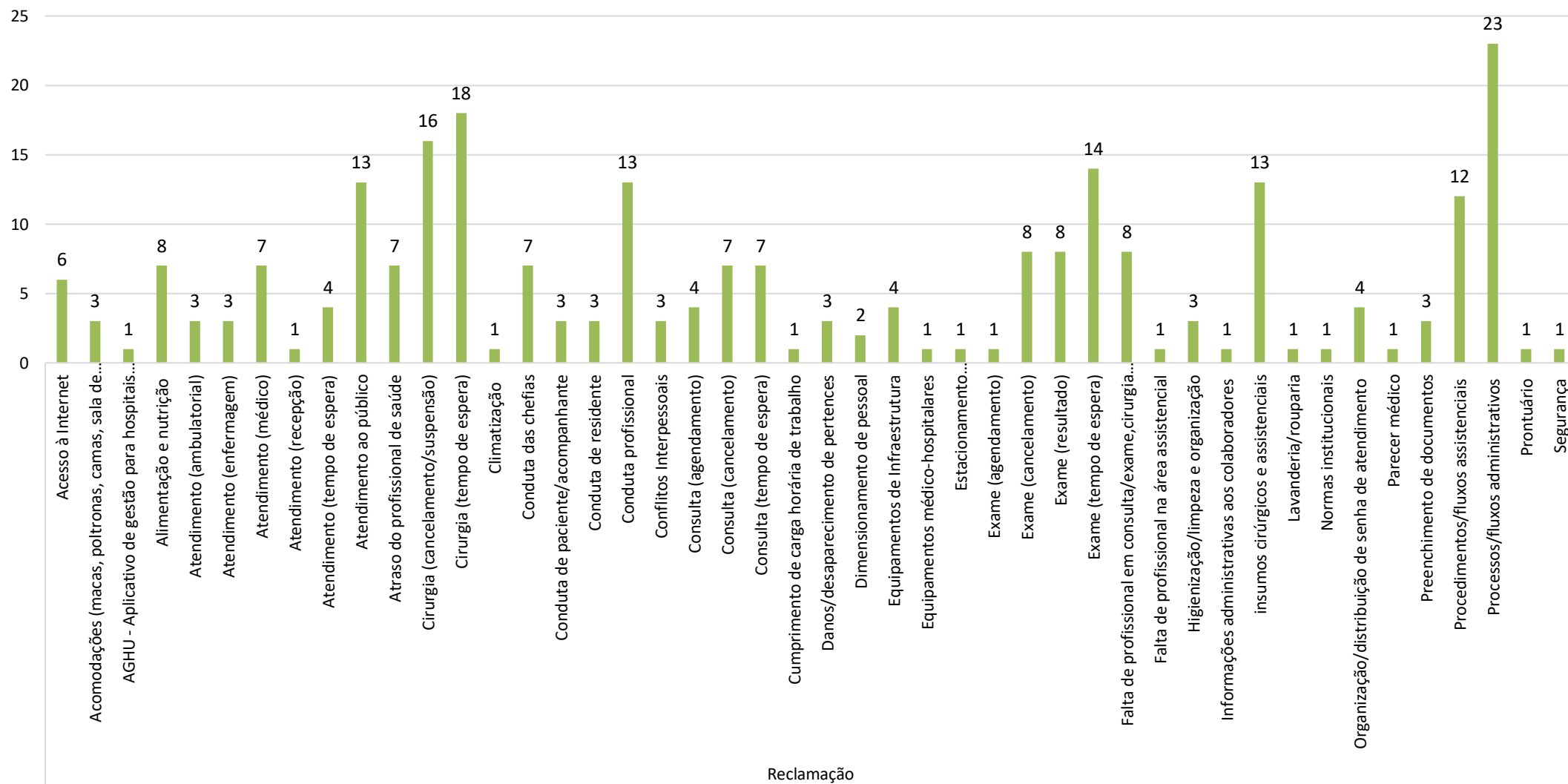


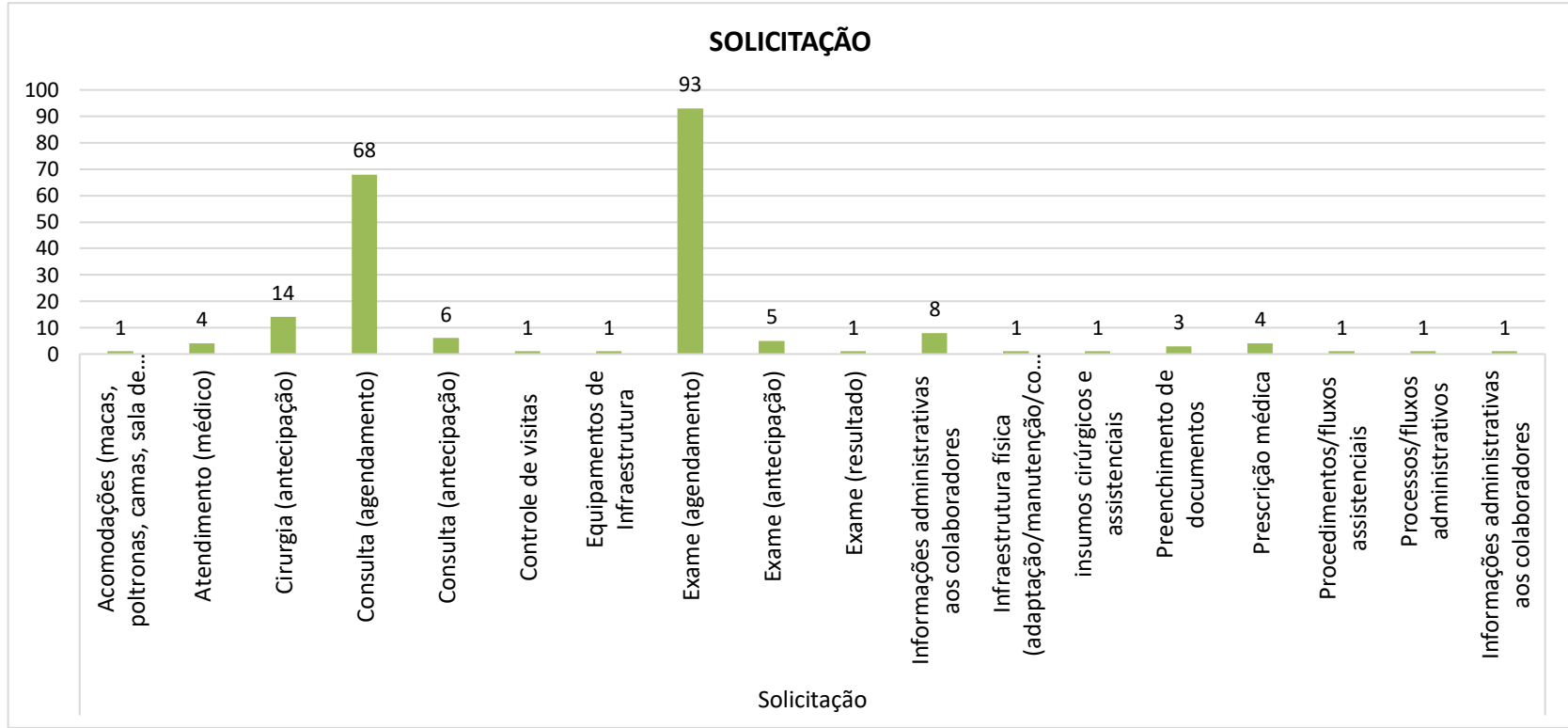
Obs.: Comunicação, segundo o art. 23º, do Decreto 9.492, de 05/09/2018, são: “§ 1º As informações a que se refere o caput, quando não contiverem a identificação do usuário, não configurarão manifestações nos termos do disposto neste Decreto e não obrigarão resposta conclusiva. § 2º As informações que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

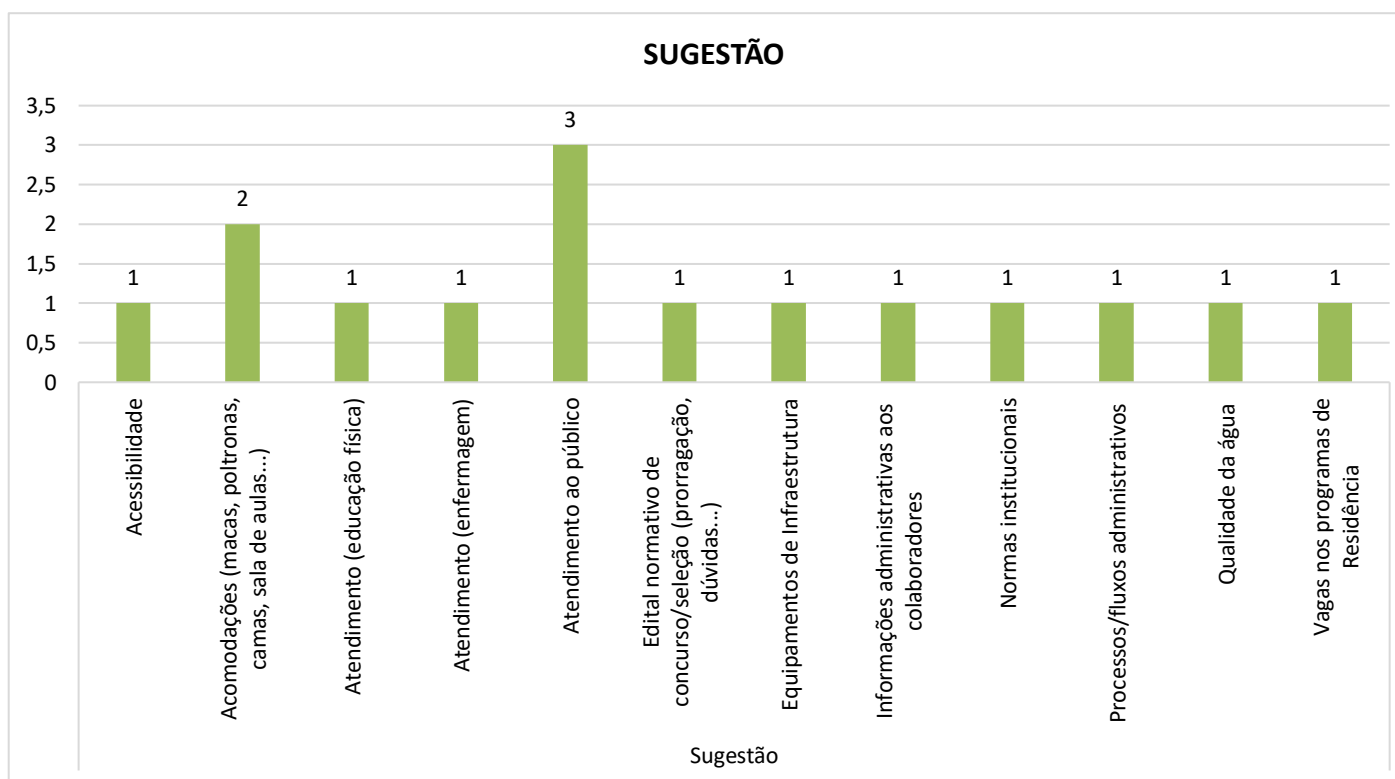




RECLAMAÇÃO







RELAÇÃO DAS ÁREAS APONTADAS COM COMUNICAÇÃO, DENÚNCIA, ELOGIO, RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO E SUGESTÃO		
Classificação	Área	Total
Comunicação	DE - Divisão de Enfermagem	2
	DGP - Divisão de Gestão de Pessoas	2
	DLIH - Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar	1
	GA - Gerência Administrativa	1
	GEP - Gerência de Ensino e Pesquisa	1
	GEP - Residência Médica	2
	HU-UFMA - Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão	3
	SGPTI - Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação	3
	SHH - Higienização	6
	SHH - Lavanderia/Rouparia	1
	SHH - Nutrição/Produção	3
	UAC - Unidade de Atenção à Criança	1
	UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	7
	UCIP - Follow Up	2
	UCIP - Unidade de Cuidados Intensivos Perinatais	4
	UCM - Unidade de Clínica Médica	3
	UCO - Unidade de Cuidados Oftalmológicos	2
	UCRPA - Unidade Cirúrgica e RPA	6
	UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	3
	UDMG - Unidade de Diagnóstico por Métodos Gráficos	1
	ULACH - Unidade de Laboratório de Análises Clínicas e Histocompatibilidade	1
	UMI - Unidade Materno Infantil	2
	UPME - Unidade de Processamento de Materiais Esterilizados	1
	URA - Amb. de Gastroenterologia	1
	URA - Amb. de Obstetrícia	2

	URA - Núcleo Interno de Regulação	1
	URA - Unidade de Regulação Assistencial	6
	URIM - Unidade do Rim	2
	USCV - Unidade do Sistema Cardio Vascular	1
	USNM - Unidade do Sistema Neuro Muscular	2
Total Comunicação		73
Denúncia	GAS - Gerência de Atenção à Saúde	3
	HU-UFMA - Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão	3
	UCICA - Unidade de Cuidados Intensivos e Clínicos Adulto	2
	UCIP - Unidade de Cuidados Intensivos Perinatais	2
	UDMG - Unidade de Diagnóstico por Métodos Gráficos	1
	UR - Unidade de Reabilitação	1
	USNM - Unidade do Sistema Neuro Muscular	1
Total Denúncia		13
Elogio	DADT - Unidade de Laboratório de Hemodinâmica	1
	DGC - Cirurgia Bariátrica	1
	DGC - Humanização	6
	GAS - Gerência de Atenção à Saúde	1
	HU-UFMA - Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão	2
	SHH - Higienização	2
	SHH - Recepção	1
	UAC - Unidade de Atenção à Criança	1
	UAO - Segurança Patrimonial	1
	UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	3
	UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	44
	UCM - Unidade de Clínica Médica	2
	UCO - Unidade de Cuidados Oftalmológicos	2
	UMI - Banco de Leite	1

	UMI - Unidade Materno Infantil	2
	UR - Unidade de Reabilitação	3
	URA - Amb. de Cirurgia Vascular	1
	URA - Amb. de Coloproctologia	1
	URA - Amb. de Obstetrícia	1
	URIM - Unidade do Rim	4
	USCV - Unidade do Sistema Cardio Vascular	2
	USD - Unidade do Sistema Digestivo	2
	USNM - Unidade do Sistema Neuro Muscular	2
	UTRAN - Unidade de Transplantes	2
	Total Elogio	88
Reclamação	DADT - Unidade de Laboratório de Hemodinâmica	4
	DE - Divisão de Enfermagem	3
	DGP - Divisão de Gestão de Pessoas	1
	DLIH - Divisão De Logística E Infraestrutura Hospitalar	1
	GA - Gerência Administrativa	14
	GAS - Gerência de Atenção À Saúde	2
	GEP – Gerência de Ensino e Pesquisa	1
	GEP - Residência Médica	3
	HU-UFMA - Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão	1
	SENC - Setor de Engenharia Clínica	1
	SERAS - Serviço de Arquivo Médico	1
	SGPTI - Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação	10
	SHH - Higienização	4
	SHH - Lavanderia/Rouparia	2
	SHH - Nutrição/Produção	7
	SHH - Recepção	2
SHH - Transporte de Pacientes	2	

SIF - Setor de Infraestrutura Física	4
UAC - CRIE	1
UAC - Unidade de Atenção à Criança	2
UAO - Cartório	1
UAO - Segurança Patrimonial	6
UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	5
UCC - Cirurgia do Aparelho Digestivo	1
UCC - Cirurgia Geral	2
UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	7
UCICA - Unidade de Cuidados Intensivos e Clínicos Adulto	5
UCIP - Unidade de Cuidados Intensivos Perinatais	2
UCM - Unidade de Clínica Médica	4
UCO - Unidade de Cuidados Oftalmológicos	15
UCRPA - Unidade Cirúrgica e RPA	4
UDI - Unidade de Diagnóstico por Endoscopia	2
UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	21
UDMG - Unidade de Diagnóstico por Métodos Gráficos	7
ULACH - Unidade de Laboratório de Análises Clínicas e Histocompatibilidade	6
ULAP - Unidade de Laboratório de Anatomia Patológica	3
UMI - Unidade Materno Infantil	9
UPME - Unidade de Processamento de Materiais Esterilizados	4
UR - Unidade de Reabilitação	1
URA - Amb. da Dor	1
URA - Amb. de Anestesiologia	1
URA - Amb. de Buco Maxilo Facial	1
URA - Amb. de Cardiologia	1
URA - Amb. de Cirurgia Pediátrica	1
URA - Amb. de Cirurgia Torácica	1

	URA - Amb. de Coloproctologia	1
	URA - Amb. de Gastroenterologia	2
	URA - Amb. de Ginecologia	8
	URA - Amb. de Hepatologia	2
	URA - Amb. de Nefrologia	2
	URA - Amb. de Neurocirurgia	4
	URA - Amb. de Neurologia	2
	URA - Amb. de Neurologia Pediátrica	3
	URA - Amb. de Oftalmologia	1
	URA - Amb. de Ortopedia	2
	URA - Amb. de Otorrinolaringologia	1
	URA - Amb. de Pneumologia	2
	URA - Amb. de Urologia	1
	URA - Núcleo Interno de Regulação	3
	URA - Unidade de Regulação Assistencial	28
	USCV - Unidade do Sistema Cardio Vascular	1
	USE - Unidade Sistema Endócrino	1
	USNM - Unidade do Sistema Neuro Muscular	7
	USTO - Unidade do Sistema Traumato Ortopedia	4
	USU - Unidade do Sistema Urológico	2
	Total Reclamação	254
Solicitação	DADT - Unidade de Laboratório de Hemodinâmica	2
	DGP - Divisão de Gestão de Pessoas	2
	GAS - Gerência de Atenção À Saúde	1
	SHH - Recepção	1
	SIF - Setor de Infraestrutura Física	3
	SS - Setor de Suprimentos	1
	UCC - Cirurgia do Aparelho Digestivo	1

	UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	4
	UCO - Unidade de Cuidados Oftalmológicos	1
	UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	9
	ULACH - Unidade de Laboratório de Análises Clínicas e Histocompatibilidade	46
	UMI - Unidade Materno Infantil	1
	URA - Amb. de Cardiologia	1
	URA - Amb. de Neurologia	1
	URA - Amb. de Ortopedia	3
	URA - Unidade de Regulação Assistencial	123
	USG - Unidade do Sistema Digestivo	1
	USNM - Unidade do Sistema Neuro Muscular	4
	USR - Unidade do Sistema Respiratório	1
	USTO - Unidade do Sistema Traumato Ortopedia	3
	USU - Unidade do Sistema Urológico	5
	Total Solicitação	214
Sugestão	DGC - Divisão de Gestão do Cuidado	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	1
	SHH - Setor de Hotelaria Hospitalar	1
	SIF - Setor de Infraestrutura Física	2
	UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	1
	UCO - Unidade de Cuidados Oftalmológicos	1
	UCRPA - Unidade Cirúrgica e RPA	1
	UCS - Unidade de Comunicação Social	1
	UR - Unidade de Reabilitação	1
	URA - Unidade de Regulação Assistencial	1

URIM - Unidade do Rim	1
Total Sugestão	15
Total Geral	657



Em: 02/03/2020

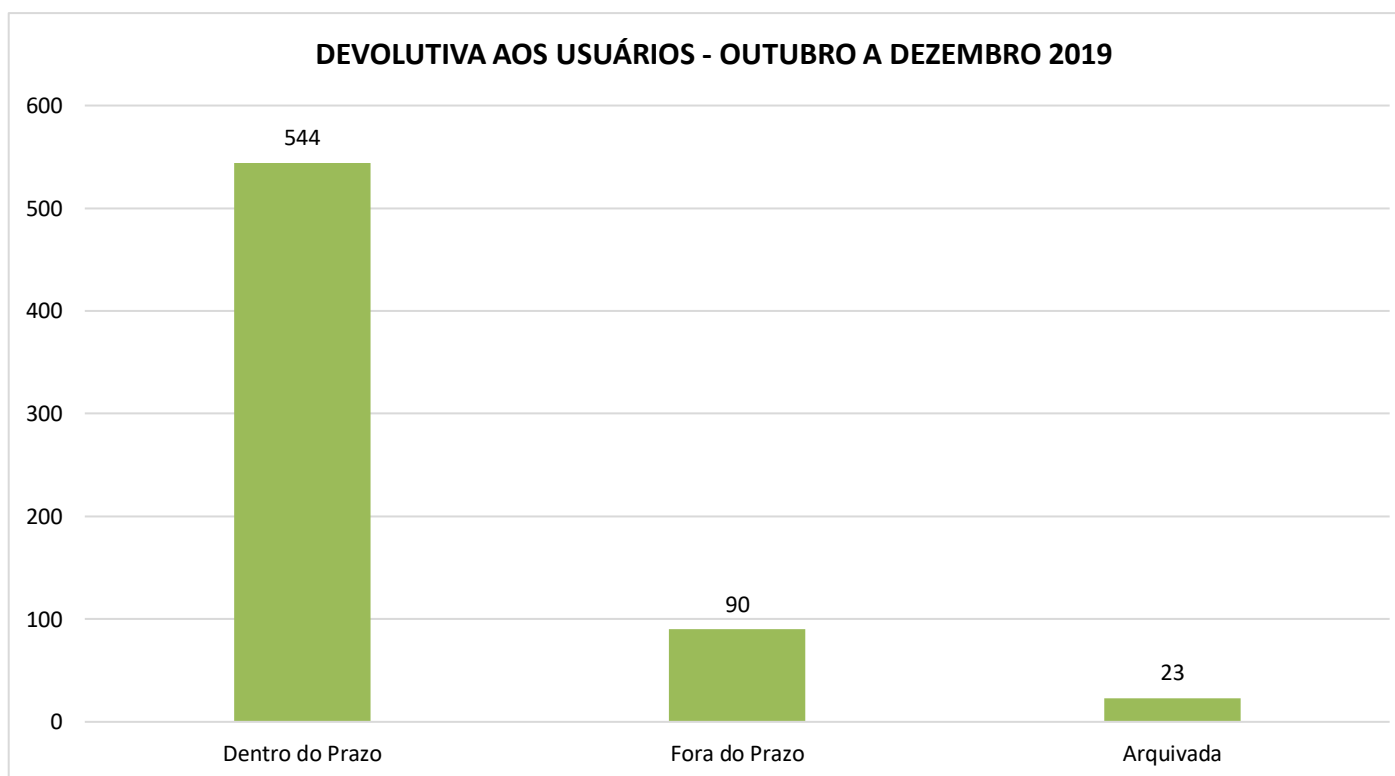
STATUS DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES X ÁREAS APONTADAS		
Status	Área	Total
Arquivada	DGC - Humanização	1
	GEP - Residência Médica	1
	SGPTI - Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação	4
	SHH - Lavanderia/Rouparia	1
	SHH - Transporte de Pacientes	1
	UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	1
	UCO - Unidade de Cuidados Oftalmológicos	2
	UCRPA - Unidade Cirúrgica e RPA	2
	UDMG - Unidade de Diagnóstico por Métodos Gráficos	1
	ULACH - Unidade de Laboratório de Análises Clínicas e Histocompatibilidade	1
	URA - Amb. de Hepatologia	1
	URA - Amb. de Ortopedia	1
	URA - Núcleo Interno de Regulação	1
	URA - Unidade de Regulação Assistencial	3
URIM - Unidade do Rim	2	
Total Arquivada		23
Concluída	DADT - Unidade de Laboratório de Hemodinâmica	7
	DE - Divisão de Enfermagem	5
	DGC - Cirurgia Bariátrica	1
	DGC - Divisão de Gestão do Cuidado	1
	DGC - Humanização	5
	DGP - Divisão de Gestão de Pessoas	5
	DLIH - Divisão De Logística E Infraestrutura Hospitalar	2
	GA - Gerência Administrativa	16
	GAS - Gerência de Atenção à Saúde	7
	GEP - Gerência de Ensino e Pesquisa	2

GEP - Residência Médica	5
HU-UFMA - Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão	10
SENC - Setor de Engenharia Clínica	1
SERAS - Serviço de Arquivo Médico	1
SGPTI - Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação	10
SHH - Higienização	12
SHH - Lavanderia/Rouparia	2
SHH - Nutrição/Produção	10
SHH - Recepção	4
SHH - Setor de Hotelaria Hospitalar	1
SHH - Transporte de Pacientes	1
SIF - Setor de Infraestrutura Física	9
SS - Setor de Suprimentos	1
UAC - CRIE	1
UAC - Unidade de Atenção à Criança	4
UAO - Cartório	1
UAO - Segurança Patrimonial	7
UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	8
UCC - Cirurgia do Aparelho Digestivo	2
UCC - Cirurgia Geral	2
UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	62
UCICA - Unidade de Cuidados Intensivos e Clínicos Adulto	7
UCIP - Follow Up	2
UCIP - Unidade de Cuidados Intensivos Perinatais	8
UCM - Unidade de Clínica Médica	9
UCO - Unidade de Cuidados Oftalmológicos	19
UCRPA - Unidade Cirúrgica e RPA	9
UCS - Unidade de Comunicação Social	1

UDI - Unidade de Diagnóstico por Endoscopia	2
UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	33
UDMG - Unidade de Diagnóstico por Métodos Gráficos	8
ULACH - Unidade de Laboratório de Análises Clínicas e Histocompatibilidade	52
ULAP - Unidade de Laboratório de Anatomia Patológica	3
UMI - Banco de Leite	1
UMI - Unidade Materno Infantil	14
UPME - Unidade de Processamento de Materiais Esterilizados	5
UR - Unidade de Reabilitação	6
URA - Amb. da Dor	1
URA - Amb. de Anestesiologia	1
URA - Amb. de Buco Maxilo Facial	1
URA - Amb. de Cardiologia	2
URA - Amb. de Cirurgia Pediátrica	1
URA - Amb. de Cirurgia Torácica	1
URA - Amb. de Cirurgia Vascular	1
URA - Amb. de Coloproctologia	2
URA - Amb. de Gastroenterologia	3
URA - Amb. de Ginecologia	8
URA - Amb. de Hepatologia	1
URA - Amb. de Nefrologia	2
URA - Amb. de Neurocirurgia	4
URA - Amb. de Neurologia	3
URA - Amb. de Neurologia Pediátrica	3
URA - Amb. de Obstetrícia	3
URA - Amb. de Oftalmologia	1
URA - Amb. de Ortopedia	4
URA - Amb. de Otorrinolaringologia	1

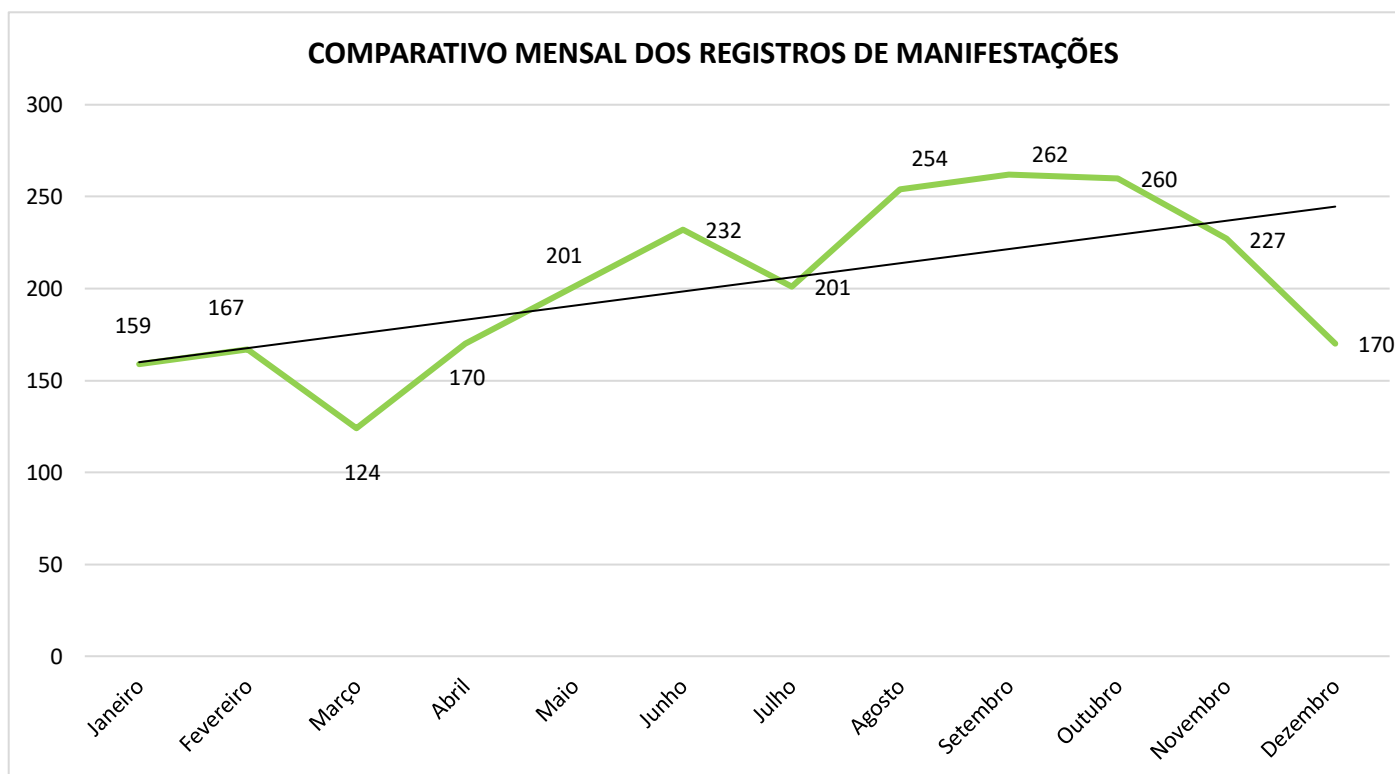
URA - Amb. de Pneumologia	2
URA - Amb. de Urologia	1
URA - Núcleo Interno de Regulação	3
URA - Unidade de Regulação Assistencial	155
URIM - Unidade do Rim	5
USCV - Unidade do Sistema Cardio Vascular	4
USD - Unidade do Sistema Digestivo	3
USE - Unidade Sistema Endócrino	1
USNM - Unidade do Sistema Neuro Muscular	16
USR - Unidade do Sistema Respiratório	1
USTO - Unidade do Sistema Traumatologia Ortopedia	7
USU - Unidade do Sistema Urológico	7
UTRAN - Unidade de Transplantes	2
Total Concluída	634
Total Geral	657

Em: 02/03/2020

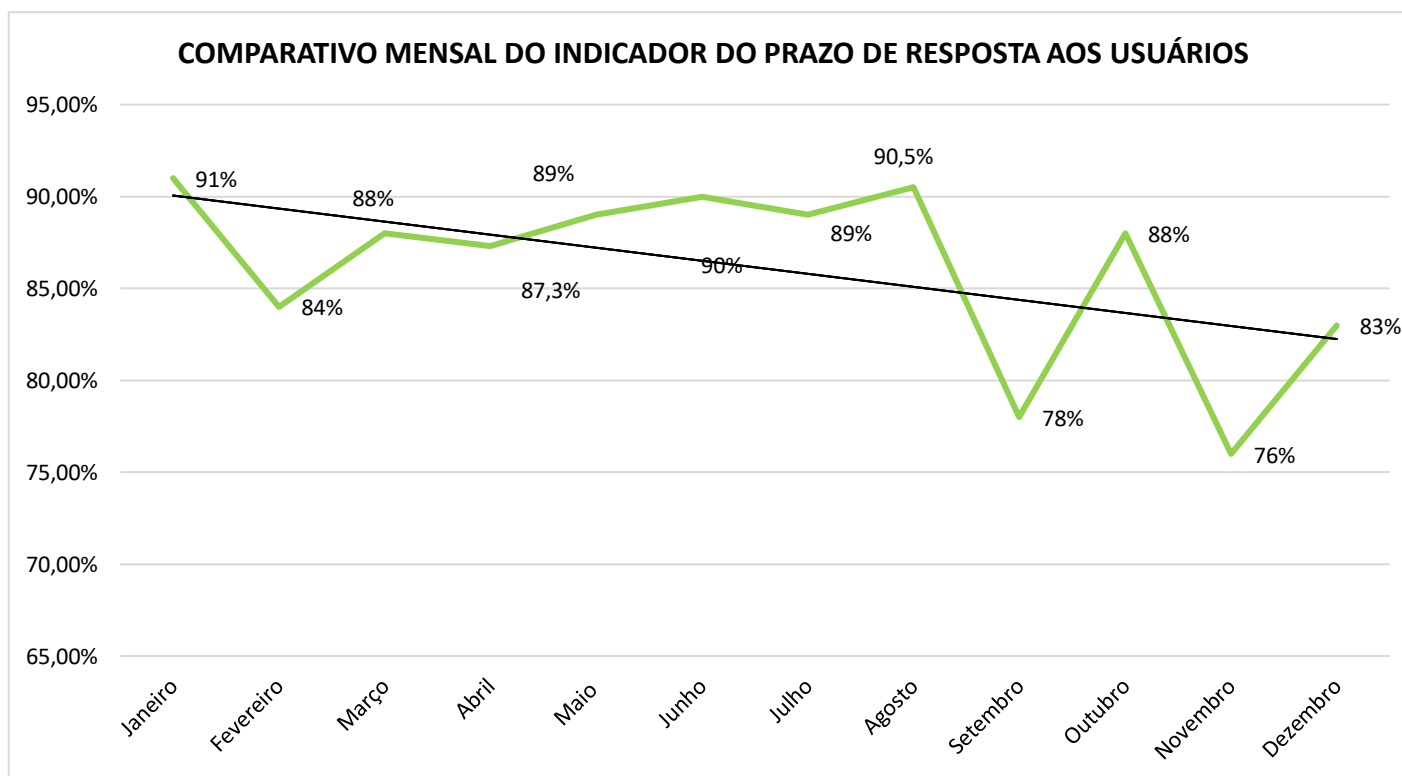


Em: 02/03/2020

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.

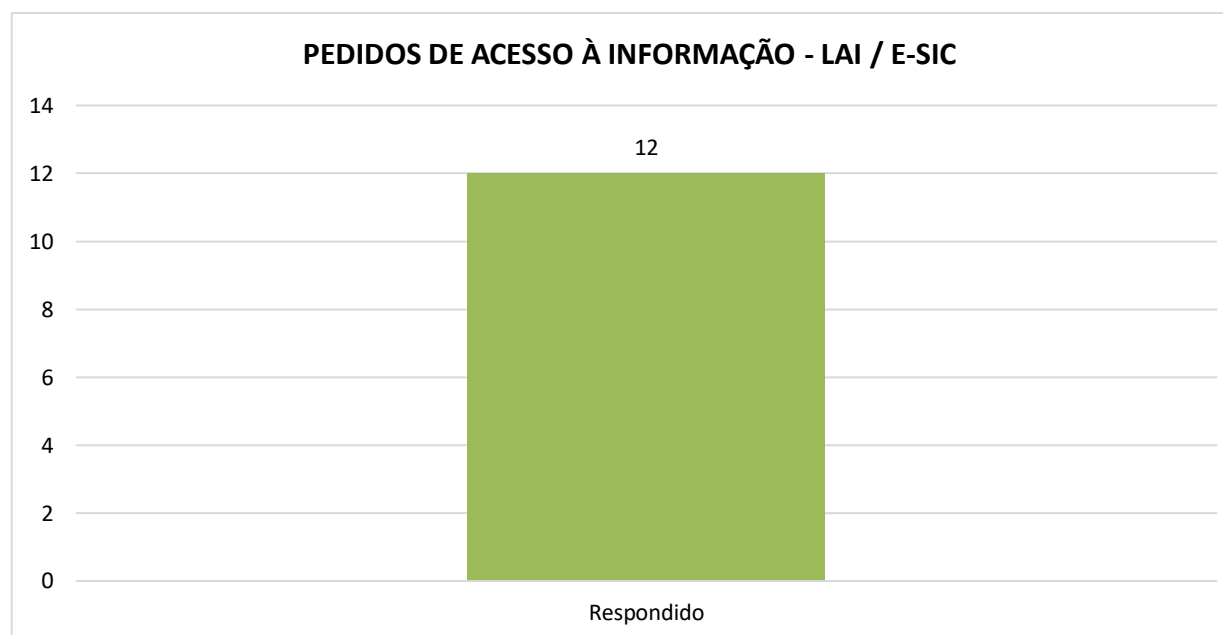


Obs.: Aponta-se que, após a compilação dos dados para o Relatório do 1º trimestre, a Ouvidoria da Universidade Federal do Maranhão encaminhou uma denúncia e uma solicitação, cadastradas em fevereiro, o que resultou em duas manifestações a mais para o referido mês, totalizando 169 demandas.



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 26 pedidos de acessos à informação relacionados às seguintes situações: requisitos de cargo de chefias; agendamento de consulta pós-alta; convocação e contratação de técnicos em informática; existência de contrato com empresa terceirizada para prestação de serviços de informática; cópia do contrato com a empresa terceirizada EB Cardoso; realização de Otoplastia; existência de Política de Segurança da Informação e Comunicação – POSIC; processos licitatórios em relação à seguros; existência do insumo lente de 24,5 para realização de cirurgia de catarata; realização de novo concurso; estatísticas sobre o número de pacientes envenenados por agrotóxicos entre os anos de 2016 e 2019; contratos vencedores feitos por pregões eletrônicos ou presenciais para uso de tecnologias; cópia dos contratos, bem como notas fiscais comprobatórias de abastecimento da frota de veículos oficiais; contrato de locação de automóveis (com ou sem motorista); contratos de manutenção de equipamentos AGFA; contrato de seguro predial, imobiliário ou empresarial, de responsabilidade civil D&O e garantia judicial; e imunoglobulina humana utilizada no hospital em 2017, 2018 e 2019.

ANÁLISE CRÍTICA

Na análise dos dados do 4º trimestre de 2019, nos registros de manifestações do tipo **Comunicação**, observa-se, em sua maioria, a conduta de chefias sendo questionada pelos profissionais, sobretudo em relação à categoria de enfermagem. Aponta-se a mudança de práticas assistências como possível fatores para o cadastro das manifestações. Já quanto ao atendimento médico, houve direcionamentos, sobretudo, à cortesia dos profissionais no ato da consulta, além de situações indicadas em relação à organização de repouso médico durante os plantões noturnos. O atendimento ao público também figurou entre os mais apontados, estando os registros relacionados à cortesia dos profissionais de primeiro atendimento, sobretudo na Central de Marcações de Consultas e Exames. Nota-se que as manifestações estão

Sobre as **denúncias**, a maioria diz respeito à conduta profissional em situações diversas e ao cumprimento de carga horária de trabalho, além do acúmulo de cargos. Leva-se em consideração que, a partir do direcionamento da Norma Operacional de Controle Disciplinar da EBSEH, houve um aumento nos registros na Ouvidoria, haja vista a necessidade de cadastro no Fala.BR. Assim, todas as denúncias foram encaminhadas às respectivas Gerências / Superintendência para a devida análise de admissibilidade.

No 4º trimestre, a tendência de **Elogios** para o Atendimento de Internação se manteve, sobretudo à Unidade de Clínica Cirúrgica. Dessa forma, somados os resultados dos meses anteriores, houve a premiação dos serviços mais elogiados durante a Feira do Trabalhador, ficando em primeiro lugar a unidade acima indicada; em segundo, à Humanização com o Projeto Humanizart Musicoterapia; e, em terceiro, a Unidade de Transplantes. Outrossim, menciona-se o fato, de que, passado o ano, mais de trinta áreas do Hospital foram mencionadas com elogios, o que fez o HU-UFMA figurar na terceira posição entre as instituições públicas do poder executivo federal mais elogiadas com manifestações cadastradas no Fala.BR.

As **reclamações**, em sua maioria, continuam sendo os processos e fluxos administrativos, principalmente, no que diz respeito às informações prestadas na Central de Marcações de Consultas e Exames, assim como nos balcões de atendimentos dos ambulatórios, além da metodologia adotada no agendamento de consultas e exames, fixados em uma vez por mês, seja presencial ou pelo Call Center. No entanto, há um direcionamento da Unidade de Regulação Assistencial para mudanças nos processos de agendamentos para o ano de 2020.

No que diz respeito à cirurgia (tempo de espera), em que os usuários questionam a demora para ser realizada o procedimento, tem-se as seguintes especialidades: Ortopedia Joelho, com quatro demandas; Cirurgia Geral e Oftalmologia, ambas com três registros; Cirurgia Vasculare Neurocirurgia, com dois registros cada; e Cirurgia do Aparelho Digestivo, Hemodinâmica, Ortopedia Coluna e Urologia, cada uma com uma reclamação.

Já as cirurgias (cancelamento/suspensão) foram relacionadas às seguintes áreas: Oftalmologia, com sete manifestações; Hemodinâmica, com quatro registros; Ginecologia, com duas demandas; e Cirurgia Geral, Cirurgia Vasculare Coloproctologia, ambas com uma reclamação cada.

No acumulado do ano de 2019, as reclamações apresentaram mais de sessenta assuntos indicados, sendo a temática “processos e fluxos administrativos” a mais apontada por abordar situações gerais do Hospital, que envolvem os processos de trabalhos de todas as áreas. No entanto, caso sejam somadas as manifestações relacionadas às pessoas, a exemplo de “atendimento ao público” e “conduta profissional”, percebe-se mais de cento e trinta registros com questionamentos em relação ao comportamento dos profissionais, como postura, modo de falar, cortesia, trabalho em equipe etc.

No que tange ao quantitativo de **Solicitações**, quase a metade dos pedidos de exame (agendamento) está relacionada aos exames laboratoriais. No entanto, a situação também se estende aos outros tipos, como ultrassonografias, endoscopias digestivas, ressonâncias magnéticas, doppler etc. Já em relação à consulta (agendamento), houve manifestações direcionadas a vinte e três

especialidades médicas, sobretudo cardiologia, neurocirurgia, neuropediatria e neurologia. Tais manifestações se justificam, segundo os relatos, pelo fato de os usuários não conseguirem a devida marcação, uma vez que os atendimentos do ano de 2019 foram preenchidos ainda em agosto ou setembro, o que refletiu em um aumento significativo nos pedidos de agendamentos, via Ouvidoria, nos meses subsequentes.

Ressalta-se que tal assunto vinha figurando como o mais apontado enquanto solicitação. No entanto, a busca pela realização de exames e, conseqüentemente, pela marcação, levou a uma mudança de posição entre as temáticas. Todavia, as duas situações sempre foram motivos de registros de manifestações na Ouvidoria com números expressivos durante o ano.

Quanto à cirurgia (antecipação), quando os usuários solicitam que sua cirurgia seja realizada o mais breve possível em razão do seu quadro de saúde, as especialidades indicadas foram: Cirurgia do Aparelho Digestivo e Urologia, com quatro demandas; Hemodinâmica e Ortopedia, ambas com dois registros; e Cirurgia Geral e Coloproctologia, cada uma com uma manifestação.

Quanto às **Sugestões**, o destaque foi em relação ao atendimento ao público, com apontamentos diversificados: repasse de informações a respeito dos pacientes que estão em cirurgia; disponibilidade de caixas eletrônicos de variados bancos; e a continuidade do atendimento de uma determinada profissional no Ambulatório do Prédio Lilian Flores. Outrossim, menciona-se as demandas direcionadas às acomodações, a saber: cadeiras de acompanhantes e organização do ambiente das enfermarias, com televisões e divisórias entre os leitos, além de ajustes nas rodas dos carros da nutrição e higienização quanto ao barulho.

Por fim, menciona-se que, em relação ao Indicador do Prazo de Resposta aos Usuários, o mês de outubro teve um número expressivo em relação a setembro, após uma queda do indicador em mais de 10%. No entanto, no mês de novembro, houve nova baixa no percentual. Refere-se como possível justificativa a troca de profissional responsável pelos monitoramentos na Ouvidoria em razão de licença maternidade. Todavia, passados os primeiros ajustes e orientações, dezembro apresentou um novo aumento do indicador. Assim,

encerrou-se 2019 com um percentual de 86% de manifestações respondidas dentro do prazo de 20 dias estabelecidos, com um tempo médio de resposta de 10,48 dias, de acordo com o painel Resolveu, da Controladoria Geral da União.