



OUVIDORIA

Relatório dos Registros de Manifestações
2º 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

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 – ABRIL A JUNHO 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

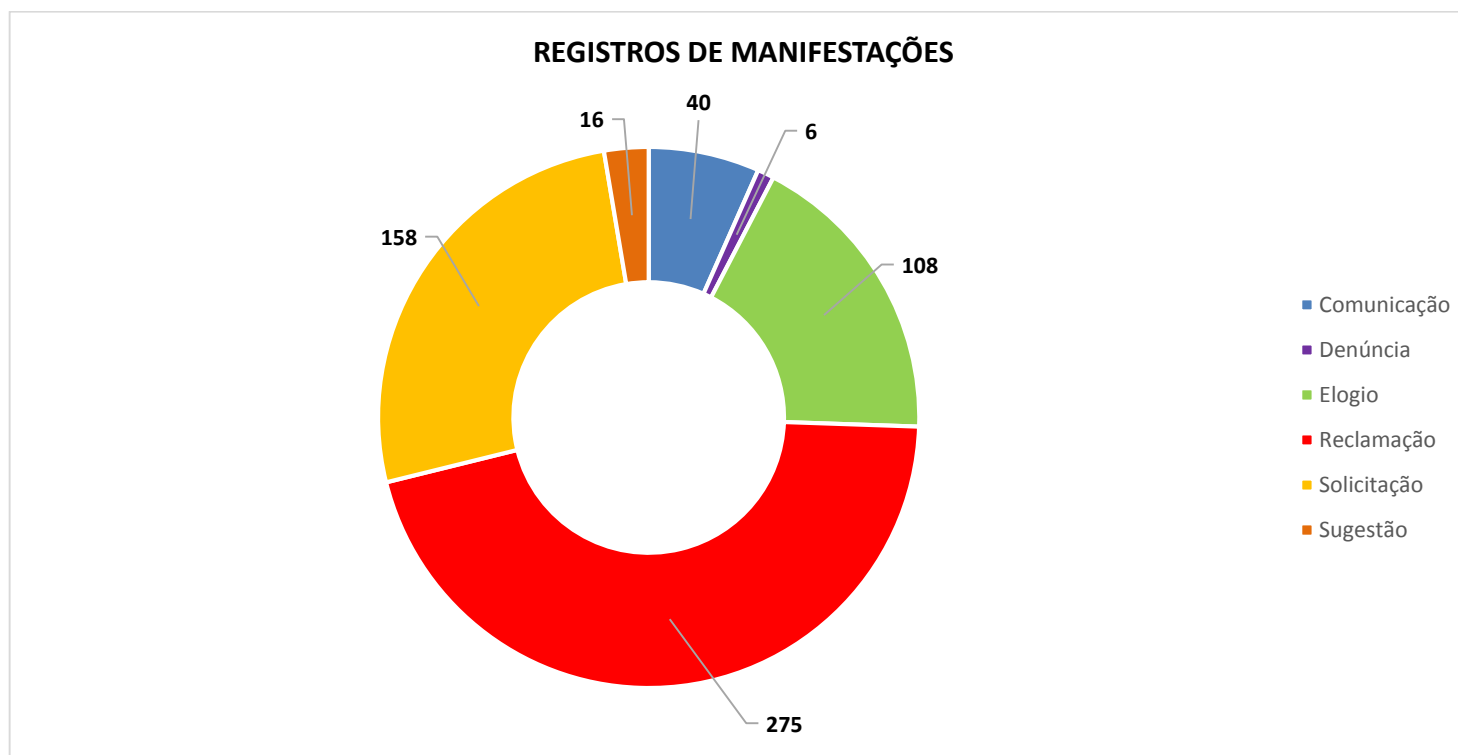
A Ouvidoria apresenta o relatório dos registros de manifestações referentes ao segundo trimestre de 2019 (abril, maio e junho) de 2019, nas Unidades Presidente Dutra e Materno Infantil, além das Unidades Externas Ambulatoriais. Tais registros foram cadastrados no Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo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

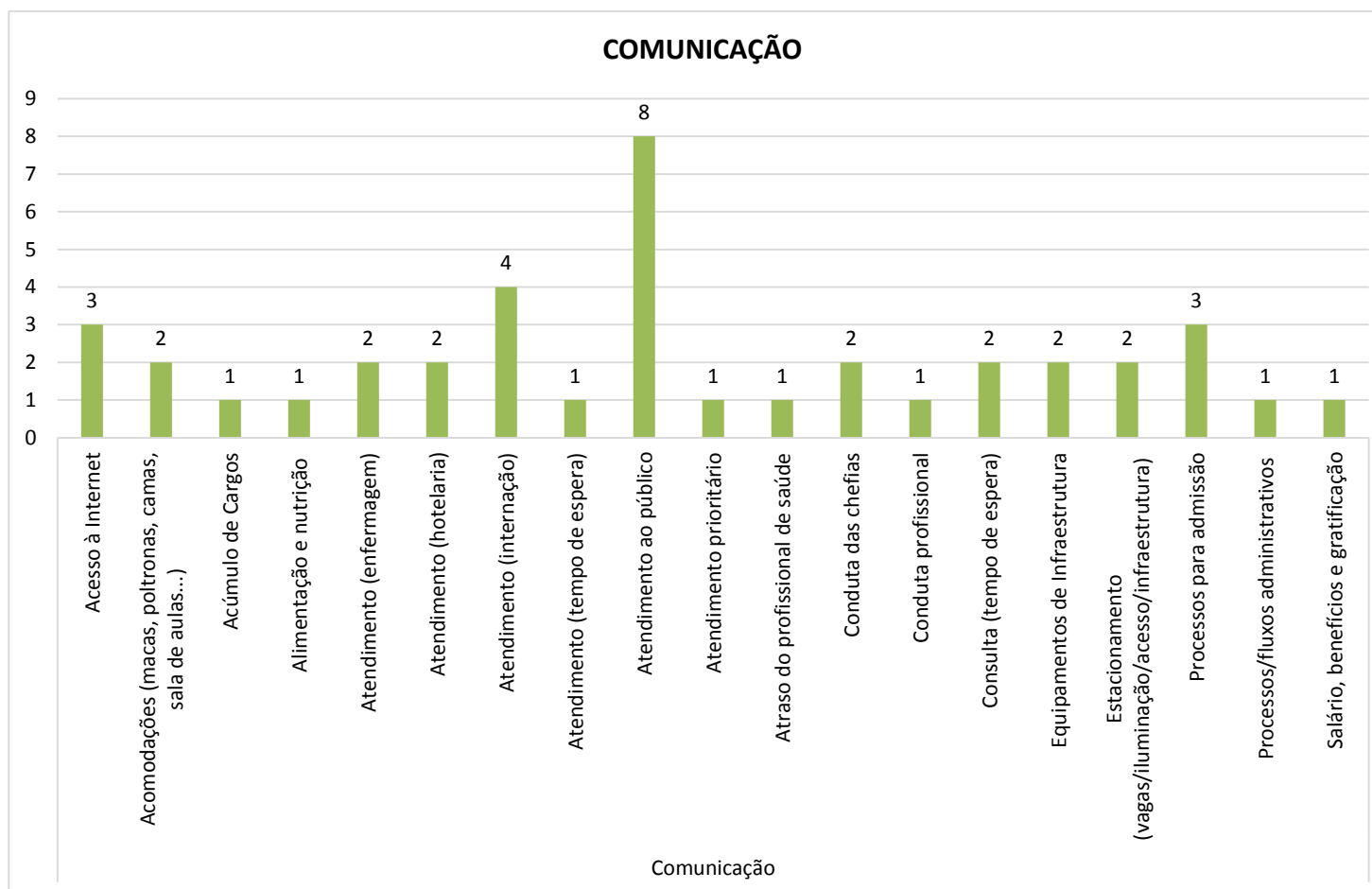
No referido período, a Ouvidoria registrou 603 manifestações, das quais foram passíveis de tratamento 598, em que as demandas restantes foram arquivadas, totalizando 05 registros, 4 com duplicidade de cadastro e uma com registro equivocado.

Das manifestações tratadas, 275 foram reclamações, 158 solicitações, 108 elogios, 40 comunicações, 16 sugestões e 6 denúncias.

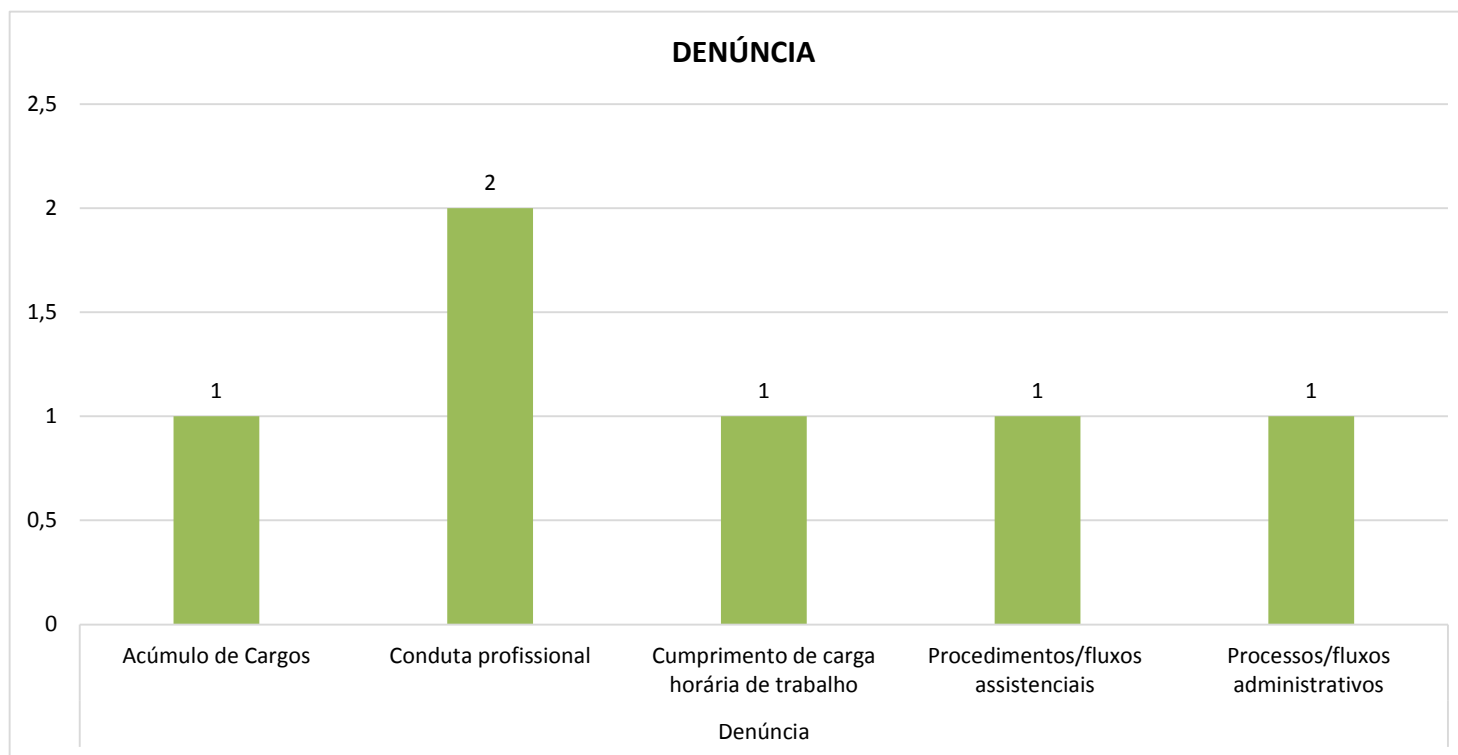
Dessa maneira, os gráficos a seguir retratam as manifestações dos usuários de maneira quantitativa, sendo, ao final, apontada uma análise crítica a respeito do período indicado.

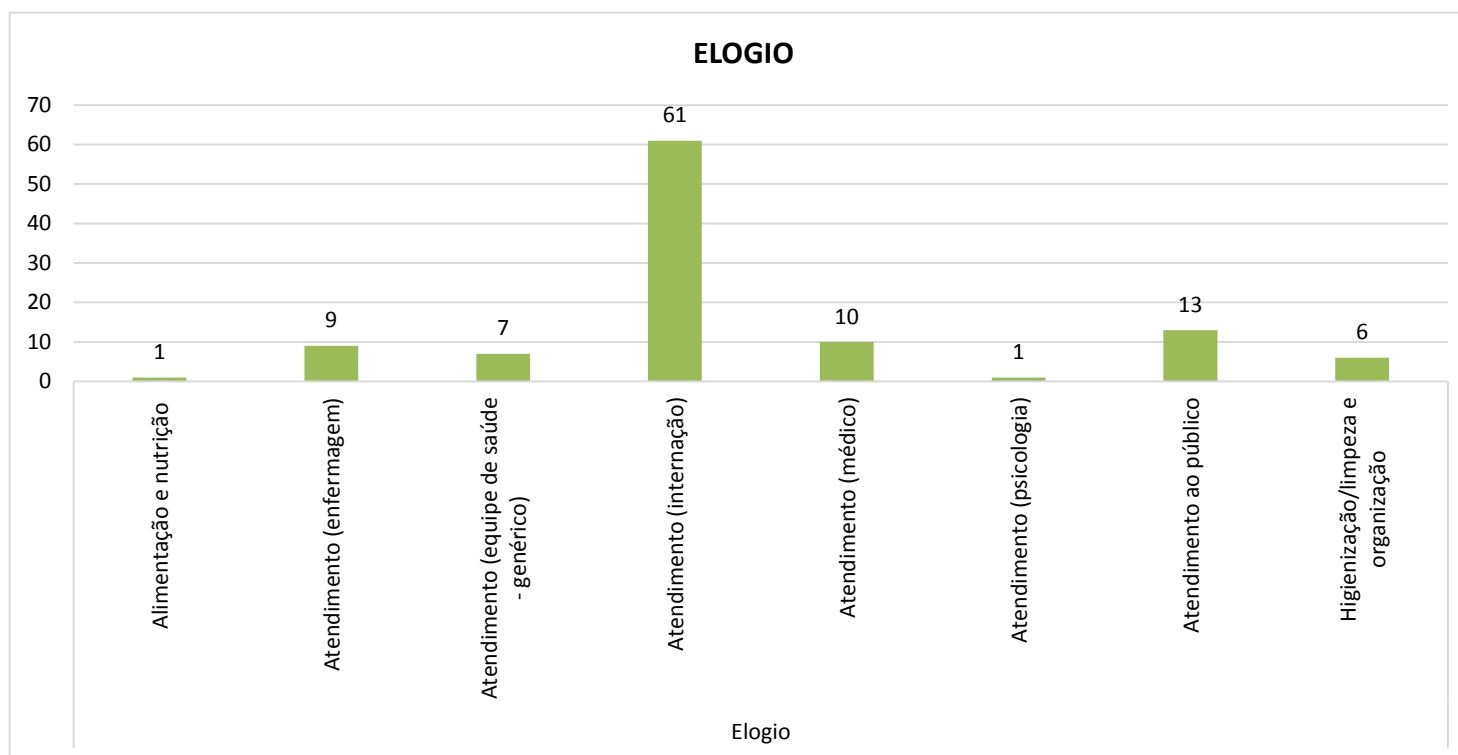
Outrossim, o tempo médio de resposta para o período foi de 9,61 dias, indicação que pode ser observada no Painel Resolveu da Controladoria Geral da União, por meio do link: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

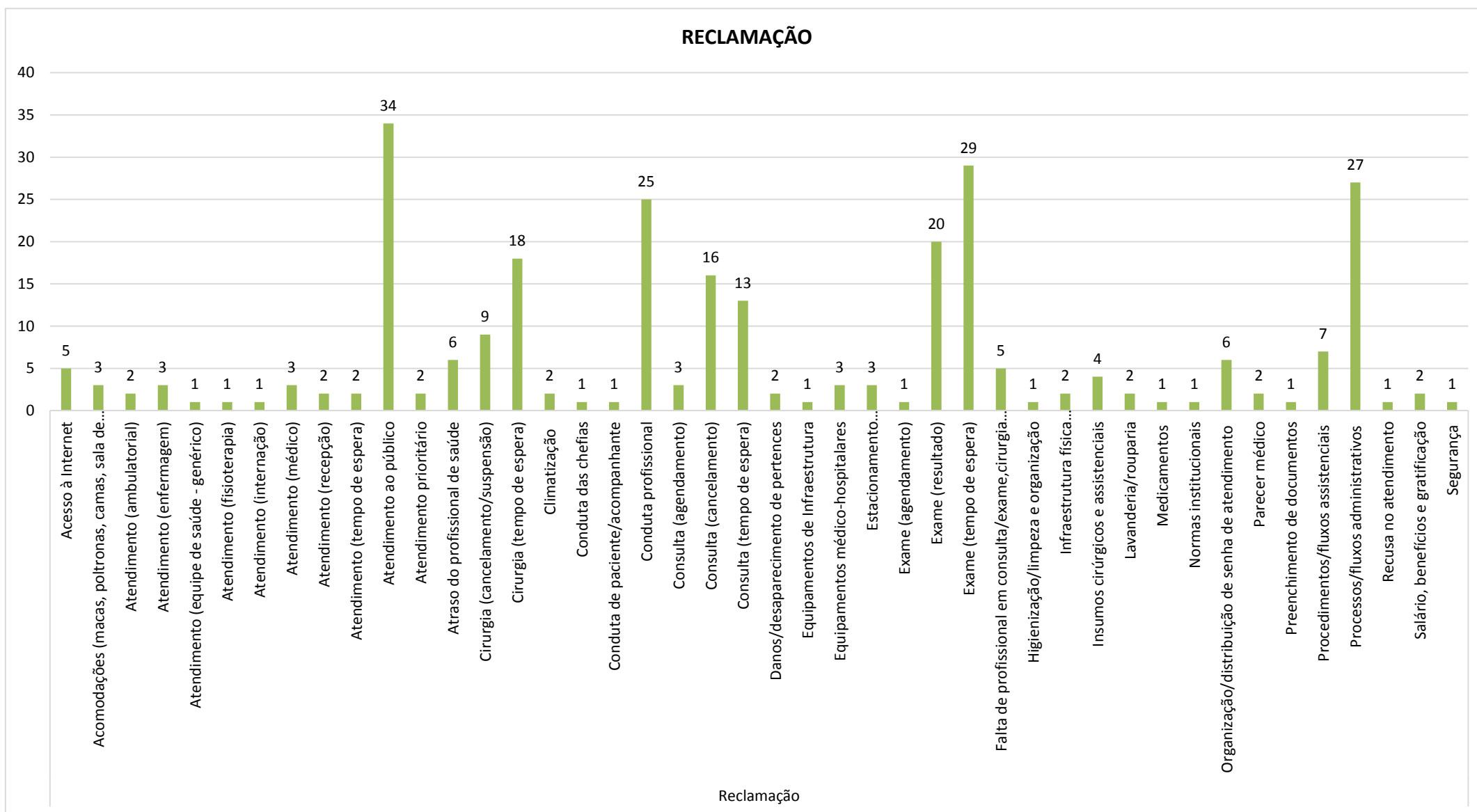


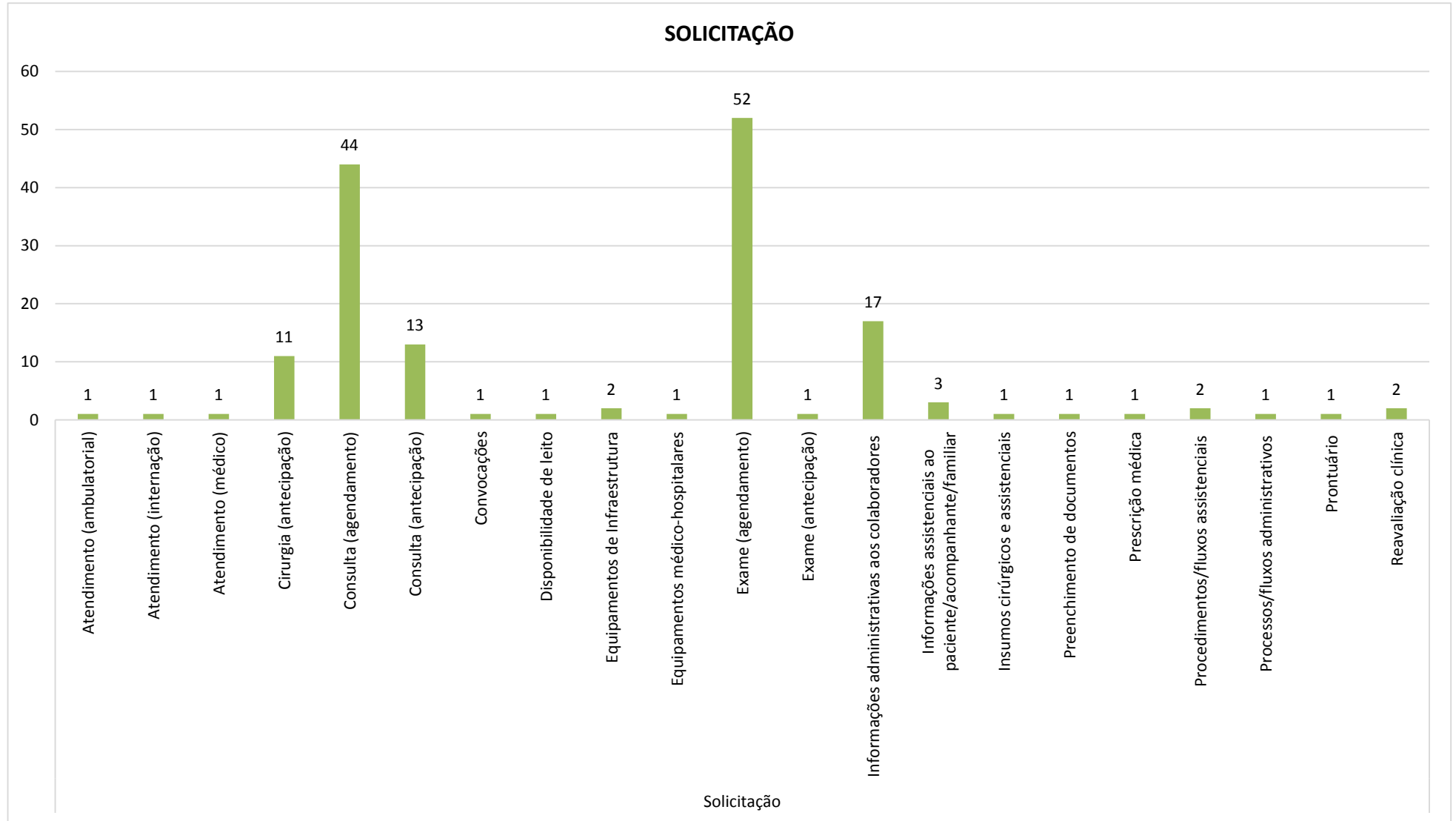


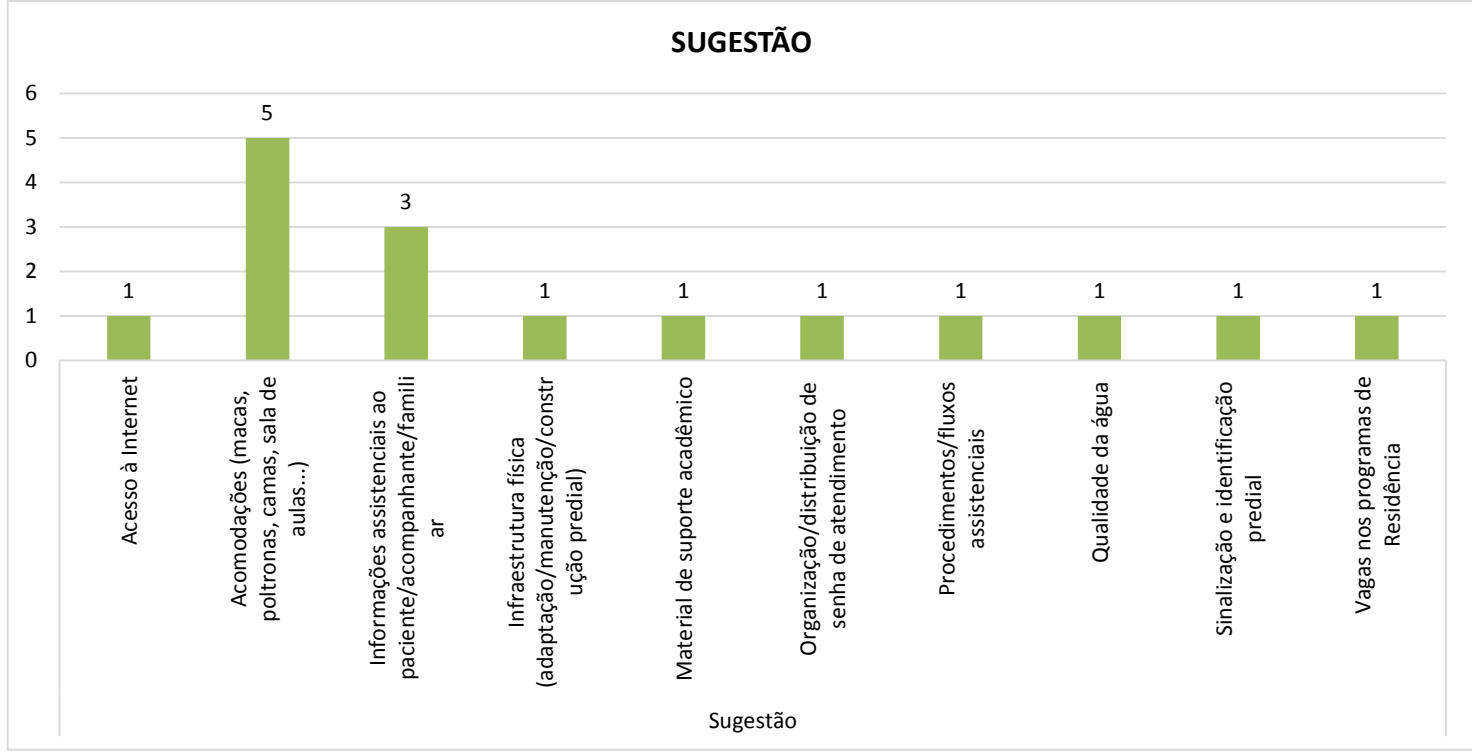
Obs.: Comunicação, segundo o art. 23º, do Decreto 9.492, de 05/09/2018, são: “§ 1º As informações a que se refere o caput, quando não contiverem a identificação do usuário, não configurarão manifestações nos termos do disposto neste Decreto e não obrigarão resposta conclusiva. § 2º As informações que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











RELAÇÃO DAS ÁREAS APONTADAS COM COMUNICAÇÃO, DENÚNCIA, ELOGIO, RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO E SUGESTÃO		
Classificação	Área	Total
Comunicação	DGP - Divisão de Gestão de Pessoas	4
	DLIH - Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar	1
	HU-UFMA - Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão	1
	SGPTI - Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação	5
	SHH - Higienização	2
	SHH - Nutrição / Produção	2
	SHH - Recepção	1
	SHH - Transporte de Paciente	2
	SIF - Setor de Infraestrutura Física	1
	UAO - Segurança Patrimonial	2
	UCIP - Follow Up	1
	UCO - Unidade de Cuidados Oftalmológicos	1
	UPME - Unidade de Processamento e Materiais Esterilizados	1
	URA - Amb. Clínica Médica	2
	URA - Amb. Ginecologia e Obstetrícia	2
	URA - Núcleo Interno de Regulação	1
	URA - Unidade de Regulação Assistencial	5
	UTRAN - Unidade de Transplante	6
Total Comunicação		40
Denúncia	DADT - Unidade de Cuidado Intensivo Cardiológico	1
	DLIH - Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar	1
	GAS - Gerência de Atenção à Saúde	1
	GEP - Gerência de Ensino e Pesquisa	1
	UMI - Unidade Materno Infantil	2
Total Denúncia		6

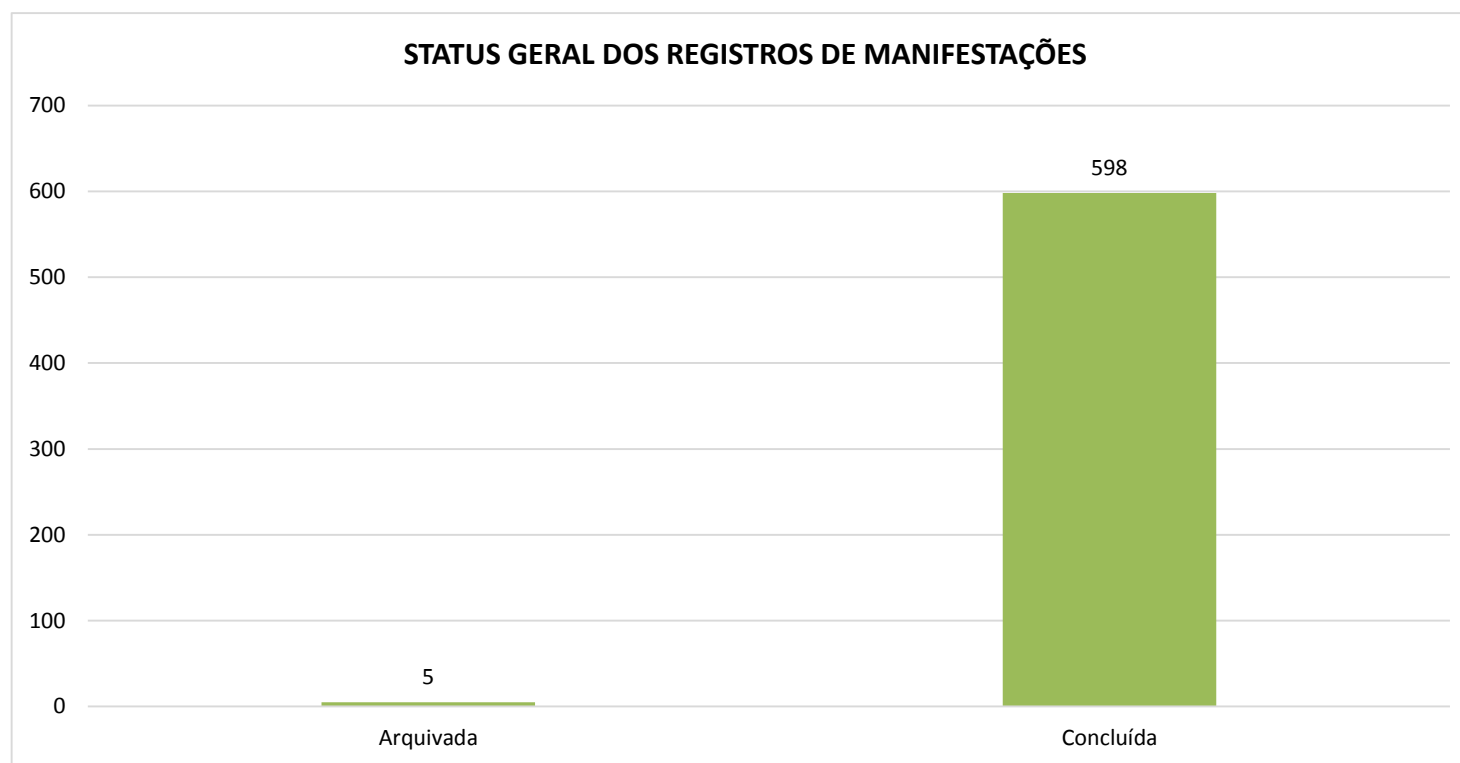
Elogio	DADT - Divisão de Apoio Diagnóstico e Terapêutico	1
	DADT - Unidade de Laboratório de Hemodinâmica	2
	DGC - Divisão de Gestão do Cuidado	1
	DGC - Humanização	35
	GEP - Internato Médico	1
	HU-UFMA - Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão	3
	OUV - Ouvidoria	1
	SGPTI - Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação	1
	SHH - Higienização	6
	SHH - Nutrição / Produção	1
	UAC - Unidade de Atenção à Criança	5
	UAO - Segurança Patrimonial	1
	UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	5
	UCC - Cirurgia Bariátrica	1
	UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	9
	UCIP - Unidade de Cuidados Intensivos Perinatais	2
	UCM - Unidade de Clínica Médica	5
	UCO - Unidade de Cuidados Oftalmológicos	4
	UMI - Banco de Leite Humano	3
	UMI - Unidade Materno Infantil	1
	URA - Amb. Mastologia	1
	URA - Amb. Cardiologia	1
	URA - Amb. Clínica Médica	3
	URA - Amb. Psiquiatria	1
	URA - Amb. Transplante	1
	URA - Unidade de Regulação Assistencial	4
	URIM - Unidade do Rim	2
USCV - Unidade do Sistema Cardiovascular	1	

	USTO - Unidade de Sistema Traumato-Ortopedia	1
	UTRAN - Unidade de Transplante	5
Total Elogio		108
Reclamação	DADT - Divisão de Apoio Diagnóstico e Terapêutico	1
	DADT - Unidade de Laboratório de Hemodinâmica	9
	DGP - Divisão de Gestão de Pessoas	2
	DGP - Serviço Ocupacional e Segurança do Trabalho	1
	DLIH - Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar	1
	GA - Gerência Administrativa	4
	GEP - Residência Multiprofissional em Saúde	1
	HU-UFMA - Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão	2
	SENC - Setor de Engenharia Clínica	3
	SFH - Setor de Farmácia Hospitalar	1
	SGPTI - Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação	6
	SHH - Guarda Volume	1
	SHH - Higienização	2
	SHH - Lavanderia/Rouparia	2
	SHH - Nutrição / Produção	1
	SHH - Recepção	3
	SHH - Setor de Hotelaria Hospitalar	2
	SIF - Setor de Infraestrutura Física	6
	UAC - CRIE (vacina)	2
	UAC - Unidade de Atenção à Criança	4
	UAO - Segurança Patrimonial	10
	UCC - Cirurgia Geral	2
	UCC - Cirurgia Plástica	2
UCC - Cirurgia Vasculuar	1	
UCC - Otorrinolaringologia	4	

UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	4
UCICA - Unidade de Cuidados Intensivos e Clínicos Adulto	2
UCIP - Unidade de Cuidados Intensivos Perinatais	2
UCM - Unidade de Clínica Médica	4
UCO - Unidade de Cuidados Oftalmológicos	3
UCRPA - Unidade Cirúrgica e RPA	3
UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	24
UDMG - Unidade de Diagnóstico por Métodos Gráficos	20
ULACH - Unidade de Laboratório de Análises Clínicas e Histocompatibilidade	5
ULAP - Unidade de Laboratório de Anatomia Patológica	5
UMI - Unidade Materno Infantil	5
UPME - Unidade de Processamento e Materiais Esterilizados	4
URA - Amb. Hematologia	1
URA - Amb. Cardiologia	2
URA - Amb. Cirurgia Geral	1
URA - Amb. Cirurgia Vascular	3
URA - Amb. Clínica Médica	1
URA - Amb. Coloproctologia	1
URA - Amb. Dermatologia	3
URA - Amb. Dor	1
URA - Amb. Endocrinologia	2
URA - Amb. Enf. Cirúrgica	1
URA - Amb. Gastroenterologia Pediátrica	2
URA - Amb. Ginecologia	3
URA - Amb. Hepatologia	1
URA - Amb. Nefrologia	1
URA - Amb. Neurocirurgia	2
URA - Amb. Neurologia	1

	URA - Amb. Neurologia Pediátrica	3
	URA - Amb. Obstetrícia	4
	URA - Amb. Oftalmologia	11
	URA - Amb. Otorrinolaringologia	4
	URA - Amb. Pediatrico	1
	URA - Unidade de Regulação Assistencial	55
	USCV - Unidade do Sistema Cardiovascular	2
	USD - Unidade do Sistema Digestivo	4
	USNM - Unidade do Sistema NeuroMuscular	5
	USR - Unidade do Sistema Respiratório	1
	USTO - Unidade de Sistema Traumato-Ortopedia	4
	USU - Unidade do Sistema Urológico	1
	Total Reclamação	275
Solicitação	DADT - Unidade de Laboratório de Hemodinâmica	1
	DGC - Humanização	1
	DGP - Divisão de Gestão de Pessoas	2
	GA - Gerência Administrativa	1
	GEP - Gerência de Ensino e Pesquisa	1
	SENC - Setor de Engenharia Clínica	1
	SERAS - Serviço de Arquivo Médico	1
	SGPTI - Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação	3
	UAO - Cartório	1
	UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	1
	UCC - Cirurgia Cabeça e Pescoço	1
	UCC - Cirurgia Geral	3
	UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	1
	UCICA - Unidade de Cuidados Intensivos e Clínicos Adulto	1
	UCM - Unidade de Clínica Médica	1

	UCO - Unidade de Cuidados Oftalmológicos	2
	UCS - Unidade de Comunicação Social	1
	UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	4
	ULACH - Unidade de Laboratório de Análises Clínicas e Histocompatibilidade	24
	URA - Amb. Neurologia Pediátrica	2
	URA - Amb. Otorrinolaringologia	1
	URA - Unidade de Regulação Assistencial	89
	URIM - Unidade do Rim	2
	USD - Unidade do Sistema Digestivo	2
	USNM - Unidade do Sistema NeuroMuscular	5
	USTO - Unidade de Sistema Traumato-Ortopedia	1
	USU - Unidade do Sistema Urológico	5
	Total Solicitação	158
Sugestão	DADT - Unidade de Laboratório de Hemodinâmica	3
	DLIH - Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar	1
	GEP - Gerência de Ensino e Pesquisa	1
	GEP - Residência Multiprofissional em Saúde	1
	SGPTI - Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação	2
	SIF - Setor de Infraestrutura Física	6
	UCM - Unidade de Clínica Médica	1
	URA - Unidade de Regulação Assistencial	1
	Total Sugestão	16
	Total Geral	603



Em: 25/07/2019

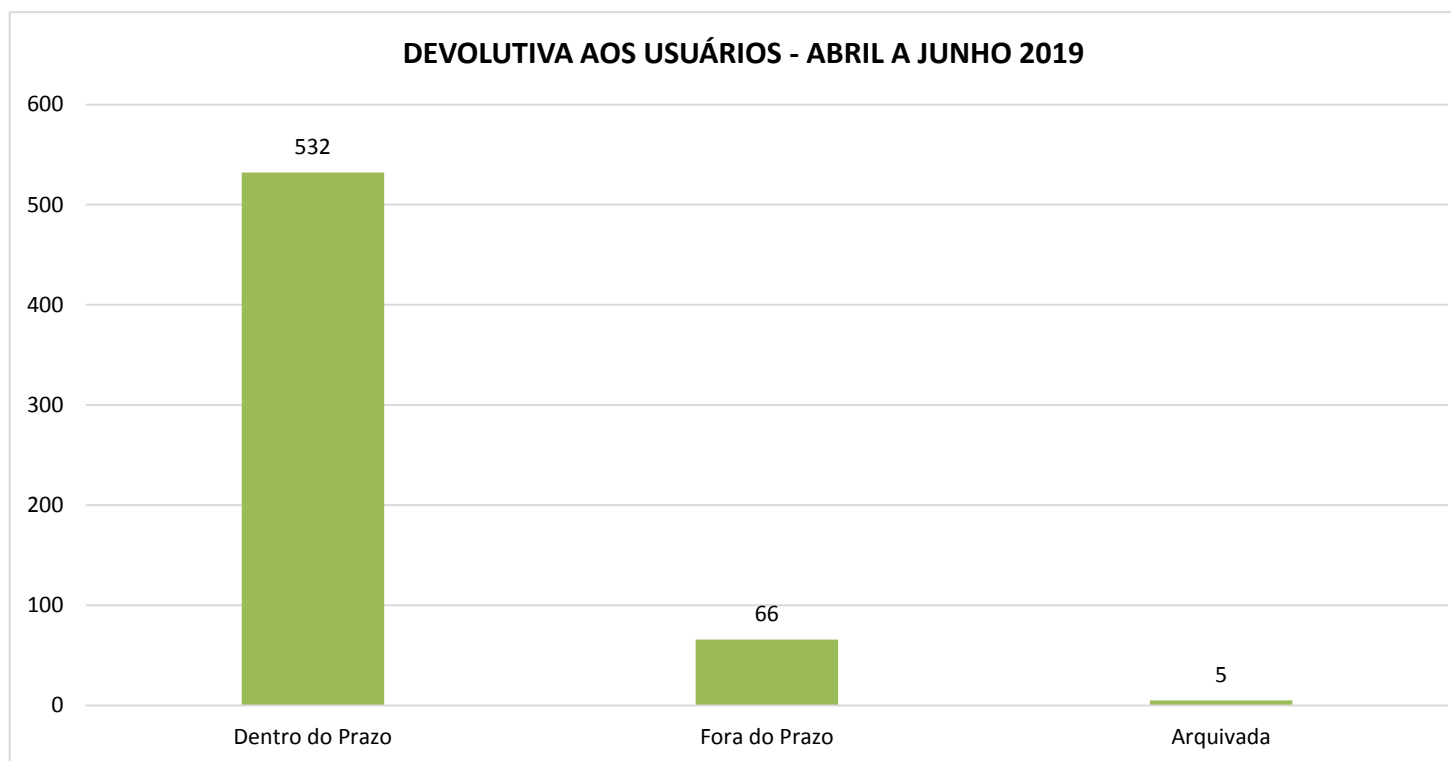
STATUS DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES X ÁREAS APONTADAS		
Status	Área	Total
Arquivada	DADT - Unidade de Laboratório de Hemodinâmica	2
	URA - Unidade de Regulação Assistencial	2
	USNM - Unidade do Sistema NeuroMuscular	1
Total Arquivada		5
Concluída	DADT - Divisão de Apoio Diagnóstico e Terapêutico	2
	DADT - Unidade de Cuidado Intensivo Cardiológico	1
	DADT - Unidade de Laboratório de Hemodinâmica	13
	DGC - Divisão de Gestão do Cuidado	1
	DGC - Humanização	36
	DGP - Divisão de Gestão de Pessoas	8
	DGP - Serviço Ocupacional e Segurança do Trabalho	1
	DLIH - Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar	2
	DLIH - Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar	2
	GA - Gerência Administrativa	5
	GAS - Gerência de Atenção à Saúde	1
	GEP - Gerência de Ensino e Pesquisa	3
	GEP - Internato Médico	1
	GEP - Residência Multiprofissional em Saúde	2
	HU-UFMA - Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão	6
	OUV - Ouvidoria	1
	SENC - Setor de Engenharia Clínica	4
	SERAS - Serviço de Arquivo Médico	1
	SFH - Setor de Farmácia Hospitalar	1
	SGPTI - Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação	17
SHH - Guarda Volume	1	
SHH - Higienização	10	

SHH - Lavanderia/Rouparia	2
SHH - Nutrição / Produção	4
SHH - Recepção	4
SHH - Setor de Hotelaria Hospitalar	2
SHH - Transporte de Paciente	2
SIF - Setor de Infraestrutura Física	13
UAC - CRIE (vacina)	2
UAC - Unidade de Atenção à Criança	9
UAO - Cartório	1
UAO - Segurança Patrimonial	13
UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	6
UCC - Cirurgia Bariátrica	1
UCC - Cirurgia Cabeça e Pescoço	1
UCC - Cirurgia Geral	5
UCC - Cirurgia Plástica	2
UCC - Cirurgia Vascular	1
UCC - Otorrinolaringologia	4
UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	14
UCICA - Unidade de Cuidados Intensivos e Clínicos Adulto	3
UCIP - Follow Up	1
UCIP - Unidade de Cuidados Intensivos Perinatais	4
UCM - Unidade de Clínica Médica	11
UCO - Unidade de Cuidados Oftalmológicos	10
UCRPA - Unidade Cirúrgica e RPA	3
UCS - Unidade de Comunicação Social	1
UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	28
UDMG - Unidade de Diagnóstico por Métodos Gráficos	20
ULACH - Unidade de Laboratório de Análises Clínicas e Histocompatibilidade	29

ULAP - Unidade de Laboratório de Anatomia Patológica	5
UMI - Banco de Leite Humano	3
UMI - Unidade Materno Infantil	8
UPME - Unidade de Processamento e Materiais Esterilizados	5
URA - Amb. Hematologia	1
URA - Amb. Mastologia	1
URA - Amb. Cardiologia	3
URA - Amb. Cirurgia Geral	1
URA - Amb. Cirurgia Vascular	3
URA - Amb. Clínica Médica	6
URA - Amb. Coloproctologia	1
URA - Amb. Dermatologia	3
URA - Amb. Dor	1
URA - Amb. Endocrinologia	2
URA - Amb. Enf. Cirúrgica	1
URA - Amb. Gastroenterologia Pediátrica	2
URA - Amb. Ginecologia	3
URA - Amb. Ginecologia e Obstetrícia	2
URA - Amb. Hepatologia	1
URA - Amb. Nefrologia	1
URA - Amb. Neurocirurgia	2
URA - Amb. Neurologia	1
URA - Amb. Neurologia Pediátrica	5
URA - Amb. Obstetrícia	4
URA - Amb. Oftalmologia	11
URA - Amb. Otorrinolaringologia	5
URA - Amb. Pediátrico	1
URA - Amb. Psiquiatria	1

	URA - Amb. Transplante	1
	URA - Núcleo Interno de Regulação	1
	URA - Unidade de Regulação Assistencial	152
	URIM - Unidade do Rim	4
	USCV - Unidade do Sistema Cardiovascular	3
	USD - Unidade do Sistema Digestivo	6
	USNM - Unidade do Sistema NeuroMuscular	9
	USR - Unidade do Sistema Respiratório	1
	USTO - Unidade de Sistema Traumato-Ortopedia	6
	USU - Unidade do Sistema Urológico	6
	UTRAN - Unidade de Transplante	11
	Total Concluída	598
	Total Geral	603

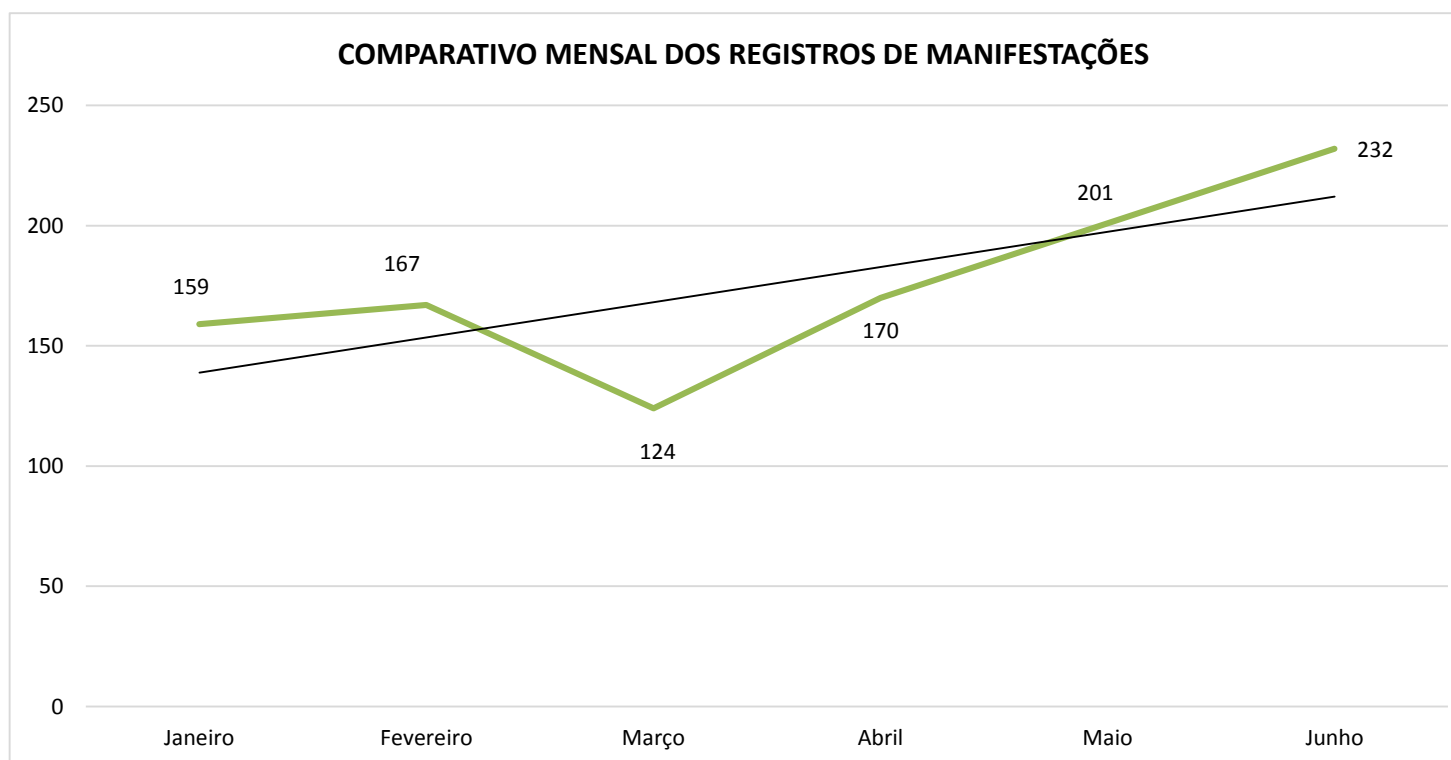
Em: 25/07/2019



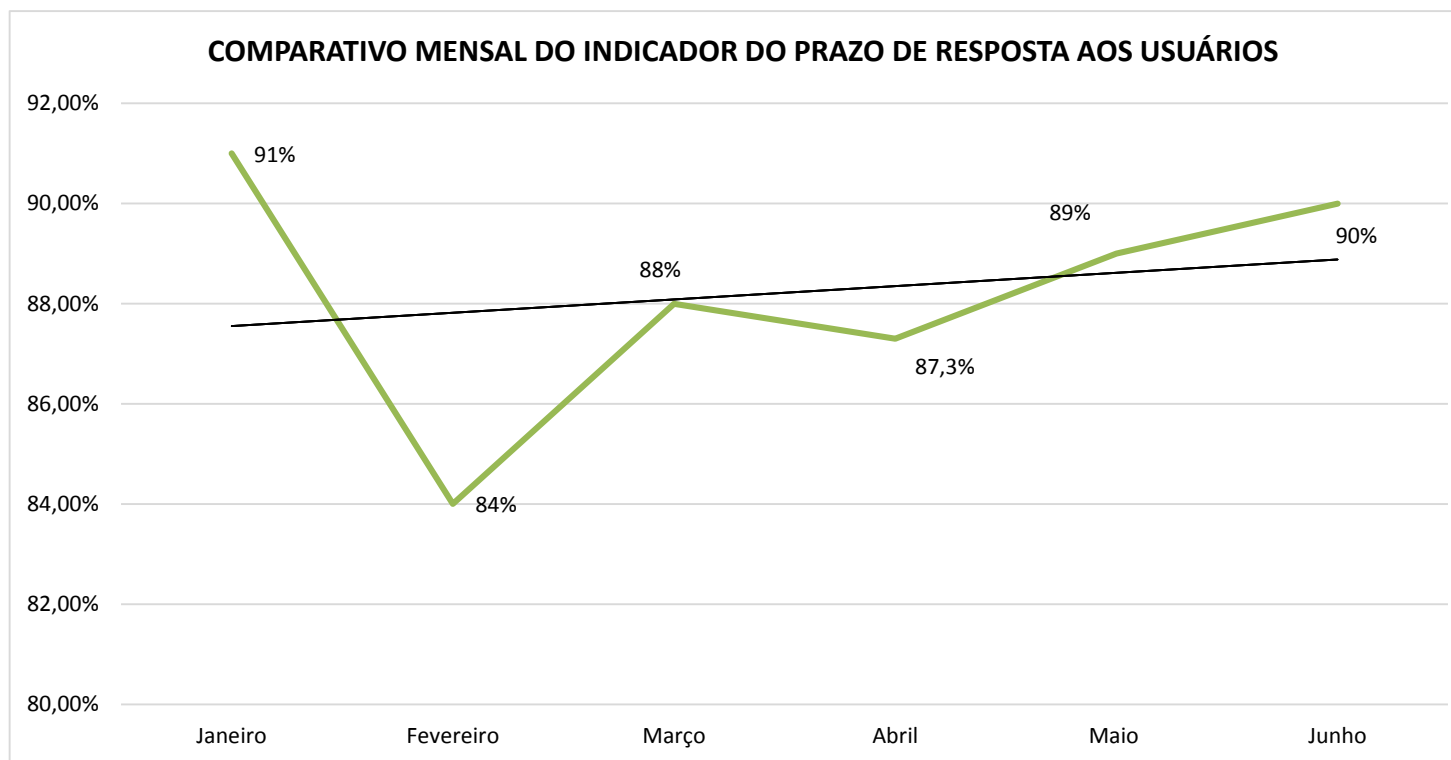
Em: 25/07/2019

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.: As manifestações arquivadas estão relacionadas à 4 demandas em abril e 1 em junho.

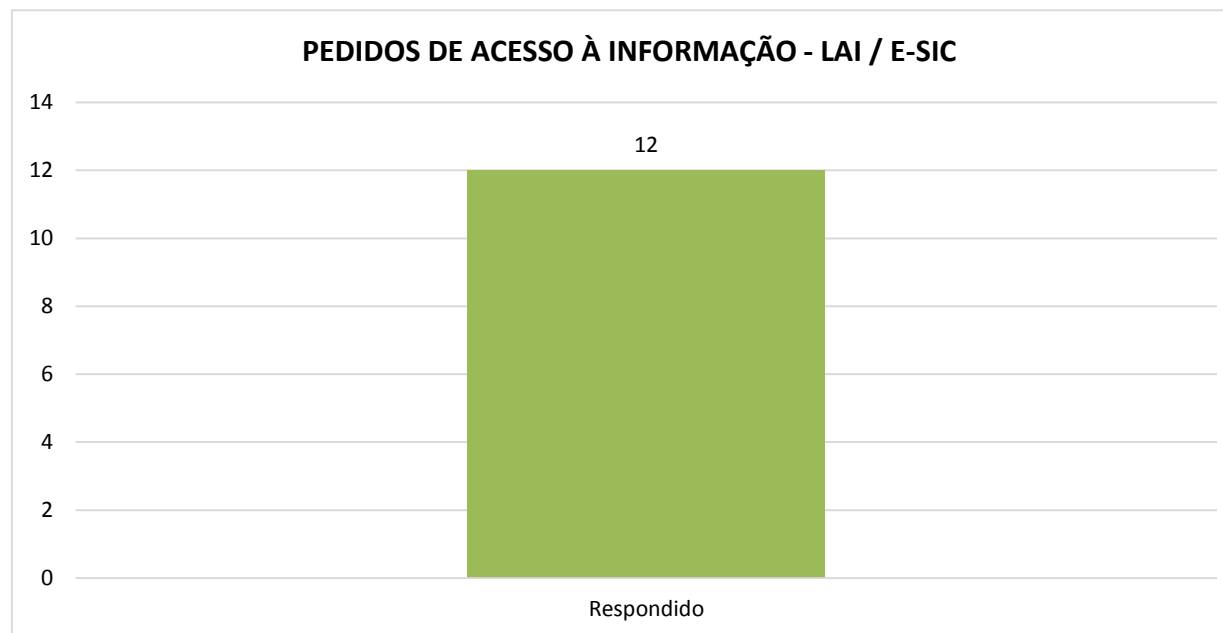


Obs.: Aponta-se que, após a compilação dos dados para o Relatório do 1º trimestre, a Ouvidoria da Universidade Federal do Maranhão encaminhou uma denúncia e uma solicitação, cadastradas em fevereiro, o que resultou em duas manifestações a mais para o referido mês, totalizando 169 demandas.



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: Agendamento de consultas; Cargo de Psicólogo Hospitalar; Cargos efetivos vagos e previsão de concurso; Cirurgia de paciente em lista de espera; Cópia de processo referente ao contrato de manutenção predial; Contrato de serviços jurídicos e advocatícios; Escritório de Projetos (responsável e contato); Estatísticas de acidentes com eletricidade; Lista de chefias (nome, vínculo, processo de seleção, carga horária e forma de cumprimento da carga horária); Lista de medicamentos padronizados; Material para realização de neurocirurgia;

ANÁLISE CRÍTICA

Na análise dos dados do 2º trimestre, percebe-se que os registros de **comunicação**, em sua maioria, estão relacionados ao Atendimento, com 18 registros, seja na forma de atender a um usuário com descortesia, seja em situações como a prática assistencial, prioridades e o tempo de espera. Nessa perspectiva, destaca-se o atendimento ofertado na Central de Marcações e nos Balcões dos ambulatórios, assim como o fluxo para pacientes transplantados. Destaca-se ainda que, em relação ao primeiro trimestre, a temática atendimento se sobressaiu entre os outros assuntos.

No que se refere às **denúncias**, os assuntos foram variados, assim como as áreas apontadas, evidenciando situações diferenciadas do primeiro trimestre, a saber: Acúmulo de Cargo – Gerência de Atenção à Saúde; Conduta Profissional – 2 registros - Unidade Materno Infantil e Unidade de Cuidado Intensivo Cardiológico; Cumprimento de Carga Horária - Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar; Fluxos e processos administrativos – Gerência de Ensino e Pesquisa; e Procedimentos / fluxos assistenciais – Unidade Materno Infantil. Na ocasião, todos os registros foram finalizados, com as devidas respostas aos usuários, sendo que, em alguns casos, houve desdobramentos na Corregedoria ou com condutas internas nas Gerências. Já em outras, optou-se pela não admissibilidade por parte das Gerências, de acordo com análise prévia de informações.

Enquanto aos **elogios**, houve um acréscimo de mais de 100% em relação aos três primeiros meses de 2019, sendo que o assunto Atendimento de Internação continuou com o maior apontamento, com 61 indicações de satisfação, sobressaindo-se a Humanização, com o Projeto Humanizart Musicoterapia, recebendo 31 registros. Outrossim, o atendimento ofertado no Hospital, em suas variadas vertentes, também recebeu elogios direcionados as outras áreas.

No entanto, o Atendimento ao Público foi motivo de **reclamações**, com 34 manifestações, sendo o assunto mais apontado para essa categoria, em que se indica novamente a descortesia na Central de Marcações e Balcões dos ambulatórios, com 17 demandas deste total. Outrossim, o restante foi diversificado em outros 12 serviços, tanto administrativos, como assistenciais.

Já em relação à Exame (tempo de espera), a problemática diz respeito ao número de vagas disponibilizadas para diagnósticos por métodos gráficos, sobretudo o DOPPLER e suas variações, com 17 registros de um total de 29. Quanto aos Processos/fluxos administrativos, destaca-se, principalmente, o funcionamento e a metodologia de agendamento pelo Call Center, sobretudo para as especialidades de cardiologia, ortopedia e otorrinolaringologia, com 21 demandas, de 27 cadastradas.

Outro ponto alvo de reclamação foi à Conduta Profissional. Das 25 manifestações efetivadas para este assunto, 14 áreas foram apontadas, o que não se infere uma causa específica, mas uma individualidade nas situações relatadas, que são vistas pontualmente pelas chefias imediatas, levando em consideração mais uma vez que deva 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, assim como relações interpessoais.

No que diz respeito à Exame (resultado), enquanto ao atraso na entrega de resultados, dos 20 registros, a metade foi relacionada aos exames de imagem, seguidos de 5 de Anatomia Patológica.

Por fim, Cirurgia (tempo de espera), em relação ao processo de realização do procedimento, foram listados 10 serviços das 18 manifestações, a saber: Neurocirurgia (3), Otorrinolaringologia (3), Traumatologia (3), Cirurgia Geral (2), Cirurgia Plástica (2), Cirurgia Cardíaca (1), Cirurgia Vascular (1), Coloproctologia (1), Hemodinâmica (1) e Urologia (1).

Em tempo, aponta-se que o número de reclamações aumentou em mais de 30% em relação ao compilado de janeiro a março de 2019.

No que tange ao quantitativo de 158 **Solicitações**, mesmo número do período anterior, as demandas continuam concentradas em Exame (agendamento) e Consulta (agendamento). No entanto, houve uma inversão em relação ao mais demandado, ficando os exames em primeiro lugar, haja vista os de imagem e de métodos gráficos, com 28 registros, e laboratoriais, com 23. Ressalta-se que uma única demanda se referiu a um reagendamento de exame de imagem, que havia sido cancelado. Outrossim, há que se levar em consideração, novamente, os exames de Doppler e Ultrassonografias.

Quanto às consultas, aponta-se que 14 especialidades foram indicadas, a saber: Ginecologia (06), Neurologia (06), Otorrinolaringologia (06), Cardiologia (05), Ortopedia Coluna (4), Neurocirurgia (03), Ortopedia Geral (03), Cirurgia Vascular (02), Educação Física (02), Enfermagem Cirúrgica (02), Oftalmologia (02), Cirurgia Plástica (01), Nefrologia (01) e Urologia (01). Desse total, 27 foram agendadas. Vale ressaltar que tais solicitações estão relacionadas ao número de vagas ofertadas ser inferior à demanda. No entanto, a Unidade de Regulação Assistencial adotou como estratégia um calendário anual com as indicações das datas de marcações para cada especialidade, o que fez com que o número de pedidos de consulta diminuísse em quase 50% em relação ao primeiro semestre.

Por fim, quanto às **Sugestões**, o destaque foi em relação às Acomodações, com 5 demandas, seja por questões conjuntas de climatização, ambientação, conforto, higienização, espaço físico, entre outros aspectos. Aqui, destaca-se, principalmente, as cadeiras de acompanhantes, estrutura de espera na Unidade de Laboratório de Hemodinâmica e climatização dos ambulatórios, sobretudo na Unidade Presidente Dutra.

Outro ponto de destaque esteve relacionado ao repasse de informações assistenciais aos acompanhantes de pacientes que realizavam procedimento na Unidade de Laboratório de Hemodinâmica, em que houve um apontamento de um fluxo existente, todavia, a realização de uma discussão técnica a fim de verificar possíveis melhorias.

Nessa perspectiva, houve um aumento de mais de 100% sobre os números de janeiro a março de 2019, em que, naquele momento, houve um assunto para cada demanda cadastrada, sendo que em Acomodações não figurou entre as mesmas.