



OUVIDORIA

Relatório dos Registros de Manifestações
Agosto 2018

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

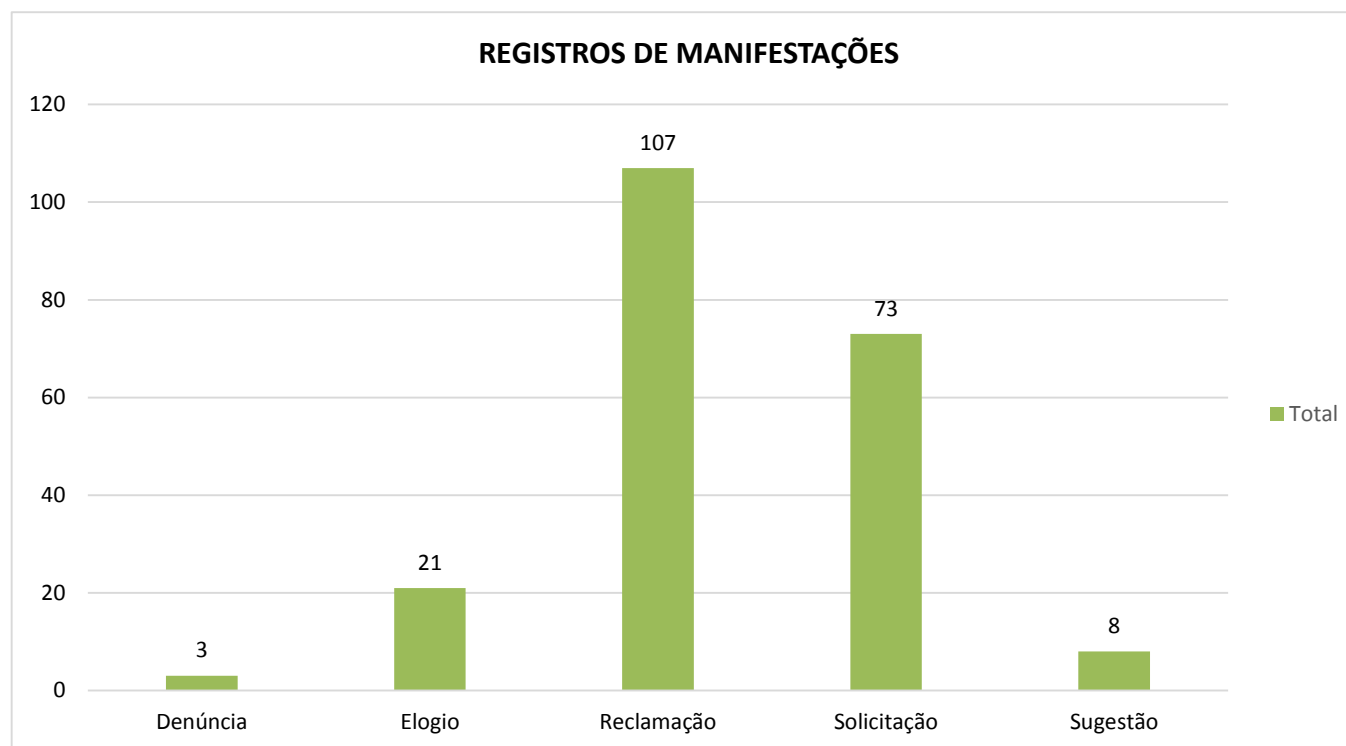
INTRODUÇÃO.....	04
REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES.....	05
REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES PROCEDENTES E NÃO PROCEDENTES.....	06
DENÚNCIA.....	07
ELOGIO.....	08
RECLAMAÇÃO.....	09
SOLICITAÇÃO.....	10
SUGESTÃO.....	11
RELAÇÃO DAS ÁREAS APONTADAS COM DENÚNCIA, ELOGIO, RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO E SUGESTÃO.....	12
STATUS GERAL DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES.....	15
STATUS DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES X ÁREAS APONTADAS.....	16
DEVOLUTIVA DE RESPOSTA AOS USUÁRIOS – AGOSTO 2018.....	18
COMPARATIVO MENSAL DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES.....	19
COMPARATIVO MENSAL DO INDICADOR DO PRAZO DE RESPOSTA AOS USUÁRIOS.....	20
ACOMPANHAMENTO MENSAL DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES – AGUARDANDO RESPOSTA DO SETOR.....	21

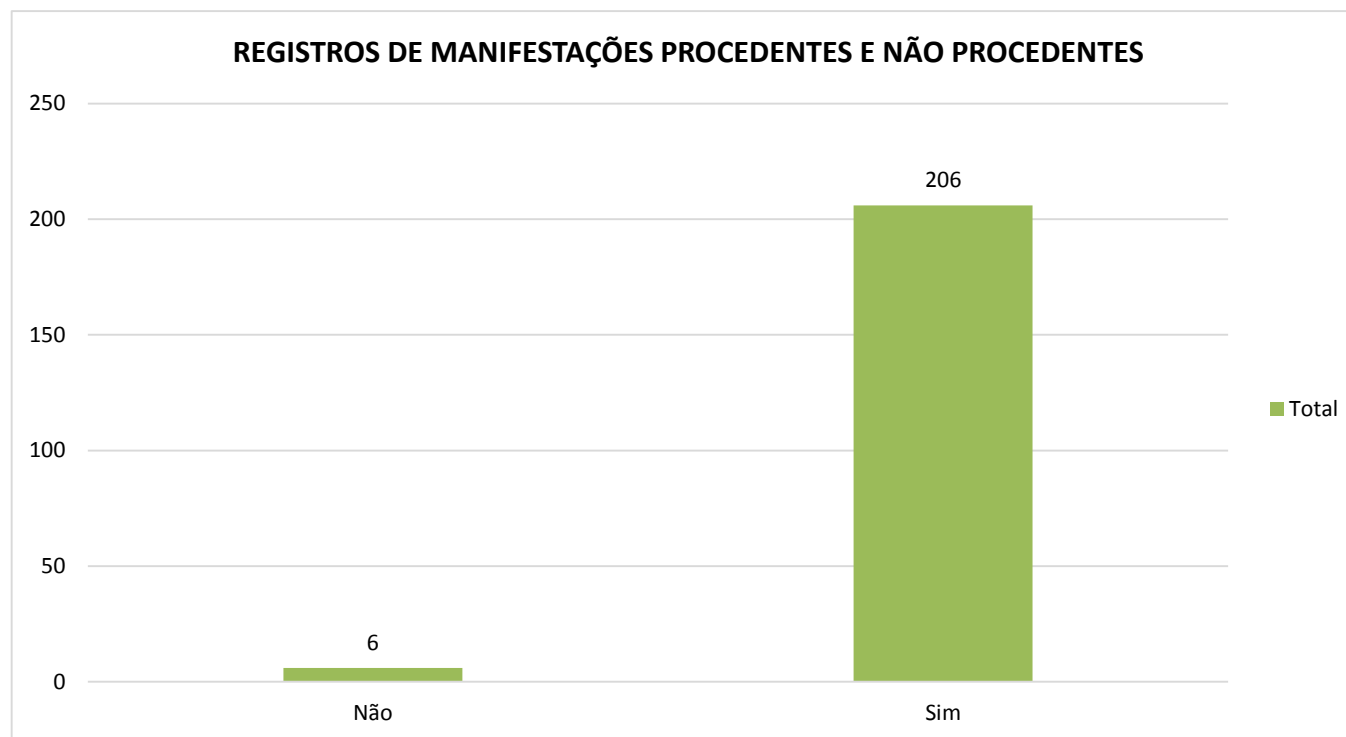
INTRODUÇÃO

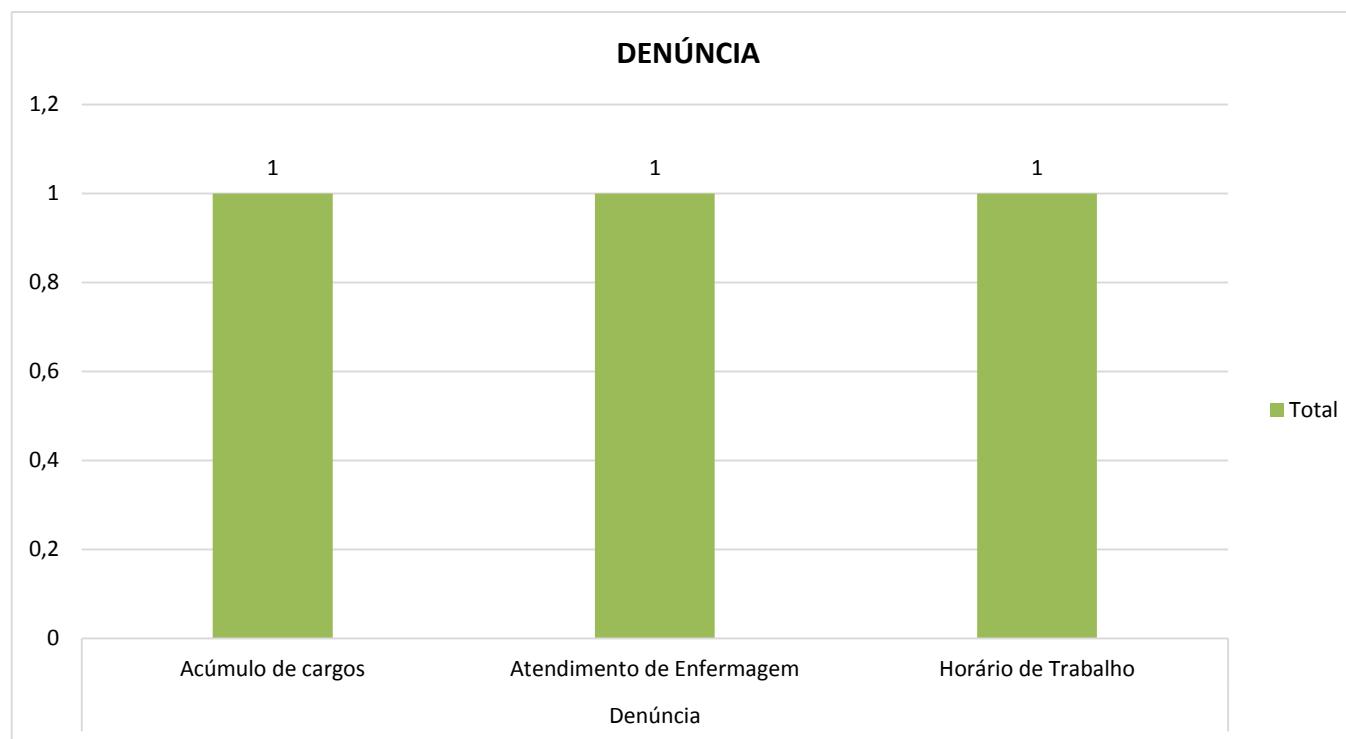
A Ouvidoria apresenta o relatório dos registros de manifestações referentes ao mês de agosto de 2018, nas Unidades Presidente Dutra e Materno Infantil, além das Unidades Externas Ambulatoriais. Tais registros foram cadastrados no Sistema de Informações Gerenciais (SIG EBSEH – Ouvidoria).

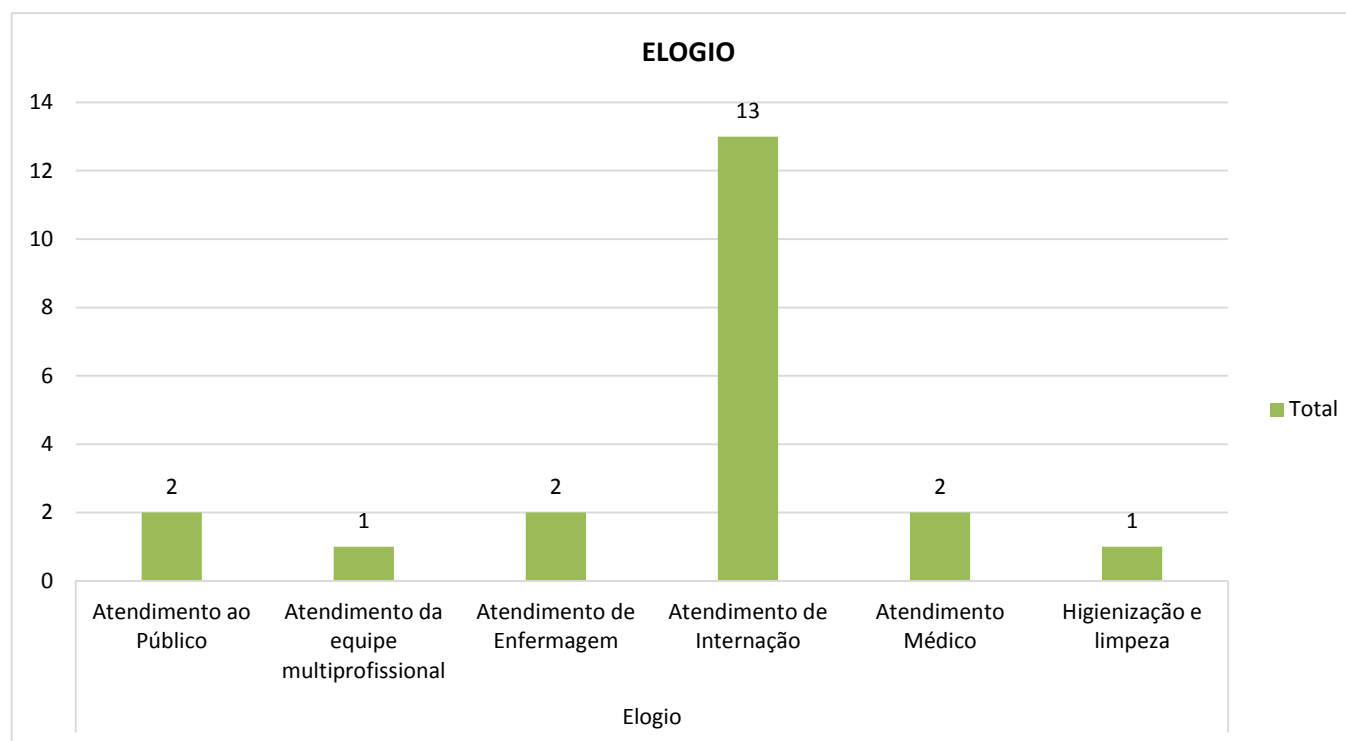
No referido mês, a Ouvidoria registrou duzentos e doze (212) manifestações, sendo cento e sete (107) reclamações, setenta e três (73) solicitações, vinte e um (21) elogios, oito (8) sugestões e três (3) denúncias.

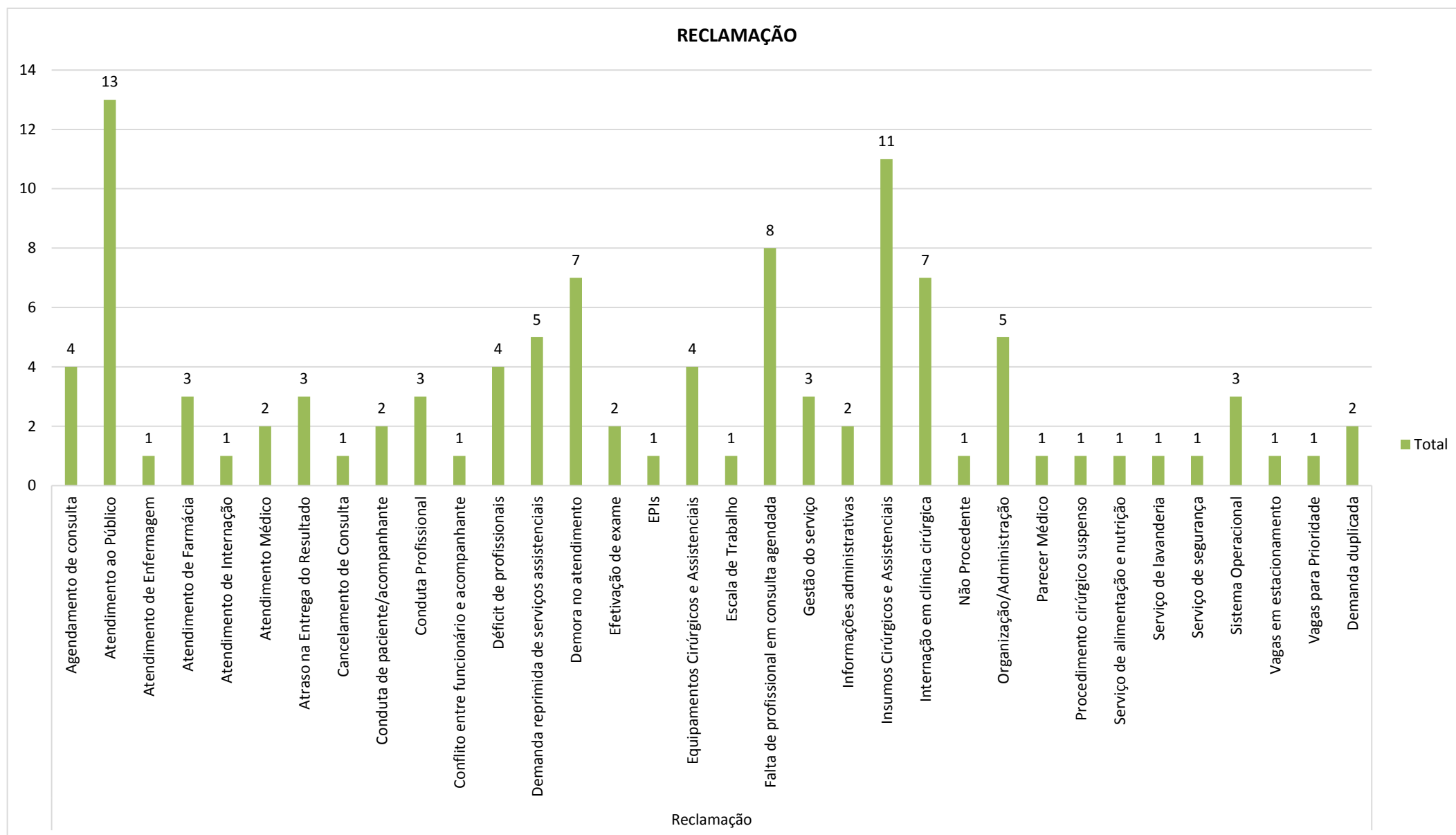
Leva-se em consideração que os registros 122237, 122220, 121699, 121125, 121104 e 121036 tiveram alteração de setor; nas demandas 122219, 121697, 121591, 121551, 121542, 121489, 121111, 121110, 120750, 120746 e 120441 foram realizadas mudanças no assunto; nas manifestações 120860 e 120005 foram efetivadas modificações na categoria. Já nos registros 121443 e 121010 foram realizadas alterações na categoria/assunto/setor e assunto e setor, respectivamente. Por fim, nas demandas 120474 e 119503 foi necessária inclusão de setor. Tais indicações se justificam por uma análise mais pontual após a efetivação do relato e conseqüente envio às áreas.

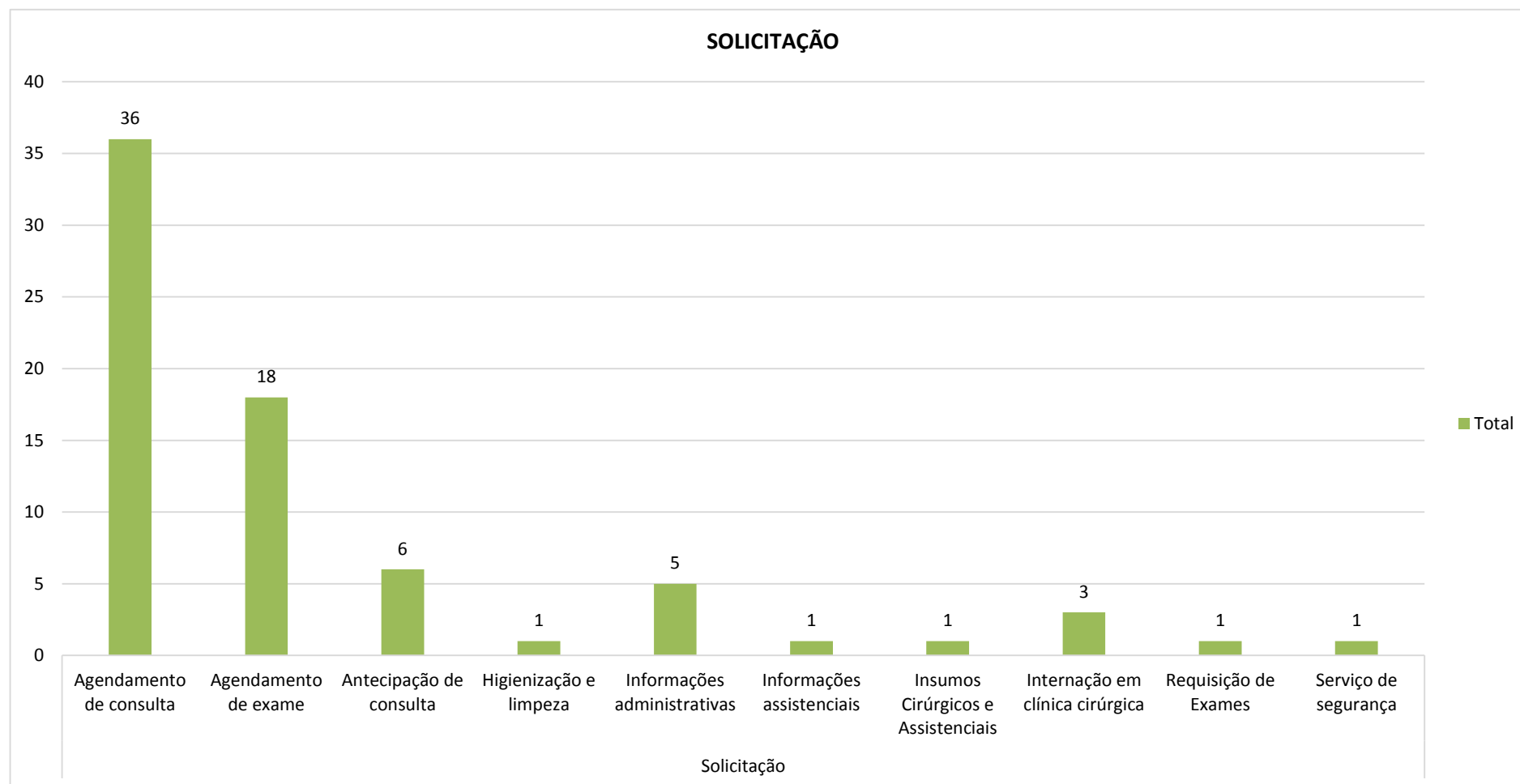


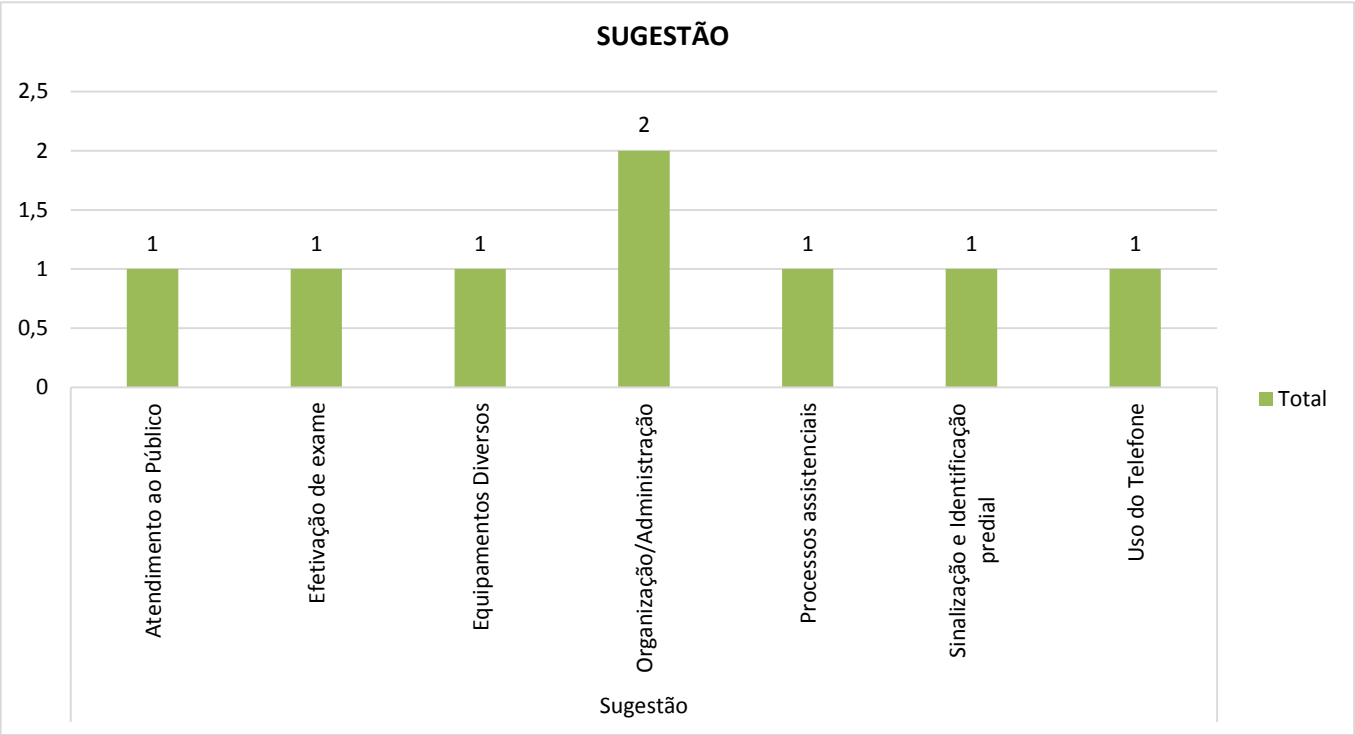








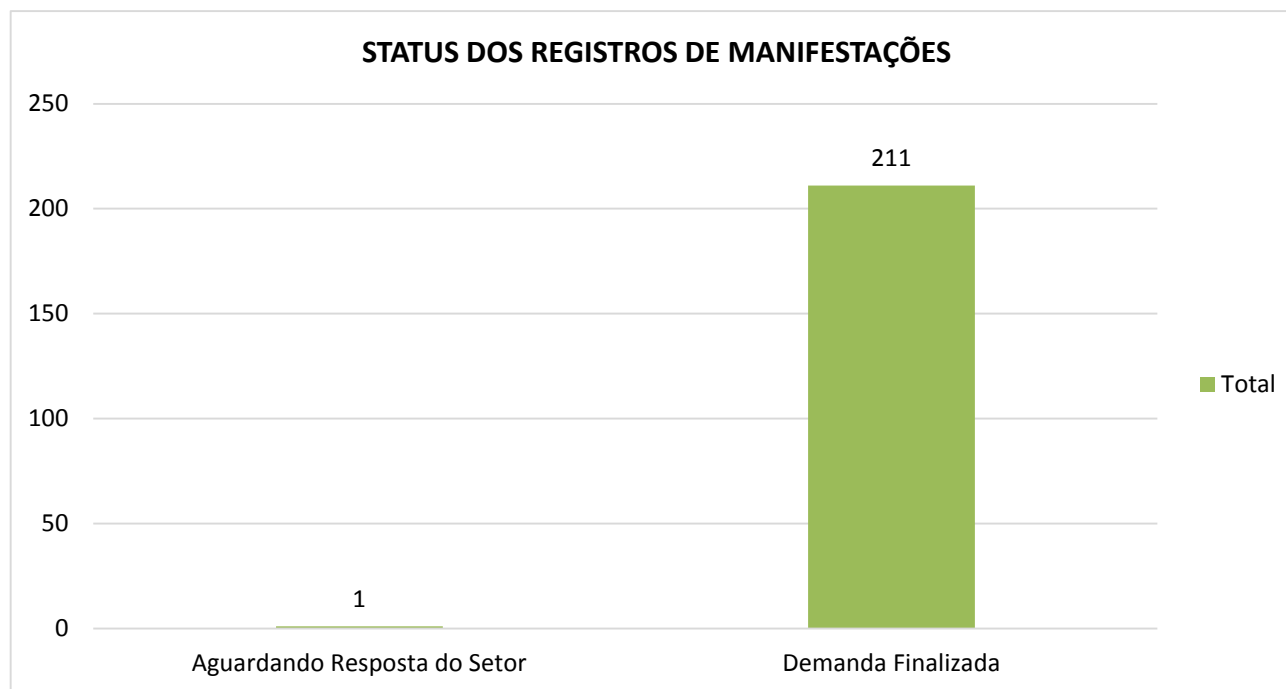




RELAÇÃO DAS ÁREAS APONTADAS COM DENÚNCIA, ELOGIO, RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO E SUGESTÃO		
Classificação	Departamento	Total
Denúncia	GAS - Gerência De Atenção À Saúde	2
	HU-UFMA - Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão	1
Total Denúncia		3
Elogio	DE - Divisão De Enfermagem	1
	DGC - Coloproctologia	1
	DGC - Núcleo do Fígado	1
	DGC - Unidade de Cuidado Intensivo Cardiológico	1
	HU-UFMA - Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão	1
	SHH - Higienização	1
	UAC - Unidade de Atenção à Criança	1
	UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	2
	UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	2
	UCICA - Unidade de Cuidados Intensivos e Clínico Adulto	1
	UCIP - Unidade de Cuidados Intensivos Perinatais	1
	UCM - Unidade de Clínica Médica	3
	UMI - Unidade Materno Infantil	3
	URA - Unidade de Regulação Assistencial	1
	USCV - Unidade do Sistema Cardio Vascular	1
Total Elogio		21
Reclamação	DGC - Transporte de Pacientes	4
	DGP - Divisão De Gestão De Pessoas	3
	GA - Gerência Administrativa	13
	GAS - Gerência De Atenção À Saúde	1
	HU-UFMA - Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão	4
	SENC - Setor de Engenharia Clínica	4

SFH - Setor de Farmácia Hospitalar	3
SGPTI - Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação	3
SHH - Higienização	4
SHH - Lavanderia e Rouparia	1
SHH - Nutrição / Produção	1
UAC - Unidade de Atenção à Criança	1
UAO - Segurança Patrimonial	2
UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	1
UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	2
UCIP - Unidade de Cuidados Intensivos Perinatais	3
UCO - Unidade de Cuidados Oftalmológicos	2
UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	8
UDMG - Unidade de Diagnóstico por Métodos Gráficos	2
ULACH - Unidade de Laboratório de Análises Clínicas e Histocompatibilidade	2
ULAP - Unidade de Laboratório de Anatomia Patológica	2
UMI - Unidade Materno Infantil	2
URA - Amb. de Reumatologia Pediátrica	1
URA - Ambulatório de Cirurgia Plástica	1
URA - Ambulatório de Oftalmologia	1
URA - Ambulatório de Ortopedia	1
URA - Ambulatório de Pneumologia	4
URA - Ambulatório Dor	1
URA - Unidade de Regulação Assistencial	20
URIM - Unidade de Rim	1
USCV - Unidade do Sistema Cardio Vascular	2
USNM - Unidade do Sistema Neuro-Muscular	1
USTO - Unidade de Sistema Traumato-Ortopedia	5
USU - Unidade do Sistema Urológico	1

		Total Reclamação	107
Solicitação	DGC - Coloproctologia		1
	DGP - Divisão De Gestão De Pessoas		2
	GA - Gerência Administrativa		1
	HU-UFMA - Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão		1
	SHH - Higienização		1
	SUPRIN - Superintendência		1
	UAO - Segurança Patrimonial		1
	UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher		1
	UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica		1
	ULACH - Unidade de Laboratório de Análises Clínicas e Histocompatibilidade		10
	URA - Ambulatório de Otorrinolaringologia		1
	URA - Unidade de Regulação Assistencial		50
	USTO - Unidade de Sistema Traumato-Ortopedia		2
		Total Solicitação	73
Sugestão	DGC - Divisão De Gestão Do Cuidado		2
	GA - Gerência Administrativa		1
	GEP - Biblioteca		1
	SIF - Setor de Infraestrutura Física		1
	UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher		1
	UCM - Unidade de Clínica Médica		1
	UDMG - Unidade de Diagnóstico por Métodos Gráficos		1
		Total Sugestão	8
		Total Geral	212

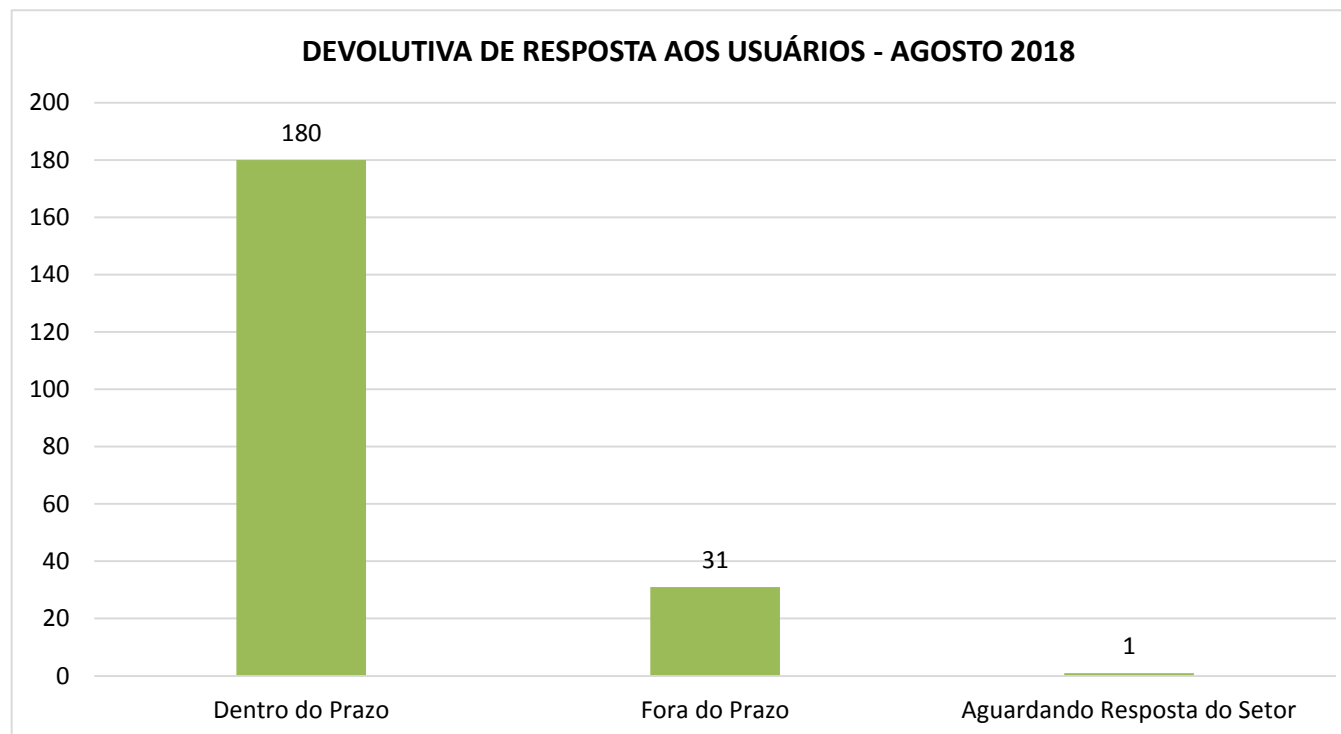


Em: 07/11/2018

STATUS DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES X ÁREAS APONTADAS		
Status	Departamento	Total
Aguardando Resposta do Setor	UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	1
Total Aguardando Resposta do Setor		1
Demanda Finalizada	DE - Divisão De Enfermagem	1
	DGC - Coloproctologia	2
	DGC - Divisão De Gestão Do Cuidado	2
	DGC - Núcleo do Fígado	1
	DGC - Transporte de Pacientes	4
	DGC - Unidade de Cuidado Intensivo Cardiológico	1
	DGP - Divisão De Gestão De Pessoas	5
	GA - Gerência Administrativa	15
	GAS - Gerência De Atenção À Saúde	3
	GEP - Biblioteca	1
	HU-UFMA - Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão	7
	SENC - Setor de Engenharia Clínica	4
	SFH - Setor de Farmácia Hospitalar	3
	SGPTI - Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação	3
	SHH - Higienização	6
	SHH - Lavanderia e Rouparia	1
	SHH - Nutrição / Produção	1
	SIF - Setor de Infraestrutura Física	1
	SUPRIN - Superintendência	1
	UAC - Unidade de Atenção à Criança	2
UAO - Segurança Patrimonial	3	
UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	5	
UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	5	
UCICA - Unidade de Cuidados Intensivos e Clínico Adulto	1	

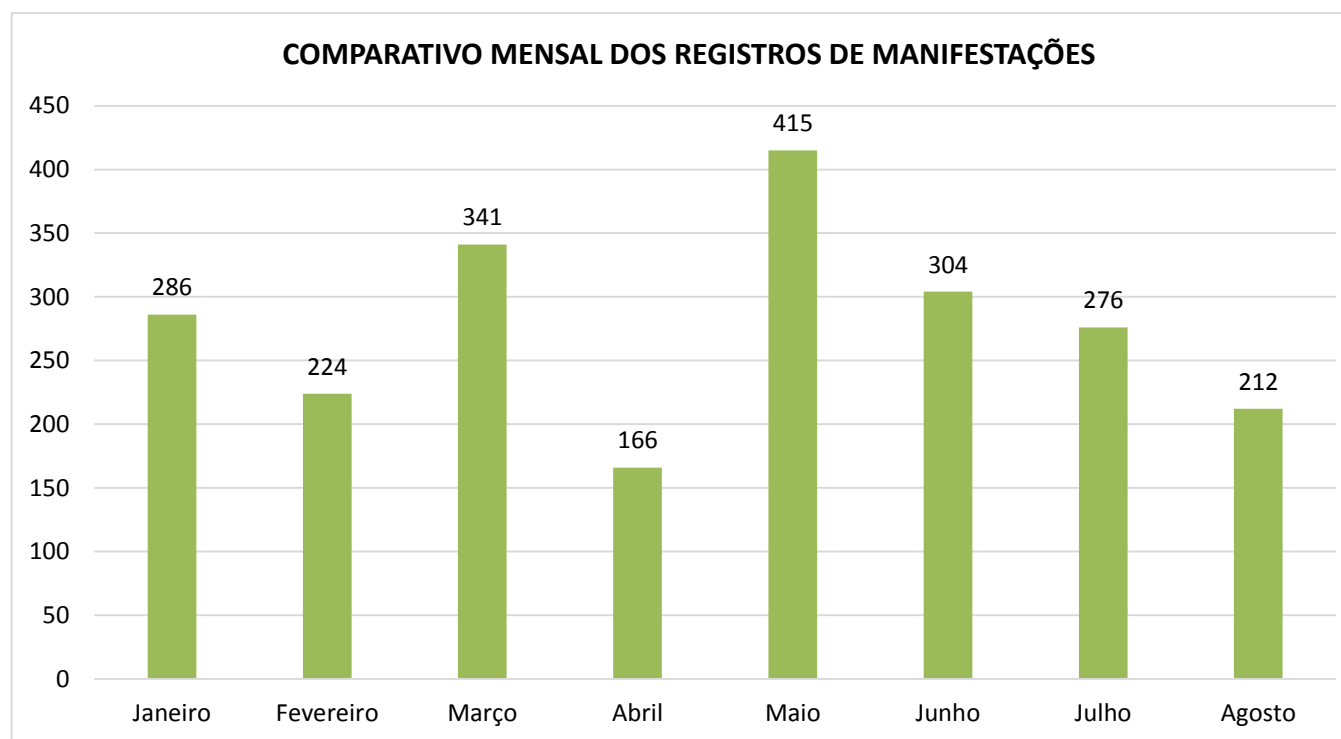
UCIP - Unidade de Cuidados Intensivos Perinatais	4
UCM - Unidade de Clínica Médica	4
UCO - Unidade de Cuidados Oftalmológicos	2
UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	7
UDMG - Unidade de Diagnóstico por Métodos Gráficos	3
ULACH - Unidade de Laboratório de Análises Clínicas e Histocompatibilidade	12
ULAP - Unidade de Laboratório de Anatomia Patológica	2
UMI - Unidade Materno Infantil	5
URA - Amb. de Reumatologia Pediátrica	1
URA - Ambulatório de Cirurgia Plástica	1
URA - Ambulatório de Oftalmologia	1
URA - Ambulatório de Ortopedia	1
URA - Ambulatório de Otorrinolaringologia	1
URA - Ambulatório de Pneumologia	4
URA - Ambulatório Dor	1
URA - Unidade de Regulação Assistencial	71
URIM - Unidade de Rim	1
USCV - Unidade do Sistema Cardio Vascular	3
USNM - Unidade do Sistema Neuro-Muscular	1
USTO - Unidade de Sistema Traumato-Ortopedia	7
USU - Unidade do Sistema Urológico	1
Total Demanda Finalizada	211
Total Geral	212

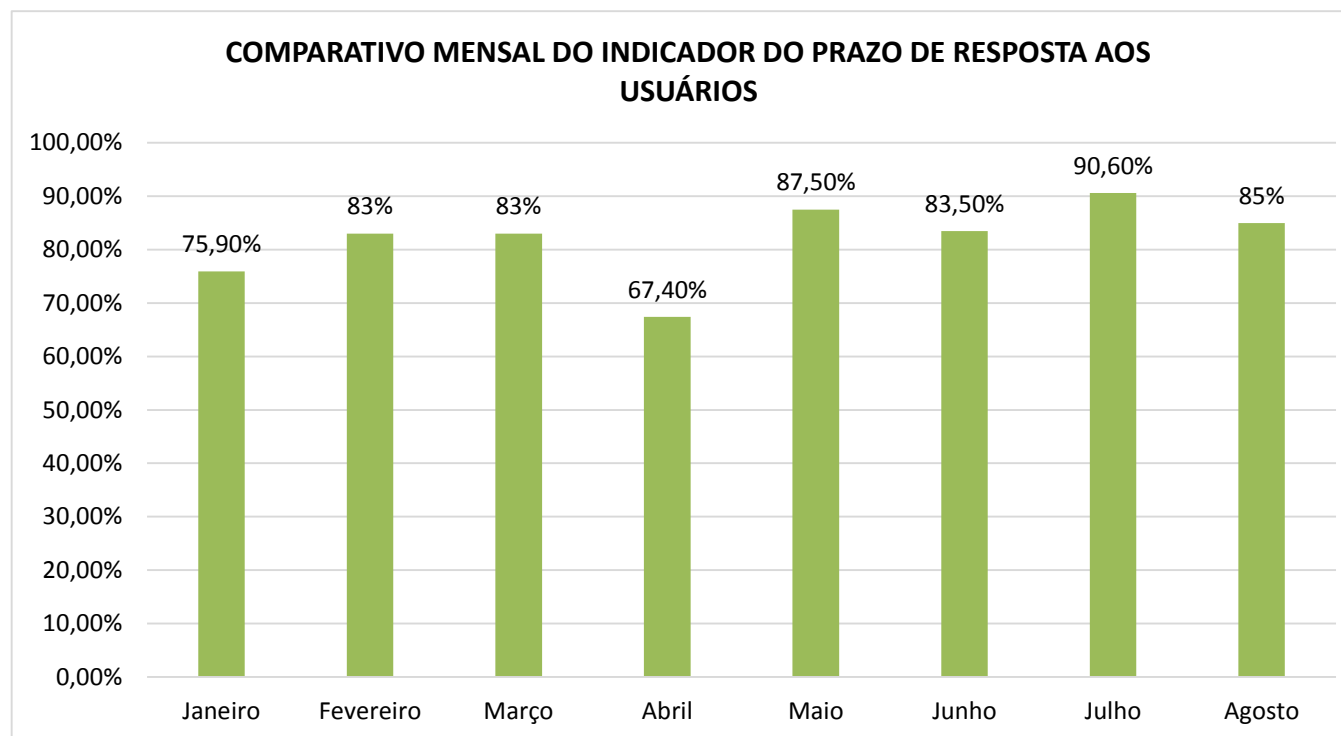
Em: 07/11/2018



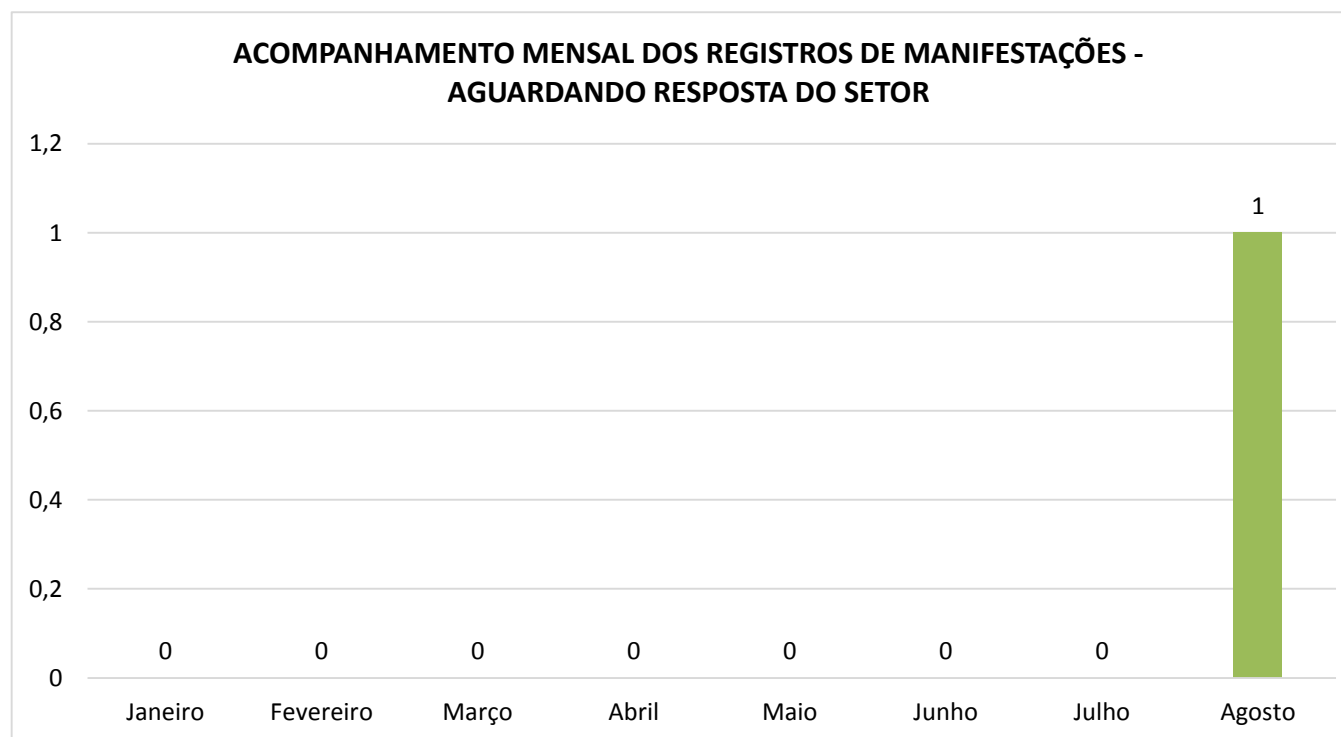
Em: 07/11/2018

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.: 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.



Em: 07/11/2018

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.