



OUVIDORIA

Relatório dos Registros de Manifestações
Dezembro 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

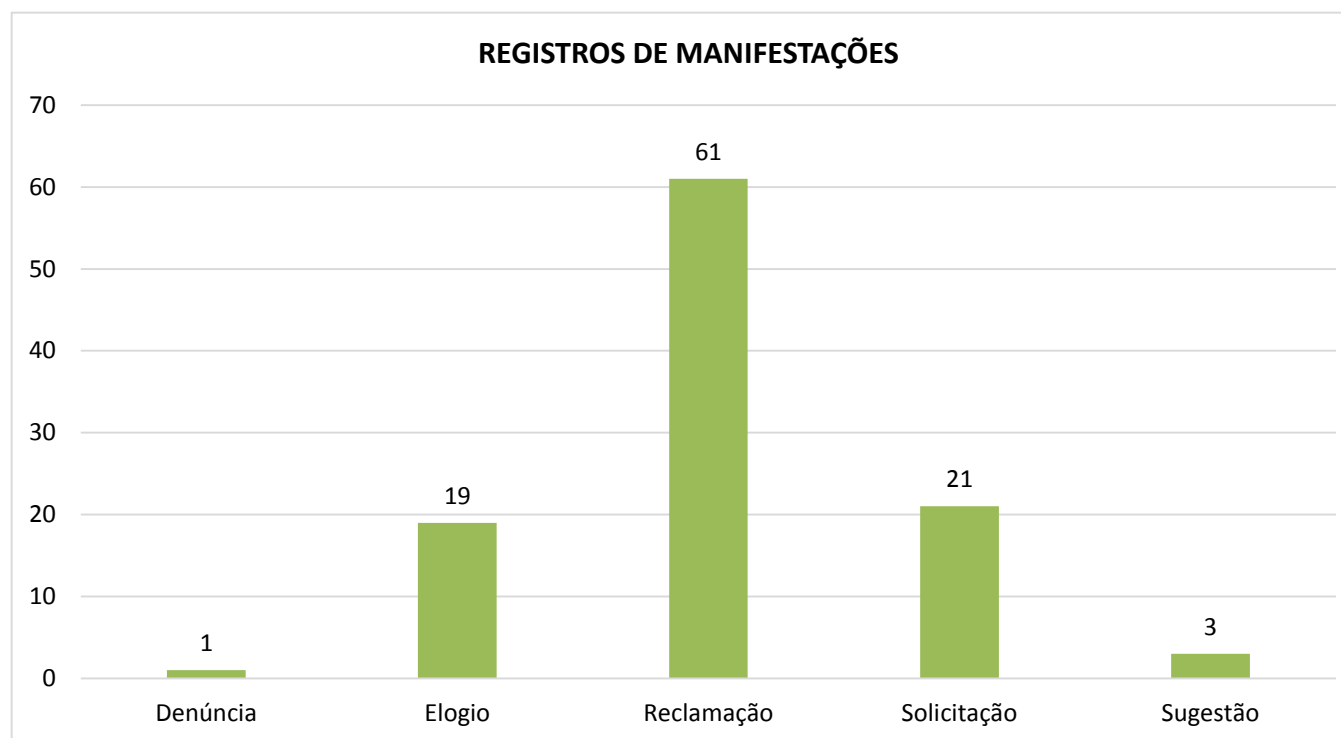
INTRODUÇÃO.....	04
REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES.....	05
DENÚNCIA.....	06
ELOGIO.....	07
RECLAMAÇÃO.....	08
SOLICITAÇÃO.....	09
SUGESTÃO.....	10
RELAÇÃO DAS ÁREAS APONTADAS COM DENÚNCIA, ELOGIO, RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO E SUGESTÃO.....	11
STATUS GERAL DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES.....	13
STATUS DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES X ÁREAS APONTADAS.....	14
DEVOLUTIVA DE RESPOSTA AOS USUÁRIOS – DEZEMBRO 2018.....	16
COMPARATIVO MENSAL DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES.....	17
COMPARATIVO MENSAL DO INDICADOR DO PRAZO DE RESPOSTA AOS USUÁRIOS.....	18
ACOMPANHAMENTO MENSAL DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES – AGUARDANDO RESPOSTA DO SETOR.....	19

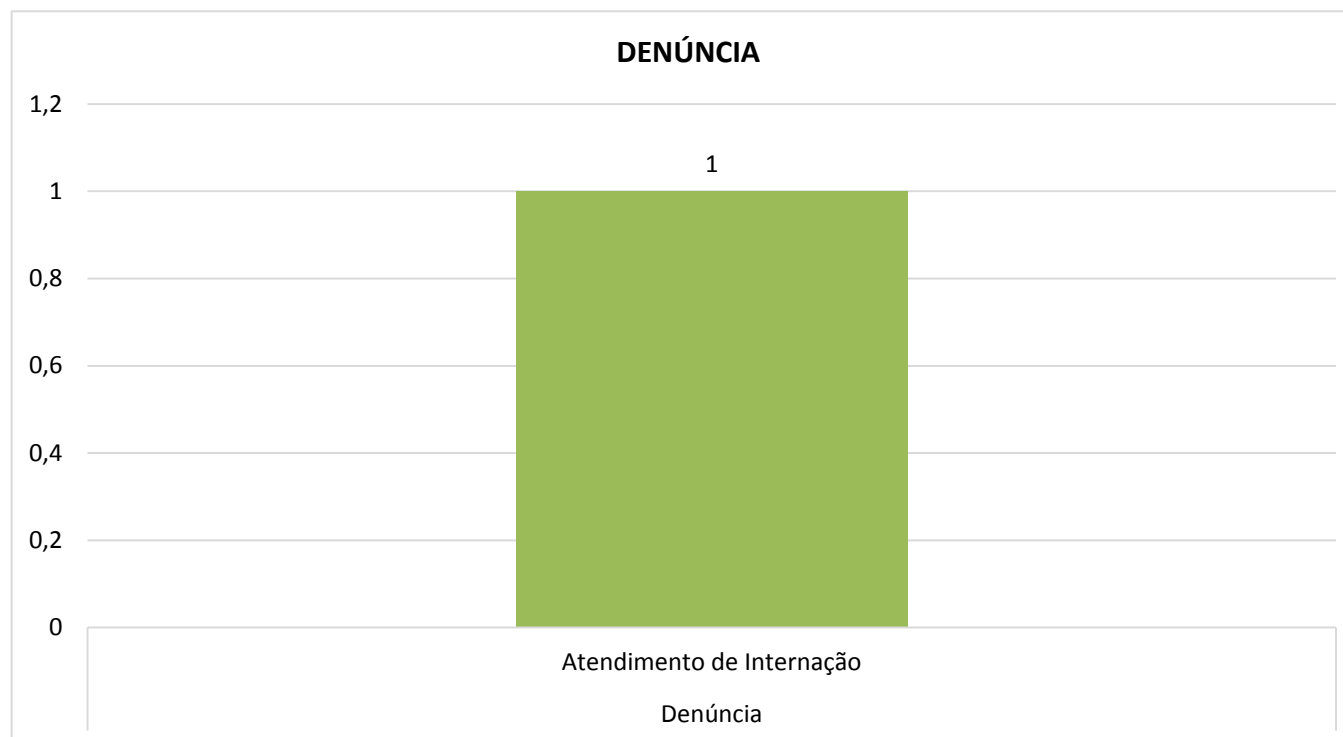
INTRODUÇÃO

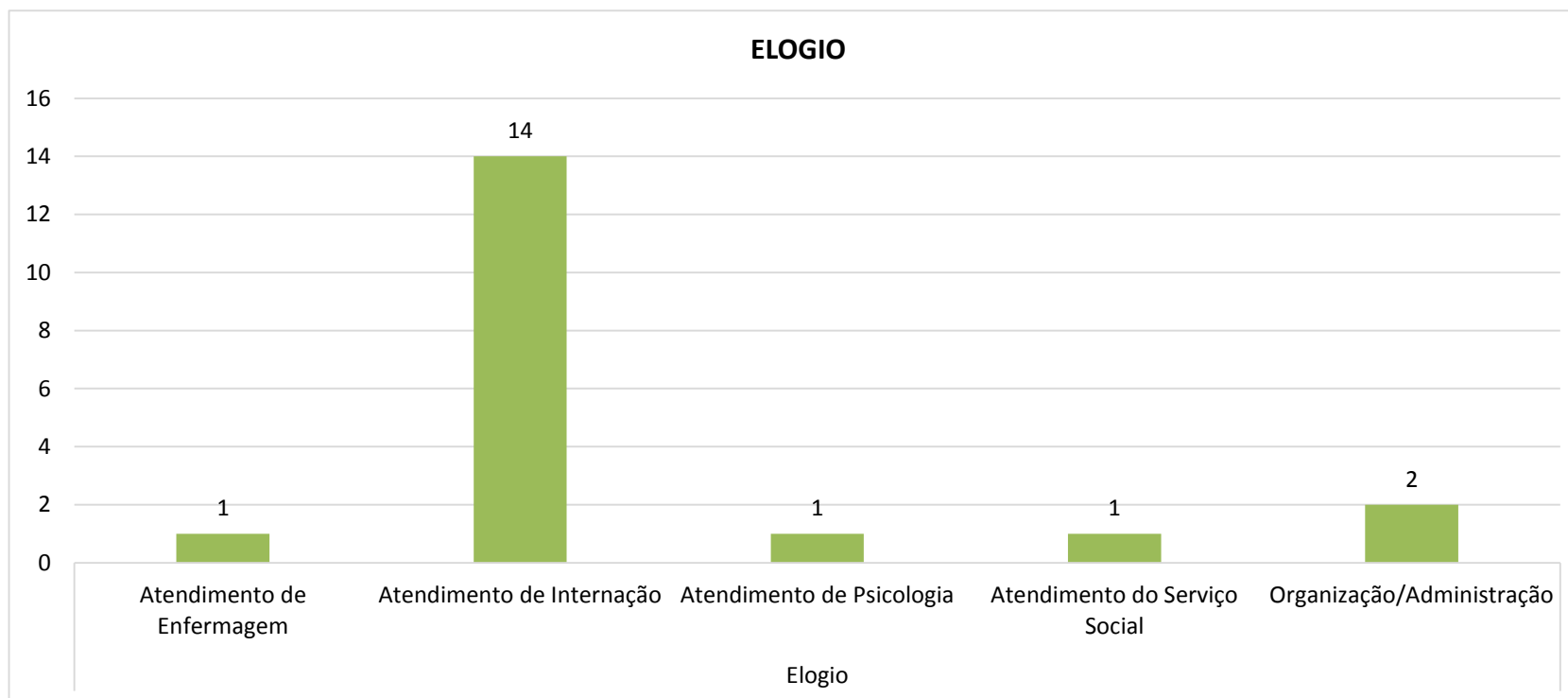
A Ouvidoria apresenta o relatório dos registros de manifestações referentes ao mês de novembro de 2018, nas Unidades Presidente Dutra e Materno Infantil, além das Unidades Externas Ambulatoriais. Tais registros foram cadastrados no Sistema de Informações Gerenciais (SIG EBSE RH – Ouvidoria).

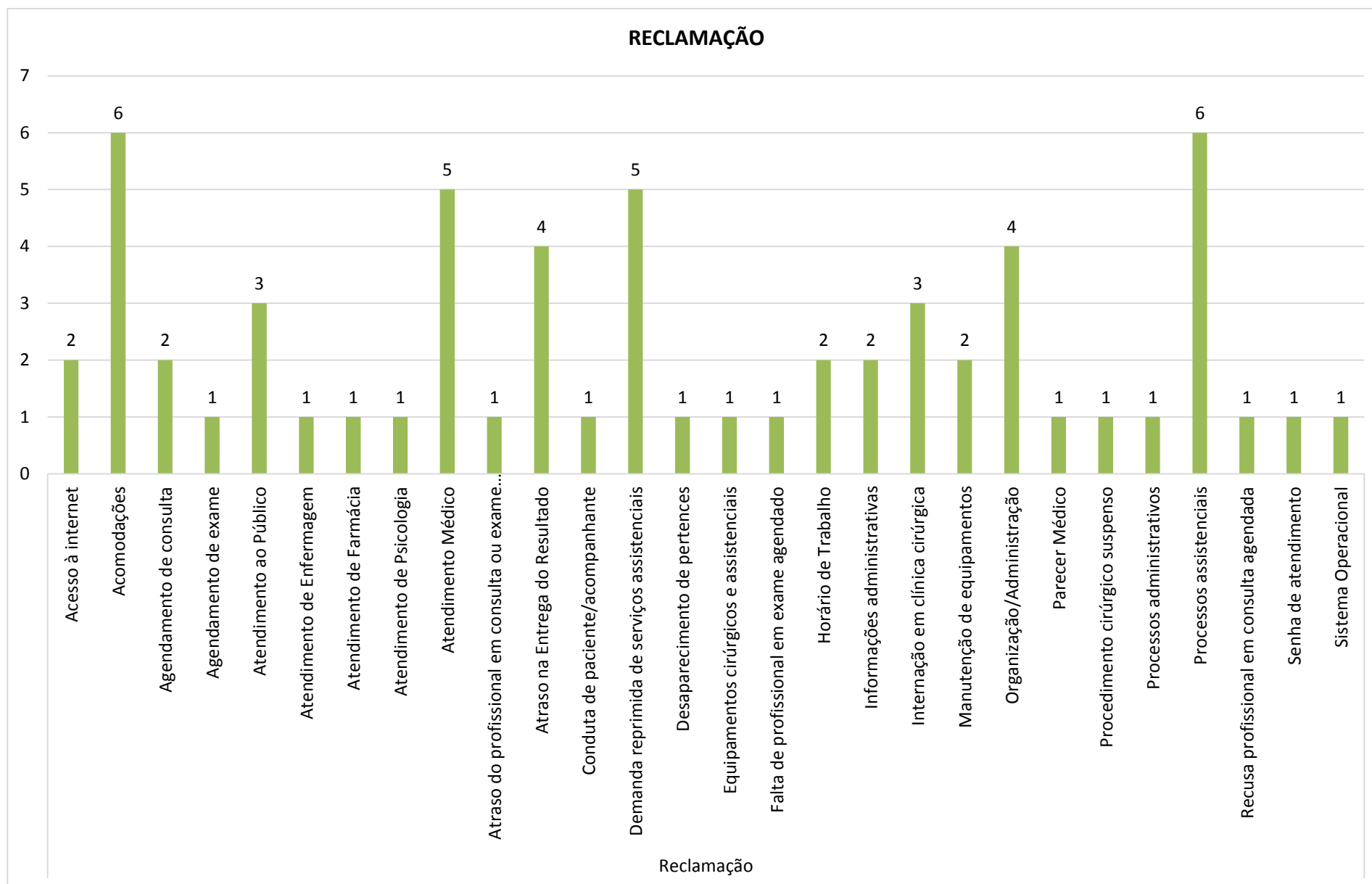
No referido mês, a Ouvidoria registrou cento e cinco (105) manifestações, sendo sessenta e uma (61) reclamações, vinte e uma (21) solicitações, dezenove (19) elogios, três (3) sugestões e uma (1) denúncia.

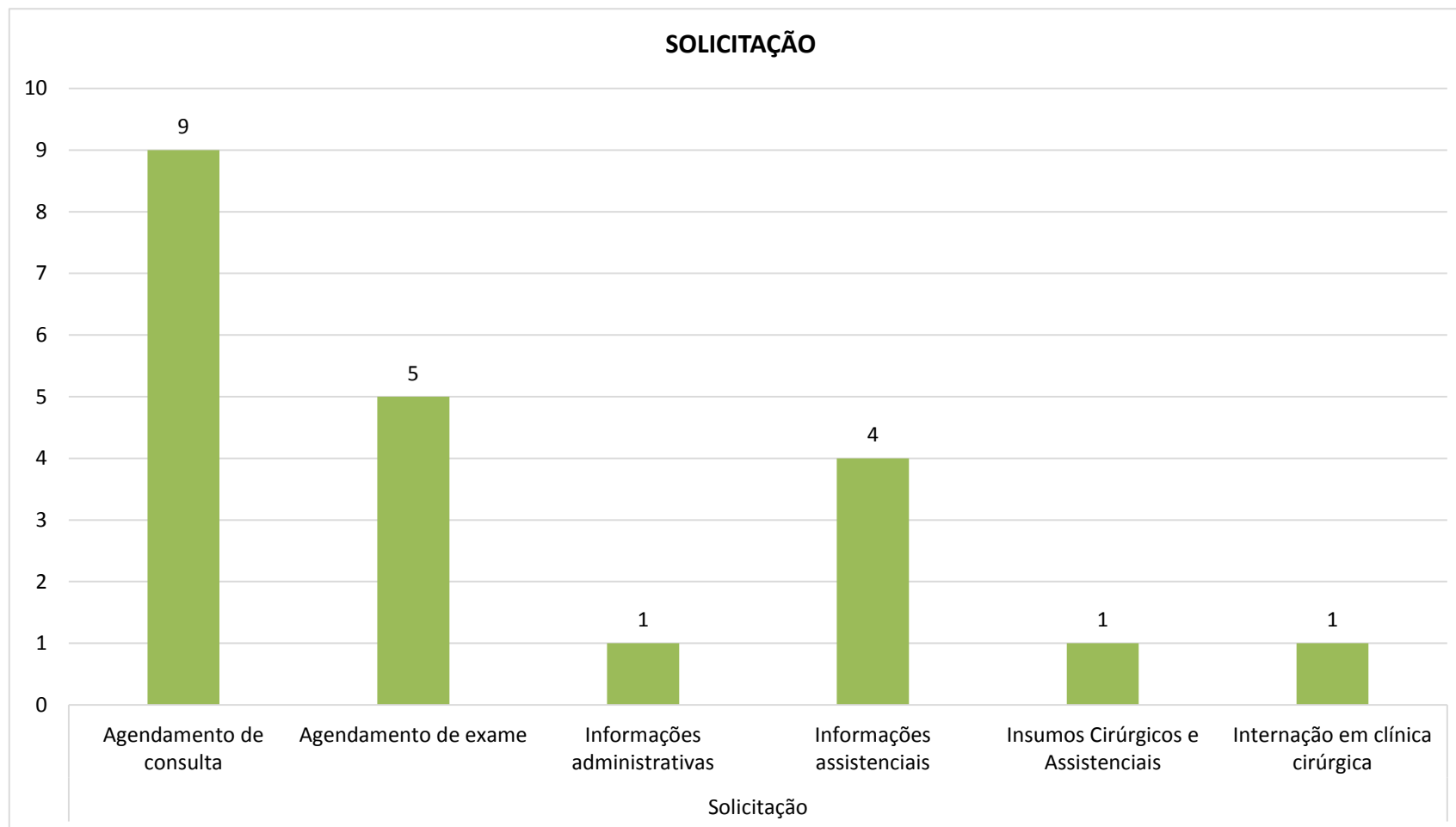
Leva-se em consideração que os registros 130927, 130753 e 130239 tiveram alteração de setor; nas demandas 130967, 130005 e 129936 foram realizadas mudanças no assunto; nas manifestações 130535 e 130147 foi efetivada modificações na categoria. Tais indicações se justificam por uma análise mais pontual após a efetivação do relato e conseqüente envio às áreas.

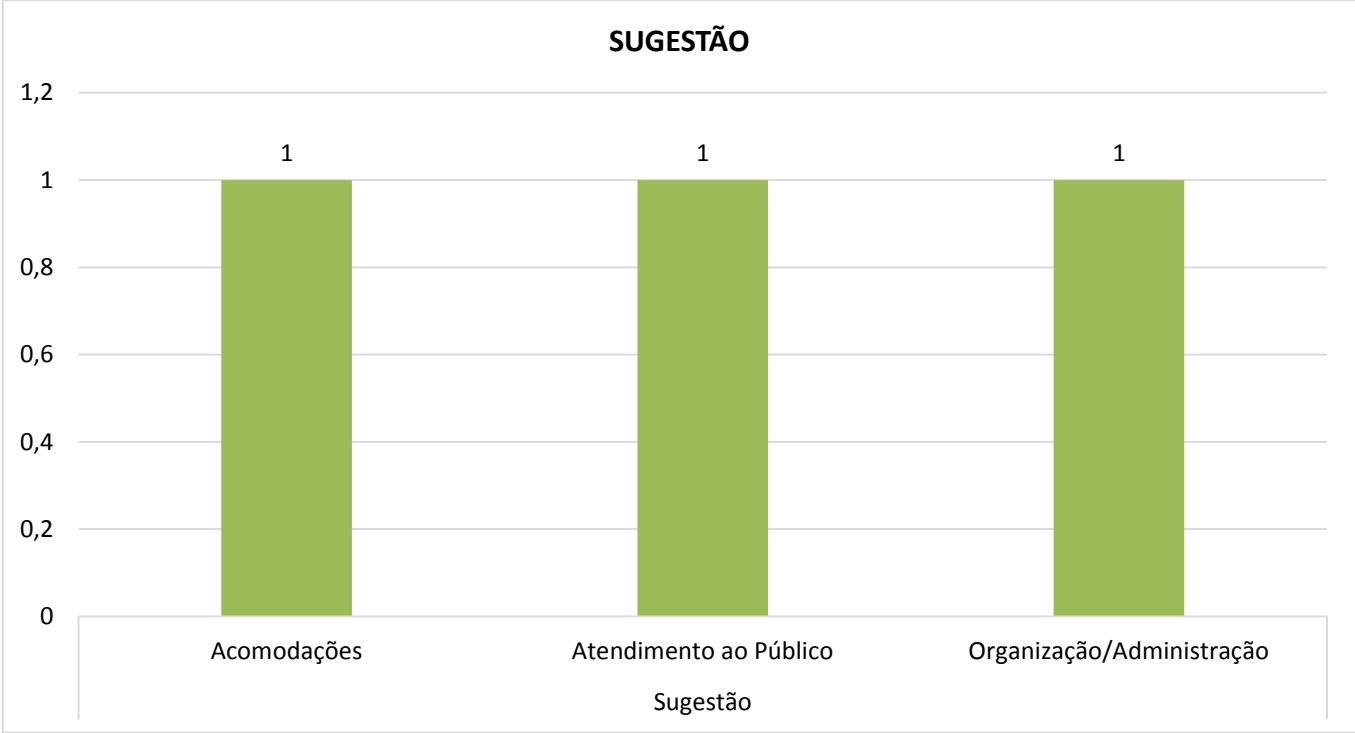






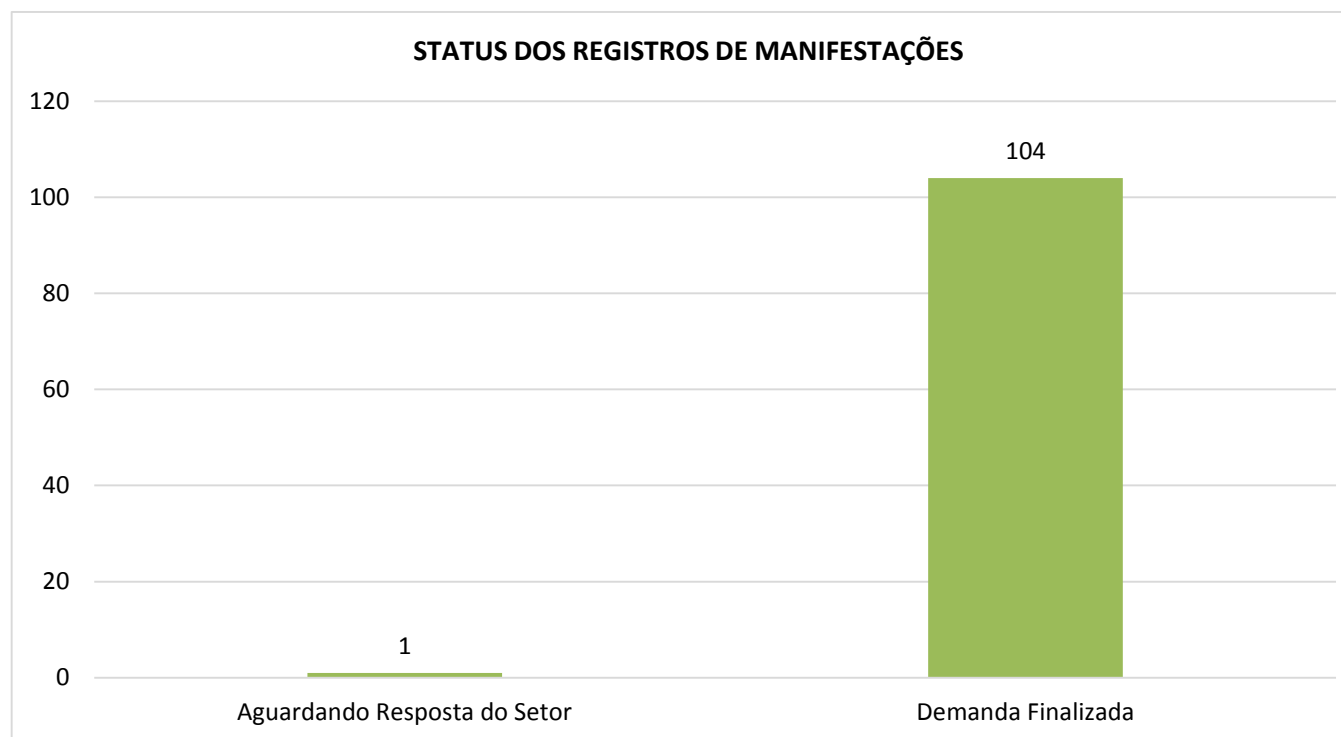






RELAÇÃO DAS ÁREAS APONTADAS COM DENÚNCIA, ELOGIO, RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO E SUGESTÃO		
Classificação	Departamento	Total
Denúncia	UMI - Unidade Materno Infantil	1
	Total Denúncia	1
Elogio	SENC - Setor de Engenharia Clínica	2
	UAC - Unidade de Atenção à Criança	1
	UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	3
	UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	3
	UCM - Unidade de Clínica Médica	4
	UMI - Unidade Materno Infantil	2
	USNM - Unidade do Sistema Neuro-Muscular	1
	USTO - Unidade de Sistema Traumato-Ortopedia	1
	UTRAN - Unidade de Transplantes	2
Total Elogio	19	
Reclamação	DADT - Divisão De Apoio Diagnóstico e Terapêutico	1
	DGP - Divisão De Gestão De Pessoas	1
	DLIH - Divisão De Logística E Infraestrutura Hospitalar	1
	GAS - Gerência De Atenção À Saúde	1
	SENC - Setor de Engenharia Clínica	1
	SFH - Setor de Farmácia Hospitalar	1
	SGPTI - Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação	3
	SIF - Setor de Infraestrutura Física	7
	UAC - Unidade de Atenção à Criança	2
	UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	2
	UCIP - Unidade de Cuidados Intensivos Perinatais	1
	UCIPE – Unidade de Cuidados Intensivos Pediátricos	1
	UCM - Unidade de Clínica Médica	4
	UCO - Unidade de Cuidados Oftalmológicos	2

	UCRPA - Unidade Cirúrgica e RPA	1
	UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	8
	ULACH - Unidade de Laboratório de Análises Clínicas e Histocompatibilidade	1
	URA - Ambulatório de Clínica Médica	1
	URA - Ambulatório de Ginecologia	1
	URA - Ambulatório de Neurologia Pediátrica	1
	URA - Ambulatório de Nutrição	1
	URA - Ambulatório de Obstetrícia	1
	URA - Unidade de Regulação Assistencial	12
	USR - Unidade do Sistema Respiratório	1
	USTO - Unidade de Sistema Traumato-Ortopedia	2
	USU - Unidade do Sistema Urológico	2
	UTRAN - Unidade de Transplantes	1
Total Reclamação		61
Solicitação	GA - Gerência Administrativa	1
	SHH - Rouparia e Lavanderia	1
	UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	2
	ULACH - Unidade de Laboratório de Análises Clínicas e Histocompatibilidade	3
	UMI - Unidade Materno Infantil	1
	URA - Unidade de Regulação Assistencial	11
	USTO - Unidade de Sistema Traumato-Ortopedia	1
	USU - Unidade do Sistema Urológico	1
Total Solicitação		21
Sugestão	SIF - Setor de Infraestrutura Física	1
	UCO - Unidade de Cuidados Oftalmológicos	1
	URA - Unidade de Regulação Assistencial	1
Total Sugestão		3
Total Geral		105

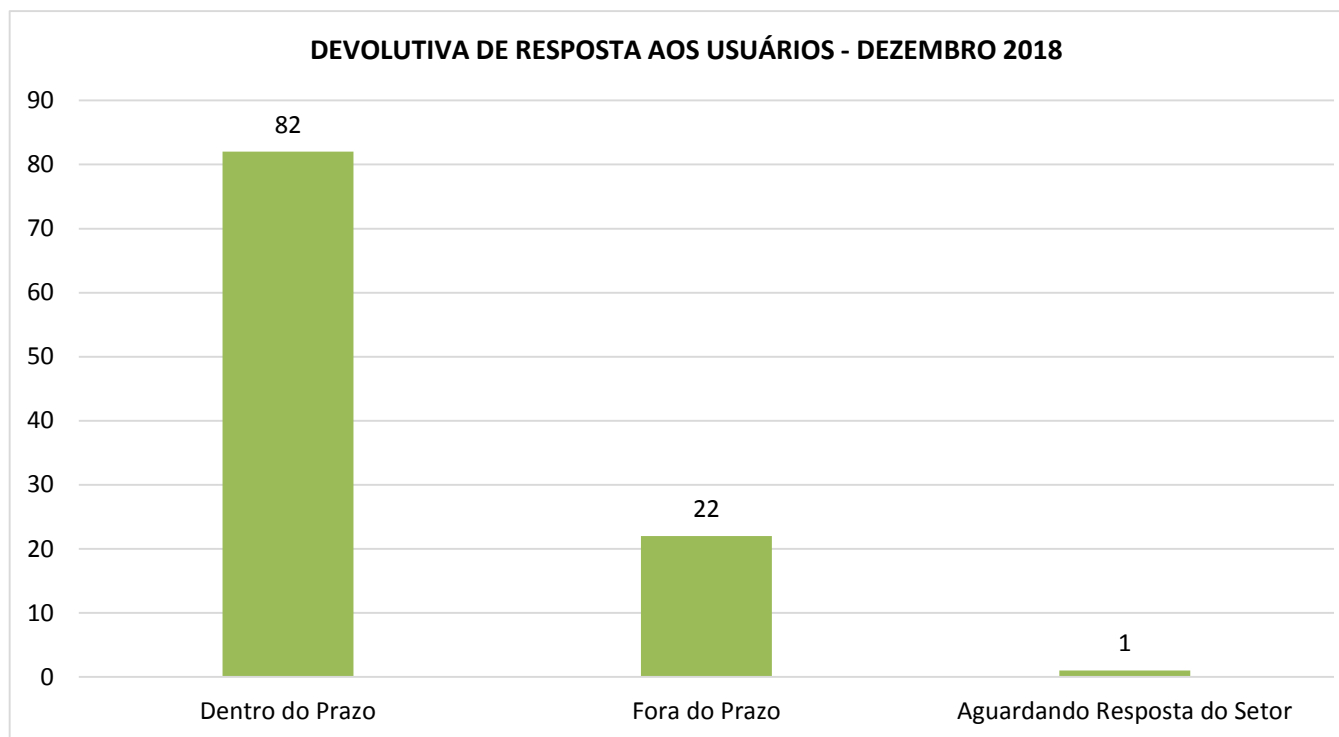


Em: 08/02/2019

STATUS DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES X ÁREAS APONTADAS		
Situação	Departamento	Total
Aguardando Resposta do Setor	UCIPE – Unidade de Cuidados Intensivos Pediátricos	1
Total Aguardando Resposta do Setor		1
Demanda Finalizada	DADT - Divisão De Apoio Diagnóstico e Terapêutico	1
	DGP - Divisão De Gestão De Pessoas	1
	DLIH - Divisão De Logística E Infraestrutura Hospitalar	1
	GA - Gerência Administrativa	1
	GAS - Gerência De Atenção À Saúde	1
	SENC - Setor de Engenharia Clínica	3
	SFH - Setor de Farmácia Hospitalar	1
	SGPTI - Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação	3
	SHH - Rouparia e Lavanderia	1
	SIF - Setor de Infraestrutura Física	8
	UAC - Unidade de Atenção à Criança	3
	UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	3
	UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	7
	UCIP - Unidade de Cuidados Intensivos Perinatais	1
	UCM - Unidade de Clínica Médica	8
	UCO - Unidade de Cuidados Oftalmológicos	3
	UCRPA - Unidade Cirúrgica e RPA	1
	UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	8
	ULACH - Unidade de Laboratório de Análises Clínicas e Histocompatibilidade	4
	UMI - Unidade Materno Infantil	4
URA - Ambulatório de Clínica Médica	1	
URA - Ambulatório de Ginecologia	1	

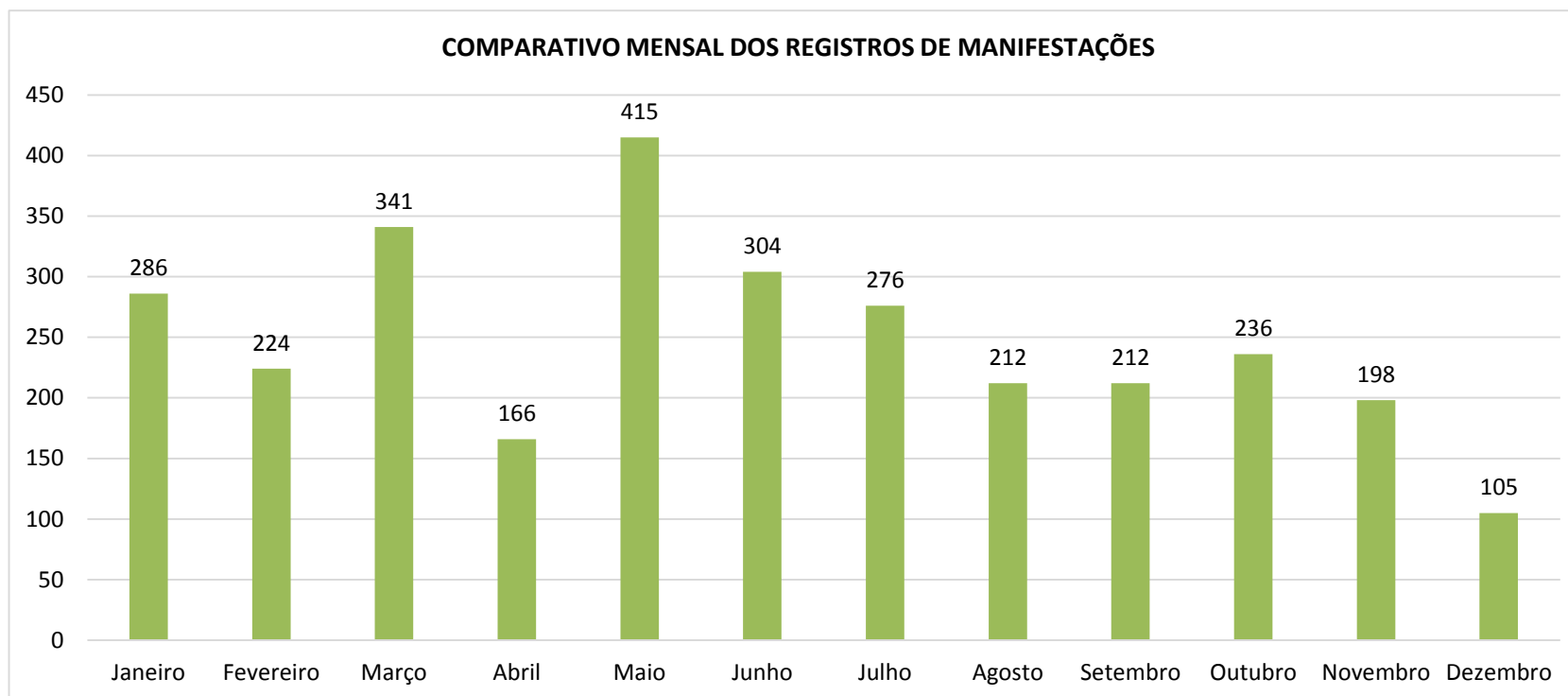
	URA - Ambulatório de Neurologia Pediátrica	1
	URA - Ambulatório de Nutrição	1
	URA - Ambulatório de Obstetrícia	1
	URA - Unidade de Regulação Assistencial	24
	USNM - Unidade do Sistema Neuro-Muscular	1
	USR - Unidade do Sistema Respiratório	1
	USTO - Unidade de Sistema Traumato-Ortopedia	4
	USU - Unidade do Sistema Urológico	3
	UTRAN - Unidade de Transplantes	3
	Demanda Finalizada Total	104
	Total Geral	105

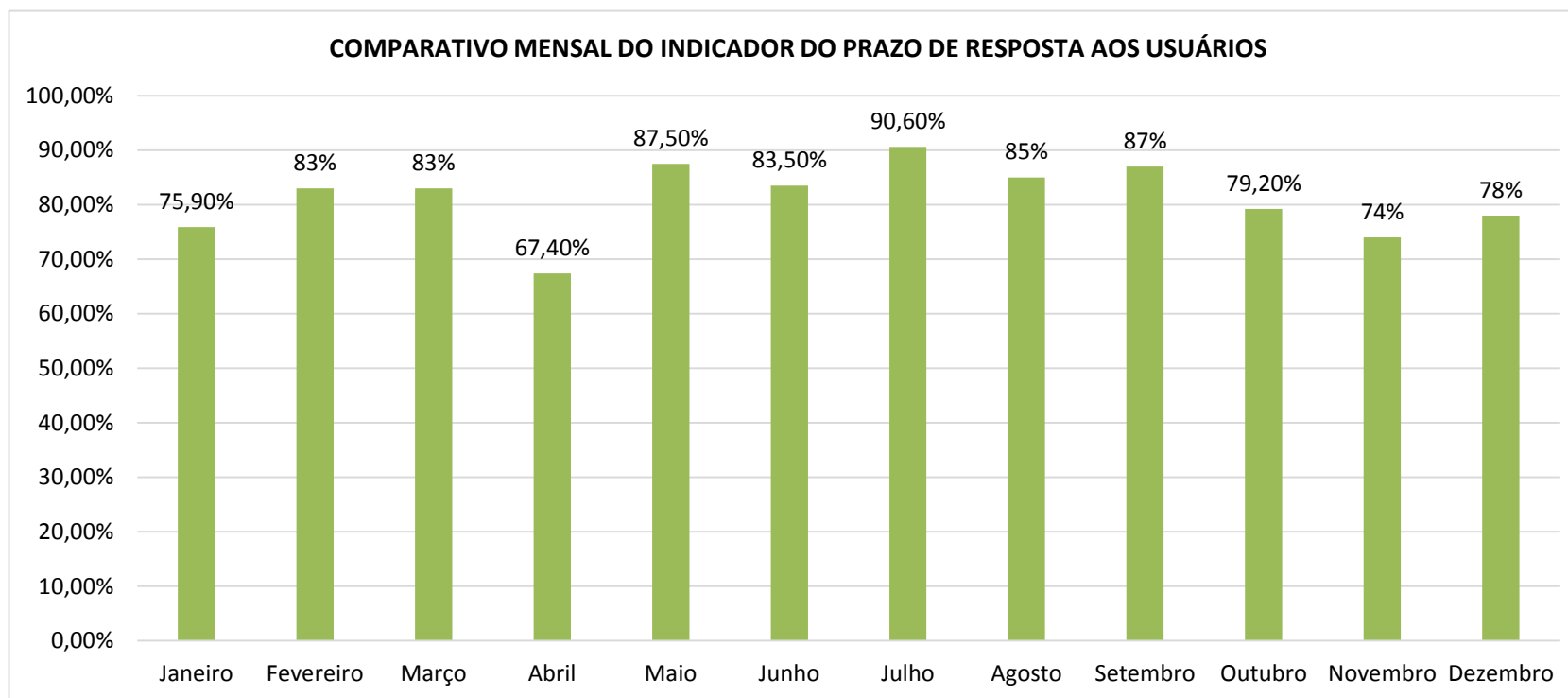
Em: 08/02/2019



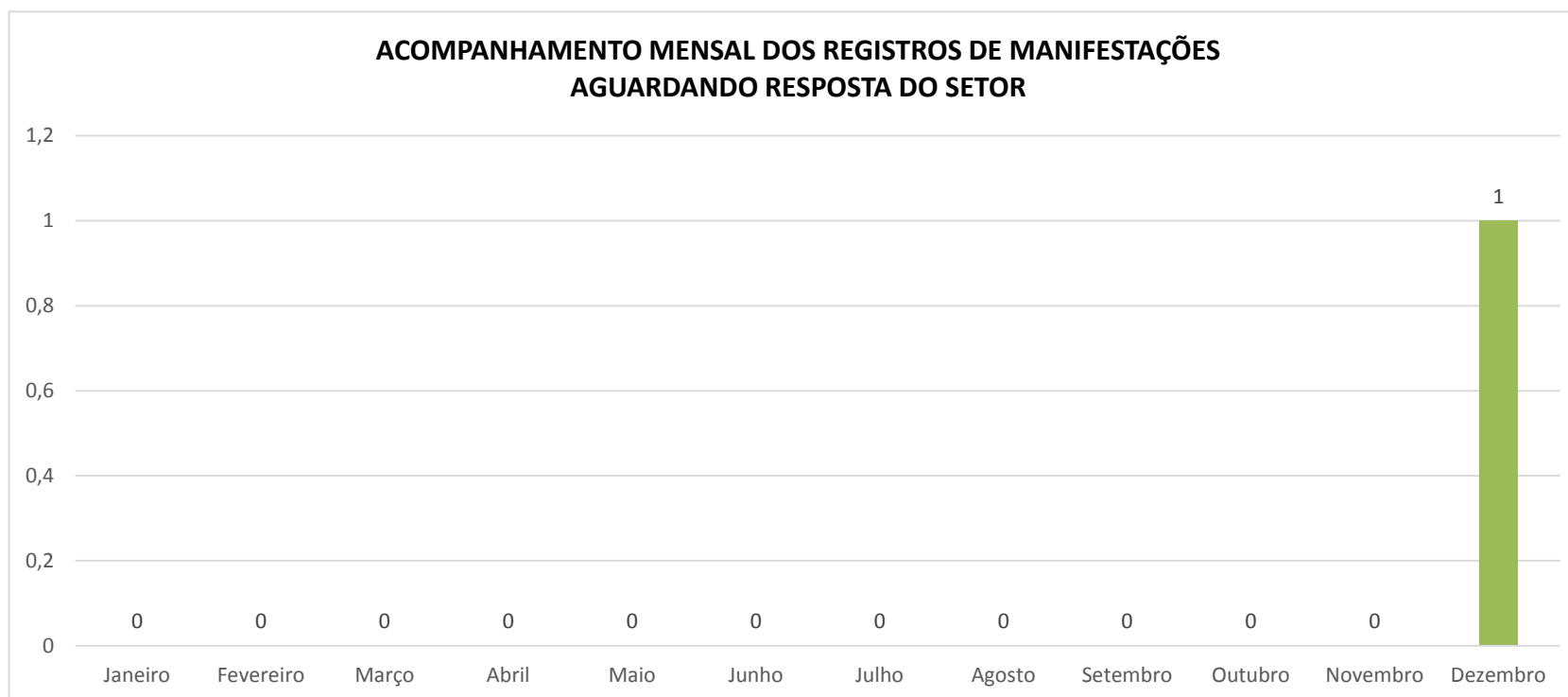
Em: 08/02/2019

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. 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: 08/02/2019

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. Outrossim, o indicador previsto na Contratualização com o Gestor Municipal é de 75% de devolutiva de respostas aos usuários dentro do prazo determinado.