



OUVIDORIA

Relatório dos Registros de Manifestações
Julho 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

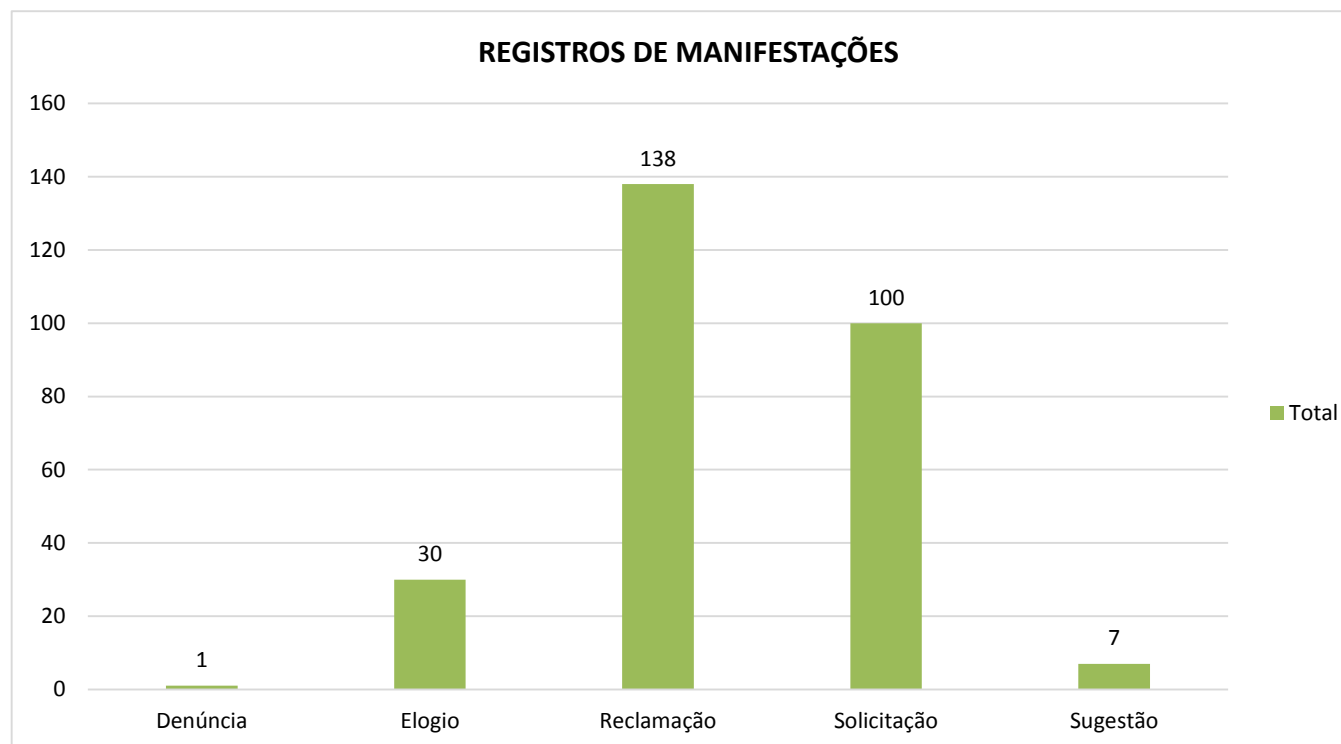
INTRODUÇÃO.....	04
REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES.....	05
REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES PROCEDENTES E NÃO PROCEDENTES.....	06
DENÚNCIA.....	07
ELOGIO.....	08
RECLAMAÇÃO.....	09
SOLICITAÇÃO.....	10
SUGESTÃO.....	11
RELAÇÃO DAS ÁREAS APONTADAS COM DENÚNCIA, ELOGIO, RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO E SUGESTÃO.....	12
STATUS GERAL DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES.....	16
STATUS DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES X ÁREAS APONTADAS.....	17
DEVOLUTIVA DE RESPOSTA AOS USUÁRIOS – JULHO 2018.....	20
COMPARATIVO MENSAL DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES.....	21
COMPARATIVO MENSAL DO INDICADOR DO PRAZO DE RESPOSTA AOS USUÁRIOS.....	22
ACOMPANHAMENTO MENSAL DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES – AGUARDANDO RESPOSTA DO SETOR.....	23

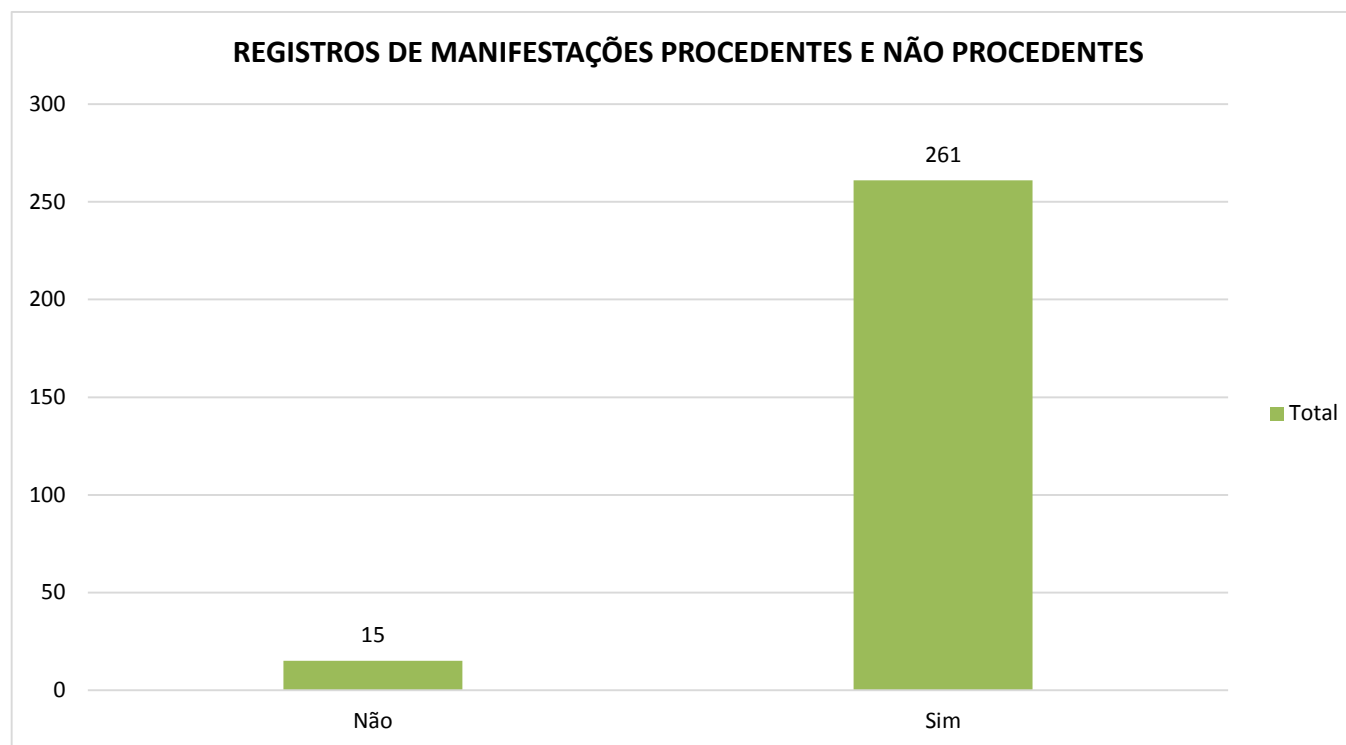
INTRODUÇÃO

A Ouvidoria apresenta o relatório dos registros de manifestações referentes ao mês de julho 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).

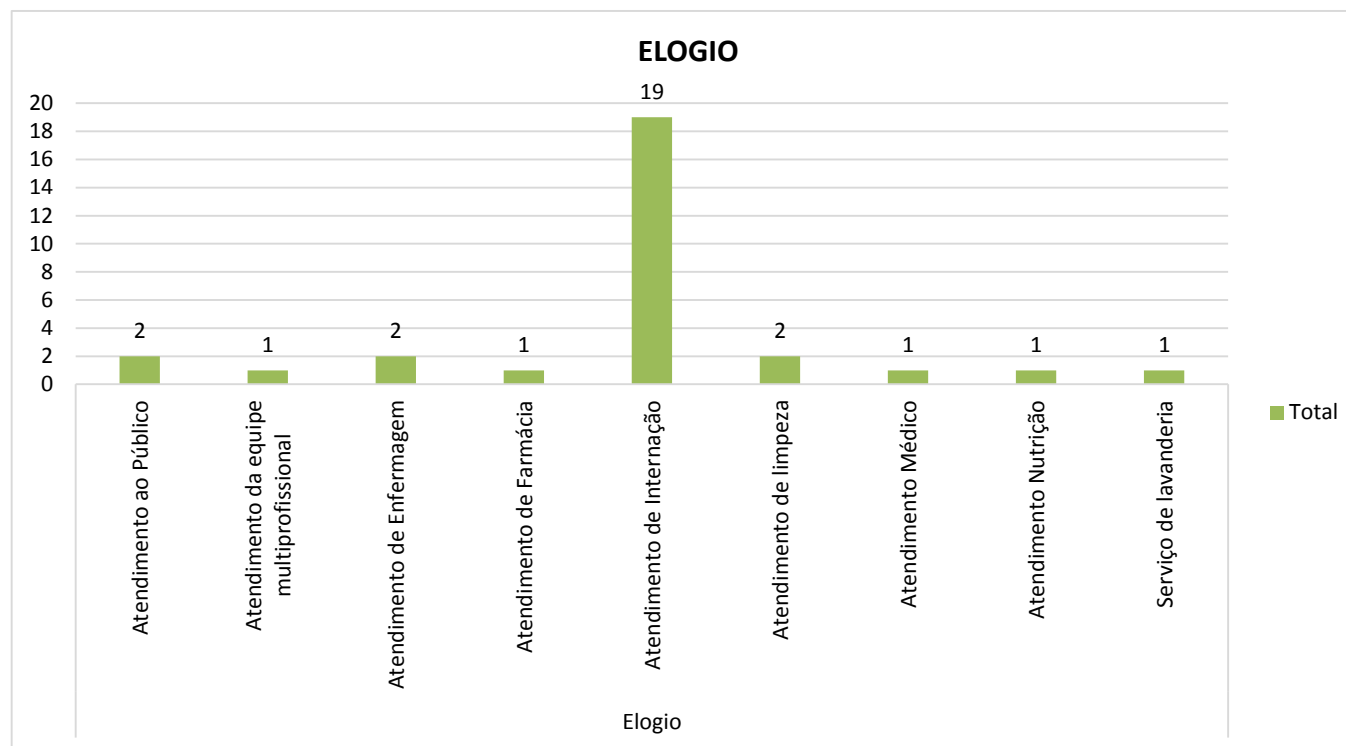
No referido mês, a Ouvidoria registrou duzentos e setenta e seis (276) manifestações, sendo cento e trinta e oito (138) reclamações, cem (100) solicitações, trinta (30) elogios, sete (7) sugestões e um (1) denúncia.

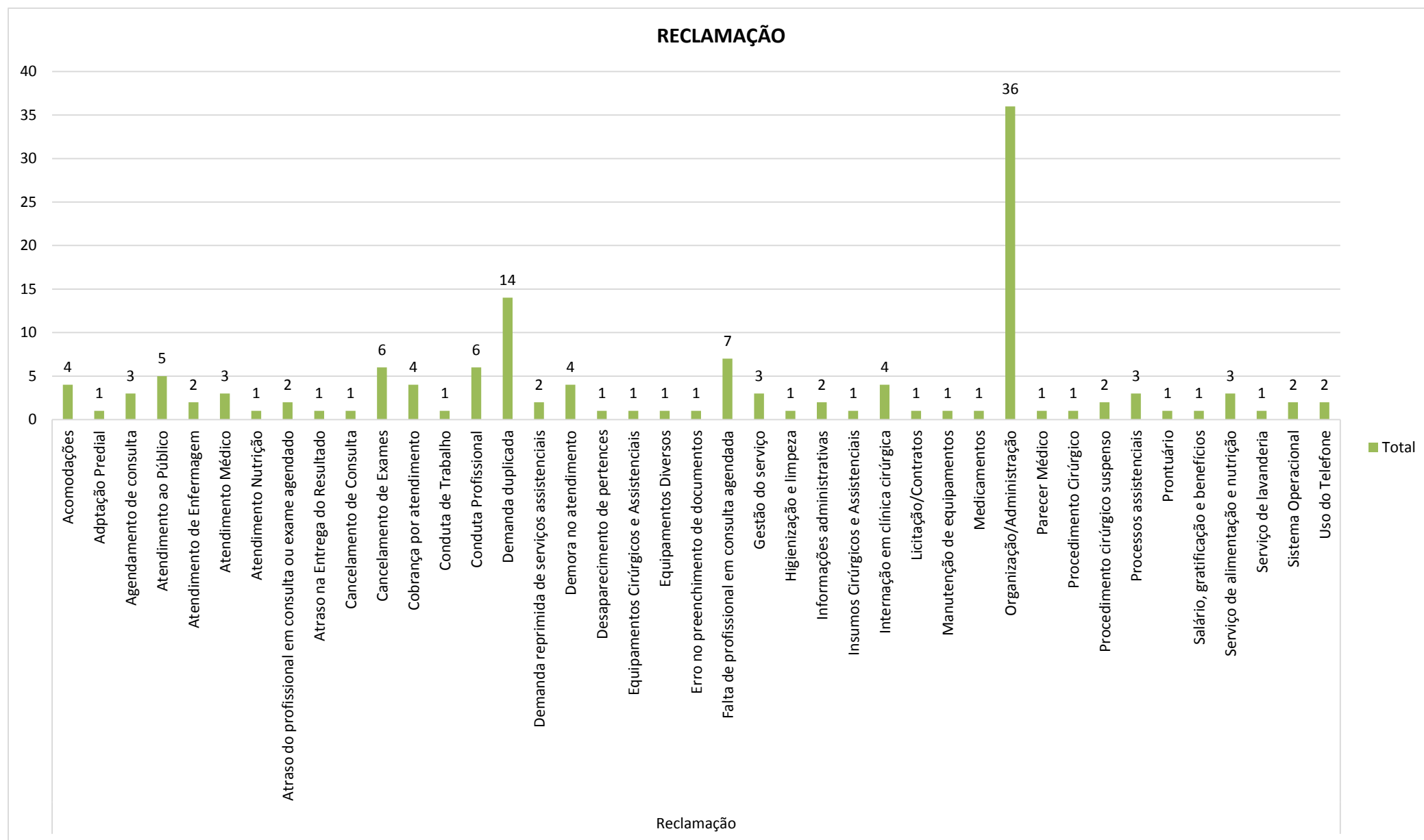
Leva-se em consideração que os registros 118849, 118289, 118270, 117314 e 116562 tiveram alteração de setor; nas demandas 119307, 118453, 117961, 117993, 117730, 117727, 117117, 116095 e 115923 foram realizadas mudanças no assunto; nas manifestações 119367, 115977 e 115952 foram efetivadas modificações na categoria. Já nos registros 119007 e 117805 foram realizadas alterações no assunto/procedências e setor/categoria, respectivamente. Tais indicações se justificam por uma análise mais pontual após a efetivação do relato e consequente envio às áreas.



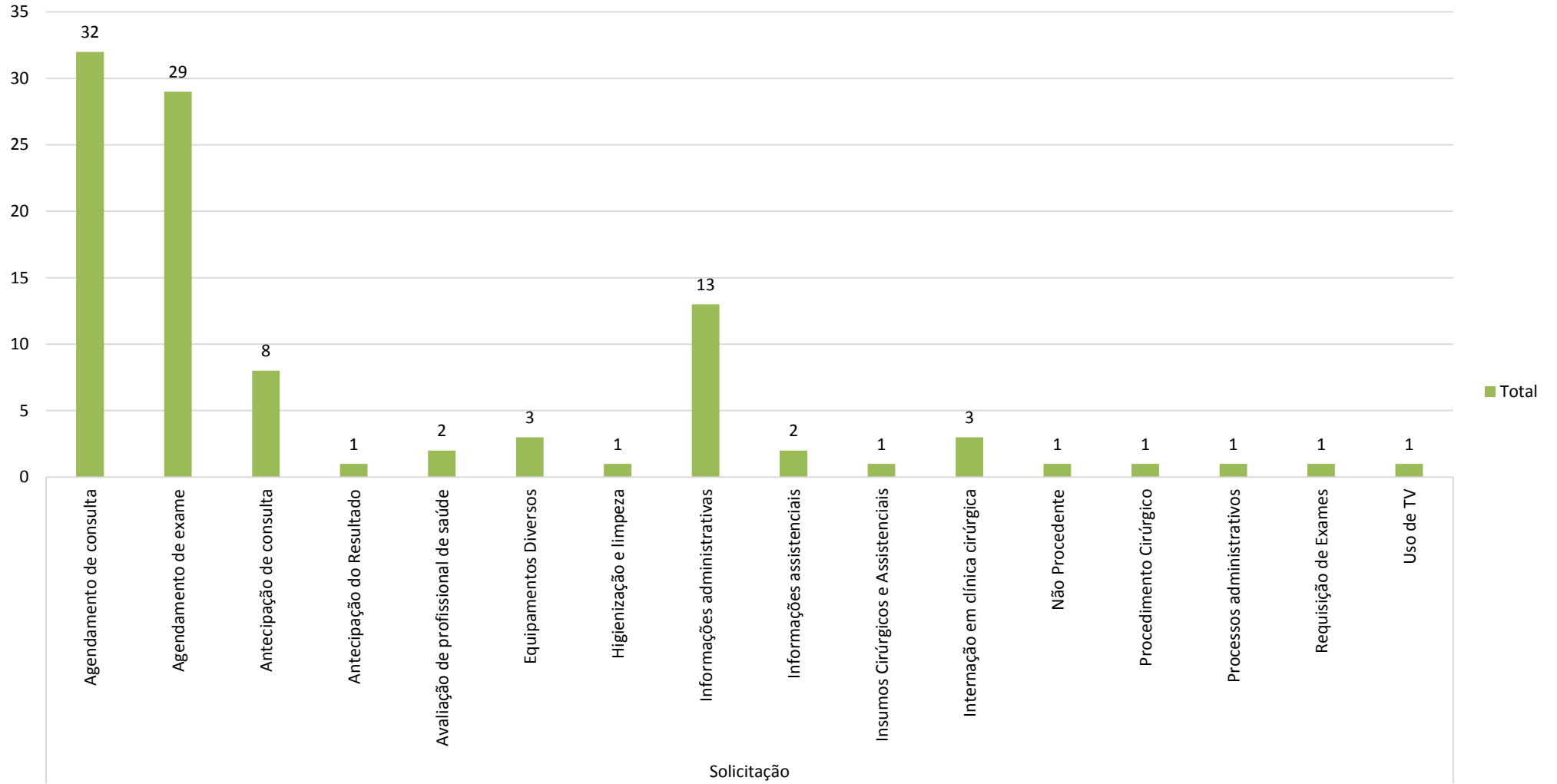


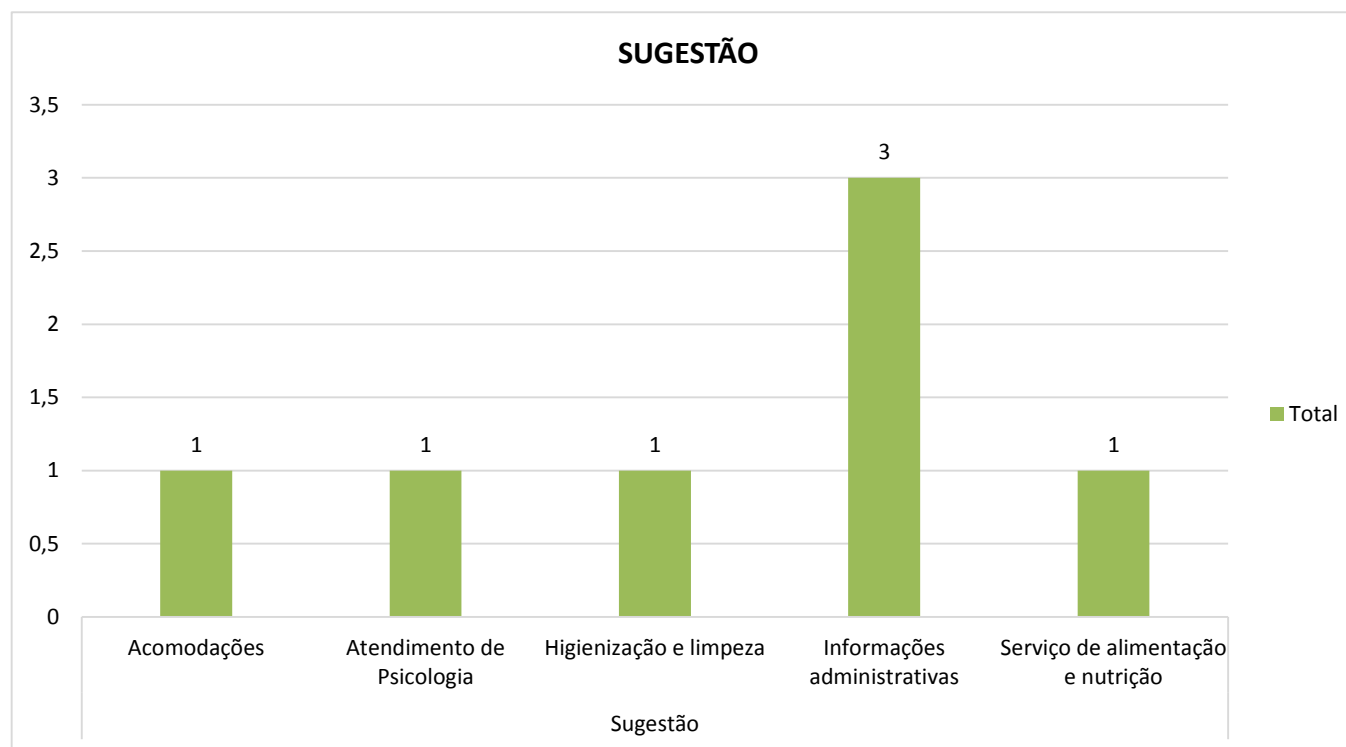






SOLICITAÇÃO



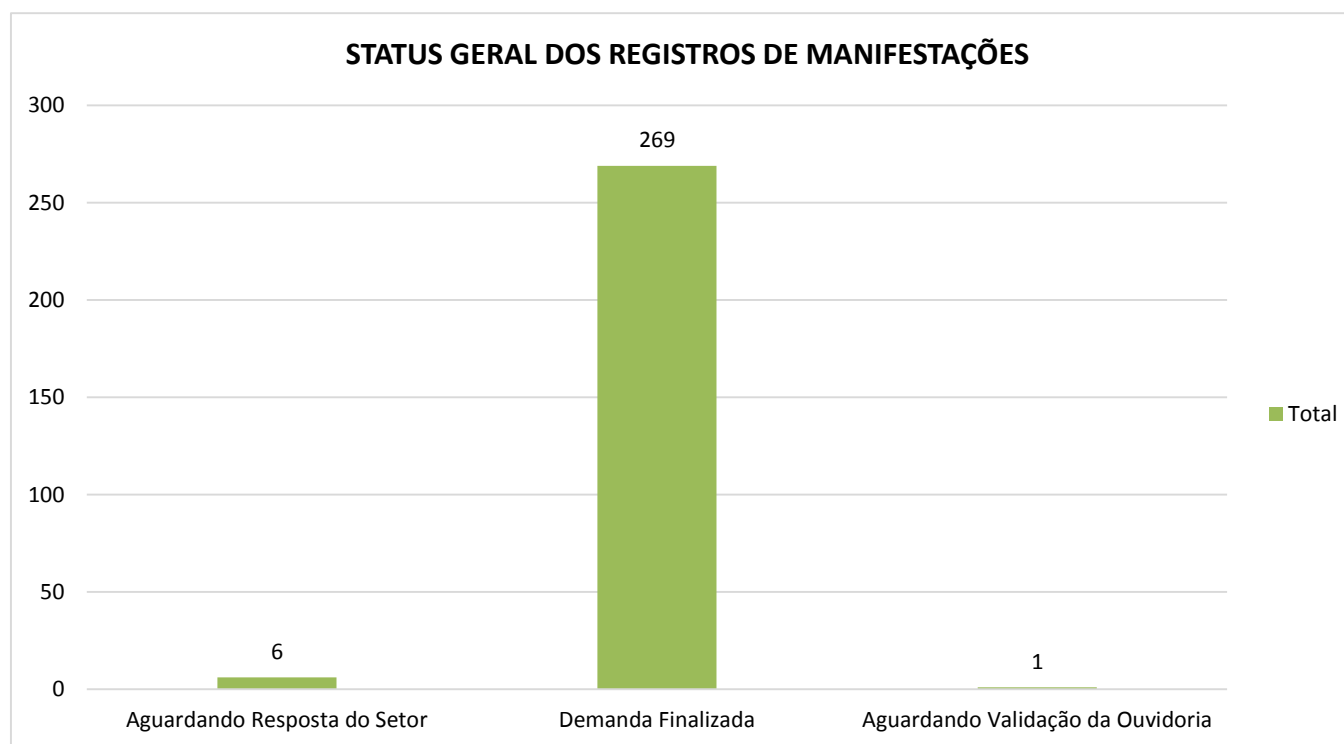


RELAÇÃO DAS ÁREAS APONTADAS COM DENÚNCIA, ELOGIO, RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO E SUGESTÃO		
Classificação	Departamento	Total
Denúncia	GA - Gerência Administrativa	1
Total Denúncia		1
Elogio	DGP - Divisão De Gestão De Pessoas	1
	GA - Gerência Administrativa	1
	HU-UFMA - Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão	1
	SFH - Setor de Farmácia Hospitalar	1
	SHH - Higienização	2
	SHH - Lavanderia	1
	SHH - Nutrição Produção	1
	UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	9
	UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	3
	UCIP - Unidade de Cuidados Intensivos Perinatais	1
	UCM - Unidade de Clínica Médica	2
	UMI - Unidade Materno Infantil	5
	URIM - Unidade de Rim	1
USTO - Unidade de Sistema Traumato-Ortopedia	1	
Total Elogio		30
Reclamação	DGC - Unidade de Cuidado Intensivo Cardiológico	3
	DGC - Unidade de Oftalmologia	5
	DGP - Divisão De Gestão De Pessoas	1
	DLIH - Divisão De Logística E Infraestrutura Hospitalar	1
	EBSERH - Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares	1
	GA - Gerência Administrativa	2
	GAS - Gerência De Atenção À Saúde	3
	GEP - Residência Multiprofissional em Saúde	1

HU-UFMA - Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão	3
SENC - Setor de Engenharia Clínica	1
SERAS - Ambulatório de Gastropediatria	1
SERAS - Serviço de Arquivo Médico	2
SFH - Setor de Farmácia Hospitalar	1
SGPTI - Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação	2
SHH - Higienização	4
SHH - Lavanderia	1
SHH - Nutrição Produção	4
SIF - Setor de Infraestrutura Física	5
UA - Unidade de Almoxarifado	1
UAC - Unidade de Atenção à Criança	2
UAO - Recepção	1
UAO - Segurança Patrimonial	13
UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	1
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	1
UCRPA - Unidade Cirúrgica e RPA	2
UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	5
UDMG - Unidade de Diagnóstico por Métodos Gráficos	1
ULACH - Unidade de Laboratório de Análises Clínicas e Histocompatibilidade	3
UMI - Unidade Materno Infantil	2
URA - Amb. de Cirurgia do Aparelho Digestivo	1
URA - Ambulatório de Buco Maxilo Facial	1
URA - Ambulatório de Coloproctologia	2
URA - Ambulatório de Endocrinologia	2

	URA - Ambulatório de Ginecologia	1
	URA - Ambulatório de Nefrologia Pediátrica	2
	URA - Ambulatório de Neurologia Pediátrica	1
	URA - Ambulatório de Obstetrícia	5
	URA - Ambulatório de Oftalmologia	1
	URA - Unidade de Regulação Assistencial	40
	USNM - Unidade do Sistema Neuro-Muscular	1
	USR - Unidade do Sistema Respiratório	1
	USTO - Unidade de Sistema Traumato-Ortopedia	1
	USU - Unidade do Sistema Urológico	1
	UTRAN - Unidade de Transplantes	1
Total Reclamação		138
Solicitação	DGC - Unidade de Oftalmologia	1
	DGP - Divisão De Gestão De Pessoas	6
	EBSERH - Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares	1
	GA - Gerência Administrativa	3
	HU-UFMA - Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão	2
	SERAS - Setor De Regulação E Avaliação Em Saúde	1
	SGPTI - Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação	1
	SHH - Higienização	1
	SIF - Setor de Infraestrutura Física	3
	UAC - Unidade de Atenção à Criança	1
	UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	5
	UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	1
	ULACH - Unidade de Laboratório de Análises Clínicas e Histocompatibilidade	8
	URA - Amb. de Cirurgia do Aparelho Digestivo	1
	URA - Unidade de Regulação Assistencial	63
USTO - Unidade de Sistema Traumato-Ortopedia	2	

Total Solicitação		100
Sugestão	DLIH - Divisão De Logística E Infraestrutura Hospitalar	1
	GAS - Gerência De Atenção À Saúde	1
	GEP - Biblioteca	1
	HU-UFMA - Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão	1
	SHH - Higienização	1
	SHH - Nutrição Produção	1
	URA - Unidade de Regulação Assistencial	1
Total Sugestão		7
Total Geral		276



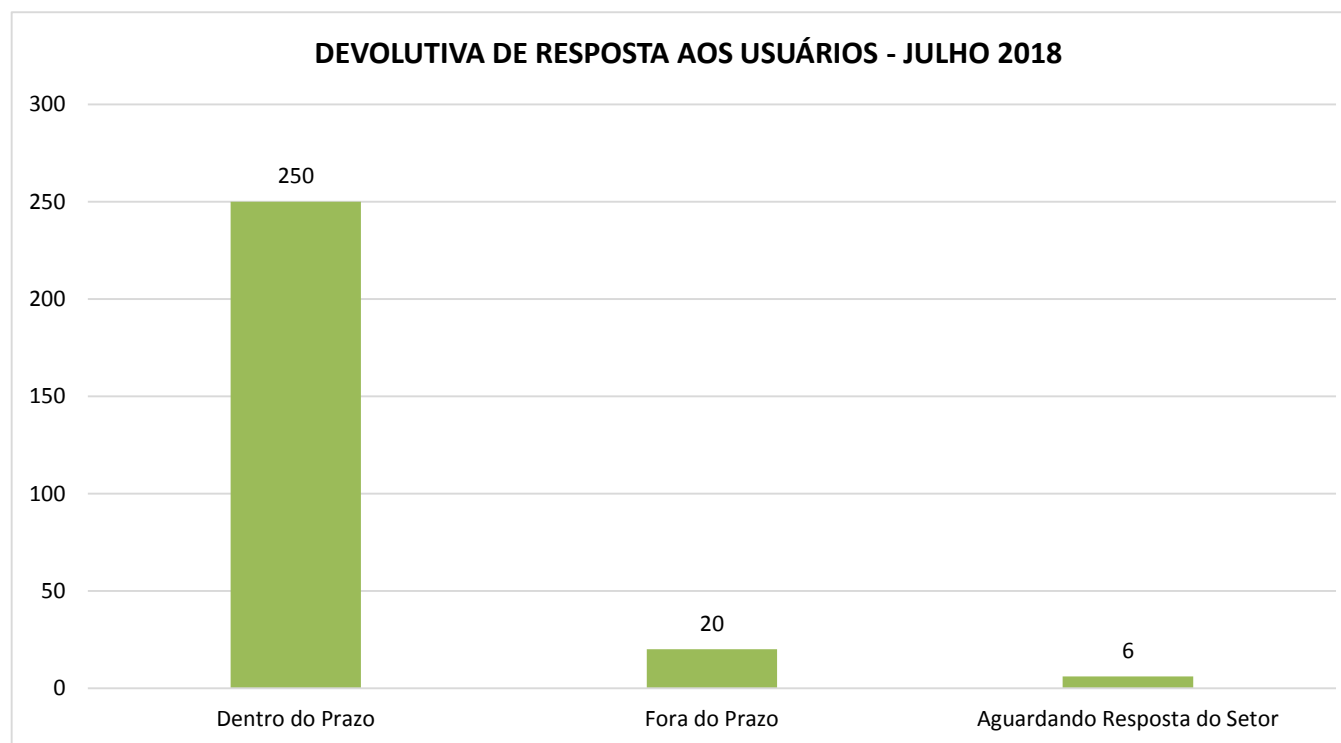
Em: 12/09/2018

STATUS DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES X ÁREAS APONTADAS		
Status	Departamento	Total
Aguardando Resposta do Setor	GEP - Biblioteca	1
	UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	2
	URA - Ambulatório de Endocrinologia	1
	URA - Unidade de Regulação Assistencial	1
	UTRAN - Unidade de Transplantes	1
Total Aguardando Resposta do Setor		6
Demanda Finalizada	DGC - Unidade de Cuidado Intensivo Cardiológico	3
	DGC - Unidade de Oftalmologia	6
	DGP - Divisão De Gestão De Pessoas	8
	DLIH - Divisão De Logística E Infraestrutura Hospitalar	2
	EBSERH - Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares	2
	GA - Gerência Administrativa	7
	GAS - Gerência De Atenção À Saúde	3
	GEP - Residência Multiprofissional em Saúde	1
	HU-UFMA - Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão	7
	SENC - Setor de Engenharia Clínica	1
	SERAS - Ambulatório de Gastropediatria	1
	SERAS - Serviço de Arquivo Médico	2
	SERAS - Setor De Regulação E Avaliação Em Saúde	1
	SFH - Setor de Farmácia Hospitalar	2
	SGPTI - Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação	3
	SHH - Higienização	8
	SHH - Lavanderia	2
	SHH - Nutrição Produção	6
SIF - Setor de Infraestrutura Física	8	
UA - Unidade de Almoxarifado	1	

UAC - Unidade de Atenção à Criança	3
UAO - Recepção	1
UAO - Segurança Patrimonial	13
UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	10
UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	10
UCICA - Unidade de Cuidados Intensivos e Clínico Adulto	1
UCIP - Unidade de Cuidados Intensivos Perinatais	2
UCM - Unidade de Clínica Médica	3
UCRPA - Unidade Cirúrgica e RPA	2
UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	4
UDMG - Unidade de Diagnóstico por Métodos Gráficos	1
ULACH - Unidade de Laboratório de Análises Clínicas e Histocompatibilidade	11
UMI - Unidade Materno Infantil	7
URA - Amb. de Cirurgia do Aparelho Digestivo	2
URA - Ambulatório de Buco Maxilo Facial	1
URA - Ambulatório de Coloproctologia	2
URA - Ambulatório de Endocrinologia	1
URA - Ambulatório de Ginecologia	1
URA - Ambulatório de Nefrologia Pediátrica	2
URA - Ambulatório de Neurologia Pediátrica	1
URA - Ambulatório de Obstetrícia	5
URA - Ambulatório de Oftalmologia	1
URA - Unidade de Regulação Assistencial	103
URIM - Unidade de Rim	1
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	1

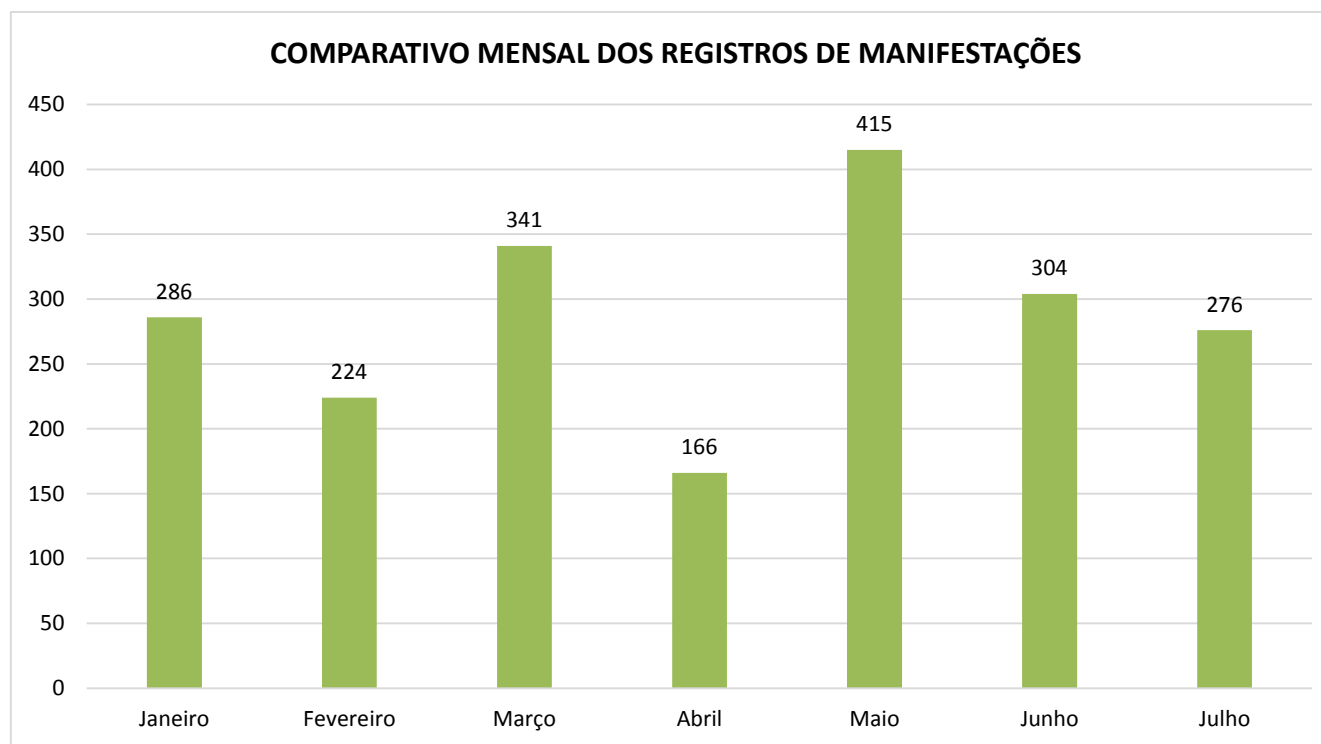
		Total Demanda Finalizada	269
Aguardando Validação da Ouvidoria	GAS - Gerência De Atenção À Saúde		1
		Total Aguardando Validação da Ouvidoria	1
		Total Geral	276

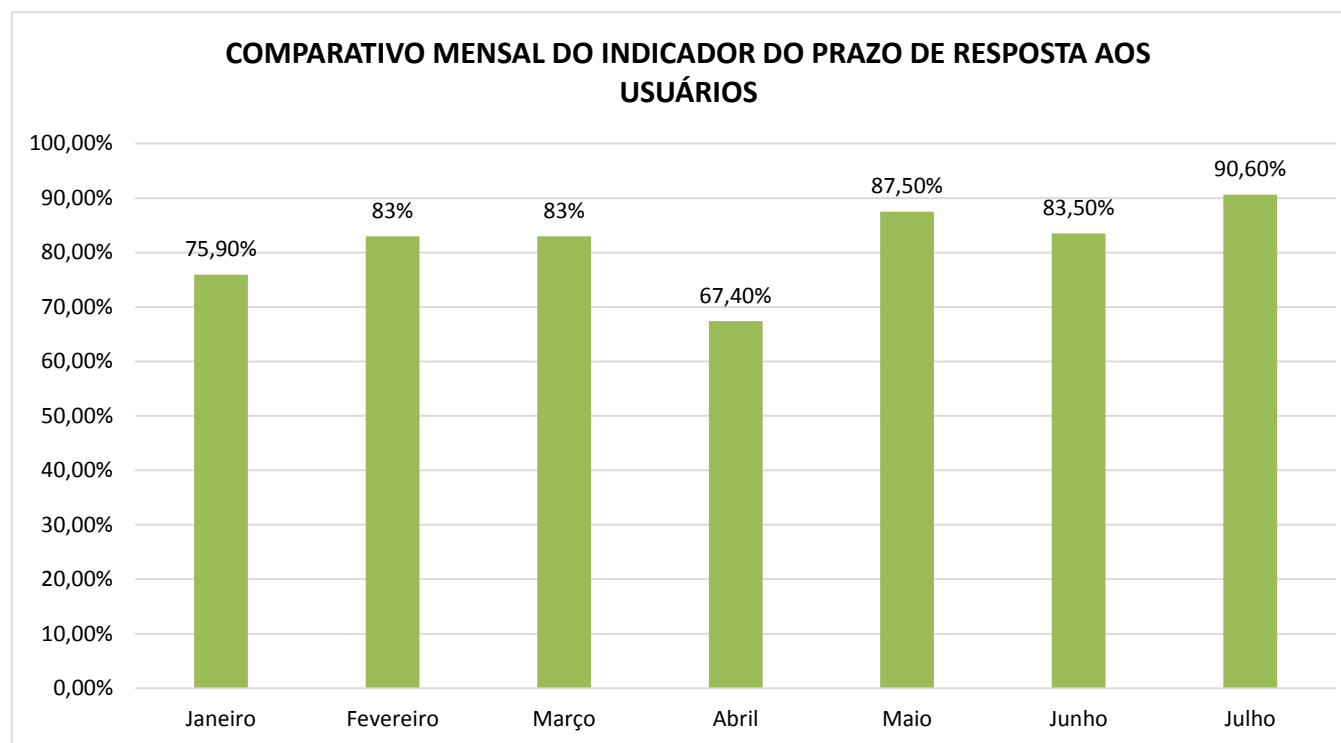
Em: 12/09/2018



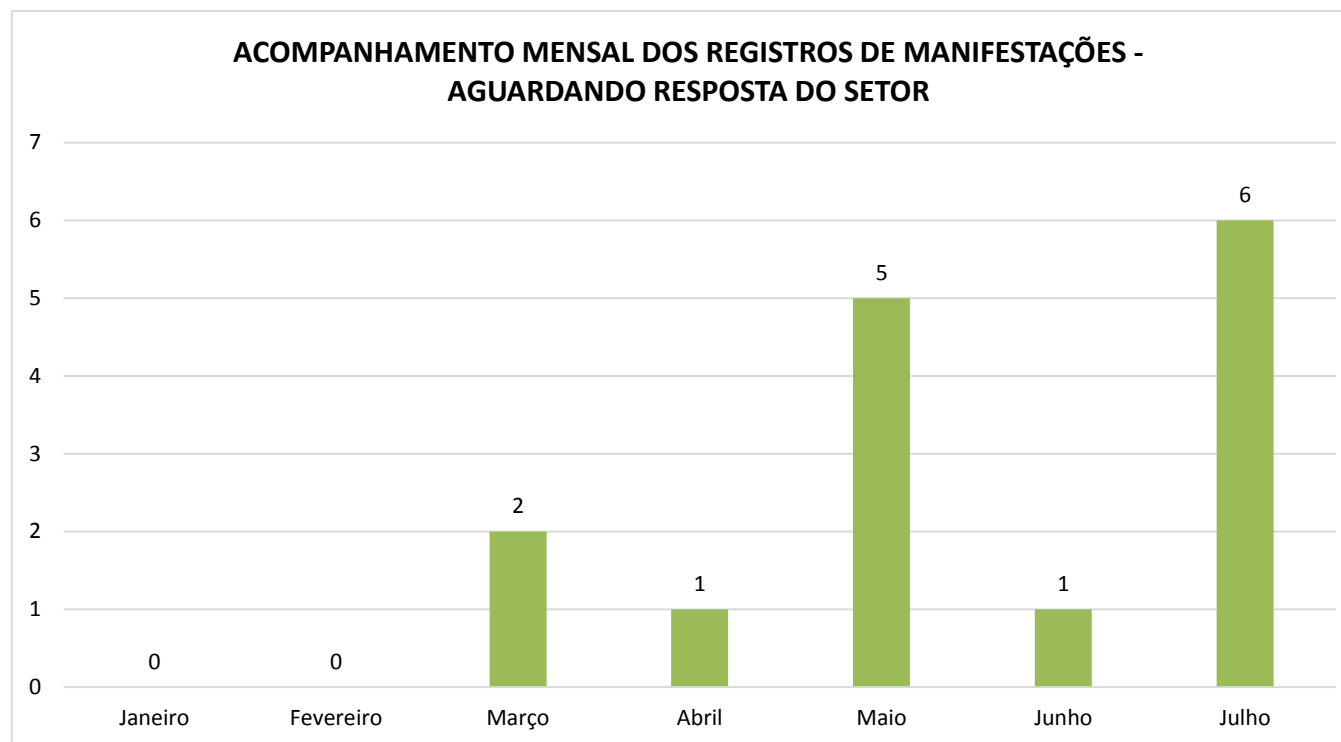
Em: 12/09/2018

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: 12/09/2018

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.