



OUVIDORIA

Relatório dos Registros de Manifestações
Novembro 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

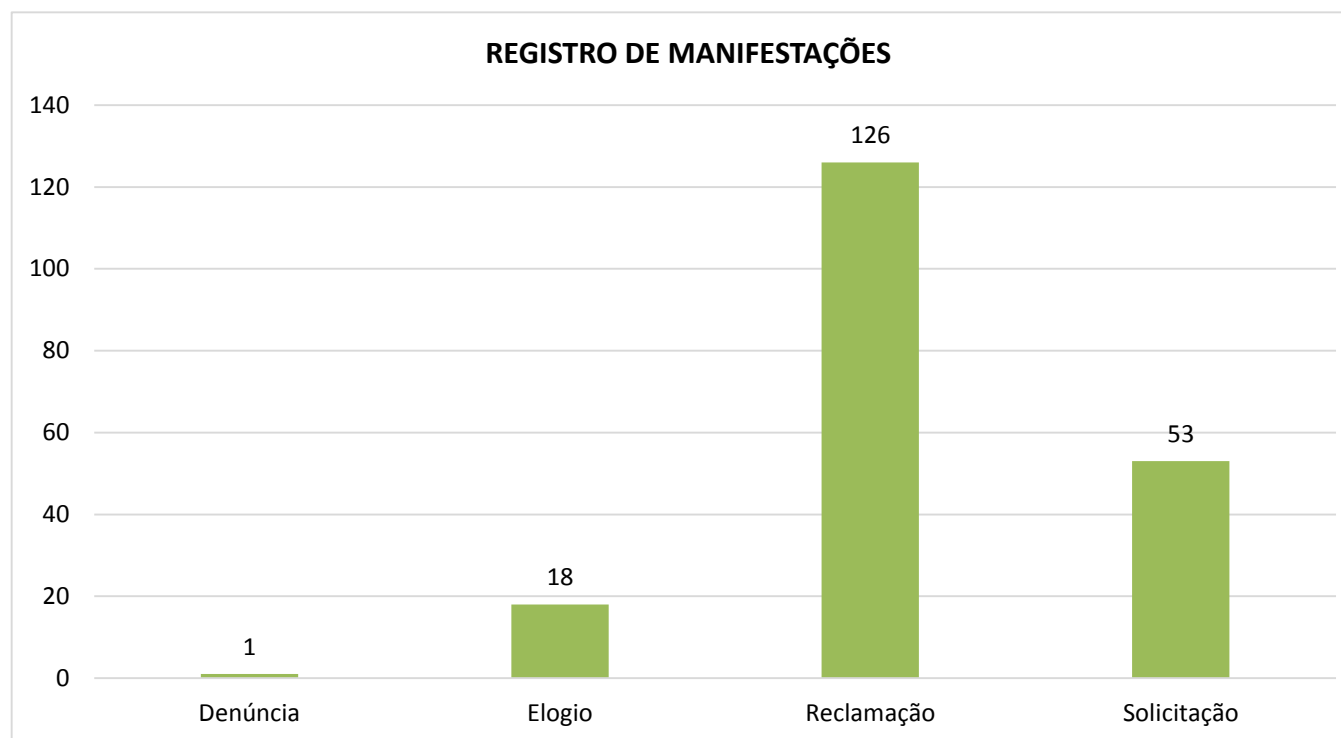
INTRODUÇÃO.....	04
REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES.....	05
DENÚNCIA.....	06
ELOGIO.....	07
RECLAMAÇÃO.....	08
SOLICITAÇÃO.....	09
RELAÇÃO DAS ÁREAS APONTADAS COM DENÚNCIA, ELOGIO, RECLAMAÇÃO E SOLICITAÇÃO.....	10
STATUS GERAL DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES.....	13
STATUS DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES X ÁREAS APONTADAS.....	14
DEVOLUTIVA DE RESPOSTA AOS USUÁRIOS – NOVEMBRO 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

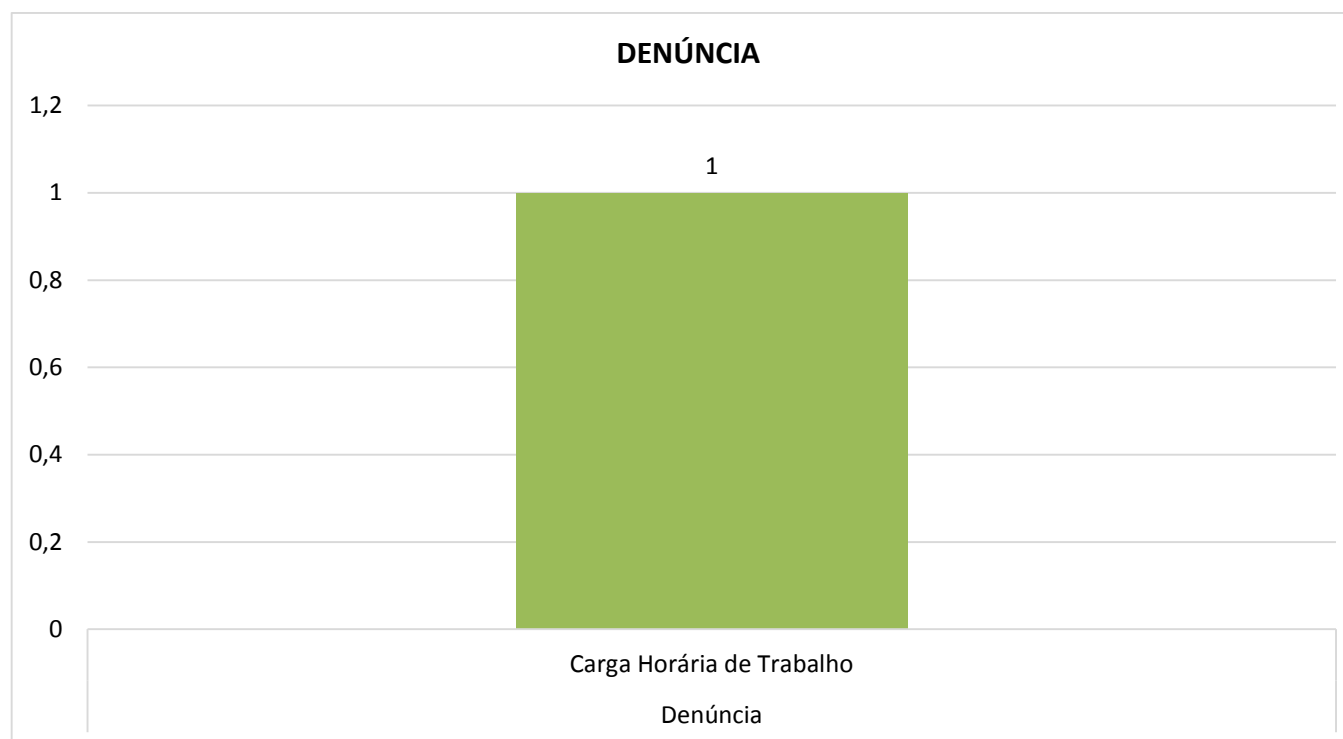
INTRODUÇÃO

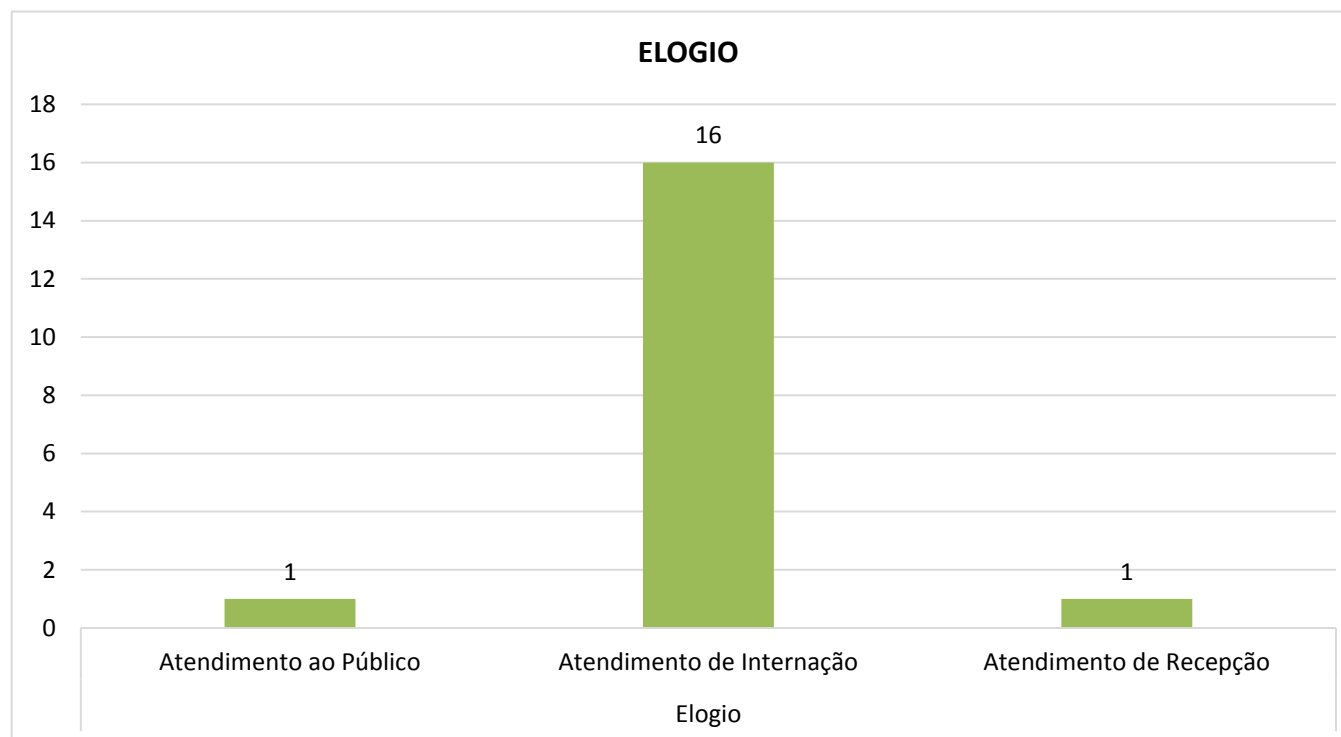
A Ouvidoria apresenta o relatório dos registros de manifestações referentes ao mês de novembro de 2018, nas Unidades Presidente Dutra e Materno Infantil, além das Unidades Externas Ambulatoriais. Tais registros foram cadastrados no Sistema de Informações Gerenciais (SIG EBSE RH – Ouvidoria).

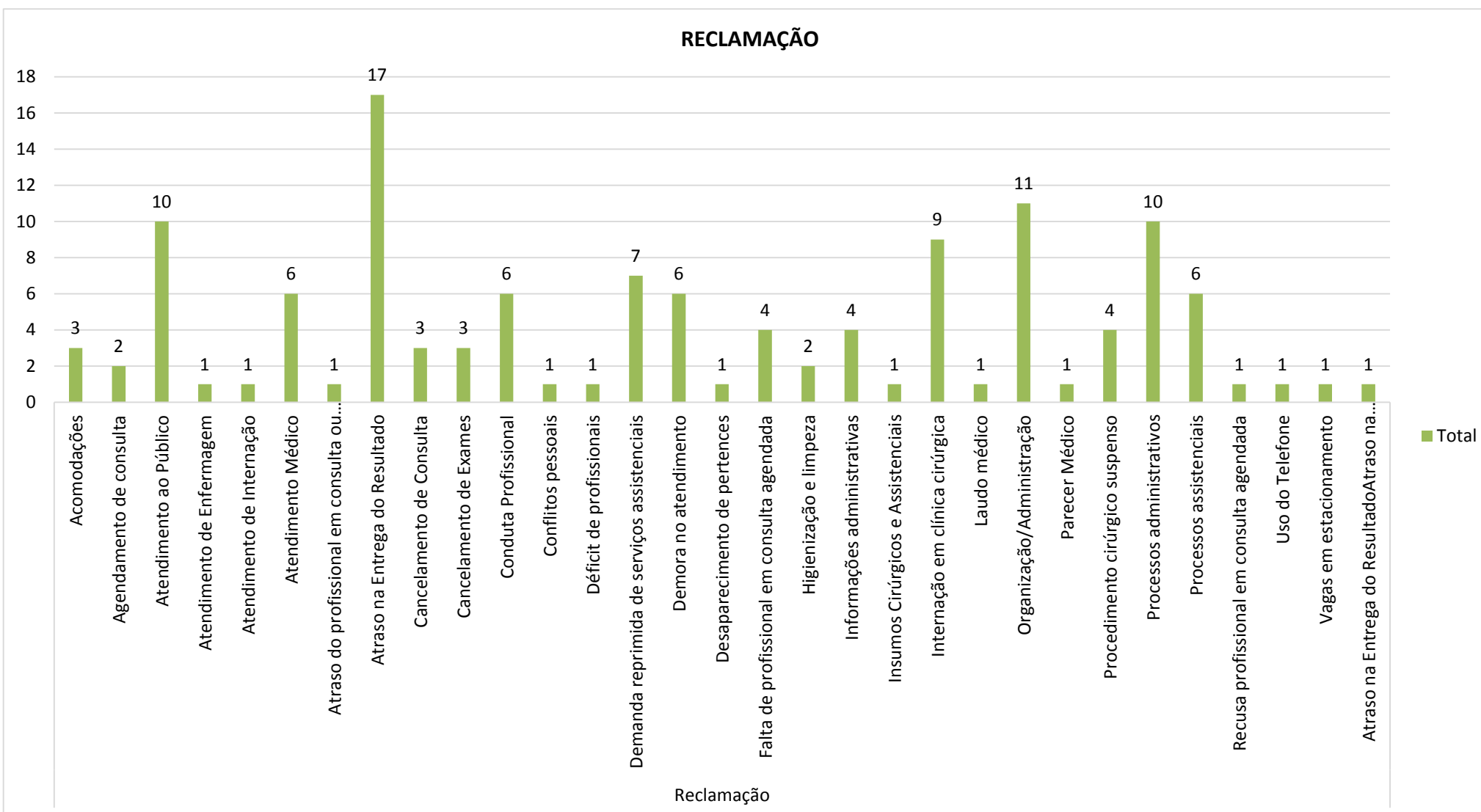
No referido mês, a Ouvidoria registrou cento e noventa e oito (198) manifestações, sendo cento e vinte e seis (126) reclamações, cinquenta e três (53) solicitações, dezoito (18) elogios e uma (1) denúncia.

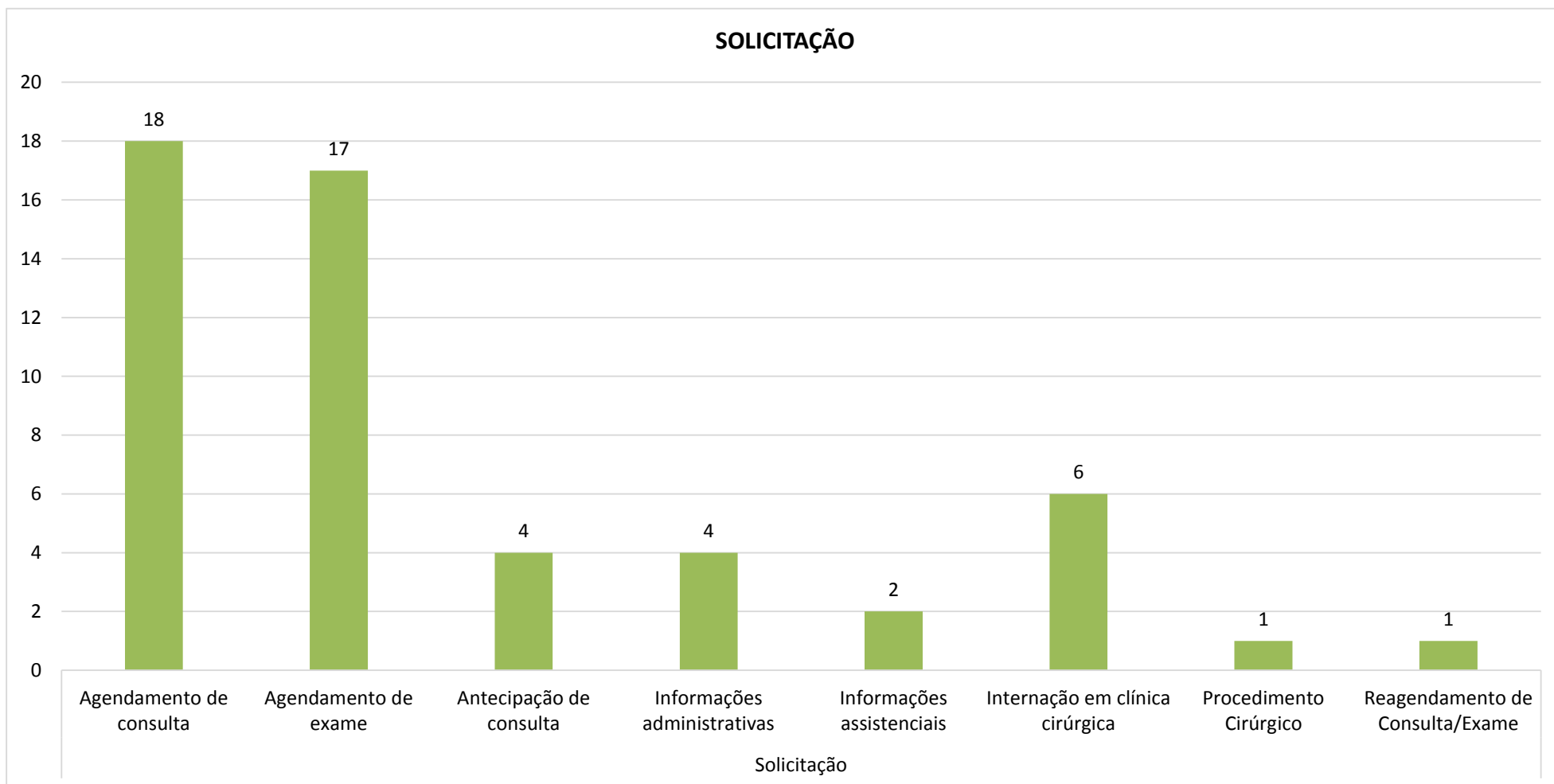
Leva-se em consideração que os registros 129619, 129462, 129320, 129117 e 128508 tiveram alteração de setor; nas demandas 129613, 129453, 129346, 129289, 129283, 129120, 128803 e 128153 foram realizadas mudanças no assunto; na manifestação 129321 foi efetivada inclusão de setor. Outrossim, na demanda 129488 houve inclusão de setor e mudança de assunto. Já no registro 129139 foi realizada troca de assunto e setor. Tais indicações se justificam por uma análise mais pontual após a efetivação do relato e consequente envio às áreas.







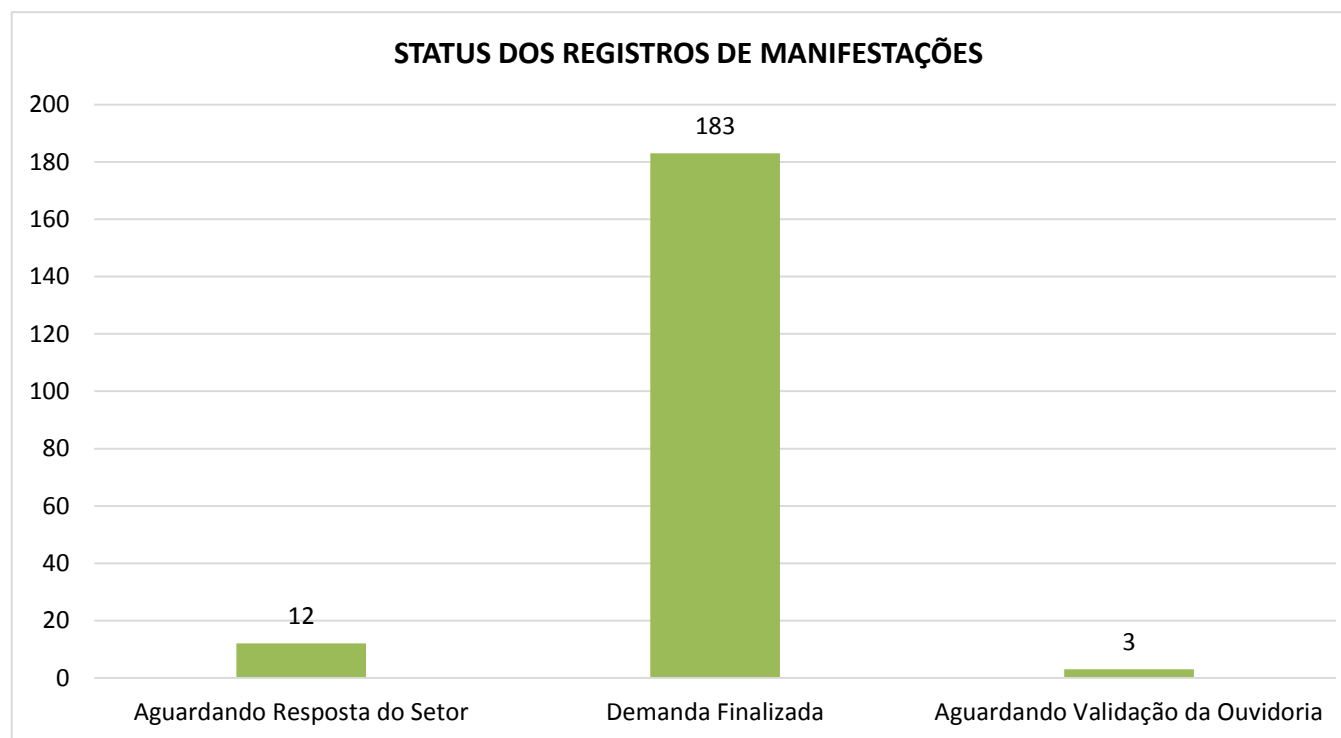




RELAÇÃO DAS ÁREAS APONTADAS COM DENÚNCIA, ELOGIO, RECLAMAÇÃO E SOLICITAÇÃO		
Classificação	Departamento	Total
Denúncia	GA - Gerência Administrativa	1
Total Denúncia		1
Elogio	SHH - Recepção	1
	UAO - Segurança Patrimonial	1
	UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	1
	UCICA - Unidade de Cuidados Intensivos e Clínico Adulto	1
	UCM - Unidade de Clínica Médica	6
	UCO - Unidade de Cuidados Oftalmológicos	1
	UMI - Unidade Materno Infantil	6
	USTO - Unidade de Sistema Traumato-Ortopedia	1
Total Elogio		18
Reclamação	DADT - Unidade de Laboratório de Hemodinâmica	3
	DGC - Cirurgia Vasculat	1
	DGC - Divisão De Gestão Do Cuidado	1
	DGC - Transporte de Pacientes	2
	DGC - Unidade de Cuidados Oftalmológicos	1
	DLIH - Divisão De Logística E Infraestrutura Hospitalar	1
	GA - Gerência Administrativa	1
	SHH - Higienização	3
	SHH - Recepção	2
	SIF - Setor de Infraestrutura Física	2
	UAC - Unidade de Atenção à Criança	4
	UAO - Segurança Patrimonial	5
	UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	2
	UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	5

	UCIP - Unidade de Cuidados Intensivos Perinatais	4
	UCM - Unidade de Clínica Médica	2
	UCO - Unidade de Cuidados Oftalmológicos	3
	UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	17
	UDMG - Unidade de Diagnóstico por Métodos Gráficos	1
	ULAP - Unidade de Laboratório de Anatomia Patológica	6
	UMI - Unidade Materno Infantil	7
	URA - Ambulatório de Cirurgia Cardíaca	4
	URA - Ambulatório de Gastroenterologia	1
	URA - Ambulatório de Nefrologia	1
	URA - Ambulatório de Ortopedia	1
	URA - Ambulatório de Urologia	1
	URA - Unidade de Regulação Assistencial	32
	USCV - Unidade do Sistema Cardio Vascular	3
	USNM - Unidade do Sistema Neuro-Muscular	1
	USTO - Unidade de Sistema Traumato-Ortopedia	6
	USU - Unidade do Sistema Urológico	3
	Total Reclamação	126
Solicitação	DGC - Coloproctologia	2
	DGP - Divisão De Gestão De Pessoas	2
	GA - Gerência Administrativa	1
	SFH - Setor de Farmácia Hospitalar	1
	UAC - Unidade de Atenção à Criança	1
	UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	4
	UCM - Unidade de Clínica Médica	1
	UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	1
	ULACH - Unidade de Laboratório de Análises Clínicas e Histocompatibilidade	6

	ULAP - Unidade de Laboratório de Anatomia Patológica	1
	URA - Unidade de Regulação Assistencial	33
	Total Solicitação	53
	Total Geral	198

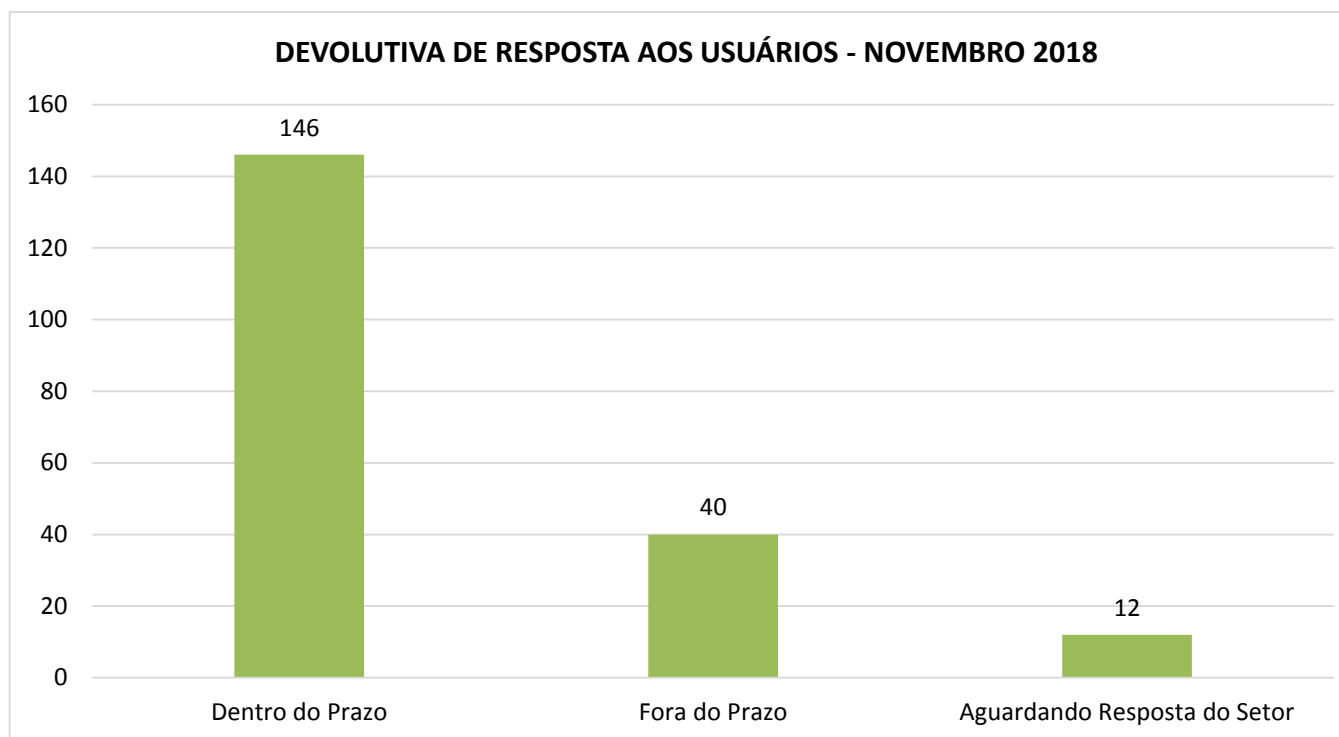


Em: 15/01/2019

STATUS DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES X ÁREAS APONTADAS		
Situação	Departamento	Total
Aguardando Resposta do Setor	DGC - Coloproctologia	1
	UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	6
	URA - Ambulatório de Cirurgia Cardíaca	3
	USCV - Unidade do Sistema Cardio Vascular	1
	USU - Unidade do Sistema Urológico	1
Total Aguardando Resposta do Setor		12
Demanda Finalizada	DADT - Unidade de Laboratório de Hemodinâmica	3
	DGC - Cirurgia Vascular	1
	DGC - Coloproctologia	1
	DGC - Divisão De Gestão Do Cuidado	1
	DGC - Transporte de Pacientes	2
	DGC - Unidade de Cuidados Oftalmológicos	1
	DGP - Divisão De Gestão De Pessoas	2
	DLIH - Divisão De Logística E Infraestrutura Hospitalar	1
	GA - Gerência Administrativa	3
	SFH - Setor de Farmácia Hospitalar	1
	SHH - Higienização	3
	SHH - Recepção	3
	SIF - Setor de Infraestrutura Física	2
	UAC - Unidade de Atenção à Criança	5
	UAO - Segurança Patrimonial	6
	UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	3
	UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	9
	UCICA - Unidade de Cuidados Intensivos e Clínico Adulto	1
UCIP - Unidade de Cuidados Intensivos Perinatais	4	
UCM - Unidade de Clínica Médica	9	

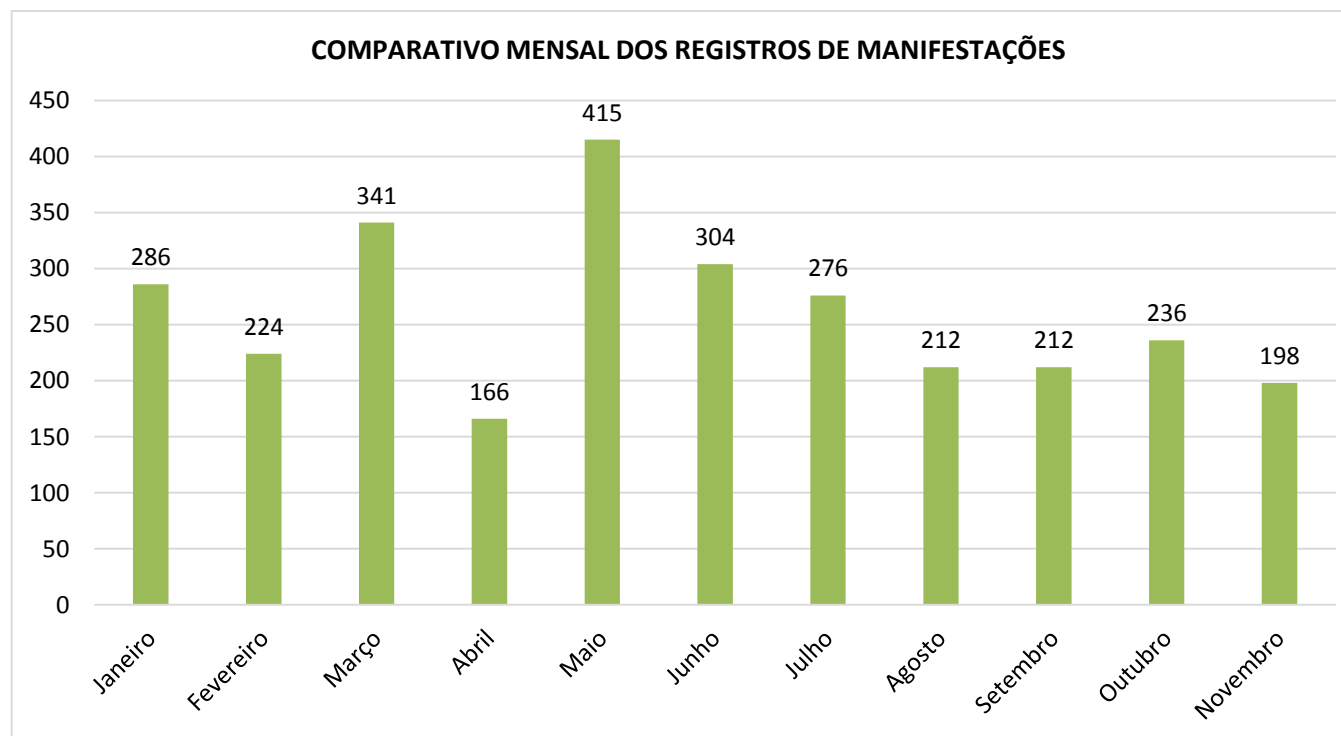
	UCO - Unidade de Cuidados Oftalmológicos	3
	UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	10
	UDMG - Unidade de Diagnóstico por Métodos Gráficos	1
	ULACH - Unidade de Laboratório de Análises Clínicas e Histocompatibilidade	6
	ULAP - Unidade de Laboratório de Anatomia Patológica	7
	UMI - Unidade Materno Infantil	13
	URA - Ambulatório de Cirurgia Cardíaca	1
	URA - Ambulatório de Gastroenterologia	1
	URA - Ambulatório de Nefrologia	1
	URA - Ambulatório de Ortopedia	1
	URA - Ambulatório de Urologia	1
	URA - Unidade de Regulação Assistencial	65
	USCV - Unidade do Sistema Cardio Vascular	2
	USNM - Unidade do Sistema Neuro-Muscular	1
	USTO - Unidade de Sistema Traumato-Ortopedia	7
	USU - Unidade do Sistema Urológico	2
	Total Demanda Finalizada	183
Aguardando Validação da Ouvidoria	UCO - Unidade de Cuidados Oftalmológicos	1
	UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	2
	Total Aguardando Validação da Ouvidoria	3
	Total Geral	198

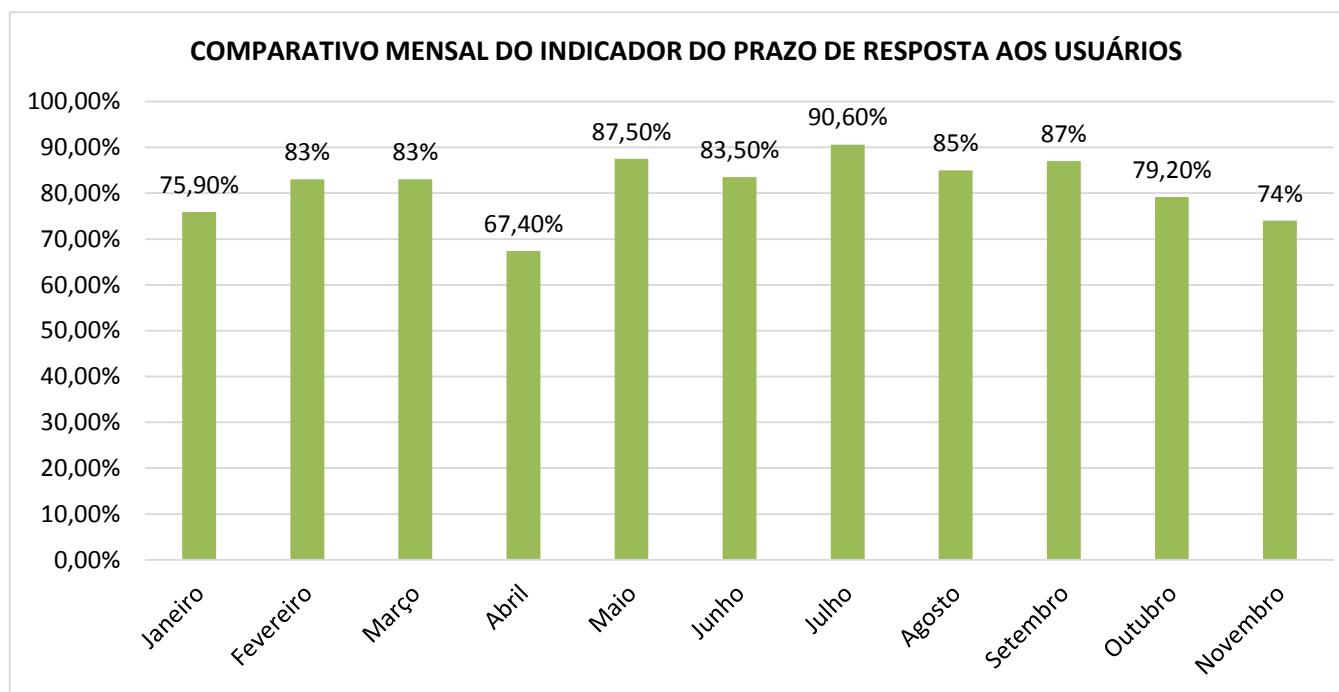
Em: 15/01/2019



Em: 15/01/2019

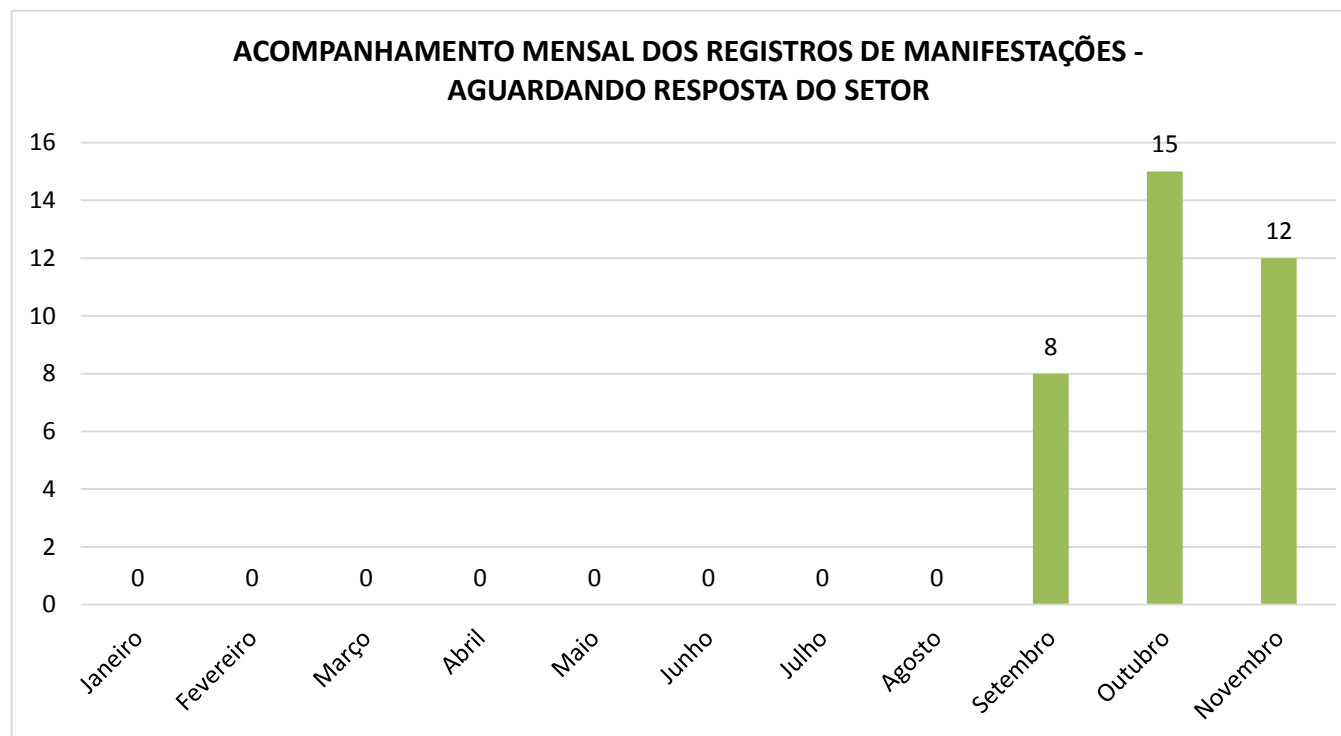
Obs.: O prazo estabelecido para devolutiva de informações à Ouvidoria, para posterior resposta aos usuários, é de vinte (20) dias corridos, contados a partir da data de abertura do registro, considerando-se a Lei de Acesso à Informação (LAI), nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Outrossim, o indicador 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.

Obs.: A meta estabelecida não foi alcançada. Infere-se que dezoito (18) áreas/departamentos efetivaram devolutiva de resposta fora do prazo estabelecido. Nesse sentido, das quarenta (40) demandas, vinte e cinco (25) foram direcionadas à apenas cinco (5) serviços, o que correspondeu a 62,5% do total. Outrossim, até a data de 15/01/2019 ainda havia doze (12) demandas sem as devidas respostas. Dessa forma, o Indicador do Prazo de Resposta aos Usuários ficou abaixo do esperado, mesmo com os monitoramentos realizados pela Ouvidoria. Assim, por ter sido uma situação atípica, uma análise crítica deverá ser realizada juntamente com os indicadores dos meses subsequentes a fim de buscar interpretações para tal situação, que pode ter acontecido pela mudança de sistema de cadastro de manifestação, a saber: SIG EBSE RH Ouvidoria pelo e-OUV.



Em: 15/01/2019

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.