



OUVIDORIA

Relatório dos Registros de Manifestações
Outubro 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

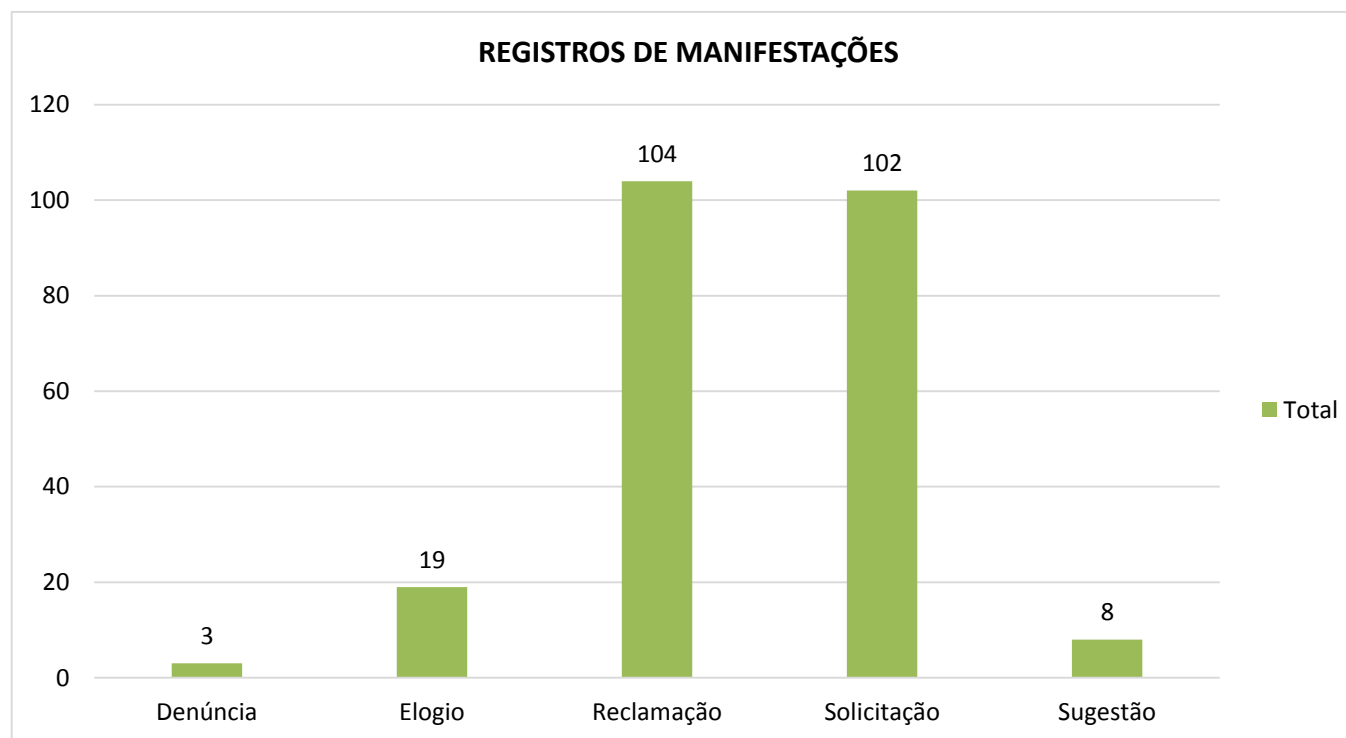
INTRODUÇÃO.....	04
REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES.....	05
DENÚNCIA.....	06
ELOGIO.....	07
RECLAMAÇÃO.....	08
SOLICITAÇÃO.....	09
SUGESTÃO.....	10
RELAÇÃO DAS ÁREAS APONTADAS COM DENÚNCIA, ELOGIO, RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO E SUGESTÃO.....	11
STATUS GERAL DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES.....	14
STATUS DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES X ÁREAS APONTADAS.....	15
DEVOLUTIVA DE RESPOSTA AOS USUÁRIOS – OUTUBRO 2018.....	17
COMPARATIVO MENSAL DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES.....	18
COMPARATIVO MENSAL DO INDICADOR DO PRAZO DE RESPOSTA AOS USUÁRIOS.....	19
ACOMPANHAMENTO MENSAL DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES – AGUARDANDO RESPOSTA DO SETOR.....	20

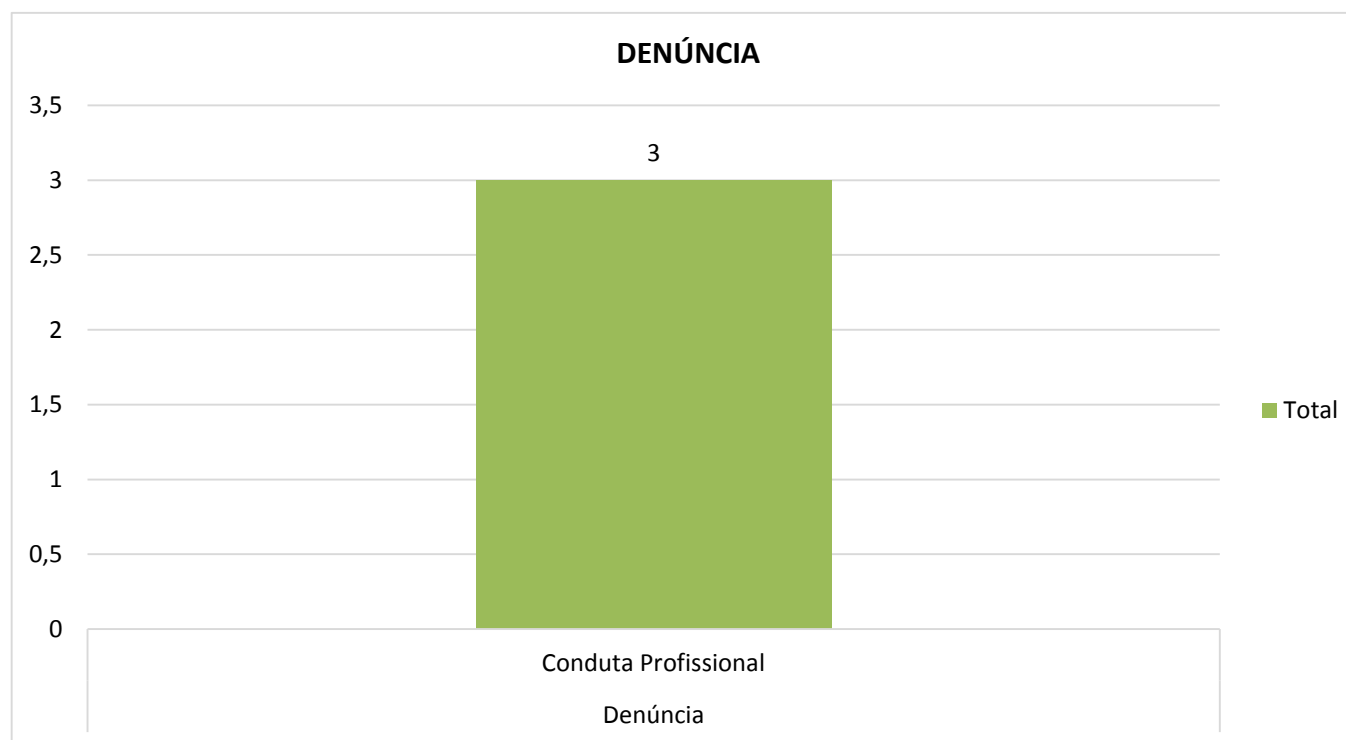
INTRODUÇÃO

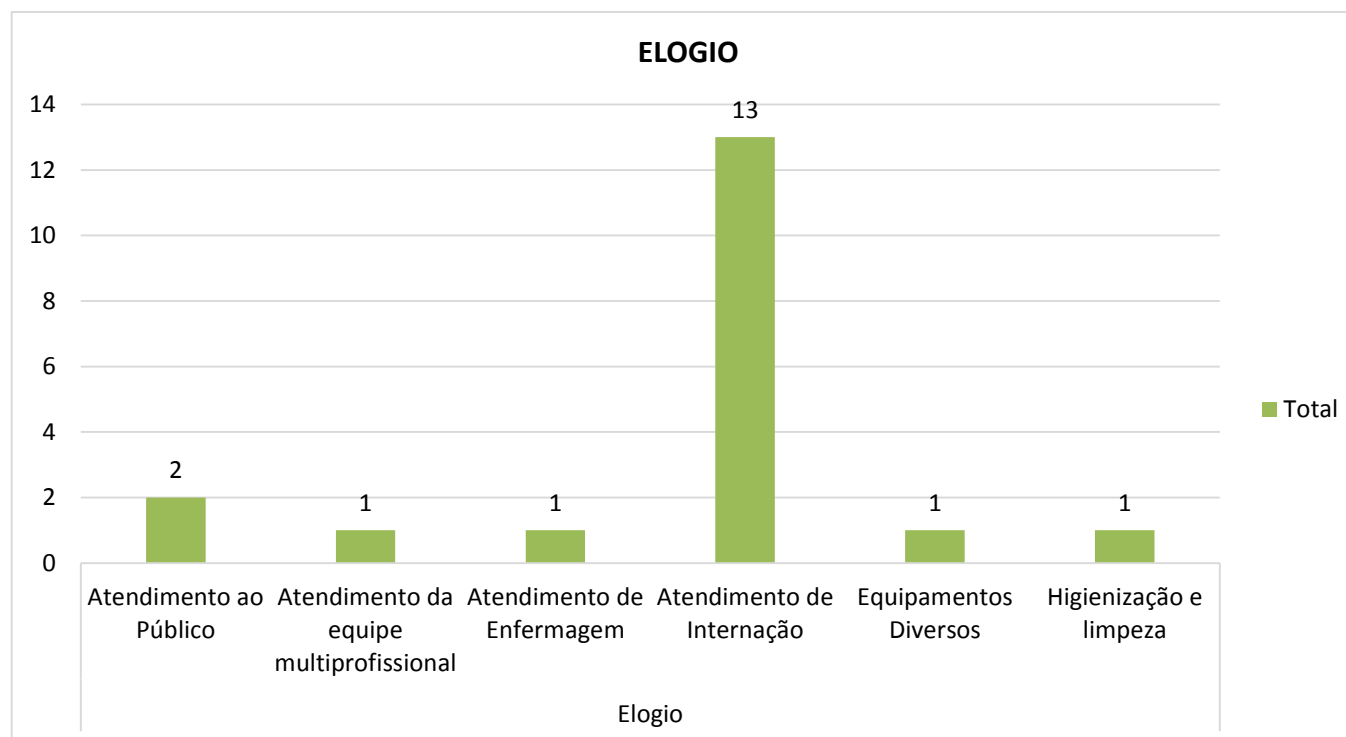
A Ouvidoria apresenta o relatório dos registros de manifestações referentes ao mês de outubro de 2018, nas Unidades Presidente Dutra e Materno Infantil, além das Unidades Externas Ambulatoriais. Tais registros foram cadastrados no Sistema de Informações Gerenciais (SIG EBSEH – Ouvidoria).

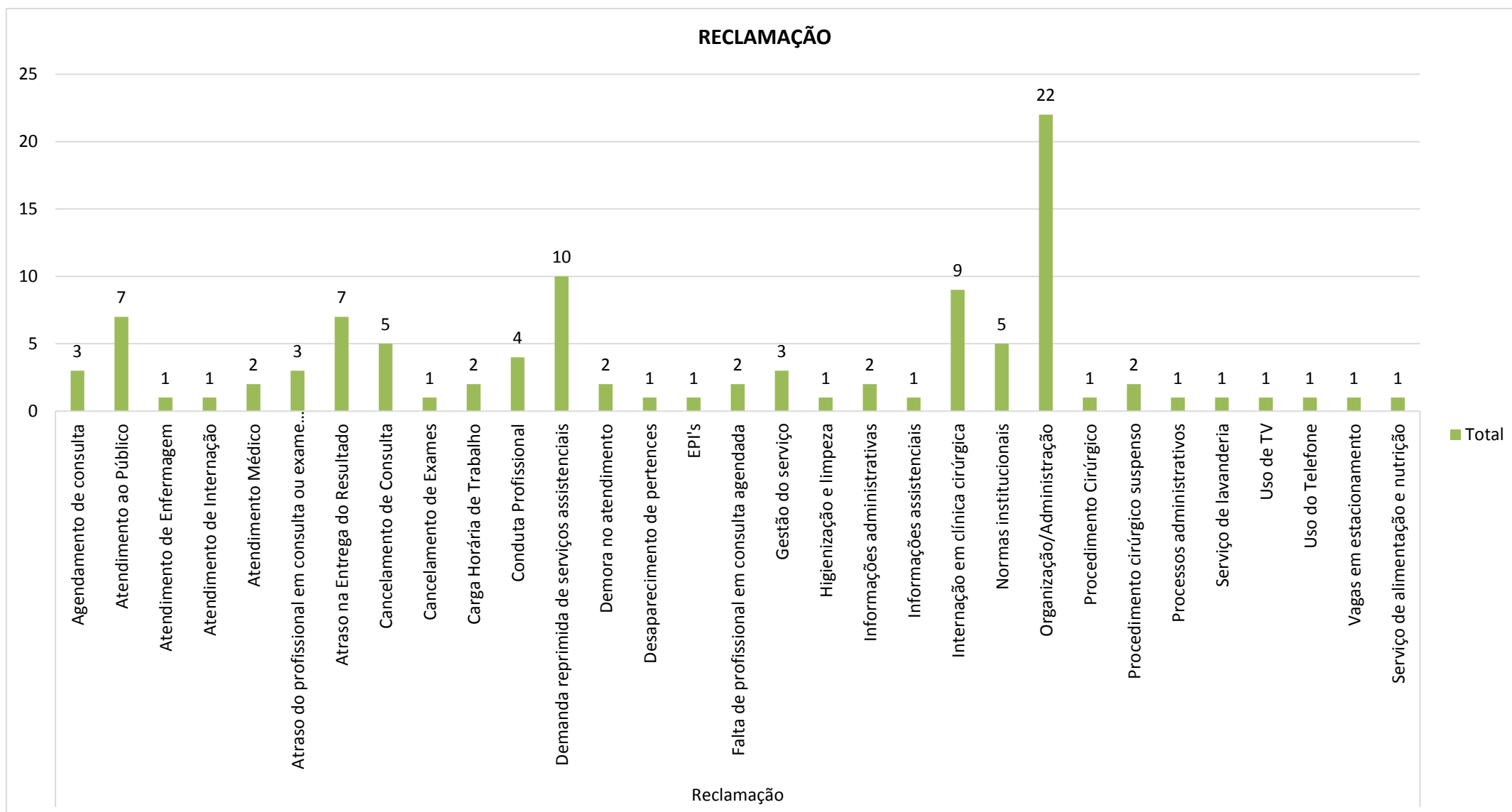
No referido mês, a Ouvidoria registrou duzentos e trinta e seis (236) manifestações, sendo cento e quatro (104) reclamações, cento e duas (102) solicitações, dezenove (19) elogios, oito (8) sugestões e três (3) denúncias.

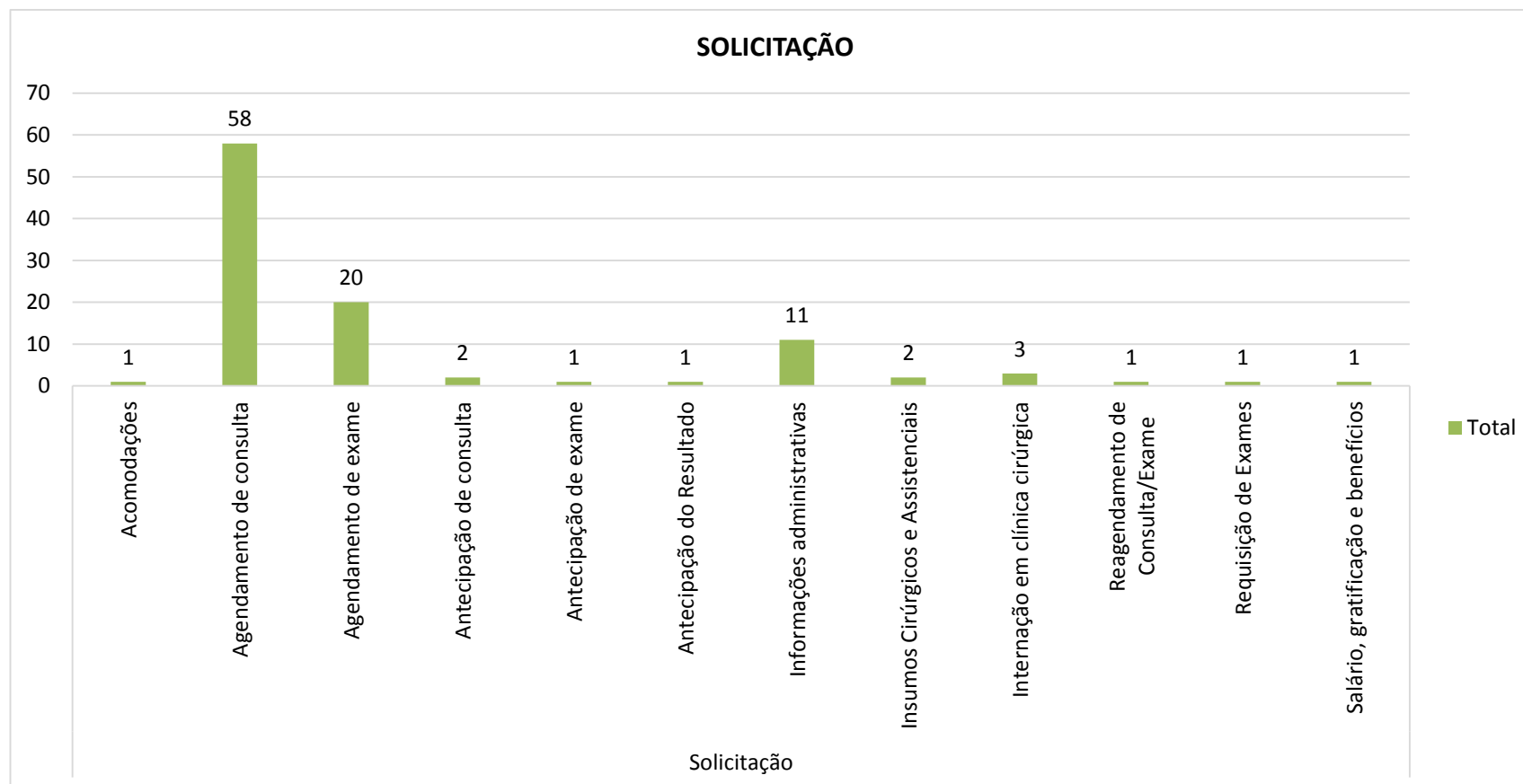
Leva-se em consideração que os registros 127658, 127656, 127394, 127162, 127015, 127009, 126973, 126657 e 126042 tiveram alteração de setor; nas demandas 127557, 127594, 127592, 127475, 127389, 127346, 127323, 127232, 127115, 126956, 126867, 126857, 126812, 126807, 126741, 126619, 126225, 126218, 126110 e 126070 foram realizadas mudanças no assunto; nas manifestações 128021, 127843, 127452, 127009 e 126808 foram efetivadas modificações na classificação. Já nos registros 126732, 126724 e 126057 foram realizadas trocas de assunto e setor. Por fim, a demanda 126777 foi realizada inclusão de setor. Tais indicações se justificam por uma análise mais pontual após a efetivação do relato e consequente envio às áreas.

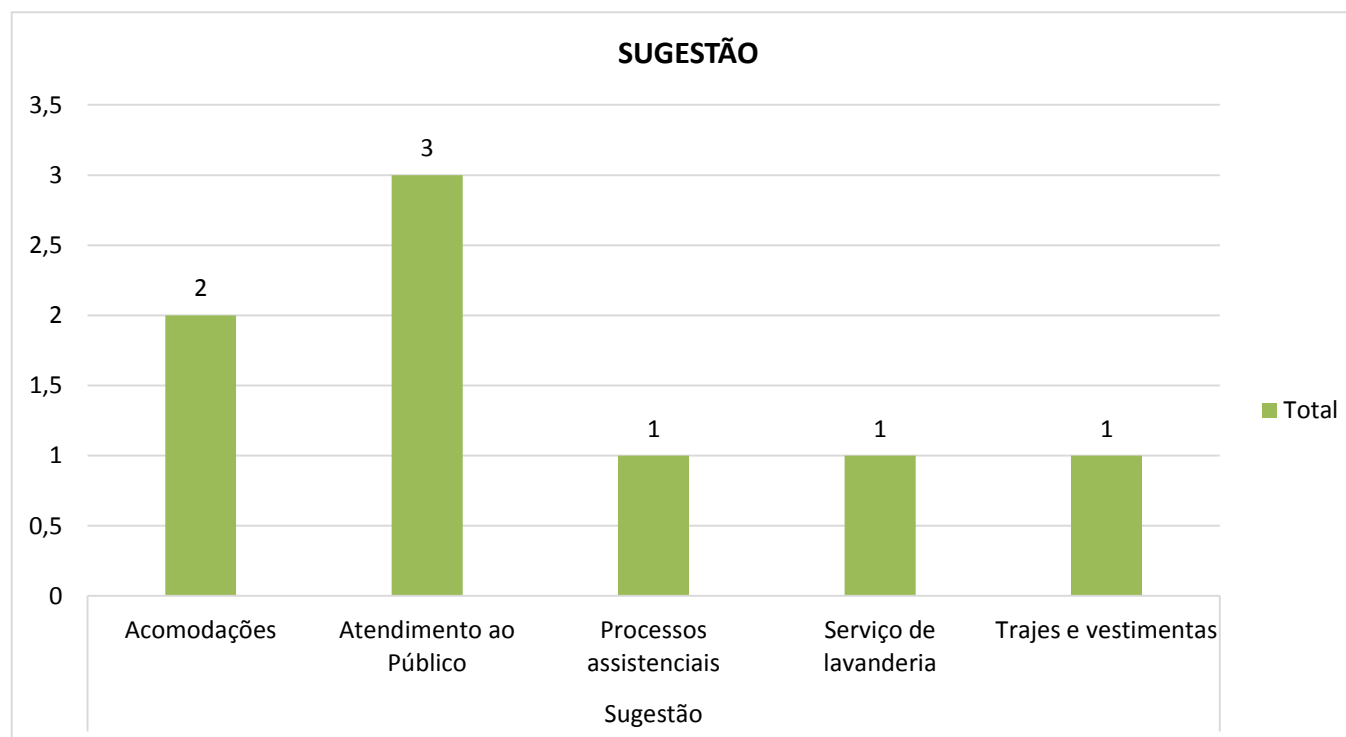








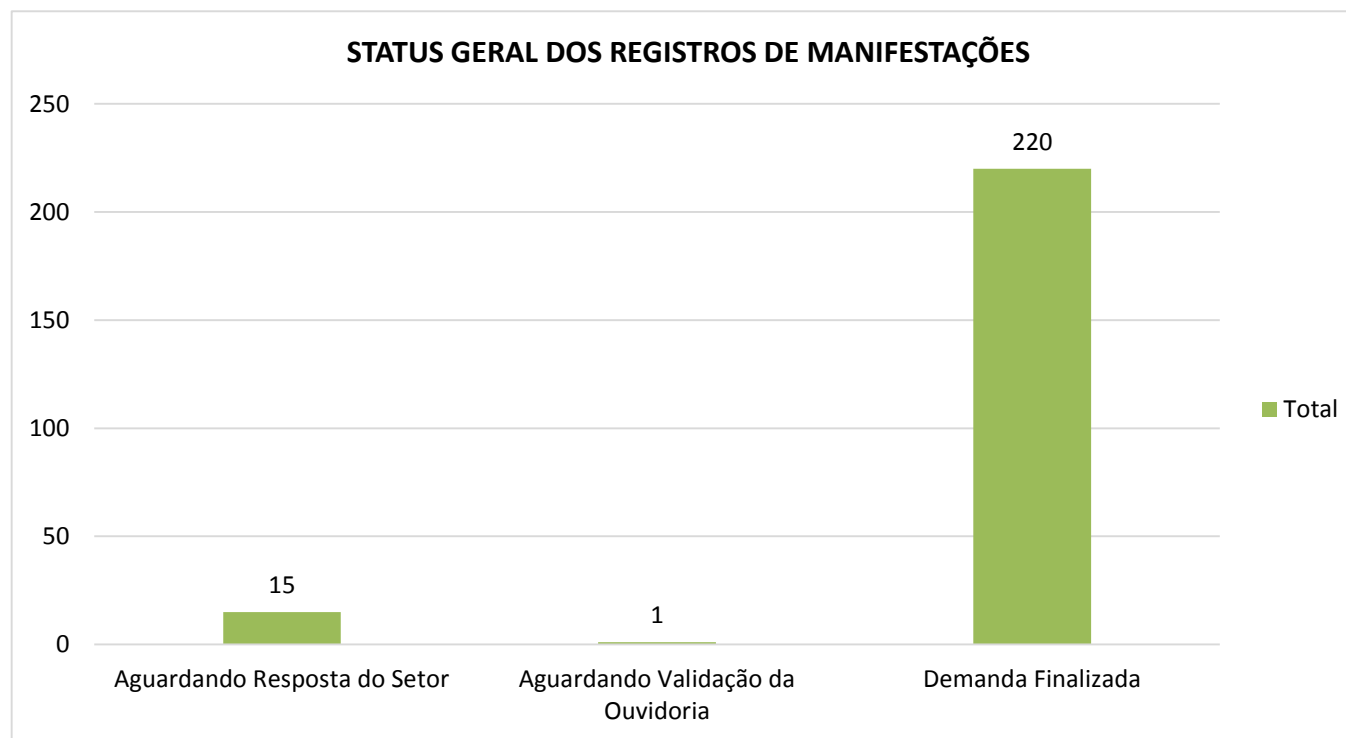




RELAÇÃO DAS ÁREAS APONTADAS COM DENÚNCIA, ELOGIO, RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO E SUGESTÃO		
Classificação	Departamento	Total
Denúncia	SHH - Higienização	2
	SHH - Nutrição Produção	1
Total Denúncia		3
Elogio	DGC - Divisão De Gestão Do Cuidado	2
	SHH - Higienização	1
	SHH - Recepção	1
	SIF - Setor de Infraestrutura Física	1
	UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	3
	UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	2
	UCICA - Unidade de Cuidados Intensivos e Clínico Adulto	1
	UCM - Unidade de Clínica Médica	2
	UCO - Unidade de Cuidados Oftalmológicos	2
	UMI - Unidade Materno Infantil	2
	USCV - Unidade do Sistema Cardio Vascular	1
	USNM - Unidade do Sistema Neuro-Muscular	1
Total Elogio		19
Reclamação	DADT - Unidade de Laboratório de Hemodinâmica	1
	DGC - Transporte de Pacientes	1
	DGP - Divisão De Gestão De Pessoas	1
	GA - Gerência Administrativa	2
	HU-UFMA - Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão	2
	SGPTI - Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação	1
	SHH - Higienização	4
	SHH - Lavanderia/Rouparia	1
	SHH - Nutrição Produção	1

	SHH - Recepção	2
	SIF - Setor de Infraestrutura Física	1
	SVSSP - Setor de Vigilância em Saúde e Segurança do Paciente	1
	UAC - Unidade de Atenção à Criança	2
	UAO - Segurança Patrimonial	5
	UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	2
	UCICA - Unidade de Cuidados Intensivos e Clínico Adulto	1
	UCM - Unidade de Clínica Médica	3
	UCRPA - Unidade Cirúrgica e RPA	1
	UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	14
	UDMG - Unidade de Diagnóstico por Métodos Gráficos	1
	ULAP - Unidade de Laboratório de Anatomia Patológica	1
	UMI - Unidade Materno Infantil	4
	URA - Ambulatório de Cardiologia	1
	URA - Ambulatório de Cardiologia Pediátrica	1
	URA - Ambulatório de Ginecologia	2
	URA - Ambulatório de Neurocirurgia	1
	URA - Ambulatório de Obstetrícia	2
	URA - Ambulatório de Ortopedia	1
	URA - Ambulatório de Urologia	1
	URA - Unidade de Regulação Assistencial	33
	USCV - Unidade do Sistema Cardio Vascular	3
	USNM - Unidade do Sistema Neuro-Muscular	3
	USTO - Unidade de Sistema Traumato-Ortopedia	4
	Total Reclamação	104
Solicitação	DAF - Divisão De Administração Financeira	2
	DGC - Cirurgia Bariátrica	1
	DGP - Divisão De Gestão De Pessoas	3

	GA - Gerência Administrativa	4
	GEP - Residência Multiprofissional em Saúde	2
	SGPTI - Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação	1
	SIF - Setor de Infraestrutura Física	1
	UAP - Unidade de Administração de Pessoal	1
	UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	1
	UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	1
	ULACH - Unidade de Laboratório de Análises Clínicas e Histocompatibilidade	5
	URA - Unidade de Regulação Assistencial	78
	USU - Unidade do Sistema Urológico	2
	Total Solicitação	102
Sugestão	DLIH - Divisão De Logística E Infraestrutura Hospitalar	1
	SHH - Lavanderia/Rouparia	1
	SIF - Setor de Infraestrutura Física	1
	UCICA - Unidade de Cuidados Intensivos e Clínico Adulto	1
	UCO - Unidade de Cuidados Oftalmológicos	1
	URA - Unidade de Regulação Assistencial	2
	URIM - Unidade de Rim	1
	Total Sugestão	8
	Total Geral	236

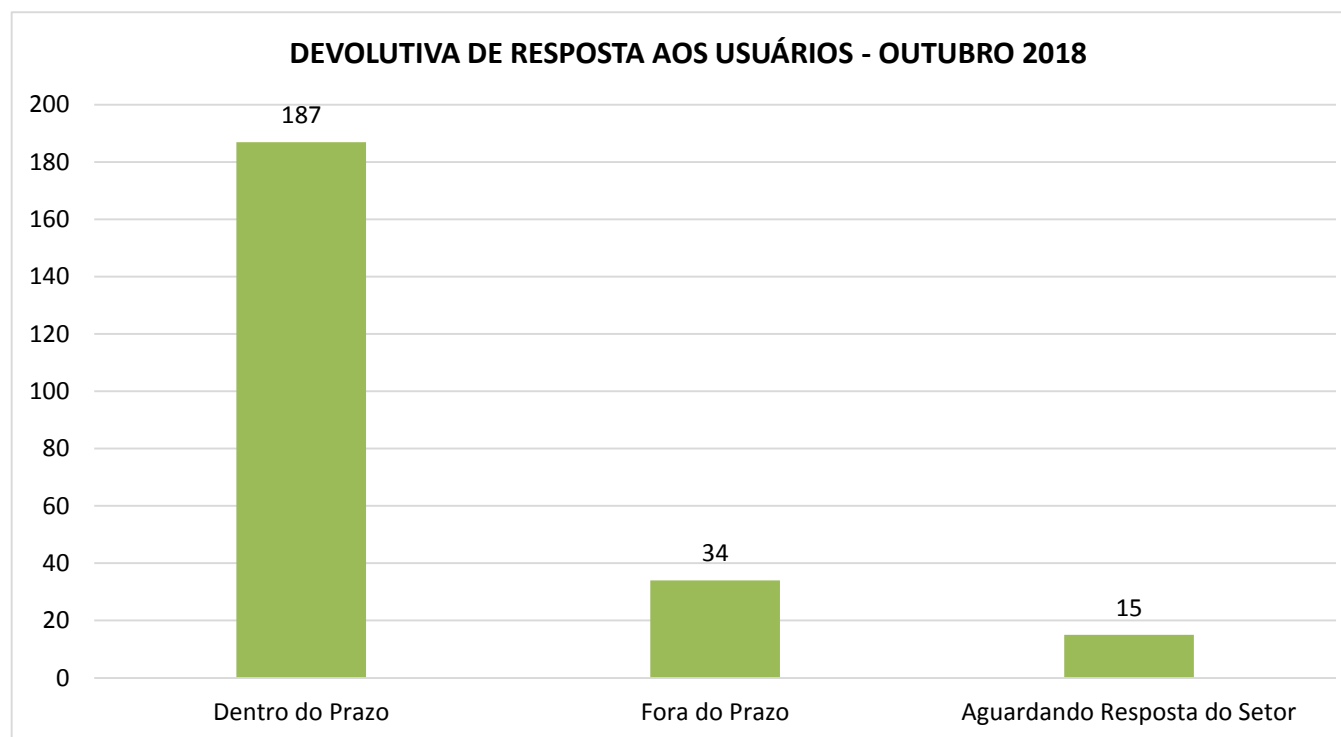


Em: 26/12/2018

STATUS DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES X ÁREAS APONTADAS		
Situação	Departamento	Total
Aguardando Resposta do Setor	HU-UFMA - Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão	2
	UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	9
	UMI - Unidade Materno Infantil	2
	URA - Ambulatório de Cardiologia	1
	URA - Unidade de Regulação Assistencial	1
Total Aguardando Resposta do Setor		15
Aguardando Validação da Ouvidoria	DGP - Divisão De Gestão De Pessoas	1
Total Aguardando Validação da Ouvidoria		1
Demanda Finalizada	DADT - Unidade de Laboratório de Hemodinâmica	1
	DAF - Divisão De Administração Financeira	2
	DGC - Cirurgia Bariátrica	1
	DGC - Divisão De Gestão Do Cuidado	2
	DGC - Transporte de Pacientes	1
	DGP - Divisão De Gestão De Pessoas	3
	DLIH - Divisão De Logística E Infraestrutura Hospitalar	1
	GA - Gerência Administrativa	6
	GEP - Residência Multiprofissional em Saúde	2
	SGPTI - Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação	2
	SHH - Higienização	7
	SHH - Lavanderia/Rouparia	2
	SHH - Nutrição Produção	2
	SHH - Recepção	3
	SIF - Setor de Infraestrutura Física	4
	SVSSP - Setor de Vigilância em Saúde e Segurança do Paciente	1
	UAC - Unidade de Atenção à Criança	2
UAO - Segurança Patrimonial	5	

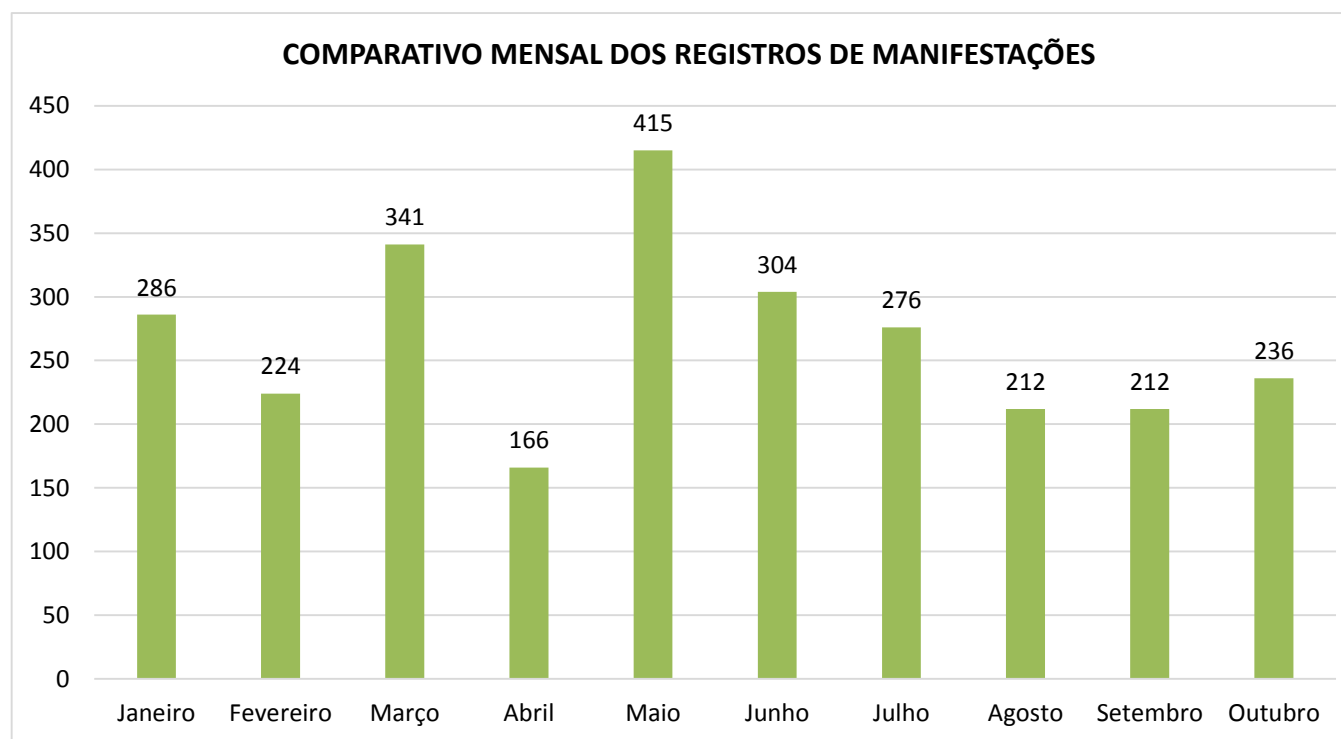
UAP - Unidade de Administração de Pessoal	1
UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	6
UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	2
UCICA - Unidade de Cuidados Intensivos e Clínico Adulto	3
UCM - Unidade de Clínica Médica	5
UCO - Unidade de Cuidados Oftalmológicos	3
UCRPA - Unidade Cirúrgica e RPA	1
UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	6
UDMG - Unidade de Diagnóstico por Métodos Gráficos	1
ULACH - Unidade de Laboratório de Análises Clínicas e Histocompatibilidade	5
ULAP - Unidade de Laboratório de Anatomia Patológica	1
UMI - Unidade Materno Infantil	4
URA - Ambulatório de Cardiologia Pediátrica	1
URA - Ambulatório de Ginecologia	2
URA - Ambulatório de Neurocirurgia	1
URA - Ambulatório de Obstetrícia	2
URA - Ambulatório de Ortopedia	1
URA - Ambulatório de Urologia	1
URA - Unidade de Regulação Assistencial	112
URIM - Unidade de Rim	1
USCV - Unidade do Sistema Cardio Vascular	4
USNM - Unidade do Sistema Neuro-Muscular	4
USTO - Unidade de Sistema Traumato-Ortopedia	4
USU - Unidade do Sistema Urológico	2
Total Demanda Finalizada	220
Total Geral	236

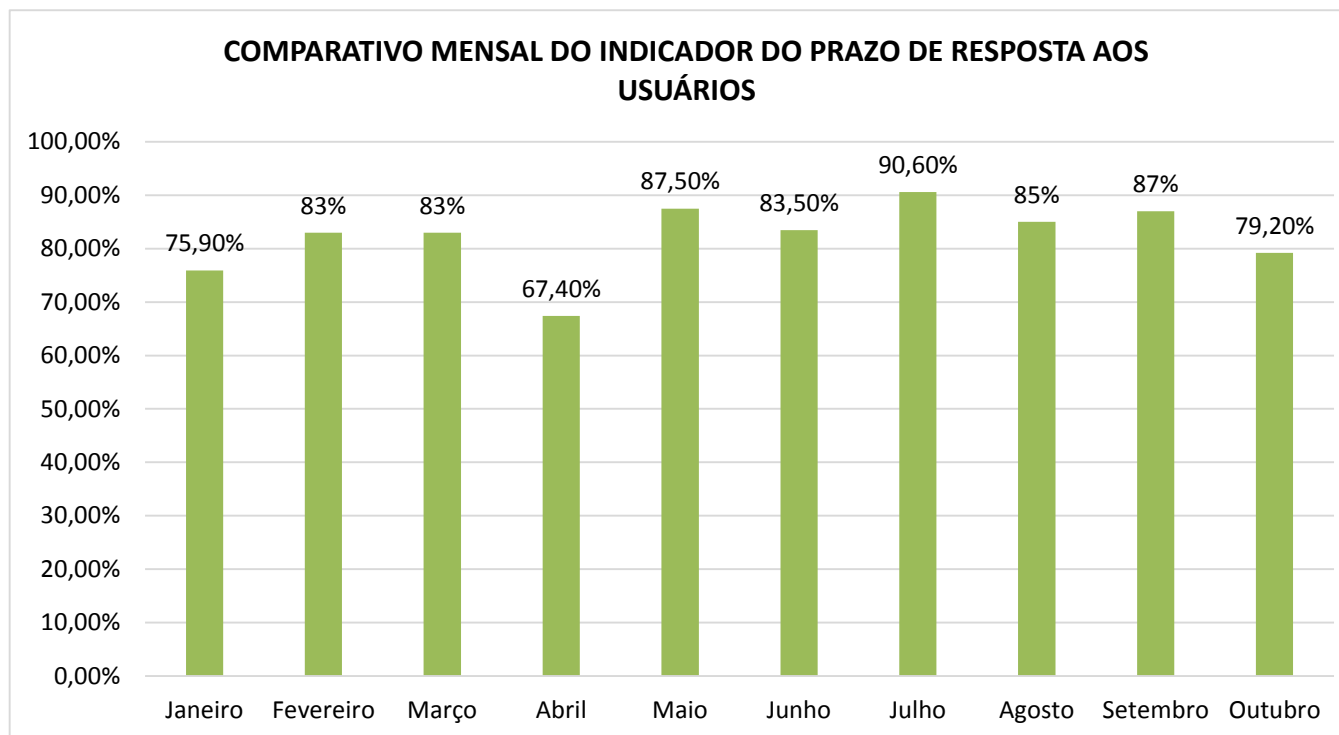
Em: 26/12/2018



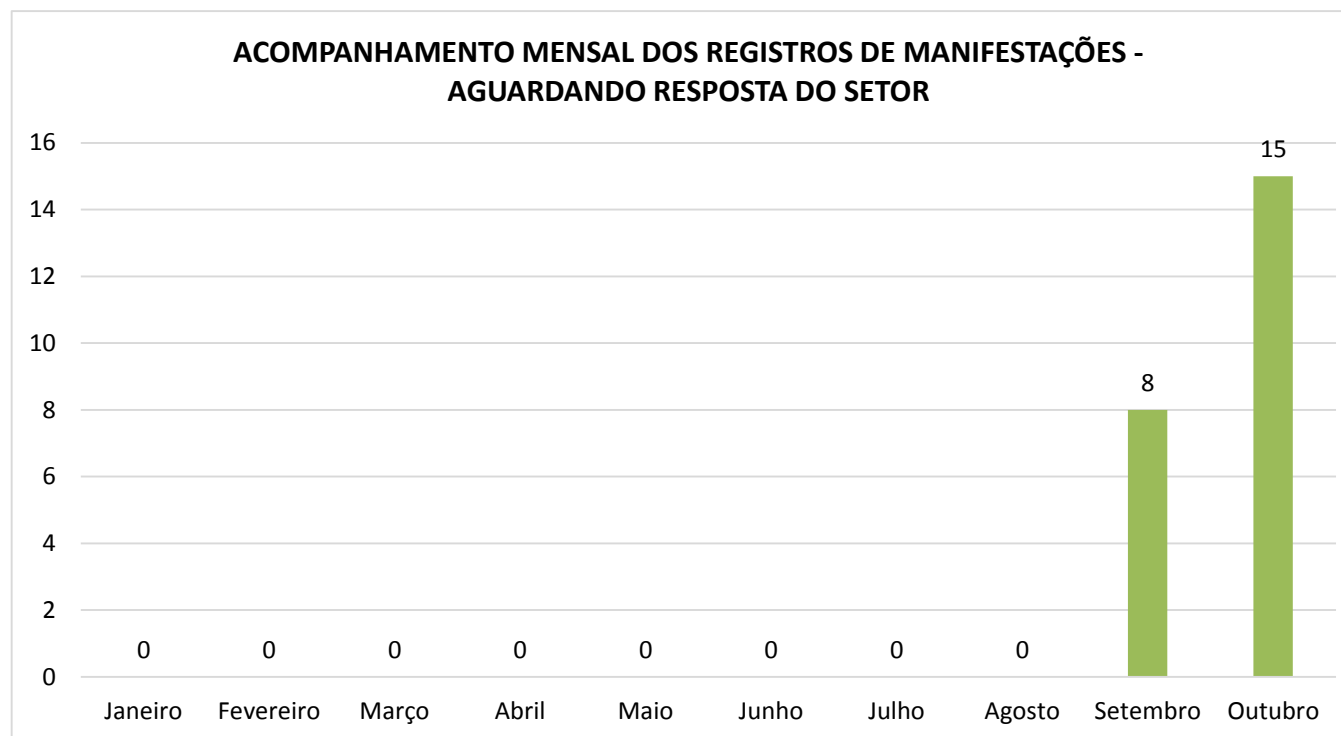
Em: 26/12/2018

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: 26/12/2018

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.