



OUVIDORIA

Relatório dos Registros de Manifestações
Setembro 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

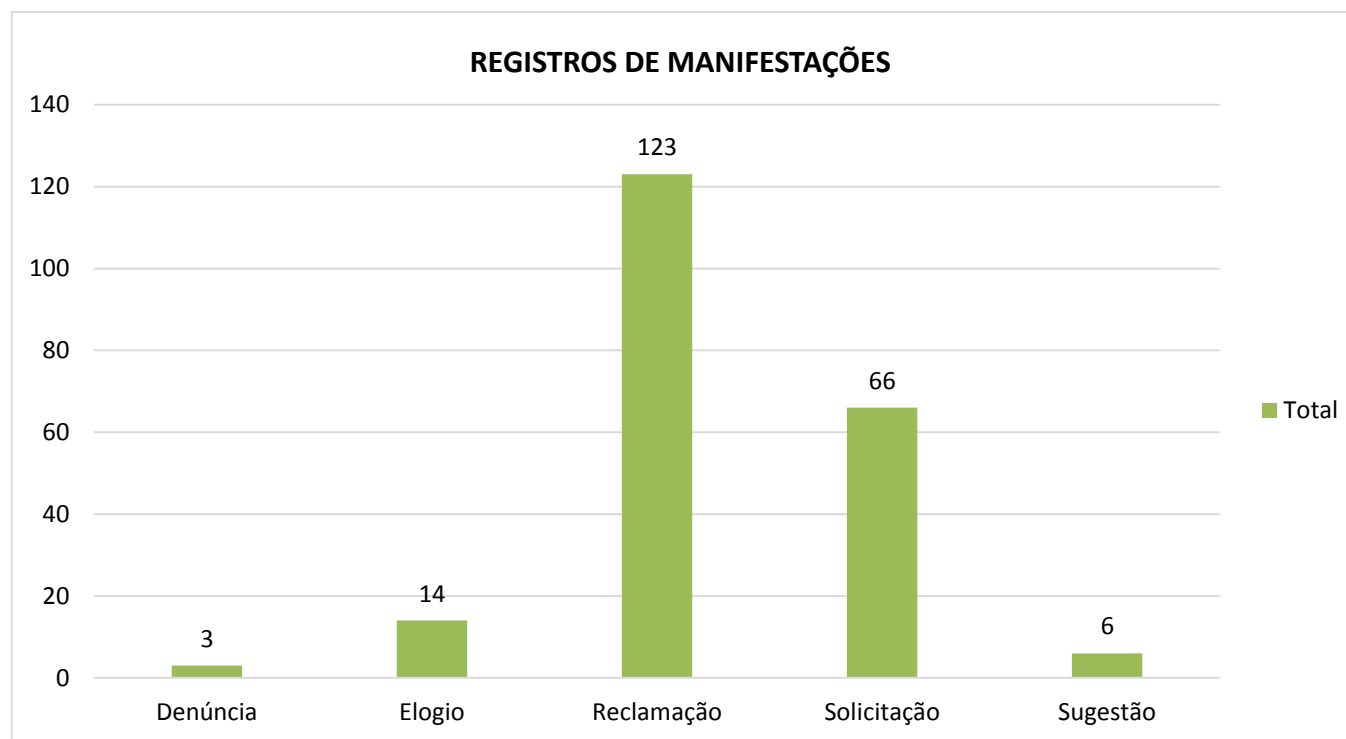
INTRODUÇÃO.....	04
REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES.....	05
DENÚNCIA.....	06
ELOGIO.....	07
RECLAMAÇÃO.....	08
SOLICITAÇÃO.....	09
SUGESTÃO.....	10
RELAÇÃO DAS ÁREAS APONTADAS COM DENÚNCIA, ELOGIO, RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO E SUGESTÃO.....	11
STATUS GERAL DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES.....	14
STATUS DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES X ÁREAS APONTADAS.....	15
DEVOLUTIVA DE RESPOSTA AOS USUÁRIOS – SETEMBRO 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

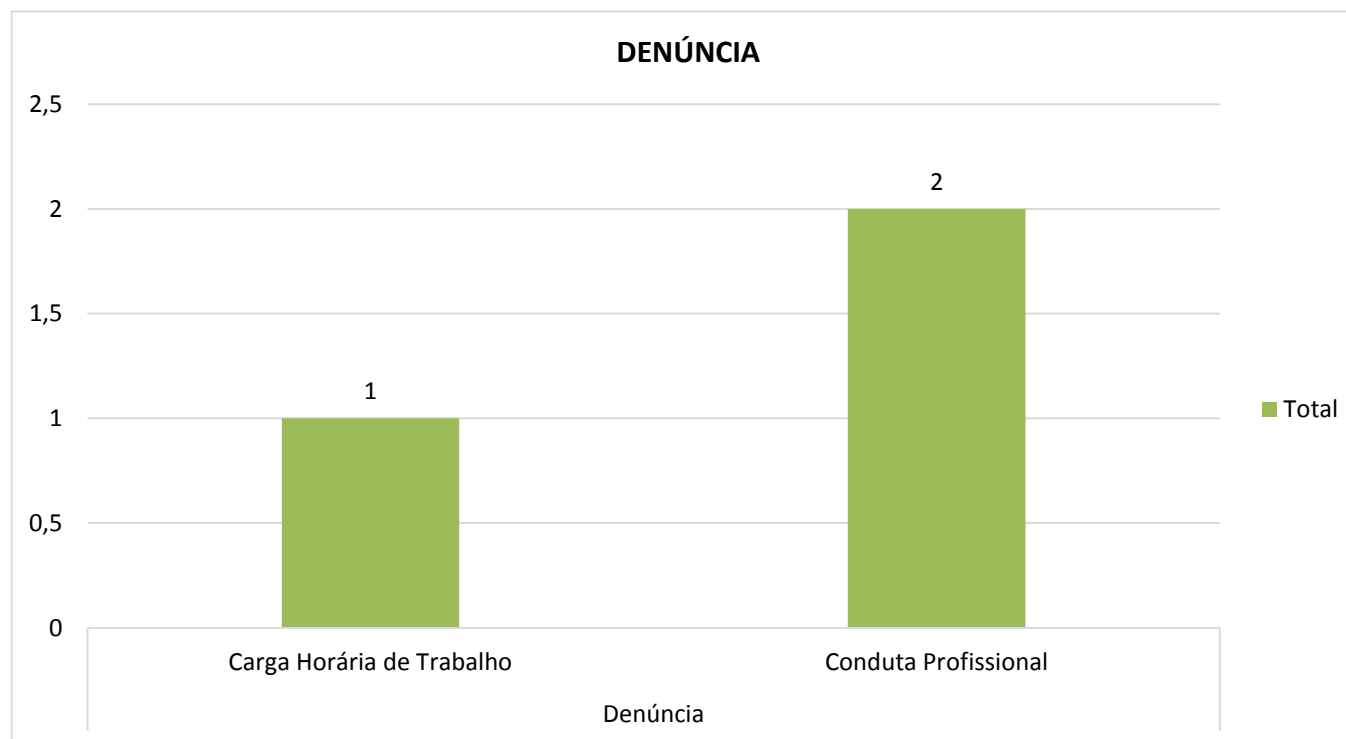
INTRODUÇÃO

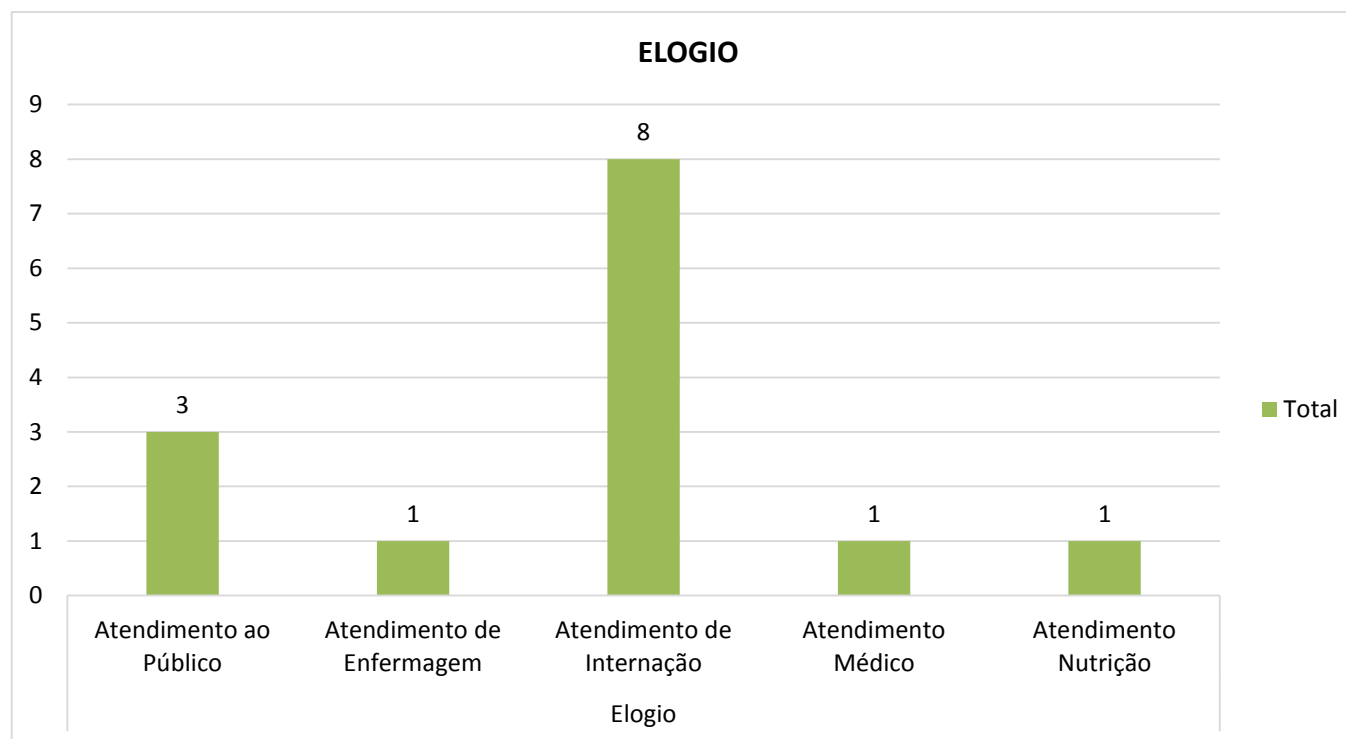
A Ouvidoria apresenta o relatório dos registros de manifestações referentes ao mês de setembro de 2018, nas Unidades Presidente Dutra e Materno Infantil, além das Unidades Externas Ambulatoriais. Tais registros foram cadastrados no Sistema de Informações Gerenciais (SIG EBSERH – Ouvidoria).

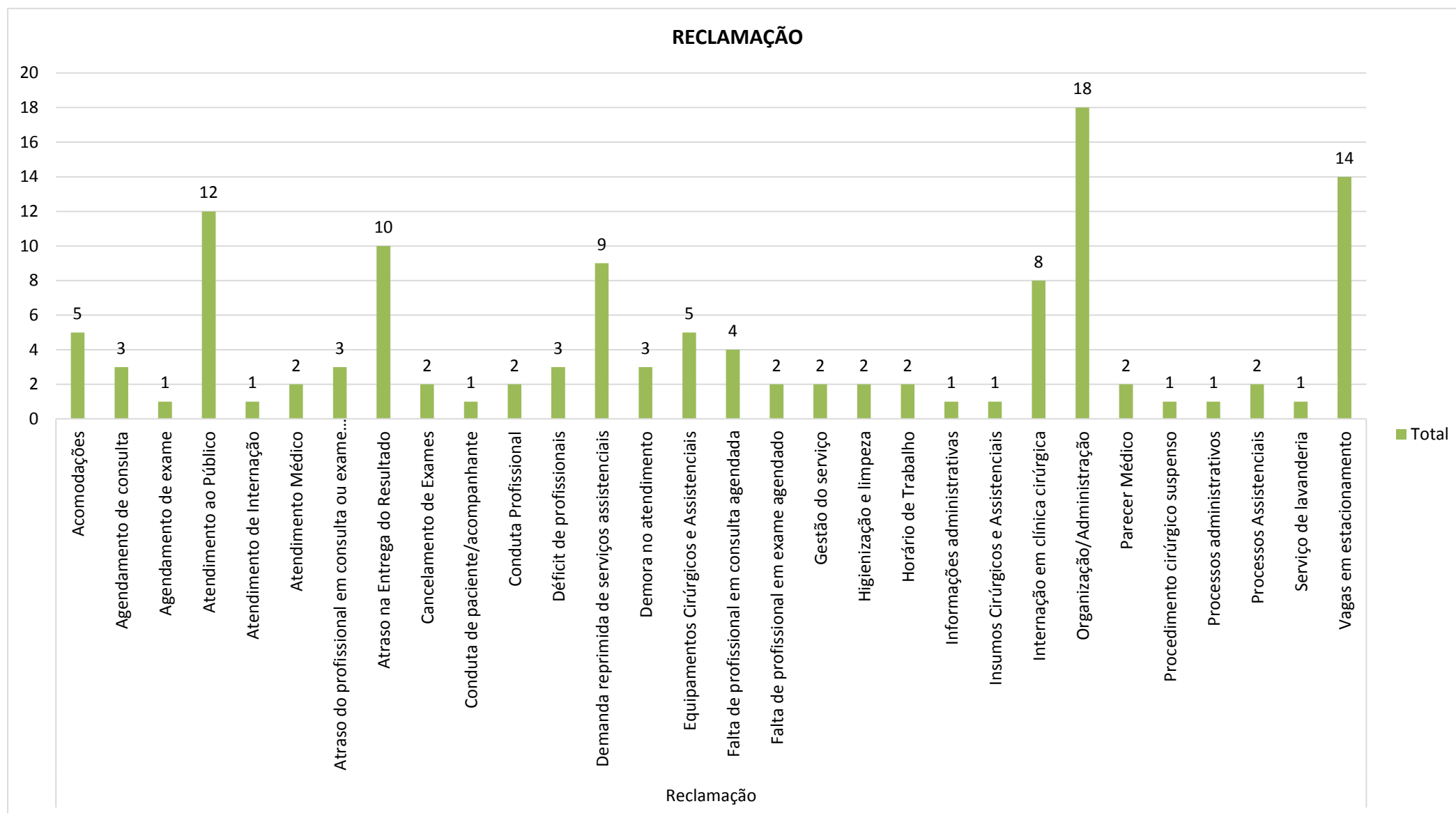
No referido mês, a Ouvidoria registrou duzentos e doze (212) manifestações, sendo cento e vinte e três (123) reclamações, sessenta e seis (66) solicitações, quatorze (14) elogios, seis (6) sugestões e três (3) denúncias.

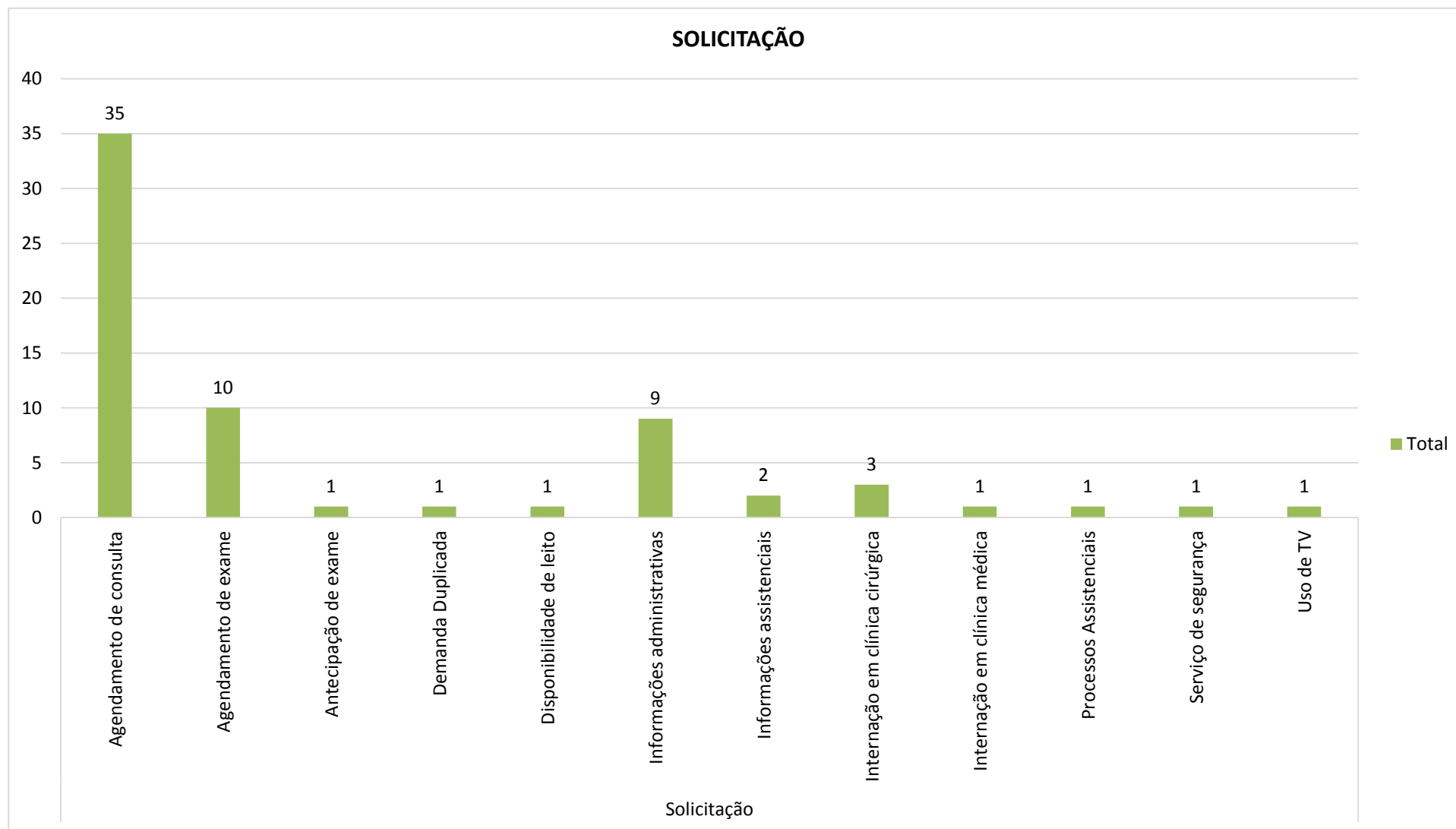
Leva-se em consideração que os registros 125836, 125323, 125305, 125303, 125300, 125290, 125203, 125202, 125197, 125193, 125190, 125186, 125047 e 123386 tiveram alteração de setor; nas demandas 125887 e 125338 foram realizadas mudanças no assunto; nas manifestações 124268 e 123775 foram efetivadas modificações na classificação. Já no registro 123949 foi realizada inclusão de setor. Tais indicações se justificam por uma análise mais pontual após a efetivação do relato e consequente envio às áreas.

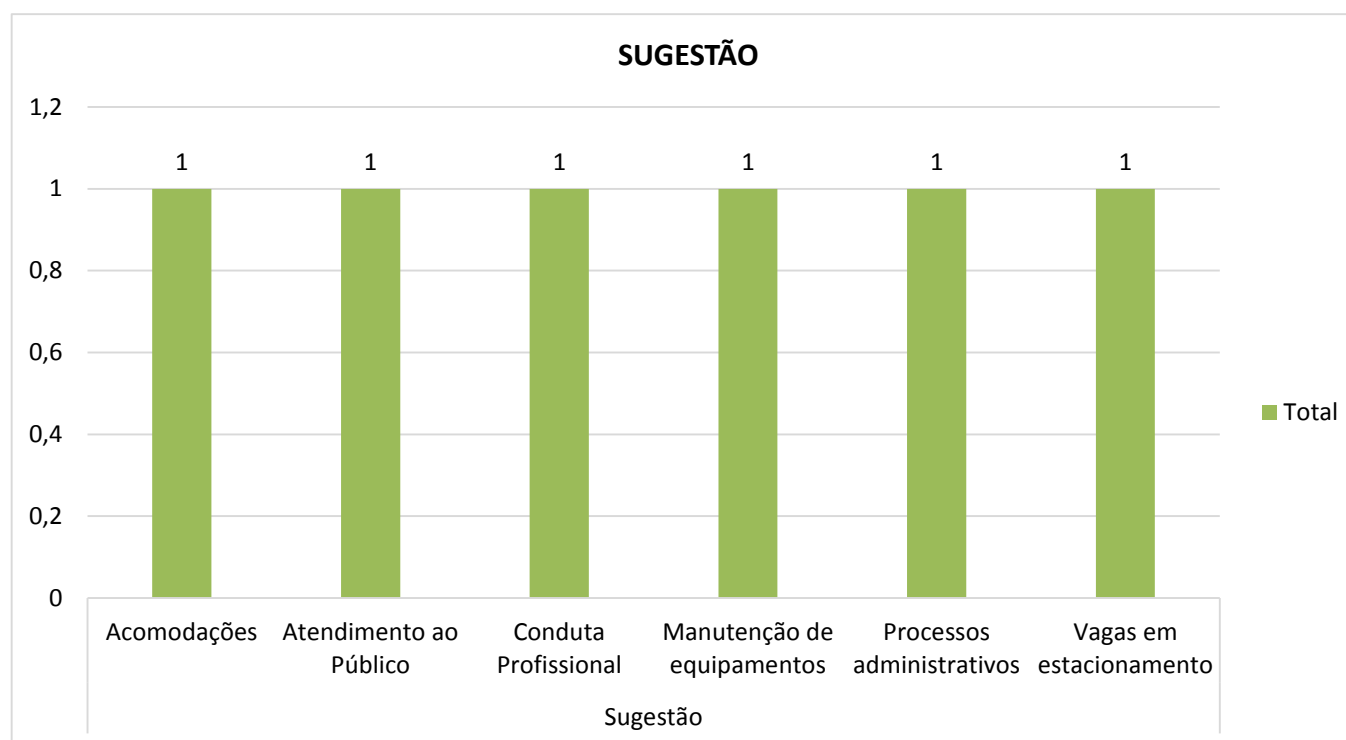








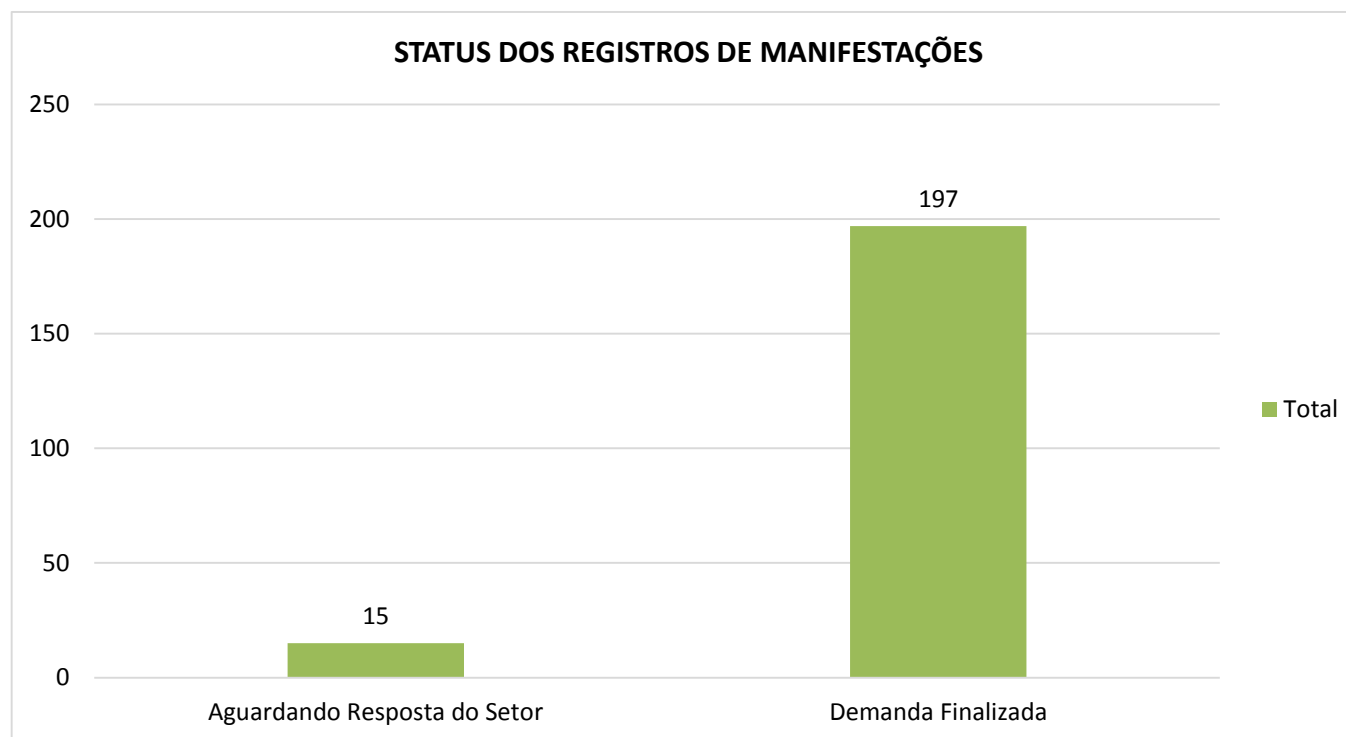




RELAÇÃO DAS ÁREAS APONTADAS COM DENÚNCIA, ELOGIO, RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO E SUGESTÃO		
Classificação	Departamento	Total
Denúncia	GAS - Gerência De Atenção À Saúde	2
	UAC - Unidade de Atenção à Criança	1
Total Denúncia		3
Elogio	DADT - Unidade de Laboratório de Hemodinâmica	1
	SHH - Recepção	1
	UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	2
	UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	1
	UCM - Unidade de Clínica Médica	3
	UMI - Unidade Materno Infantil	3
	UNC - Unidade de Nutrição Clínica	1
	URA - Unidade de Regulação Assistencial	1
	USTO - Unidade de Sistema Traumato-Ortopedia	1
Total Elogio		14
Reclamação	DGC - Transporte de Pacientes	2
	GA - Gerência Administrativa	15
	GAS - Gerência De Atenção À Saúde	1
	OUVID - Ouvidoria	1
	SENC - Setor de Engenharia Clínica	5
	SERAS - Serviço de Arquivo Médico	1
	SHH - Higienização	1
	SHH - Lavanderia e Rouparia	1
	SHH - Recepção	4
	SHH - Setor de Hotelaria Hospitalar	1
	SIF - Setor de Infraestrutura Física	4
	UAC - Unidade de Atenção à Criança	3
	UAO - Segurança Patrimonial	2

	UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	2
	UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	2
	UCIP - Follow UP	1
	UCIP - Unidade de Cuidados Intensivos Perinatais	2
	UCM - Unidade de Clínica Médica	2
	UCRPA - Unidade Cirúrgica e RPA	2
	UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	15
	UDMG - Unidade de Diagnóstico por Métodos Gráficos	2
	ULACH - Unidade de Laboratório de Análises Clínicas e Histocompatibilidade	4
	ULAP - Unidade de Laboratório de Anatomia Patológica	3
	UMI - Unidade Materno Infantil	1
	URA - Amb. de Cirurgia Cabeça e Pescoço	1
	URA - Amb. de Reumatologia Pediátrica	1
	URA - Ambulatório de Cirurgia Vascular	2
	URA - Ambulatório de Neurocirurgia	2
	URA - Ambulatório de Neurologia Pediátrica	1
	URA - Ambulatório de Ortopedia	1
	URA - Unidade de Regulação Assistencial	30
	USCV - Unidade do Sistema Cardio Vascular	1
	USNM - Unidade do Sistema Neuro-Muscular	2
	USTO - Unidade de Sistema Traumato-Ortopedia	5
	Total Reclamação	123
Solicitação	DGC - Coloproctologia	2
	DGC - Divisão De Gestão do Cuidado	1
	DGP - Divisão De Gestão de Pessoas	2
	EBSERH - Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares	1
	GAS - Gerência De Atenção À Saúde	1
	GEP - Residência Médica	1

	HU-UFMA - Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão	1
	OUVID - Ouvidoria	1
	SGPTI - Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação	1
	UAO - Segurança Patrimonial	1
	UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	1
	UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	2
	UCM - Unidade de Clínica Médica	1
	ULACH - Unidade de Laboratório de Análises Clínicas e Histocompatibilidade	5
	URA - Unidade de Regulação Assistencial	43
	USU - Unidade do Sistema Urológico	2
Solicitação Total		66
Sugestão	GA - Gerência Administrativa	1
	HU-UFMA - Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão	1
	SHH - Higienização	1
	SIF - Setor de Infraestrutura Física	1
	UAO - Segurança Patrimonial	1
	URA - Unidade de Regulação Assistencial	1
Total Sugestão		6
Total Geral		212

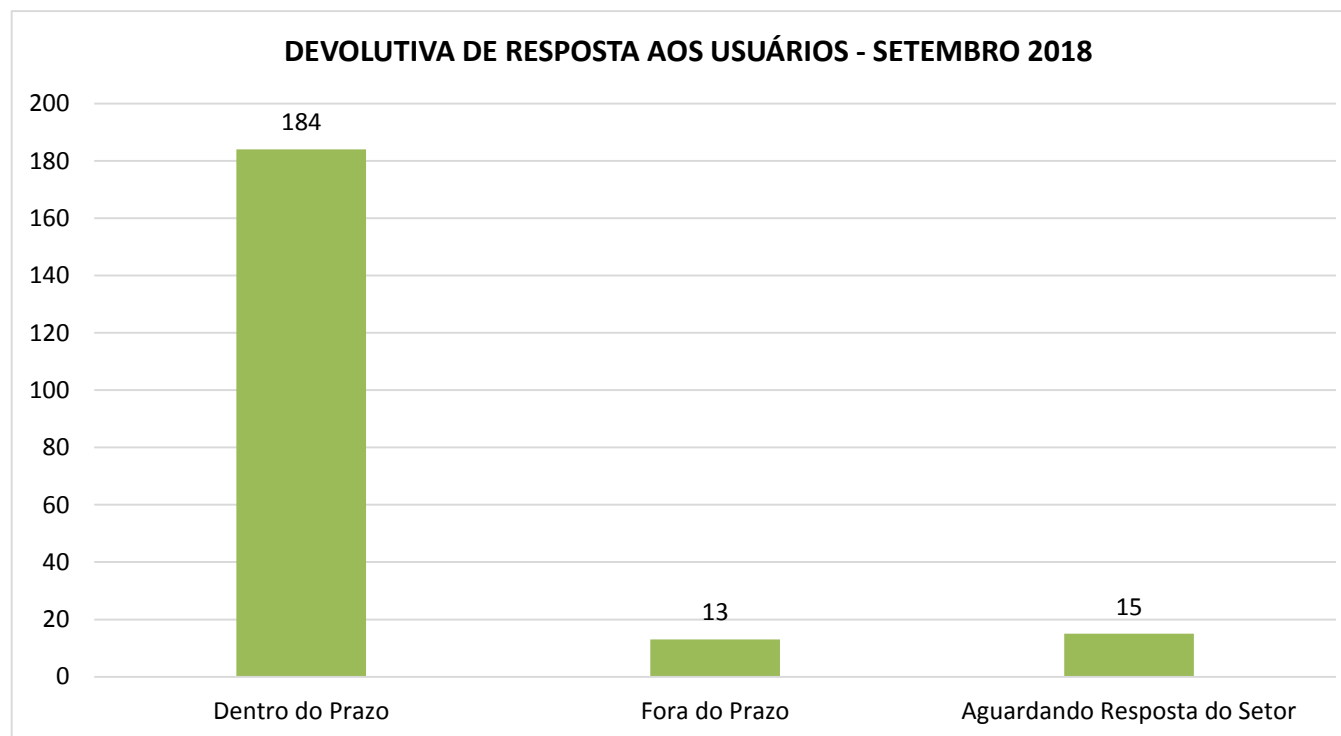


Em: 16/11/2018

STATUS DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES X ÁREAS APONTADAS		
Status	Departamento	Total
Aguardando Resposta do Setor	SENC - Setor de Engenharia Clínica	2
	UAO - Segurança Patrimonial	1
	UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	12
Aguardando Resposta do Setor Total		15
Demanda Finalizada	DADT - Unidade de Laboratório de Hemodinâmica	1
	DGC - Coloproctologia	2
	DGC - Divisão De Gestão Do Cuidado	1
	DGC - Transporte de Pacientes	2
	DGP - Divisão De Gestão De Pessoas	2
	EBSERH - Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares	1
	GA - Gerência Administrativa	16
	GAS - Gerência De Atenção À Saúde	4
	GEP - Residência Médica	1
	HU-UFMA - Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão	2
	OUVID - Ouvidoria	2
	SENC - Setor de Engenharia Clínica	3
	SERAS - Serviço de Arquivo Médico	1
	SGPTI - Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação	1
	SHH - Higienização	2
	SHH - Lavanderia e Rouparia	1
	SHH - Recepção	5
	SHH - Setor de Hotelaria Hospitalar	1
	SIF - Setor de Infraestrutura Física	5
	UAC - Unidade de Atenção à Criança	4
UAO - Segurança Patrimonial	3	
UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	5	

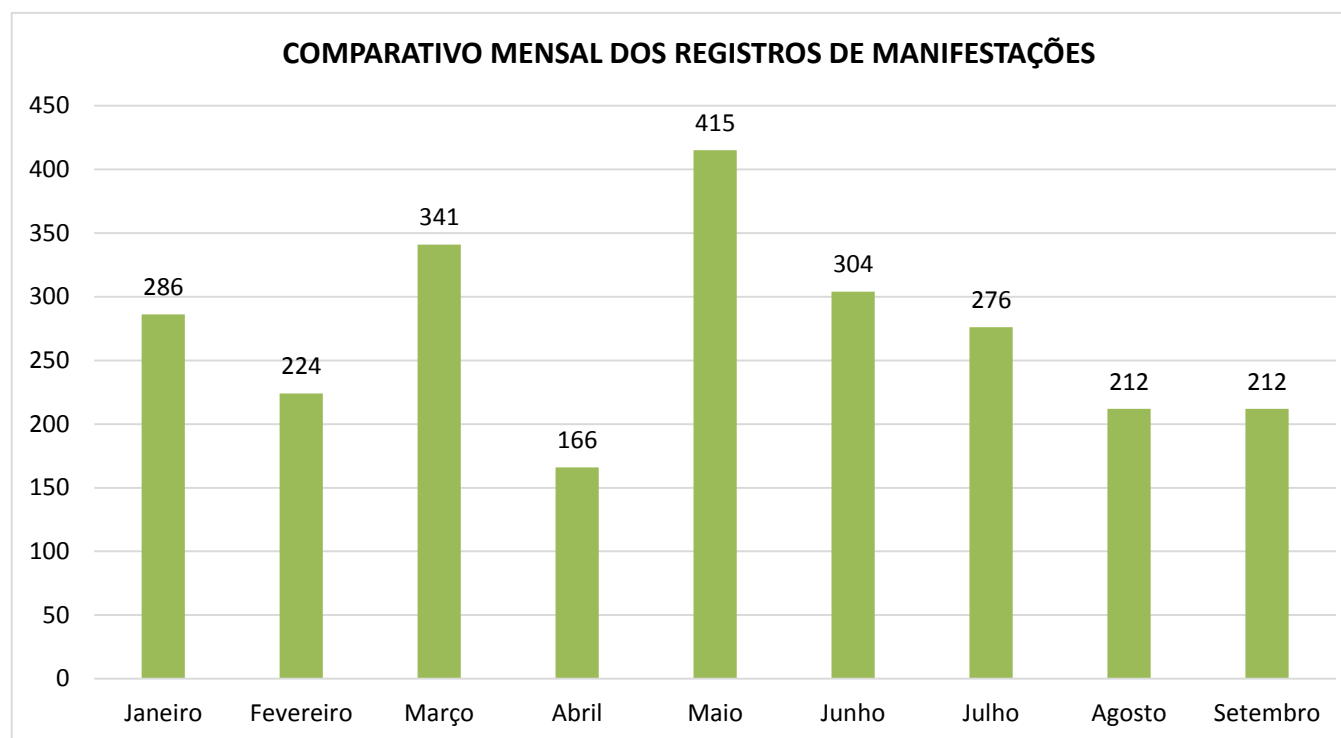
UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	5
UCIP - Follow UP	1
UCIP - Unidade de Cuidados Intensivos Perinatais	2
UCM - Unidade de Clínica Médica	6
UCRPA - Unidade Cirúrgica e RPA	2
UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	3
UDMG - Unidade de Diagnóstico por Métodos Gráficos	2
ULACH - Unidade de Laboratório de Análises Clínicas e Histocompatibilidade	9
ULAP - Unidade de Laboratório de Anatomia Patológica	3
UMI - Unidade Materno Infantil	4
UNC - Unidade de Nutrição Clínica	1
URA - Amb. de Cirurgia Cabeça e Pescoço	1
URA - Amb. De Reumatologia Pediátrica	1
URA - Ambulatório de Cirurgia Vascular	2
URA - Ambulatório de Neurocirurgia	2
URA - Ambulatório de Neurologia Pediátrica	1
URA - Ambulatório de Ortopedia	1
URA - Unidade de Regulação Assistencial	75
USCV - Unidade do Sistema Cardio Vascular	1
USNM - Unidade do Sistema Neuro-Muscular	2
USTO - Unidade de Sistema Traumato-Ortopedia	6
USU - Unidade do Sistema Urológico	2
Demanda Finalizada Total	197
Total Geral	212

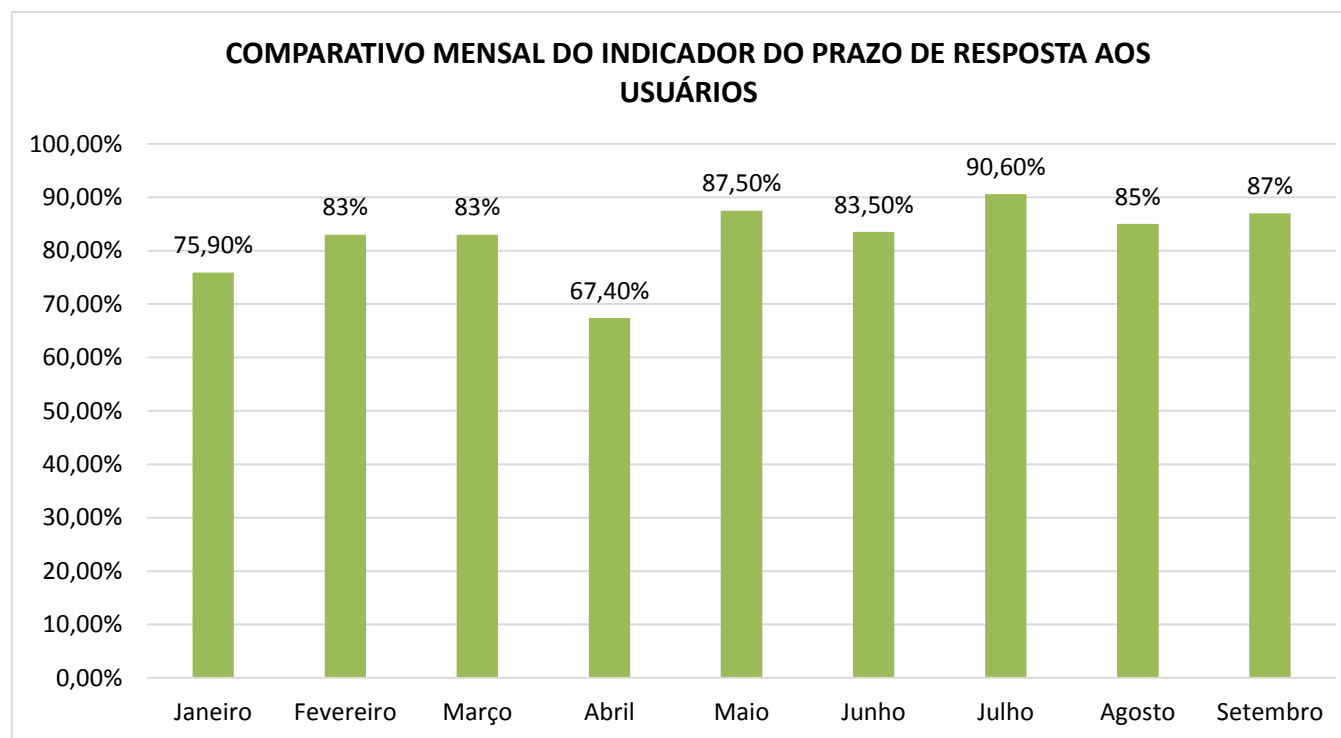
Em: 16/11/2018



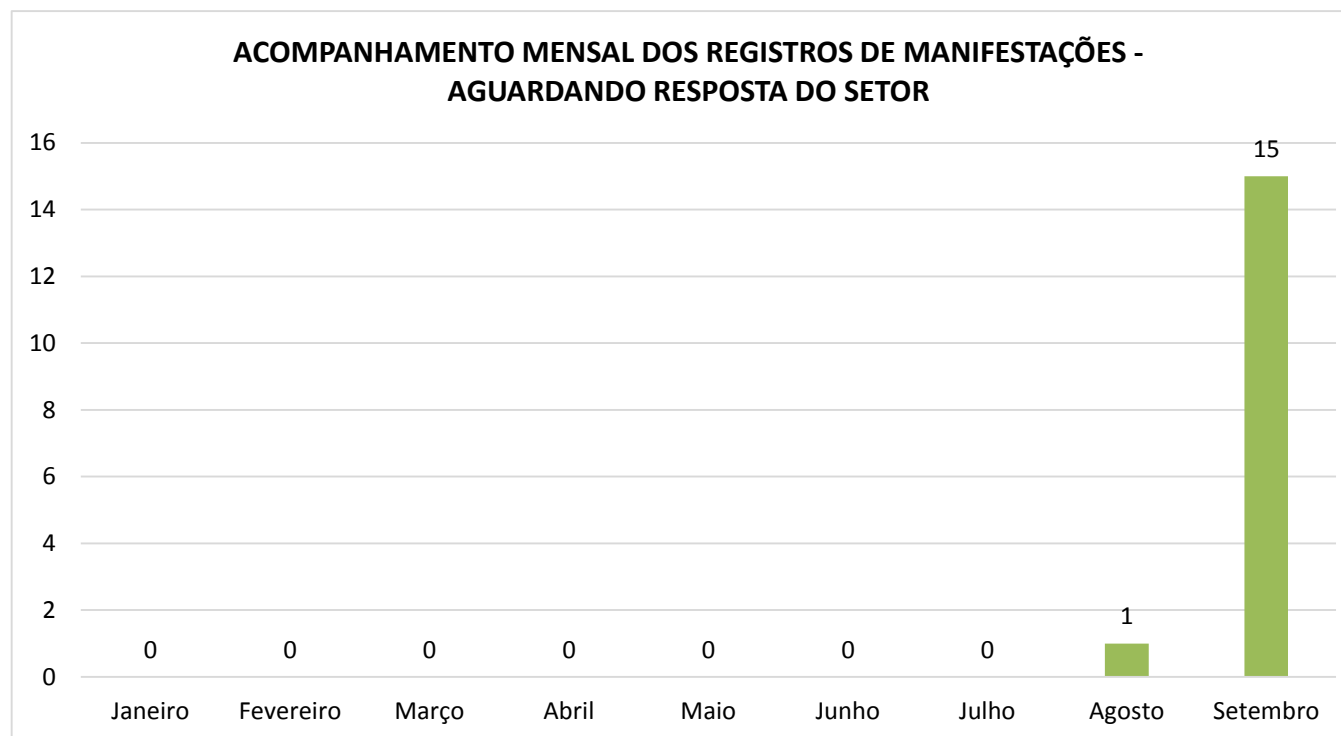
Em: 16/11/2018

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: 16/11/2018

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.