



OUVIDORIA

Relatório dos Registros de Manifestações
Abril 2017

EQUIPE TÉCNICA

Ouvidor

Pedro Germano Nobre Neto

Assistentes de Ouvidoria

Iêda Alves Silveira

Maria de Fátima Araújo dos Santos

Rita Maria Silva de Oliveira

Agentes Administrativos

Keliane Costa Ribeiro

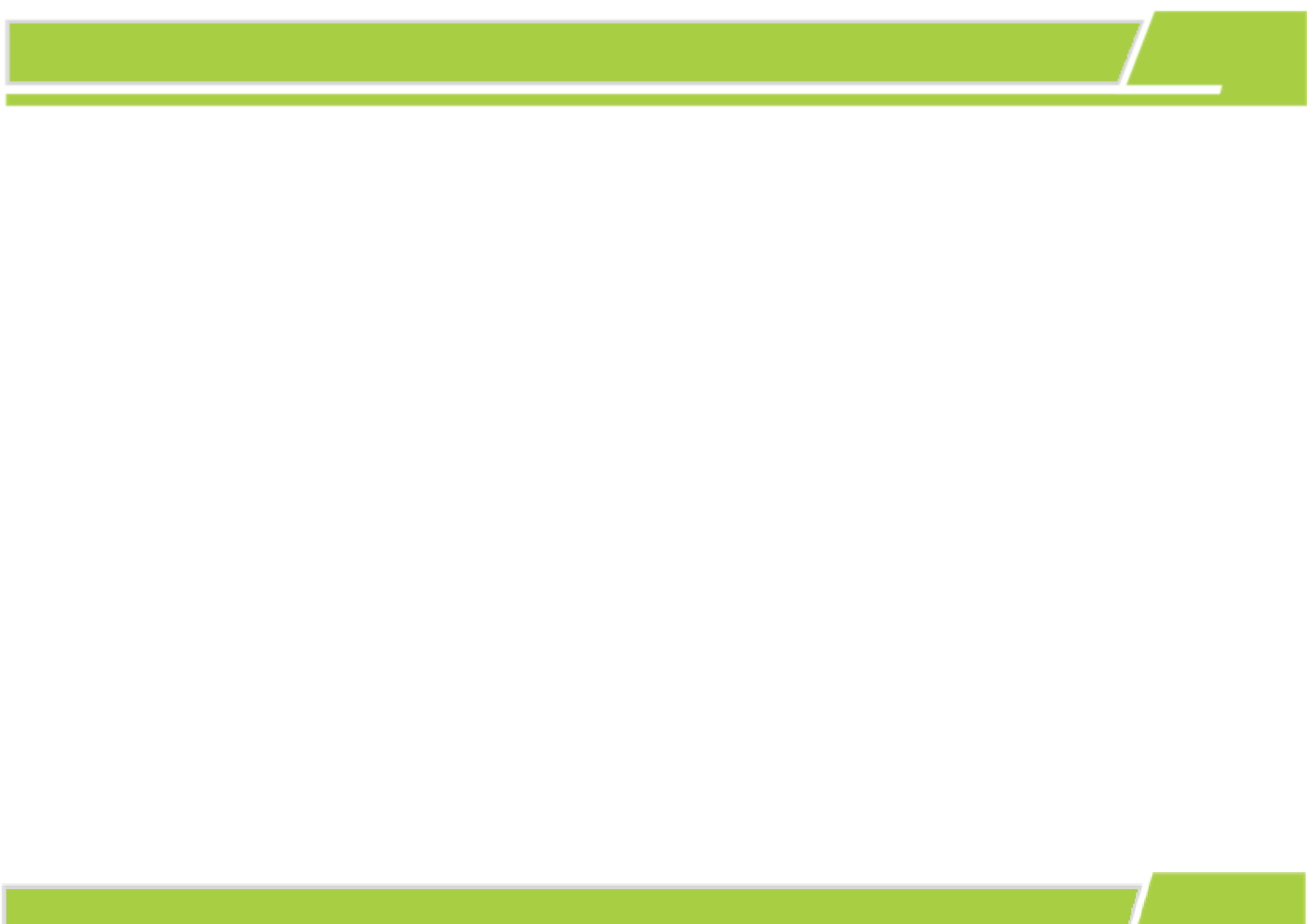
Maria de Fátima Mota Moraes

Bolsista

Valentina Silva de Abreu

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	05
REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES.....	06
QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES PROCEDENTES.....	07
ELOGIO.....	08
RECLAMAÇÃO.....	09
SOLICITAÇÃO.....	10
SUGESTÃO.....	11
RELAÇÃO DAS ÁREAS APONTADAS COM ELOGIO, RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO E SUGESTÃO.....	12
STATUS DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES.....	15
PRAZO DE RESPOSTA AOS USUÁRIOS - ABRIL 2017	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

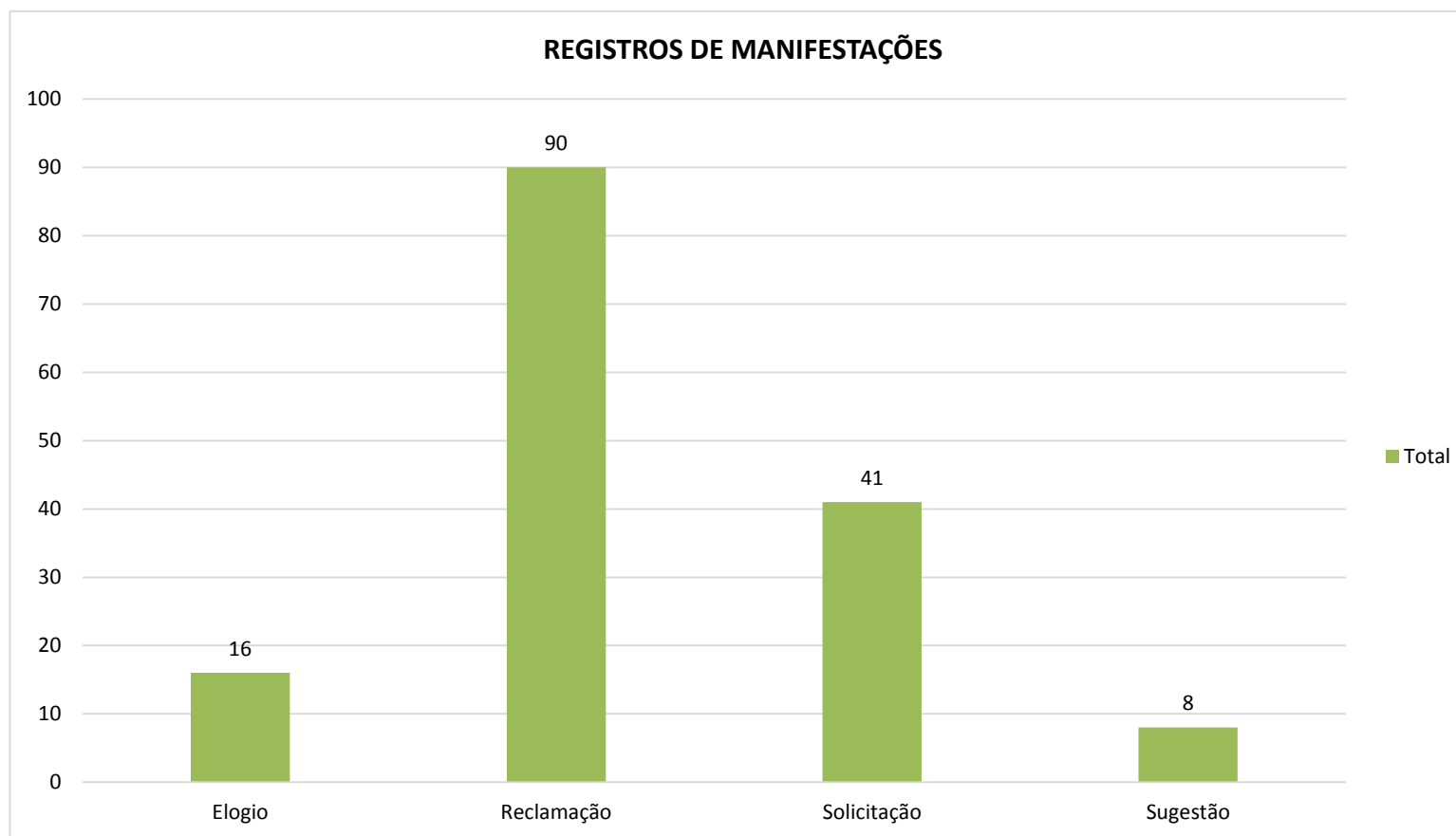


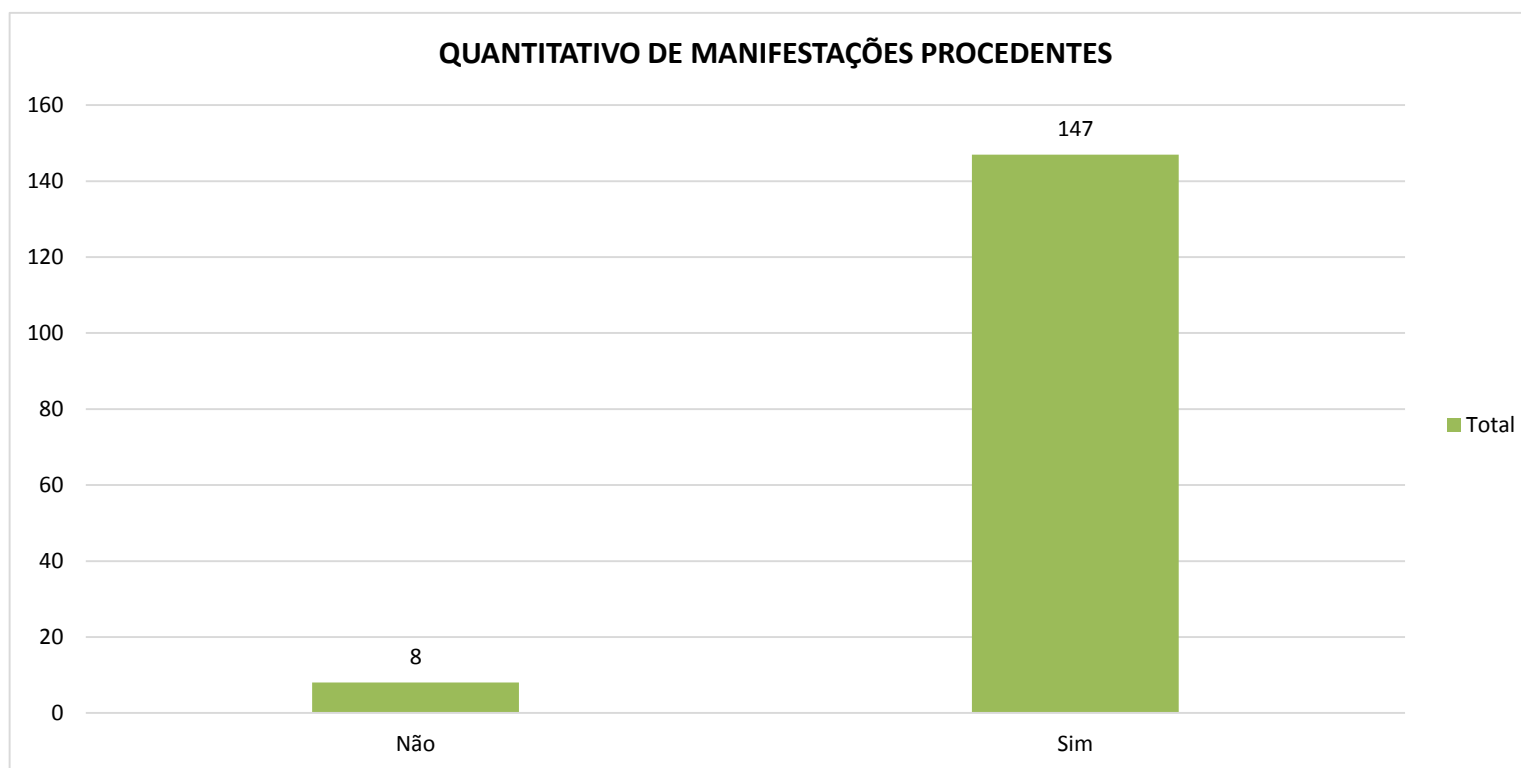
INTRODUÇÃO

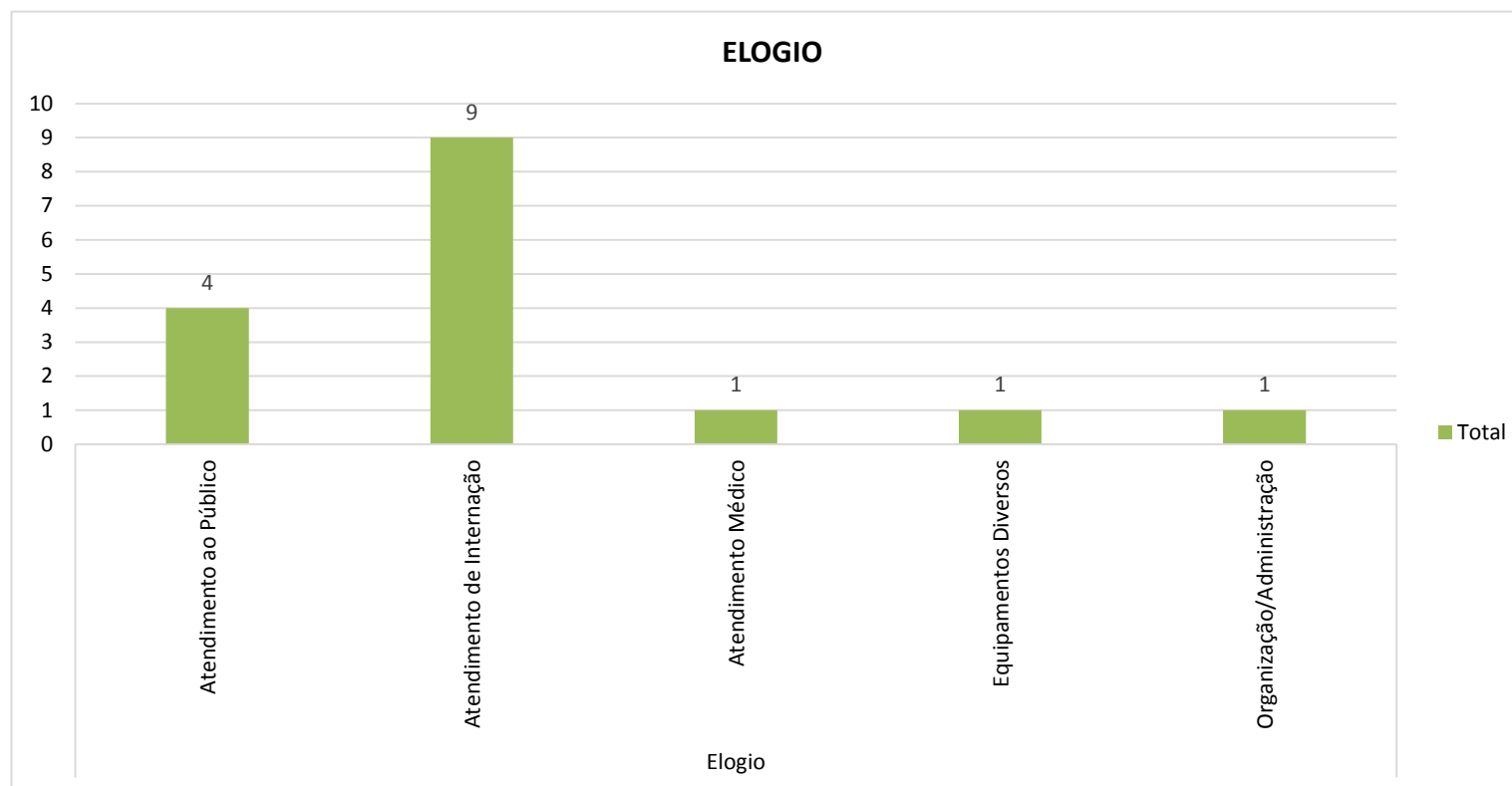
A Ouvidoria apresenta o relatório dos registros de manifestações referentes ao mês de abril de 2017, nas Unidades Presidente Dutra e Materno Infantil, além das Unidades Externas Ambulatoriais. Tais registros foram cadastrados no Sistema de Informações Gerenciais (SIG EBSE RH – Ouvidoria).

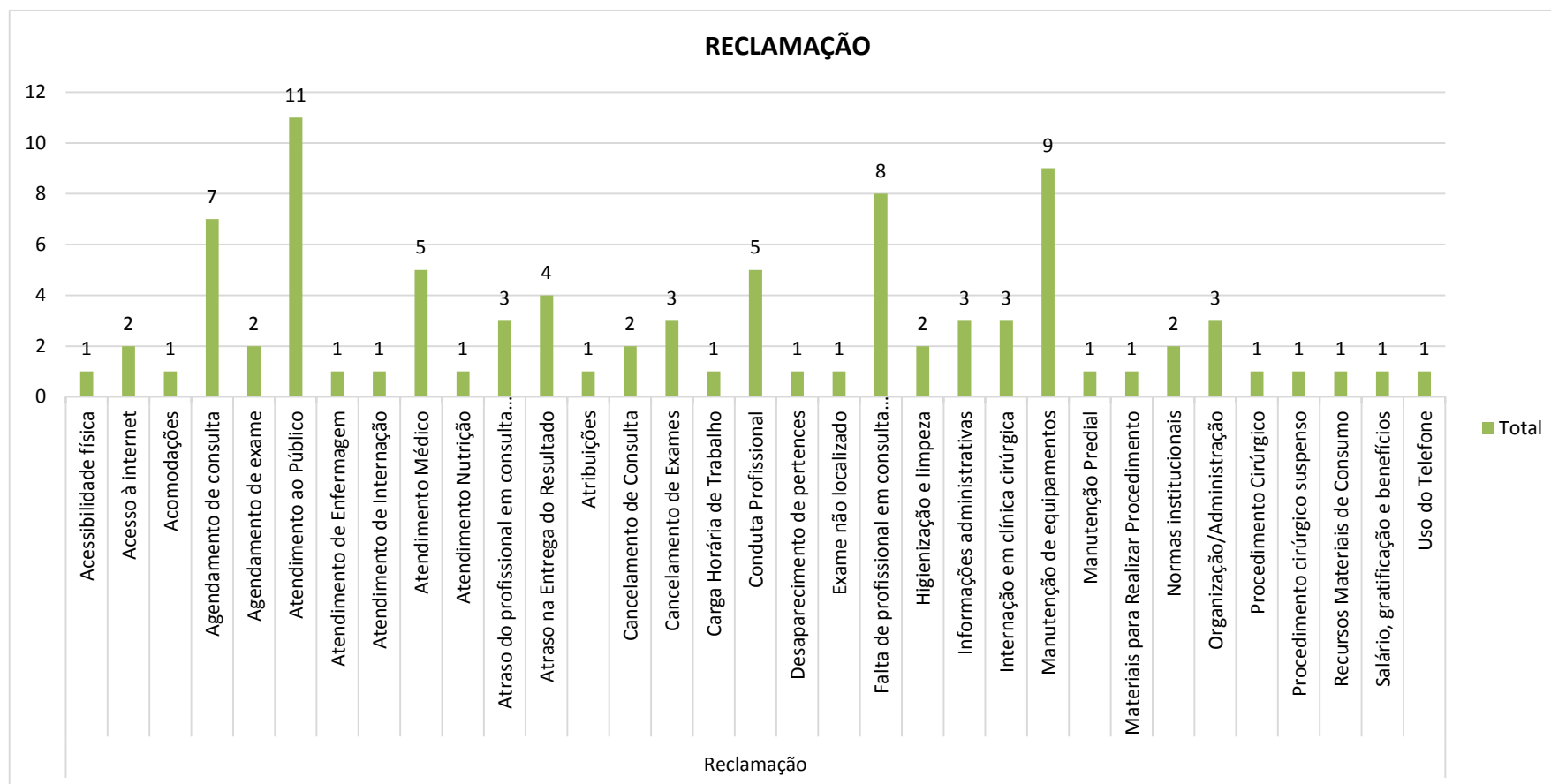
No referido mês, a Ouvidoria registrou cento e cinquenta e cinco (155) manifestações, sendo noventa (90) reclamações, quarenta e uma (41) solicitações, dezesseis (16) elogios e oito (8) sugestões.

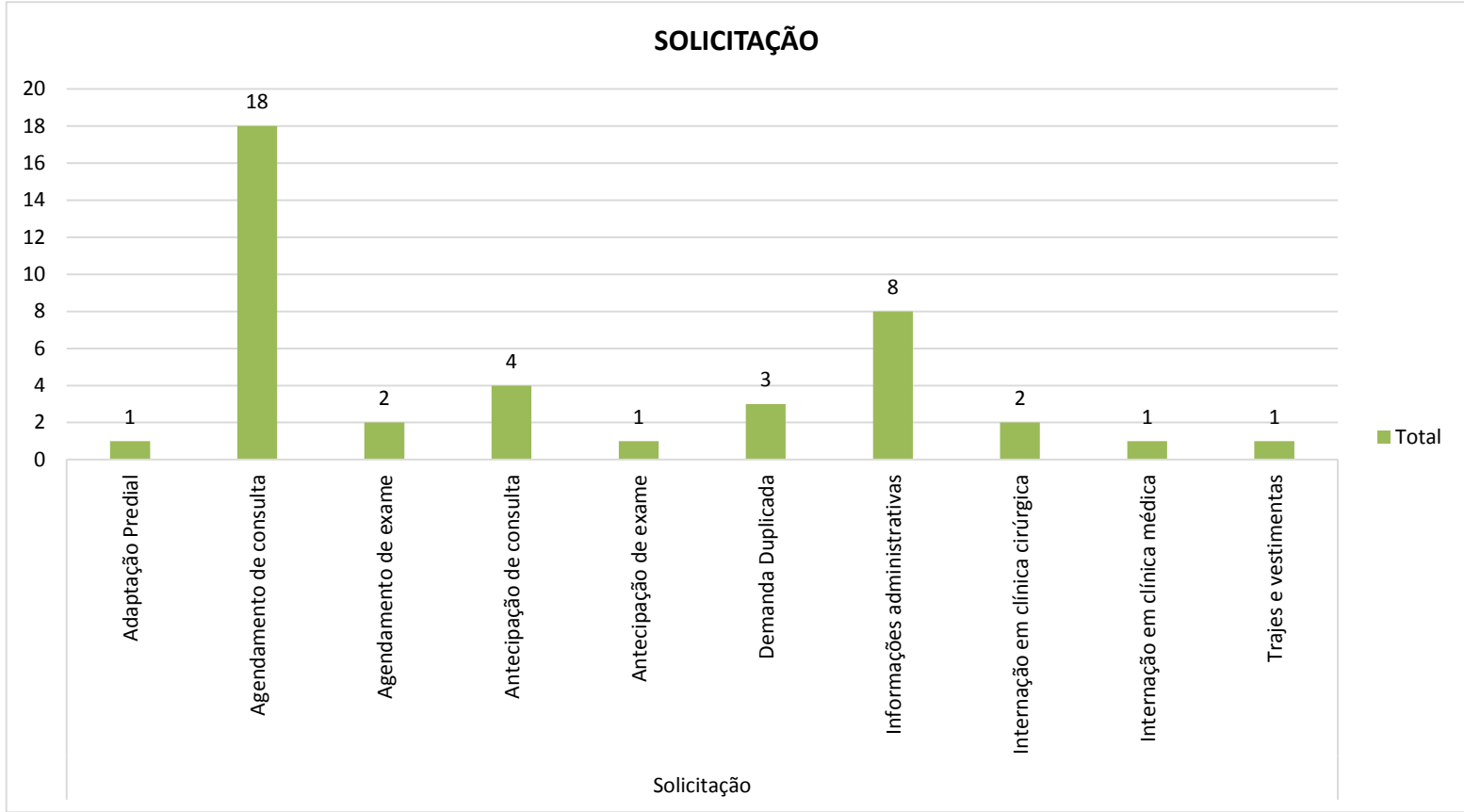
Leva-se em consideração que o registro 69698 teve mudança de setor e as demandas 71651, 71273, 70410, 69859 e 69843 foram realizadas alterações no assunto. Tais indicações se justificam por uma análise mais pontual após a efetivação do relato e consequente envio às áreas.

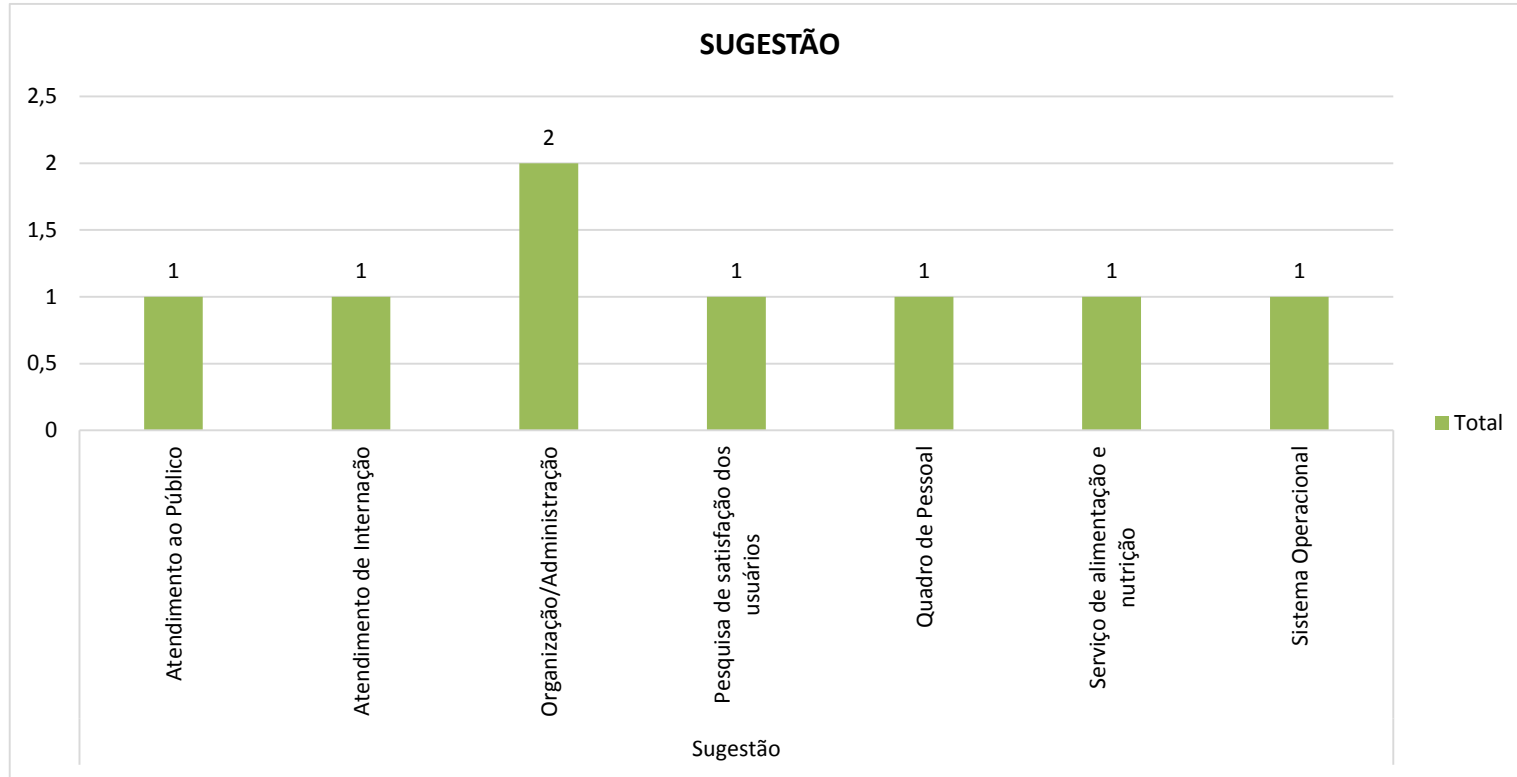








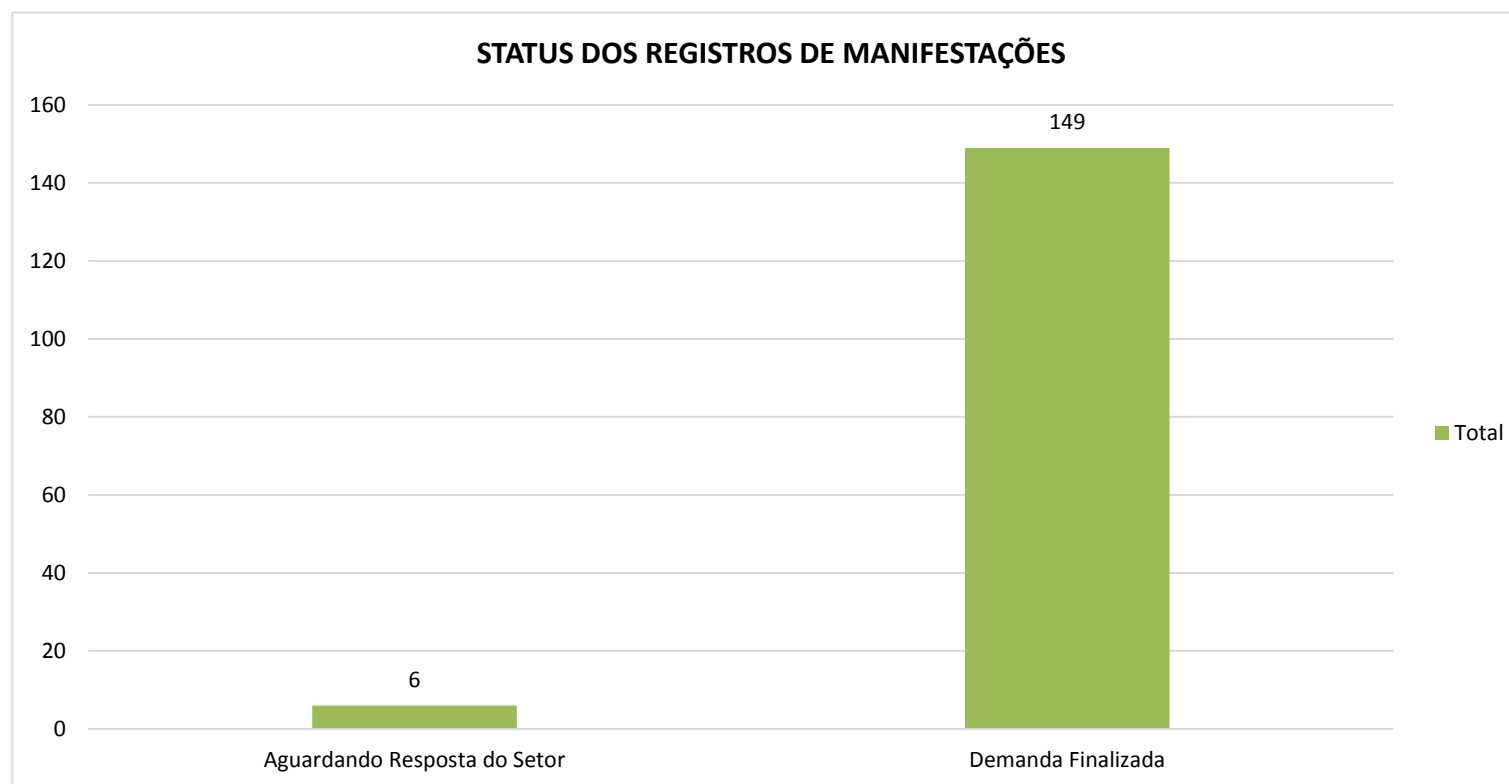




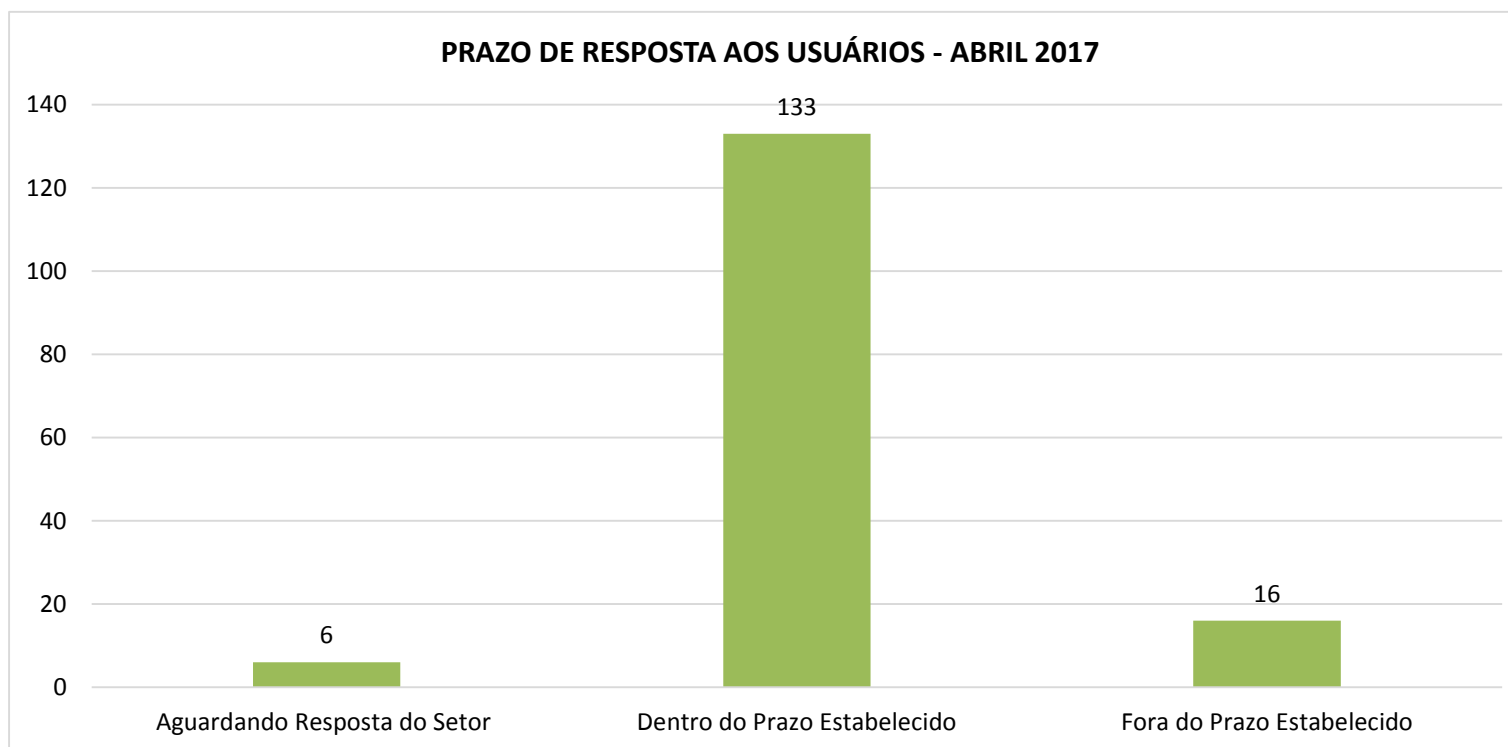
RELAÇÃO DAS ÁREAS APONTADAS COM ELOGIO, RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO E SUGESTÃO		
Classificação	Departamento	Total
Elogio	DGC - Banco de Leite	2
	HU-UFMA - Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão	1
	SIF - Setor de Infraestrutura Física	1
	UAC - Unidade de Atenção à Criança	2
	UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	2
	UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	3
	UCM - Unidade de Clínica Médica	1
	UMI - Unidade Materno Infantil	2
	USNM - Unidade do Sistema Neuro-Muscular	1
	UTRAN - Unidade de Transplante Renal	1
Total Elogio		16
Reclamação	DADT - Unidade de Laboratório de Hemodinâmica	2
	DGC - Cirurgia Cardíaca	1
	DGC - Coloproctologia	1
	DGC - Unidade de Cuidado Intensivo Cardiológico	1
	DGC - Unidade de Oftalmologia	1
	DGP - Divisão De Gestão De Pessoas	2
	GEP - Coordenação de Residência Médica	1
	HU-UFMA - Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão	2
	SENC - Setor de Engenharia Clínica	2
	SERAS - UPE - Ambulatório de Cardiologia	3
	SERAS - UPE - Ambulatório de Cardiologia Pediátrica	2
	SERAS - UPE - Ambulatório de Cirurgia Torácica	1
	SERAS - UPE - Ambulatório de Enfermagem Neurolise	2
	SERAS - UPE - Ambulatório de Ginecologia	5
SERAS - UPE - Ambulatório de Nutrologia Pediátrica	1	

	SERAS - UPE - Ambulatório de Pneumologia	1
	SERAS - UPE - Unidade de Pacientes Externos	14
	SGPIT - Setor de Gestão da Pesquisa e Inovação Tecnológica	1
	SGPTI - Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação	2
	SHH - Higienização	2
	SHH - Nutrição - Produção	2
	SIF - Setor de Infraestrutura Física	7
	UAO - Segurança Patrimonial	1
	UCIPE - Unidade de Cuidados Intensivos Pediátricos	3
	UCM - Unidade de Clínica Médica	1
	UCRPA - Unidade Cirúrgica e RPA	1
	UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	7
	UDMG - Unidade de Diagnóstico por Métodos Gráficos	1
	ULACH - Unidade de Laboratório de Análises Clínicas e Histocompatibilidade	1
	ULAP - Unidade de Laboratório de Anatomia Patológica	4
	UMI - Unidade Materno Infantil	3
	URIM - Unidade Renal	4
	USNM - Unidade do Sistema Neuro-Muscular	3
	USTO - Unidade de Sistema Traumato-Ortopedia	3
	USU - Unidade do Sistema Urológico	2
	Total Reclamação	90
Solicitação	DGC - Coloproctologia	1
	DGP - Divisão De Gestão De Pessoas	4
	EBSERH - Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares	2
	HU-UFMA - Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão	3
	SAD - Setor De Apoio Diagnóstico	1
	SERAS - UPE - Unidade de Pacientes Externos	22
	SIF - Setor de Infraestrutura Física	1

	UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	1
	UCM - Unidade de Clínica Médica	1
	UCOM - Unidade de Compras	2
	UDMG - Unidade de Diagnóstico por Métodos Gráficos	1
	UNIPLA - Humanização	1
	USNM - Unidade do Sistema Neuro-Muscular	1
Total Solicitação		41
Sugestão	DGC - Unidade de Oftalmologia	1
	GA - Gerência Administrativa	1
	HU-UFMA - Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão	2
	SHH - Nutrição - Produção	1
	UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	1
	UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	2
Total Sugestão		8
Total Geral		155

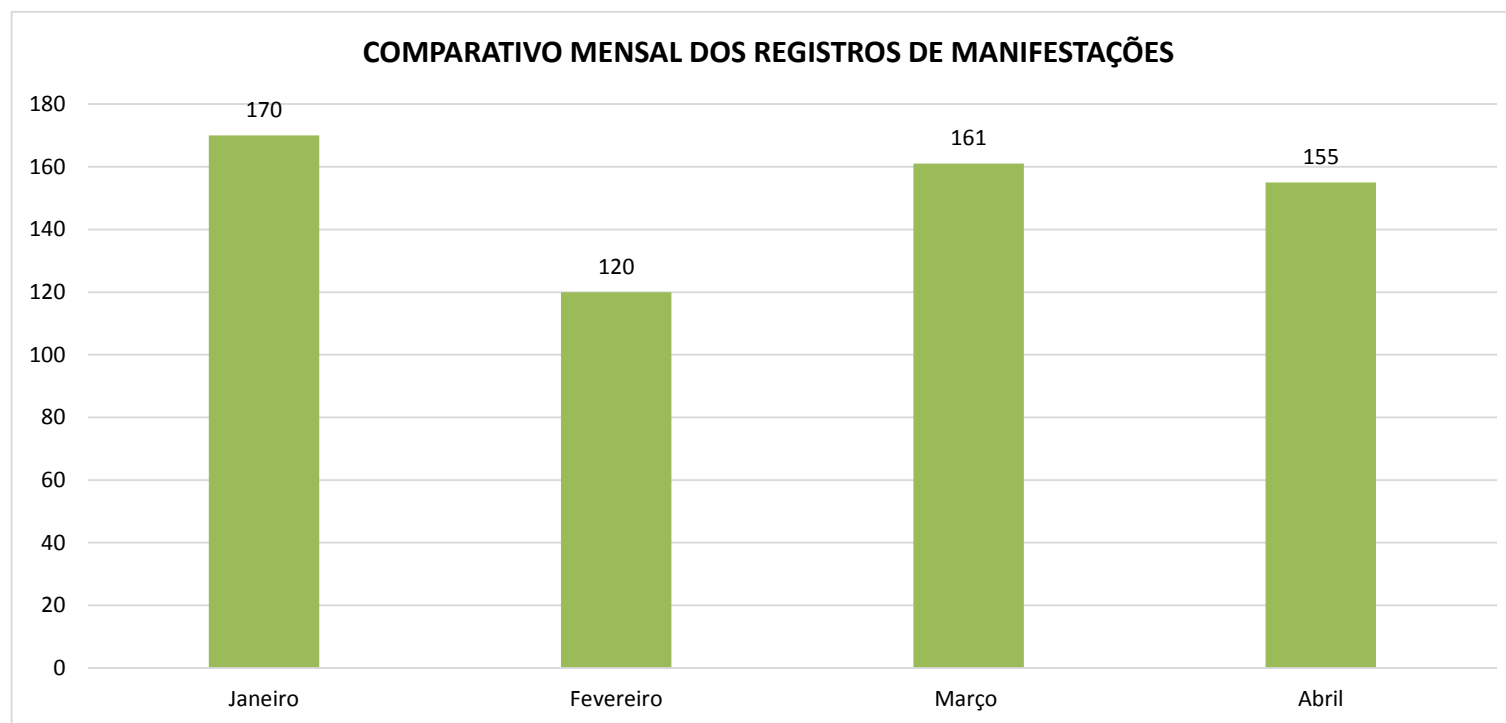


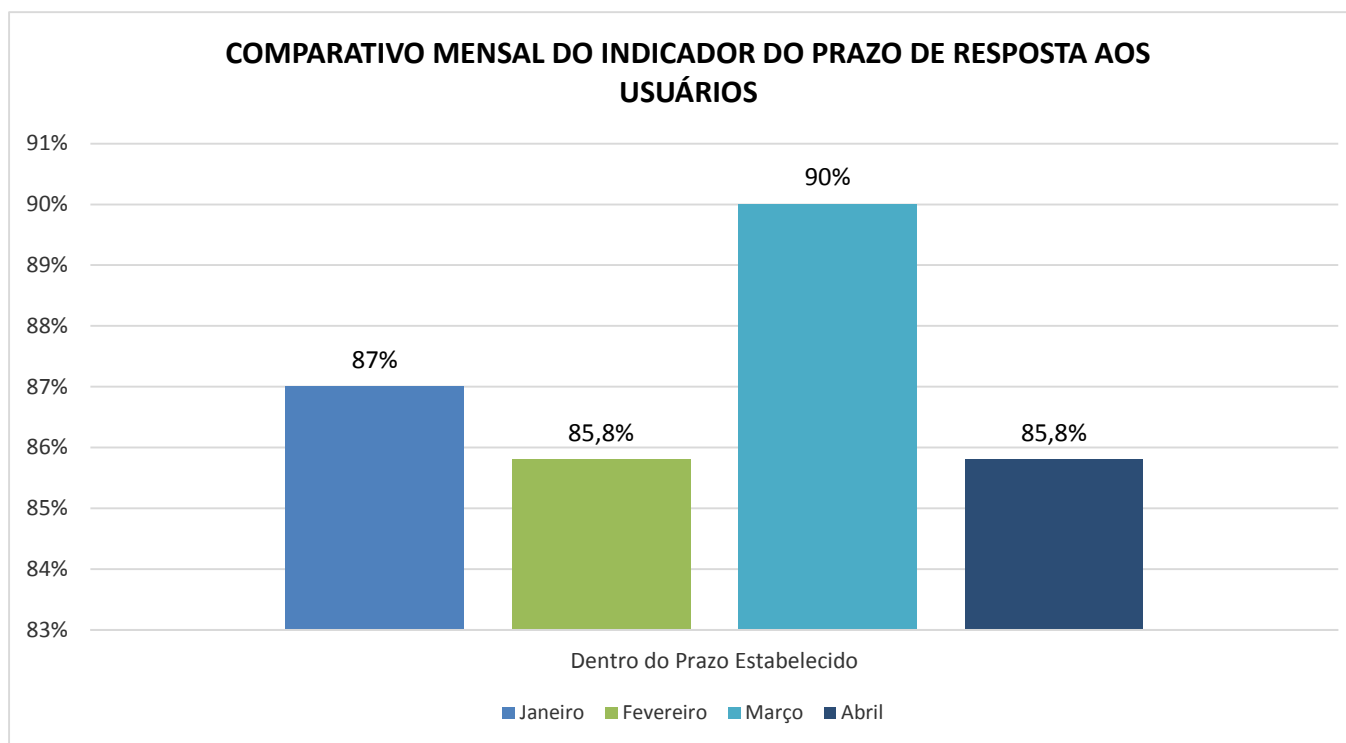
Em: 26/05/2017



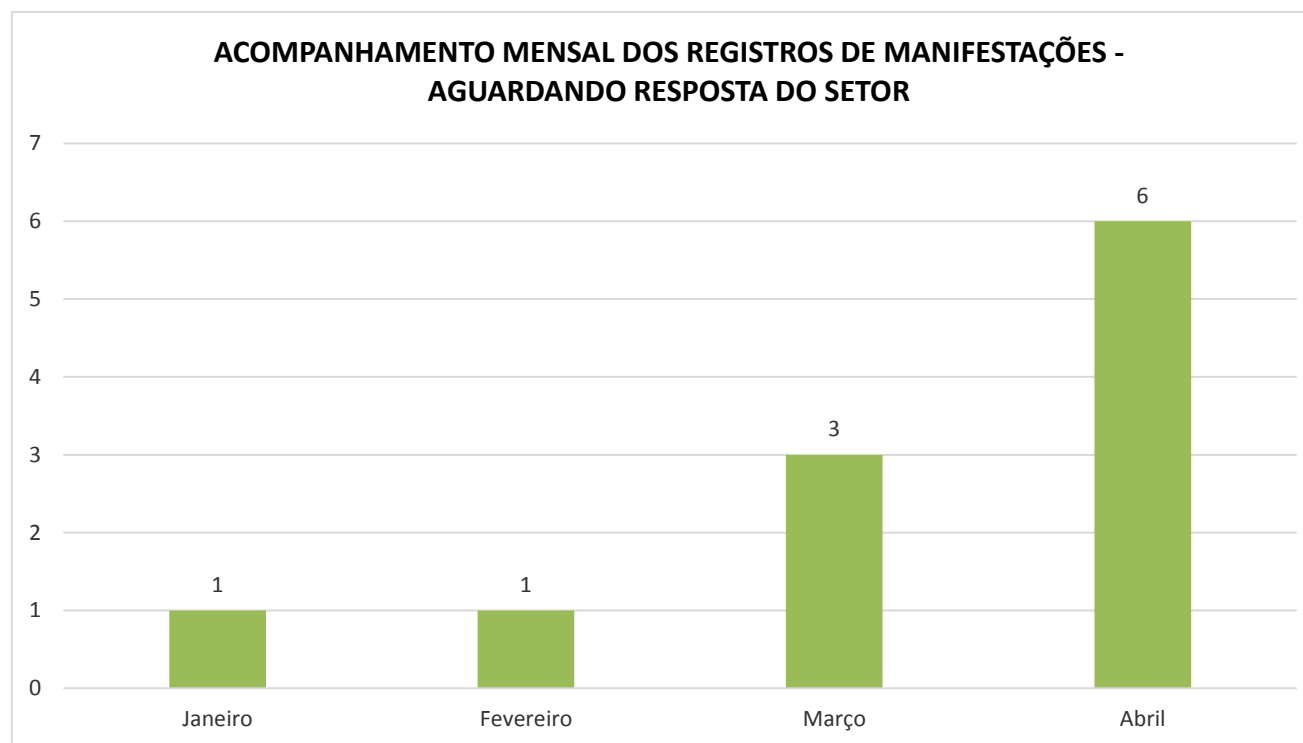
Em: 26/05/2017

Observação: 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.





Observação: 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.



Em: 26/05/2017

Observação: 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.