



OUVIDORIA

Relatório dos Registros de Manifestações
Fevereiro 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

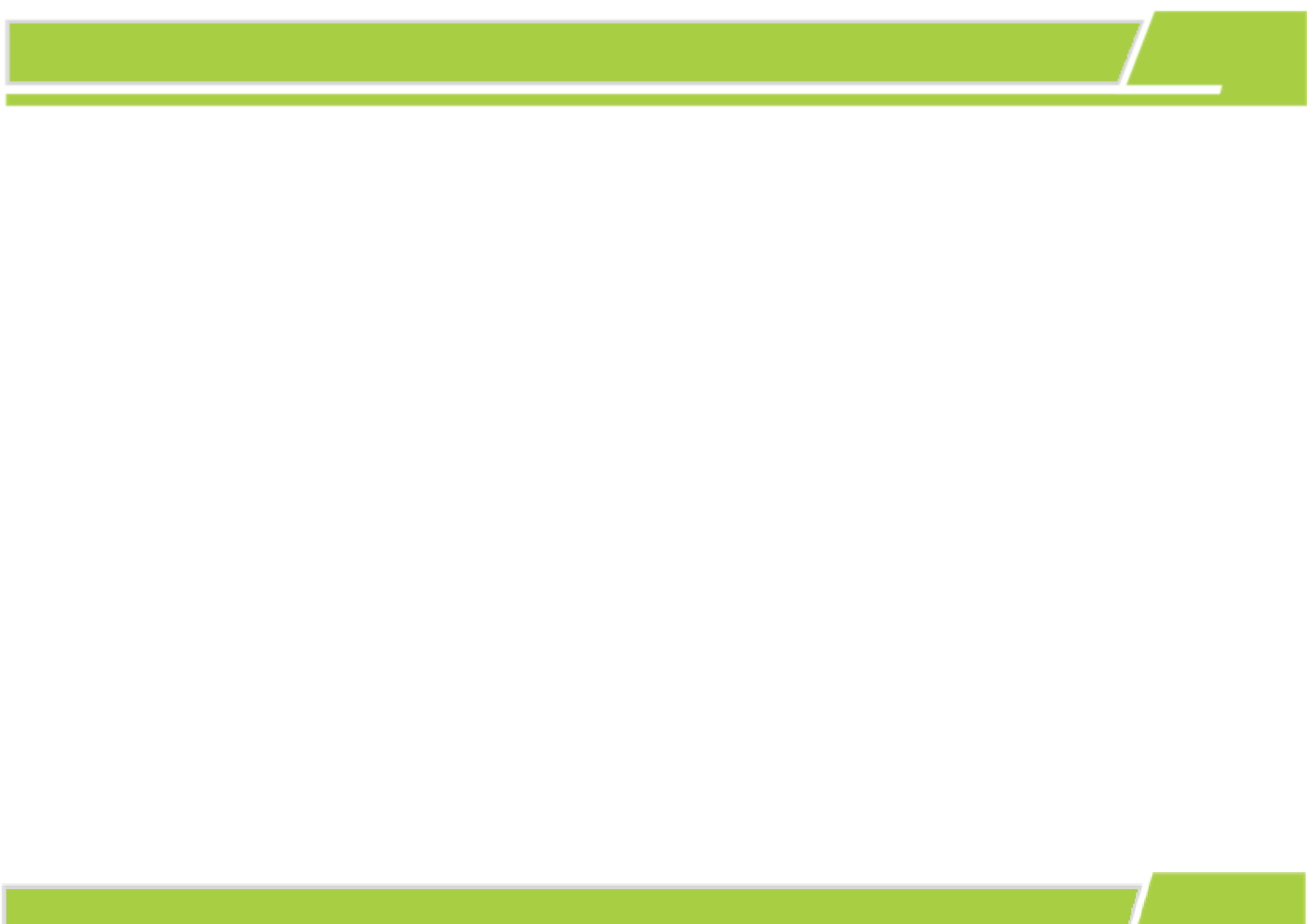
Maria de Fátima Mota Moraes

Bolsista

Valentina Silva de Abreu

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	05
REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES	06
DENÚNCIA	07
ELOGIO	08
RECLAMAÇÃO	09
SOLICITAÇÃO	10
SUGESTÃO	11
RELAÇÃO DAS ÁREAS APONTADAS COM DENÚNCIA, ELOGIO, RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO E SUGESTÃO	12
STATUS DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES	15
COMPARATIVO MENSAL DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES	16
COMPARATIVO MENSAL DOS STATUS DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES	17
COMPARATIVO MENSAL DO INDICADOR DE PRAZO DE RESPOSTA AOS USUÁRIOS	18

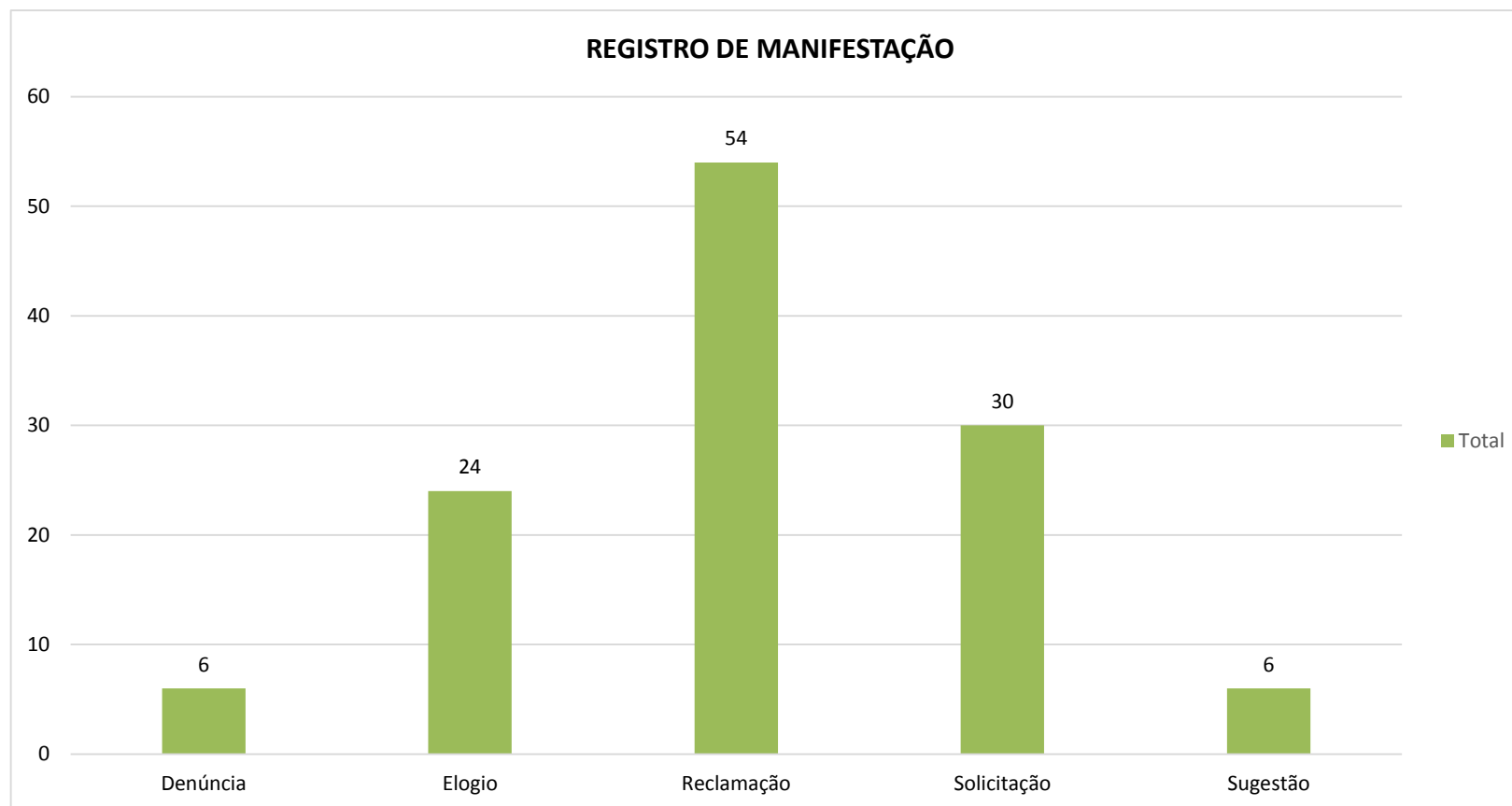


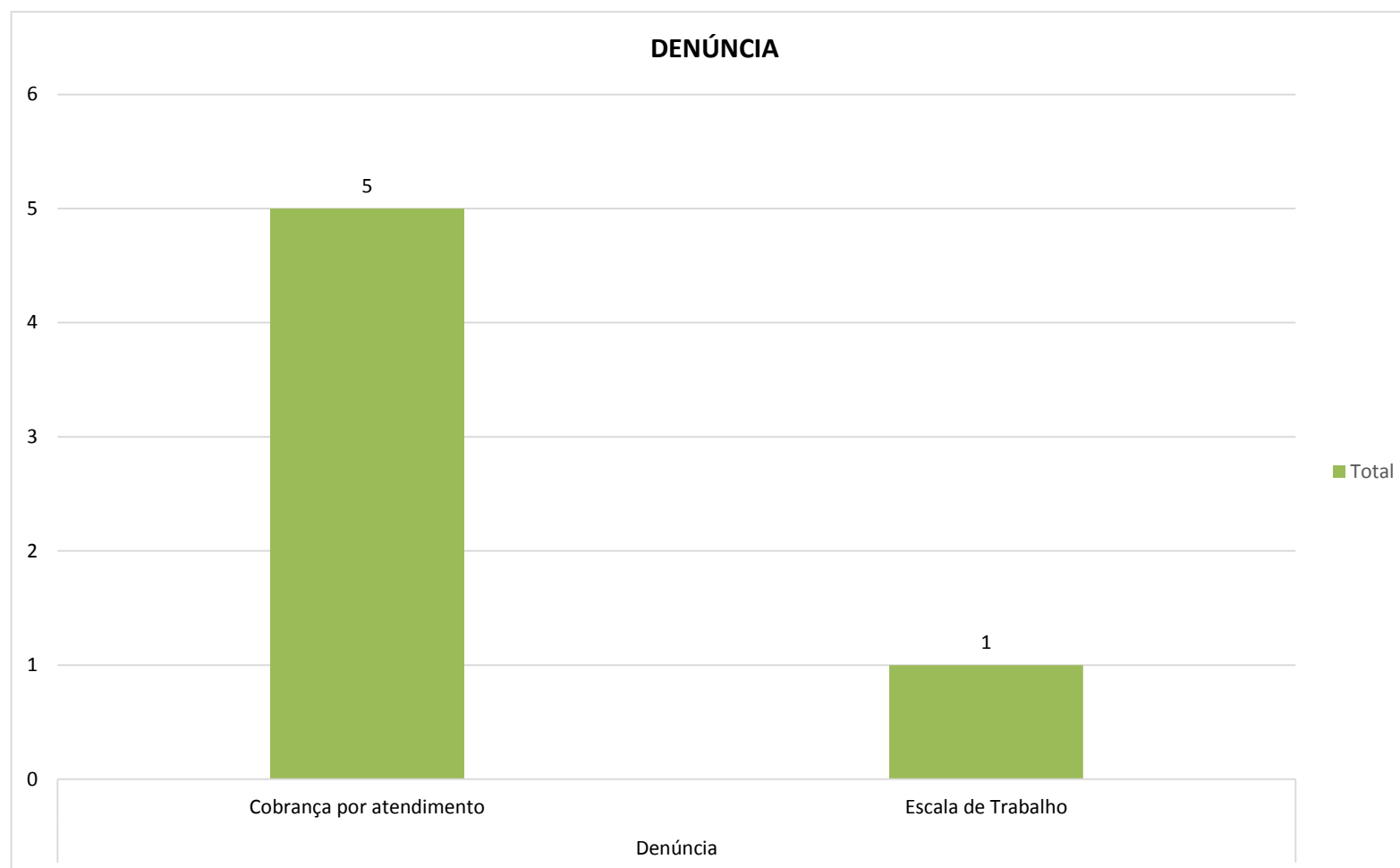
INTRODUÇÃO

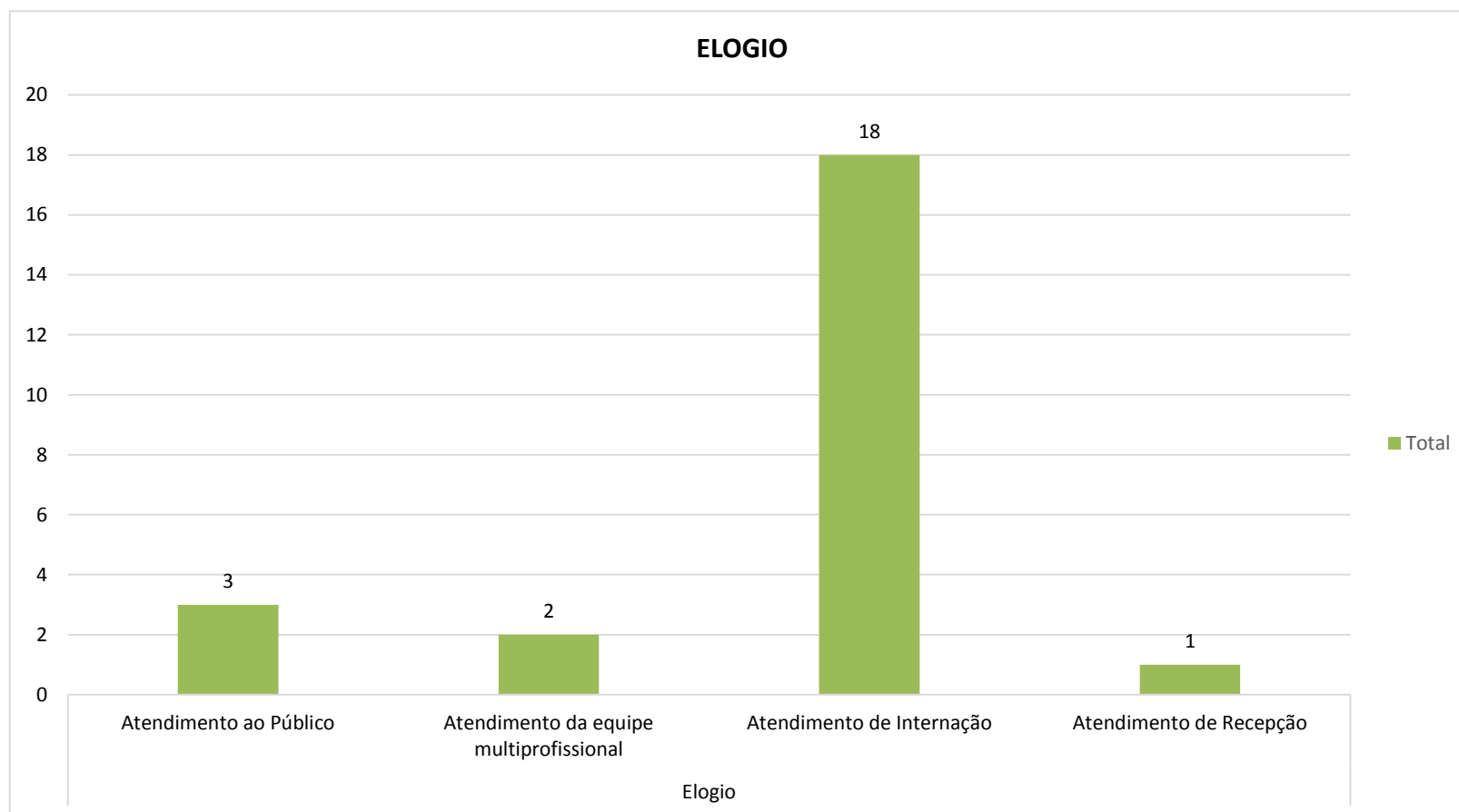
A Ouvidoria apresenta o relatório dos registros de manifestações referentes ao mês de fevereiro de 2017, nas Unidades Presidente Dutra e Materno Infantil, além das Unidades Externas Ambulatoriais. Tais registros foram cadastrados no Sistema de Informações Gerenciais (SIG EBSE RH – Ouvidoria).

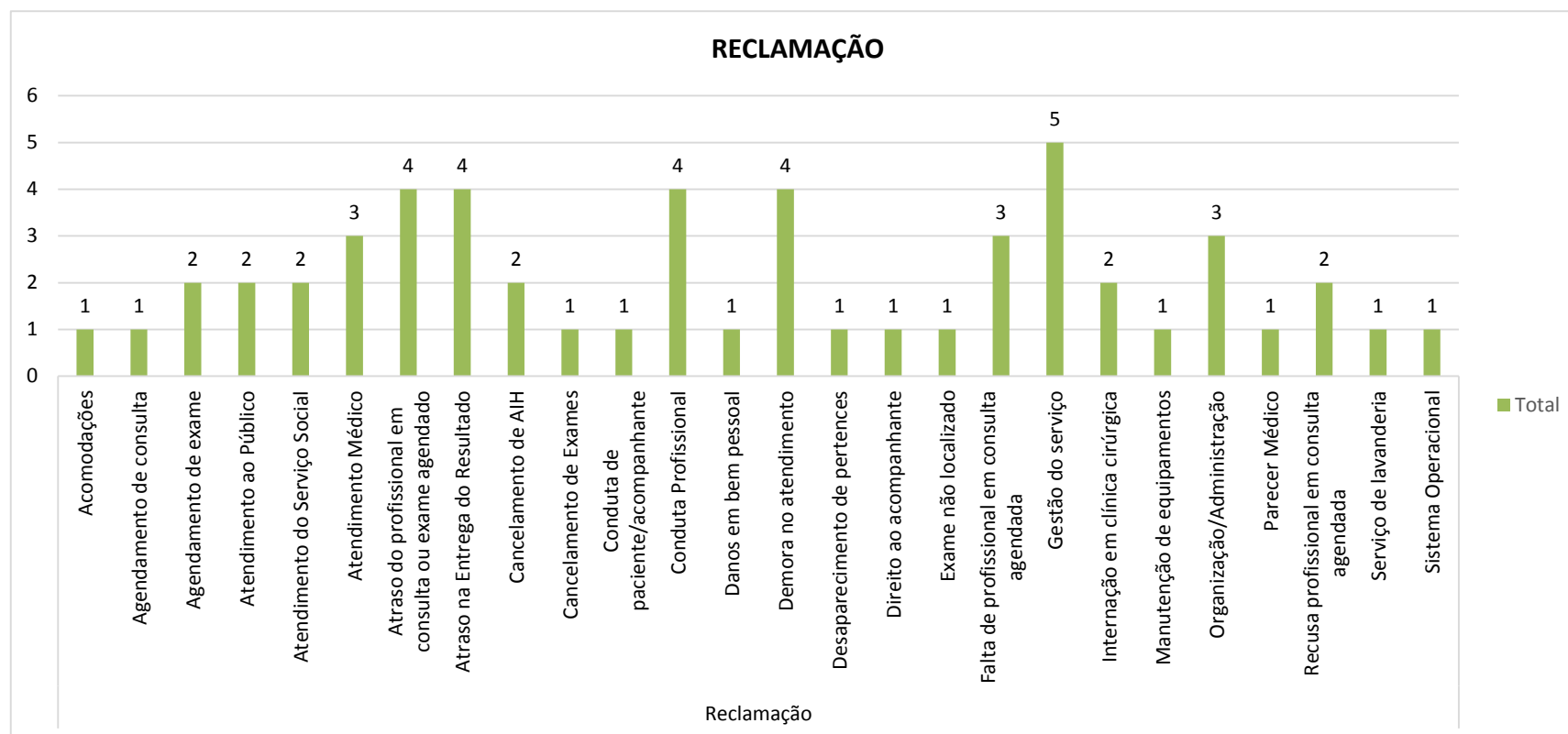
No referido mês, a Ouvidoria registrou cento e vinte (120) manifestações, sendo cinquenta e quatro (54) reclamações, trinta (30) solicitações, vinte e quatro (24) elogios, seis (6) denúncias e seis (6) sugestões.

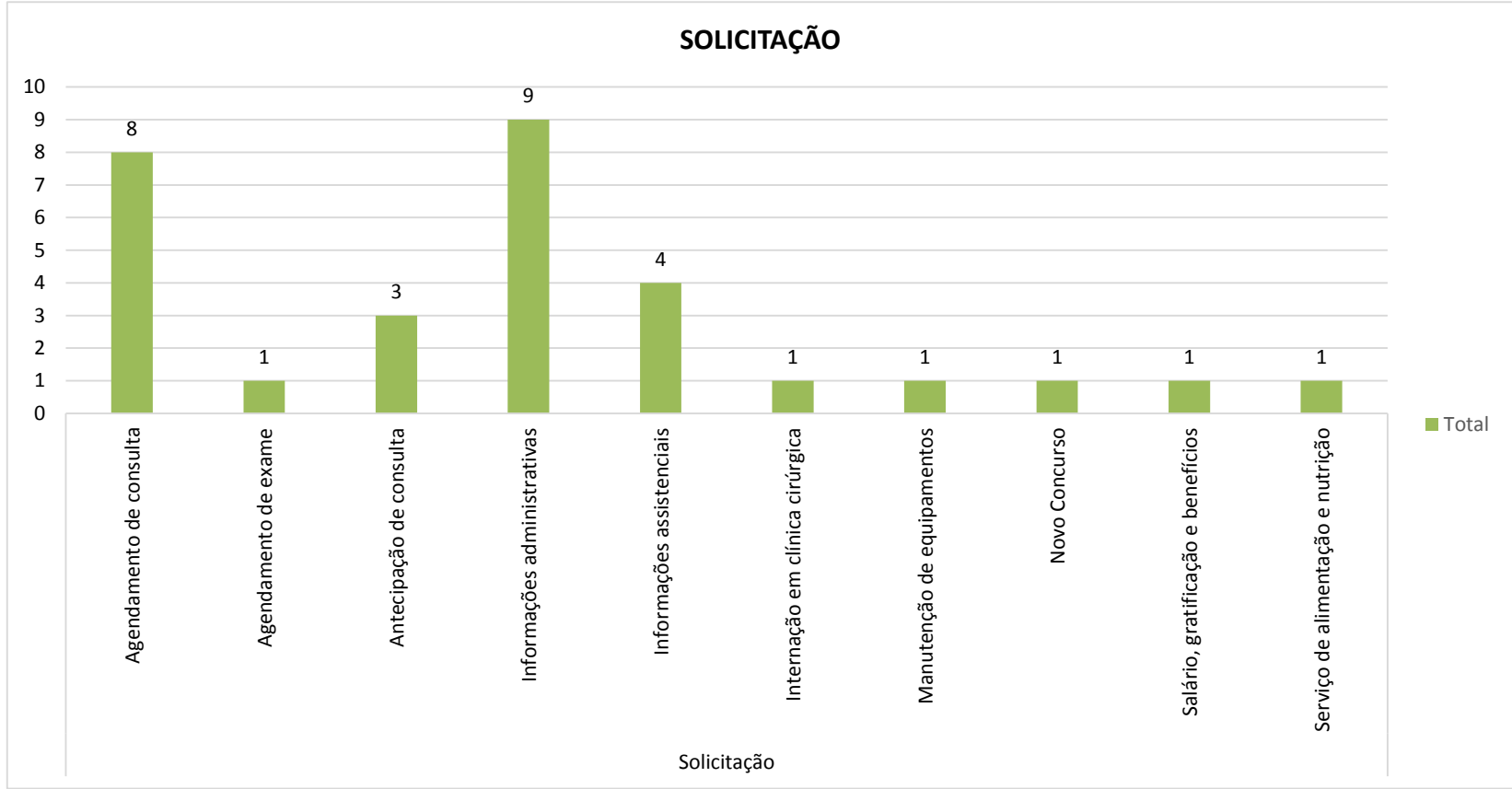
Leva-se em consideração que os registros 54205, 65782, 64242, 64519, e 64526 tiveram mudança de setor; a demanda 66011 fora realizada alteração na classificação, assim como os registros 65005 e 66195 tiveram modificações no assunto. Tais indicações se justificam por uma análise mais pontual após a efetivação do relato e conseqüente envio às áreas.

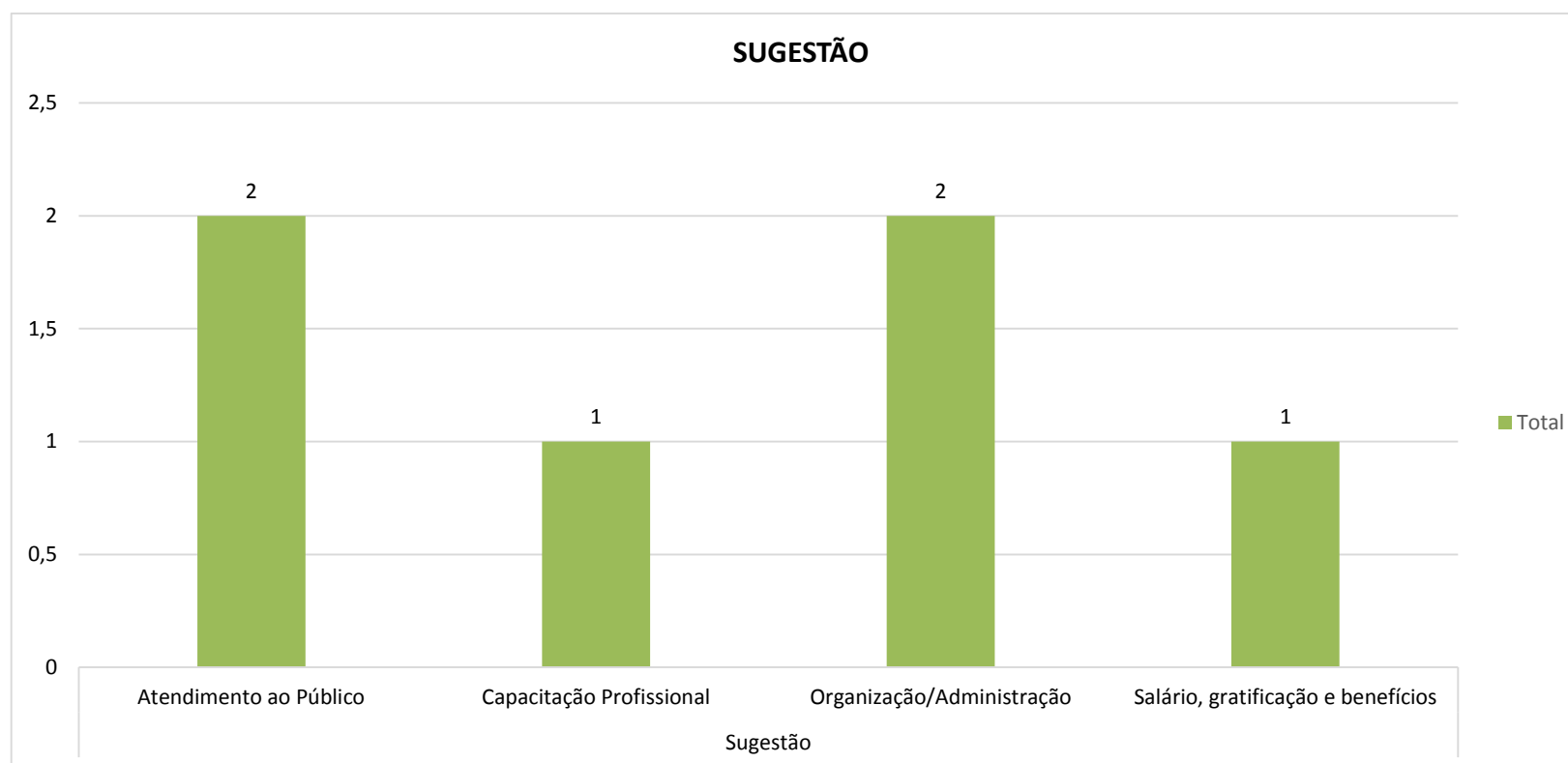








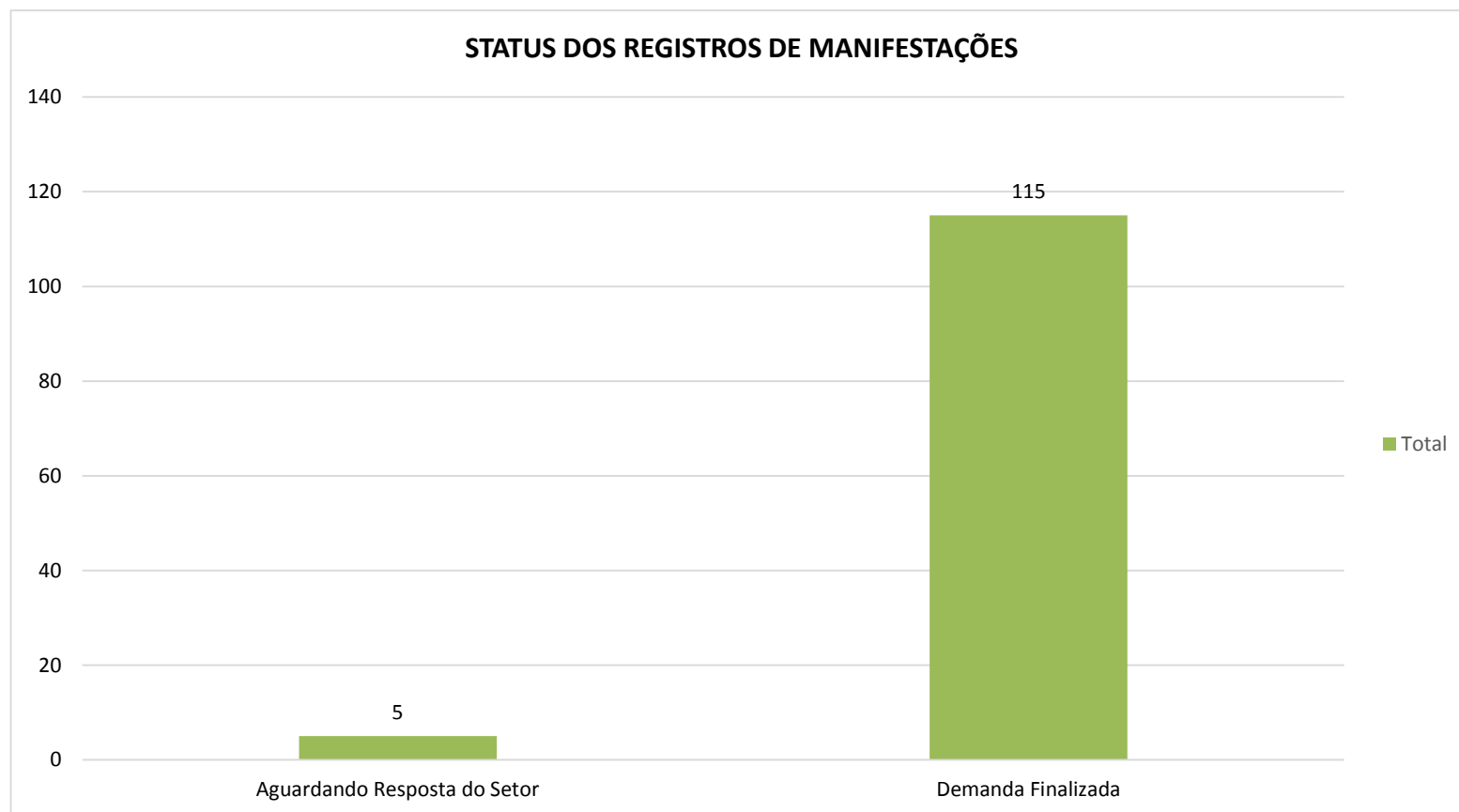




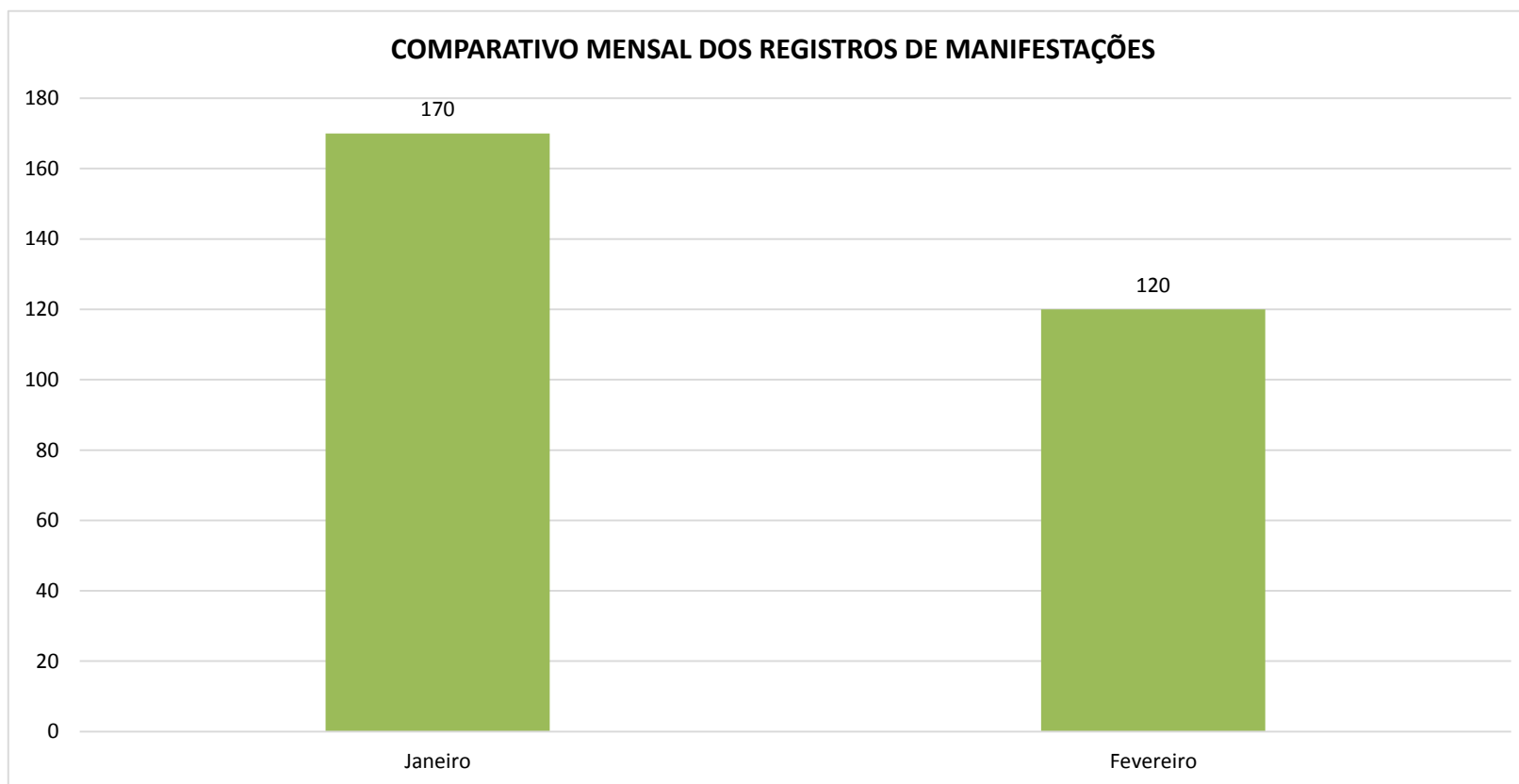
RELAÇÃO DAS ÁREAS APONTADAS COM DENÚNCIA, ELOGIO, RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO E SUGESTÃO		
Classificação	Departamento	Total
Denúncia	DGC - Unidade de Cuidado Intensivo Cardiológico	2
	GAS - Gerência De Atenção À Saúde	1
	UCICA - Unidade de Cuidados Intensivos e Clínico Adulto	2
	USTO - Unidade de Sistema Traumato-Ortopedia	1
Total Denúncia		6
Elogio	DADT - Unidade de Laboratório de Hemodinâmica	1
	DGC - Unidade de Oftalmologia	3
	GAS - Gerência De Atenção À Saúde	1
	SERAS – UPE – Unidade de Pacientes Externos	1
	SHH - Nutrição Produção	1
	UAO - Recepção	1
	UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	11
	UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	2
	UMI - Unidade Materno Infantil	2
	USTO - Unidade de Sistema Traumato-Ortopedia	1
Total Elogio		24
Reclamação	DGP - Divisão De Gestão De Pessoas	1
	HU-UFMA - Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão	1
	SERAS - NIR - Núcleo Interno de Regulação	2
	SERAS - UPE - Ambulatório de Cardiologia	4
	SERAS - UPE - Ambulatório de Cirurgia Cabeça e Pescoço	1
	SERAS - UPE - Ambulatório de Cirurgia Torácica	1
	SERAS - UPE - Ambulatório de Ginecologia	1
	SERAS - UPE - Ambulatório de Neurocirurgia	1
SERAS - UPE - Ambulatório de Oftalmologia	1	

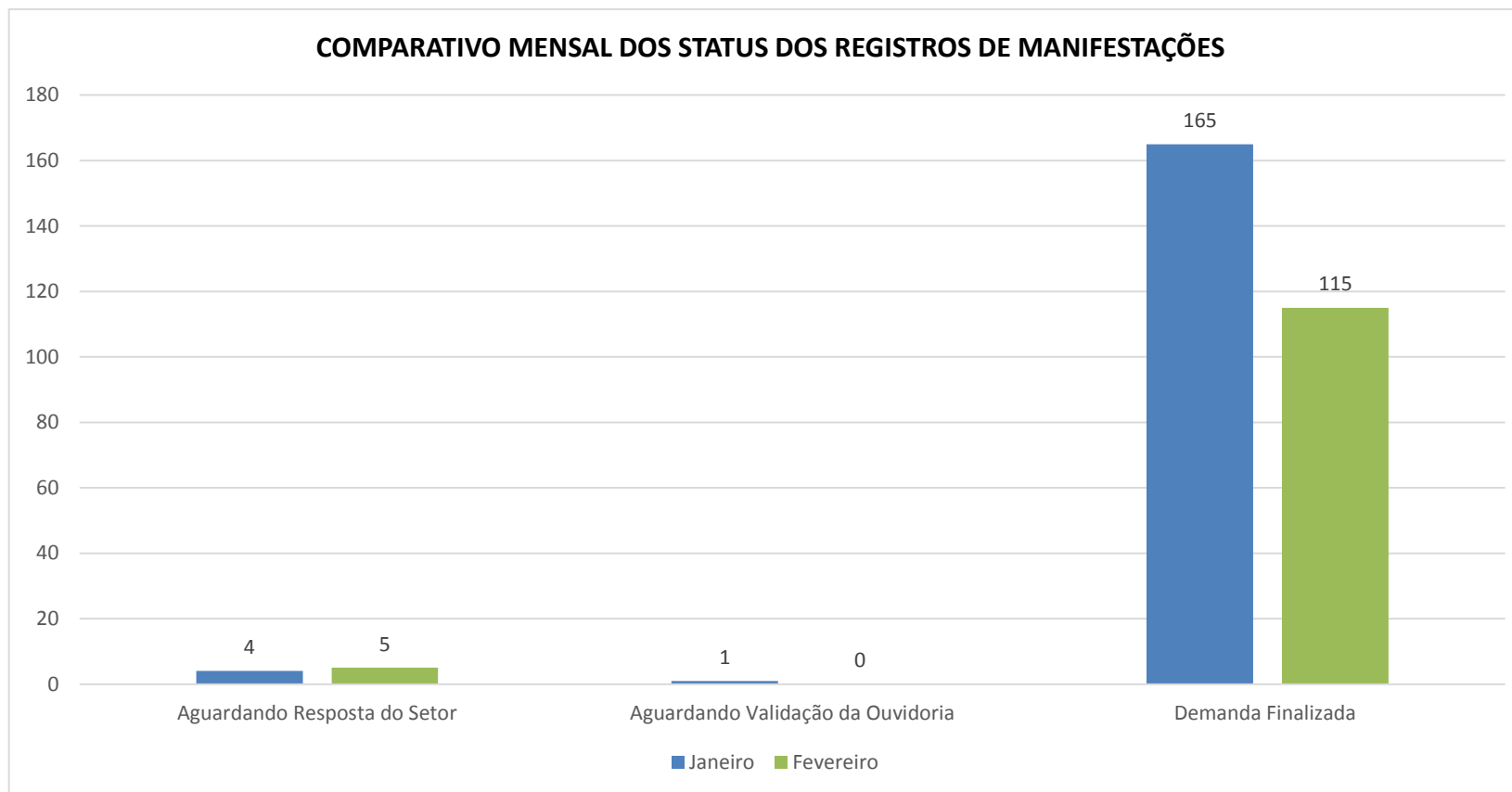
	SERAS - UPE - Unidade de Pacientes Externos	6
	SGPTI - Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação	1
	SHH - Higienização	1
	SHH - Lavanderia	1
	SIF - Setor de Infraestrutura Física	1
	UAC - Unidade de Atenção à Criança	2
	UAO - Segurança Patrimonial	3
	UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	5
	UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	6
	UCICA - Unidade de Cuidados Intensivos e Clínico Adulto	1
	UCIP - Unidade de Cuidados Intensivos Perinatais	1
	UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	6
	ULACH - Unidade de Laboratório de Análises Clínicas e Histocompatibilidade	2
	ULAP - Unidade de Laboratório de Anatomia Patológica	1
	UMI - Unidade Materno Infantil	2
	USTO - Unidade de Sistema Traumato-Ortopedia	2
Total Reclamação		54
Solicitação	DGC - Unidade de Oftalmologia	1
	DGP - Divisão De Gestão De Pessoas	6
	EBSERH - Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares	1
	HU-UFMA - Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão	1
	SERAS - UPE - Unidade de Pacientes Externos	12
	SHH - Nutrição Produção	1
	SIF - Setor de Infraestrutura Física	1
	UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	3
	UMI - Unidade Materno Infantil	2
	USNM - Unidade do Sistema Neuro-Muscular	1

	USU - Unidade do Sistema Urológico	1
Total Solicitação		30
Sugestão	EBSERH - Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares	1
	HU-UFMA - Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão	1
	SERAS - UPE - Unidade de Pacientes Externos	2
	UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	1
	UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	1
Total Sugestão		6
Total Geral		120

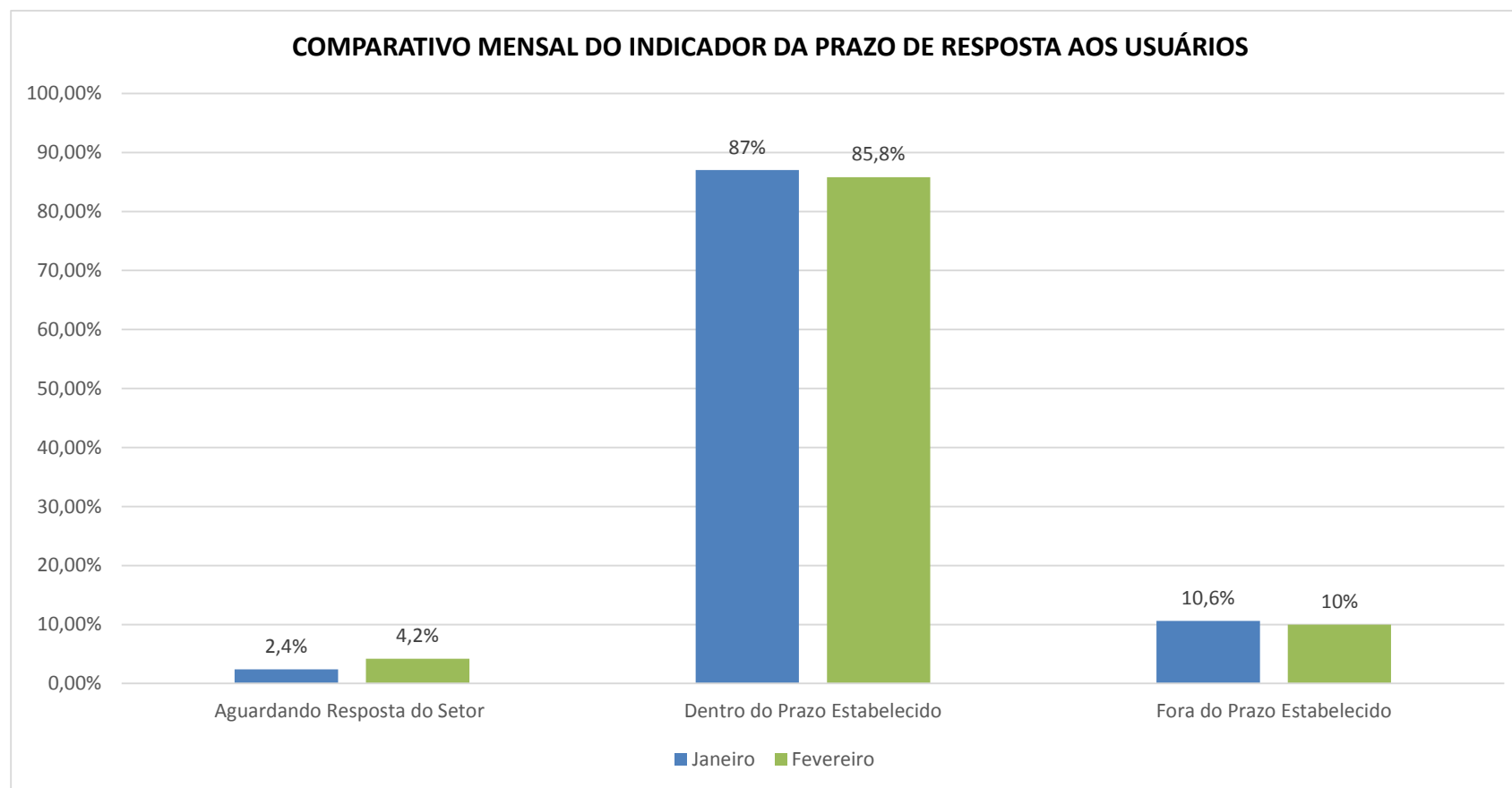


Em: 21/03/2017





Em: 21/03/2017



Em: 21/03/2017

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.