



OUVIDORIA

Relatório dos Registros de Manifestações
Janeiro 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

Bolsista

Valentina Silva de Abreu

SUMÁRIO

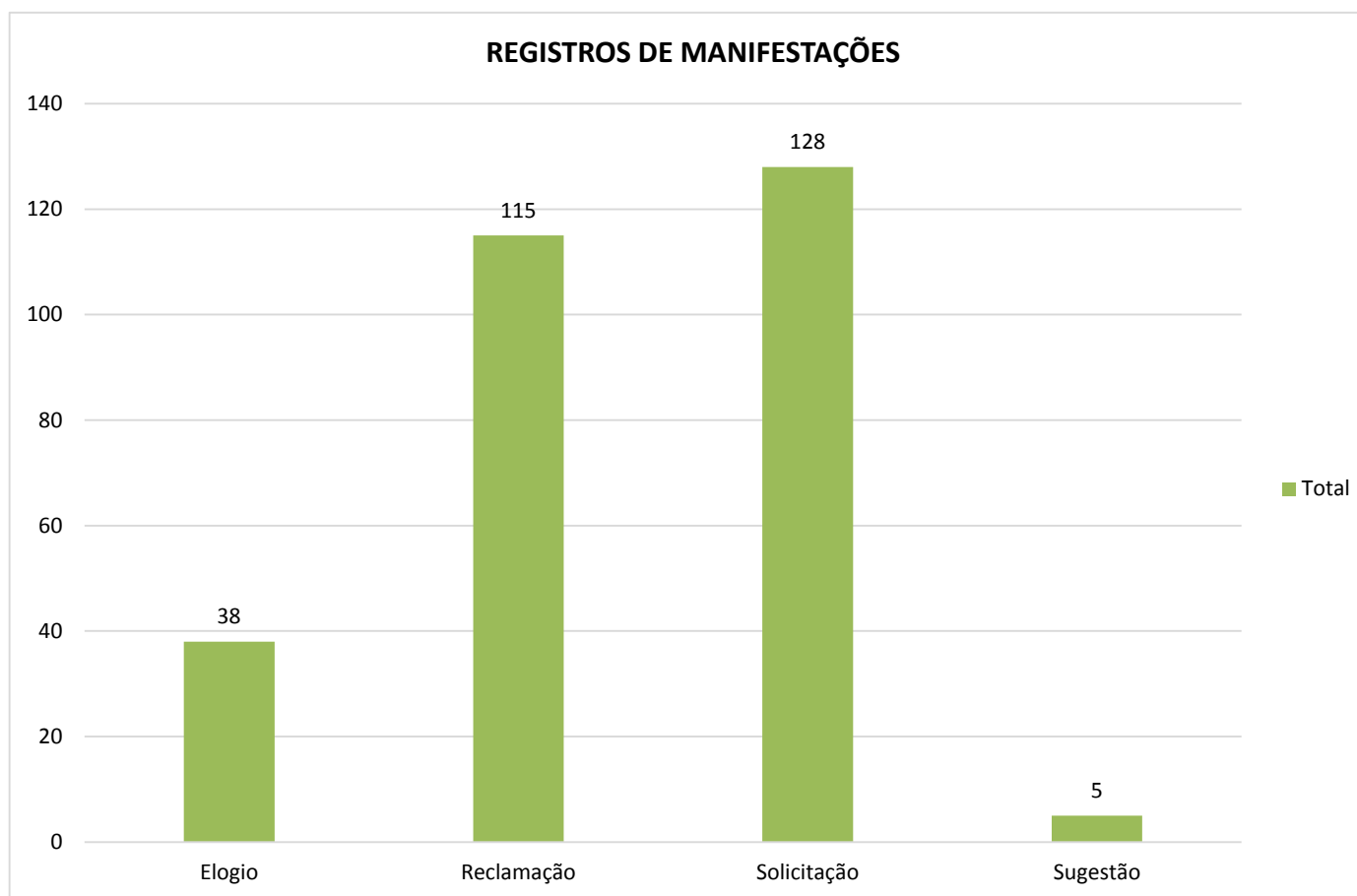
INTRODUÇÃO.....	04
REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES.....	05
REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES PROCEDENTES E NÃO PROCEDENTES.....	06
ELOGIO.....	07
RECLAMAÇÃO.....	08
SOLICITAÇÃO.....	09
SUGESTÃO.....	10
RELAÇÃO DAS ÁREAS APONTADAS COM ELOGIO, RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO E SUGESTÃO.....	11
STATUS GERAL DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES.....	14
STATUS DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES X ÁREAS APONTADAS.....	15
DEVOLUTIVA DE RESPOSTA AOS USUÁRIOS – JANEIRO 2018.....	18

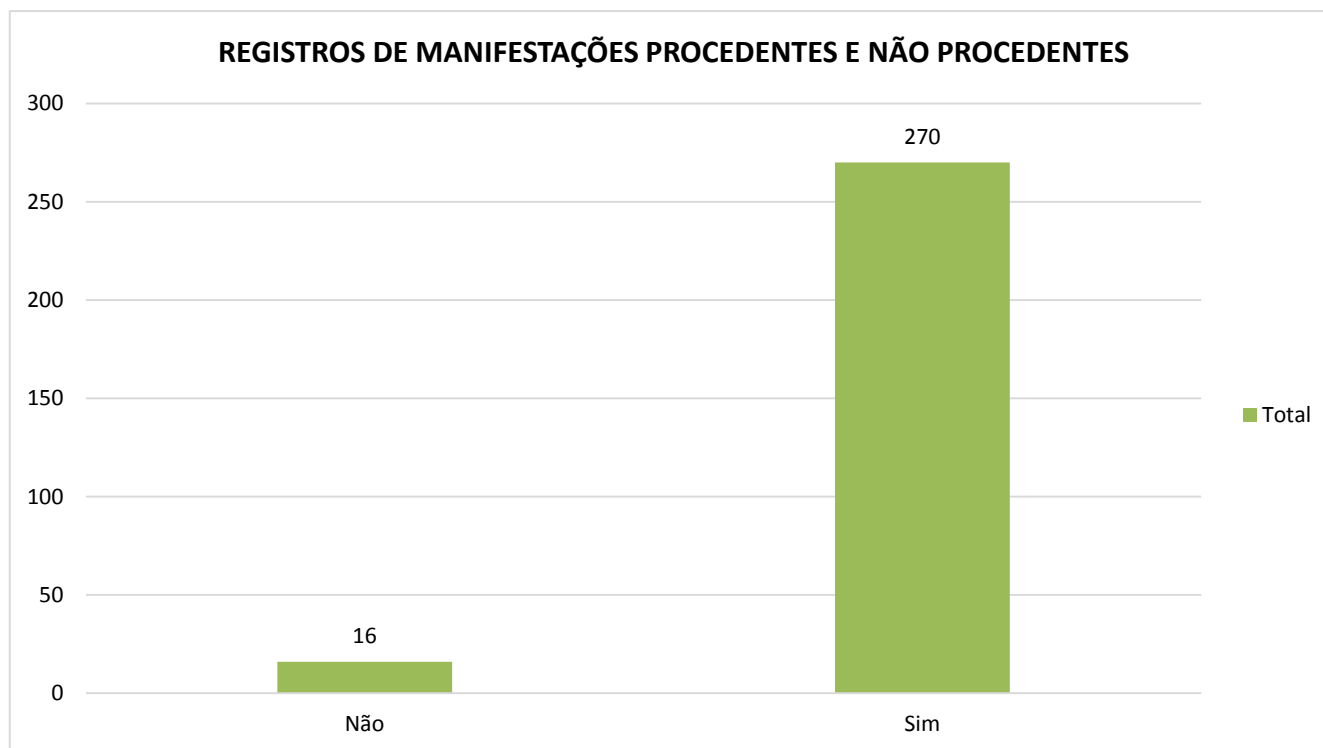
INTRODUÇÃO

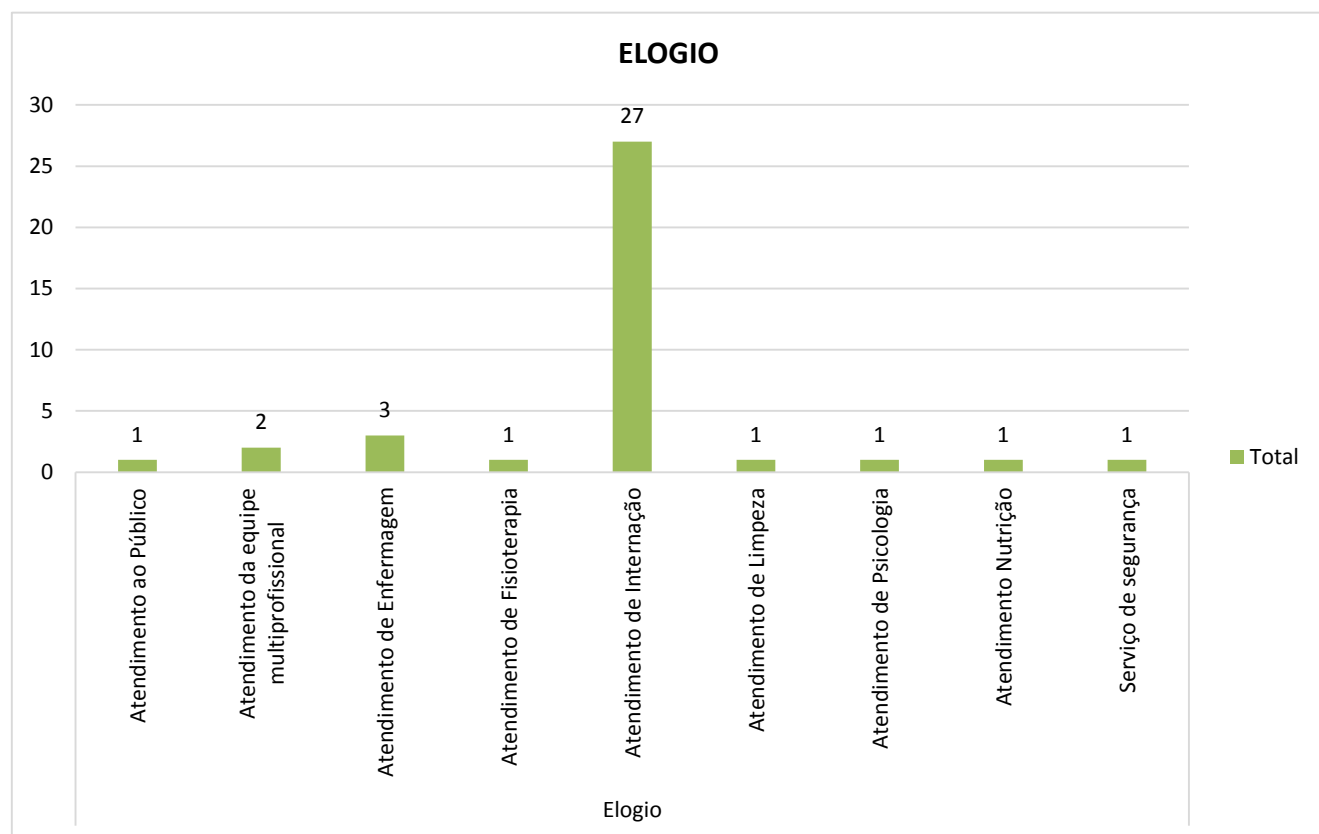
A Ouvidoria apresenta o relatório dos registros de manifestações referentes ao mês de janeiro de 2018, nas Unidades Presidente Dutra e Materno Infantil, além das Unidades Externas Ambulatoriais. Tais registros foram cadastrados no Sistema de Informações Gerenciais (SIG EBSERH – Ouvidoria).

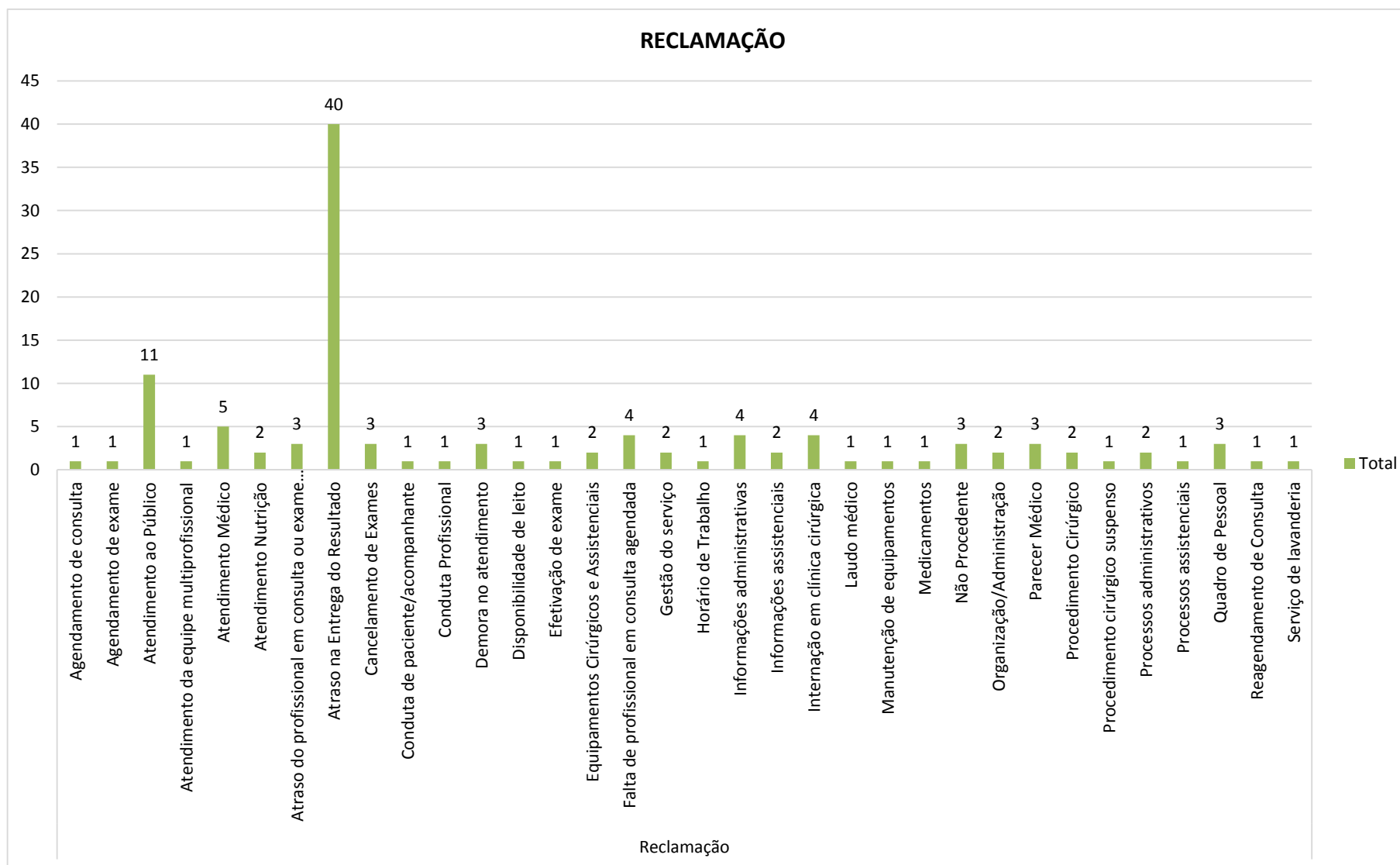
No referido mês, a Ouvidoria registrou duzentas e oitenta e seis (286) manifestações, sendo cento e vinte e oito (128) solicitações, cento e quinze (115) reclamações, trinta e oito (38) elogios e cinco (5) sugestões.

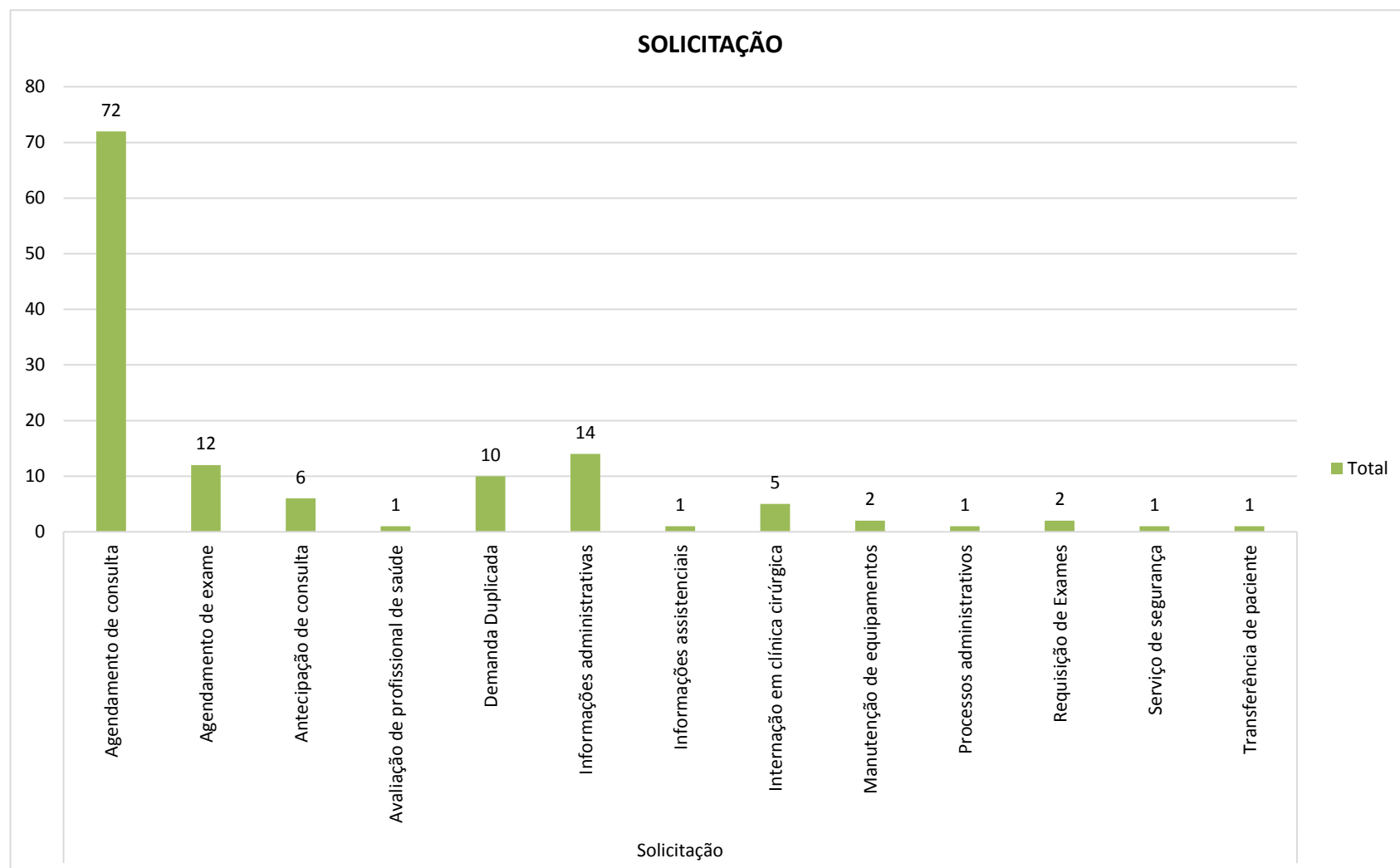
Leva-se em consideração que os registros 99101, 98878, 98829, 98817, 98735, 98527, 98330, 98294, 98262, 98114, 98092, 98074, 97992, 97940, 97907, 97881, 97876, 97778, 97655, 97518, 97467, 97245, 97204, 97148, 97116, 97077, 96896, 96839, 96795, 96709, 96587, 95979, 95968, tiveram mudança de categoria; nas demandas 98812, 98619, 96597, 96314 e 96116, foram realizadas alterações no assunto; nas manifestações 98795, 98146 e 98139, foi realizada mudança no setor, inclusão de setor e alteração na procedência, respectivamente. Tais indicações se justificam por uma análise mais pontual após a efetivação do relato e conseqüente envio às áreas.

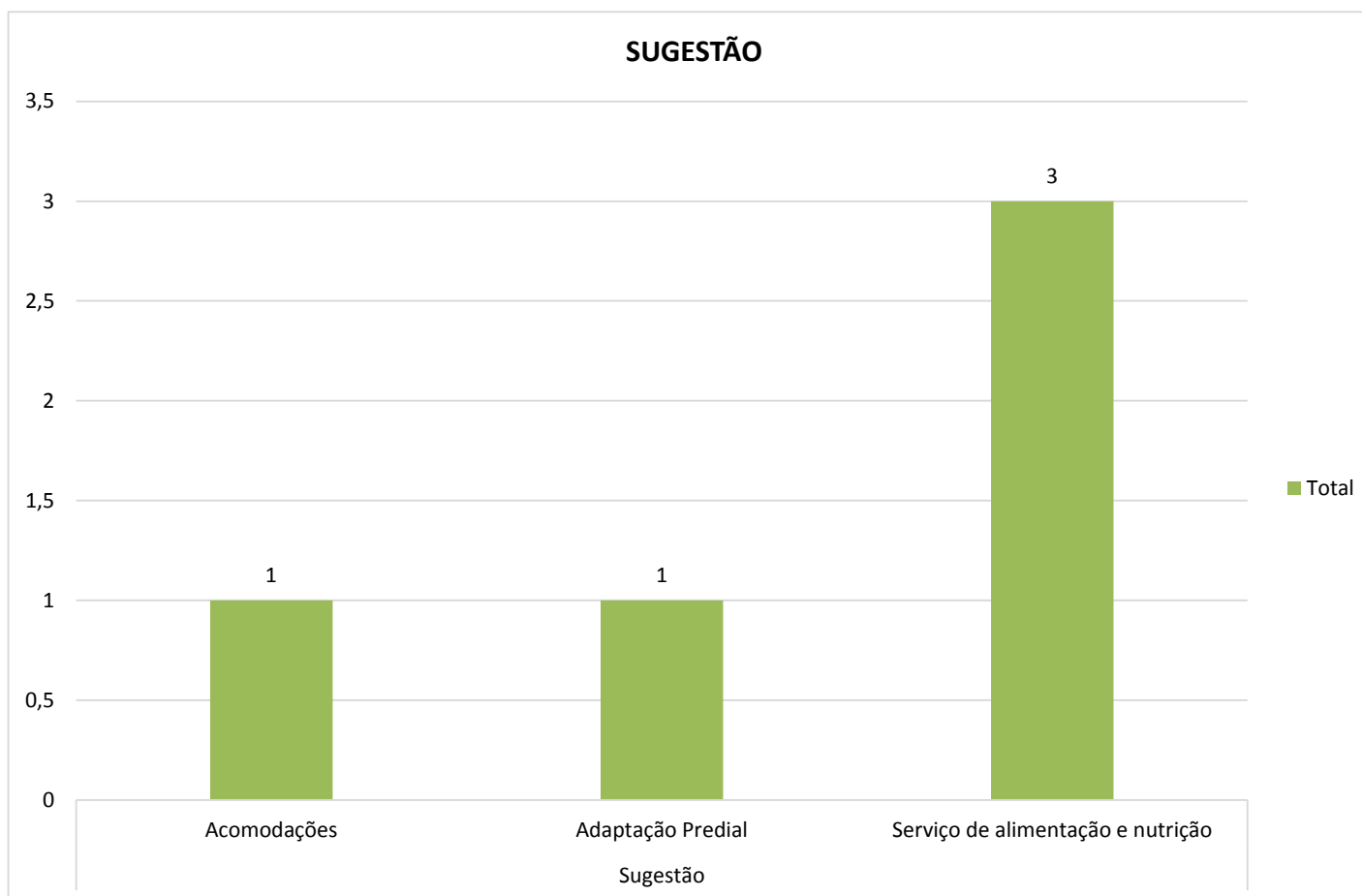








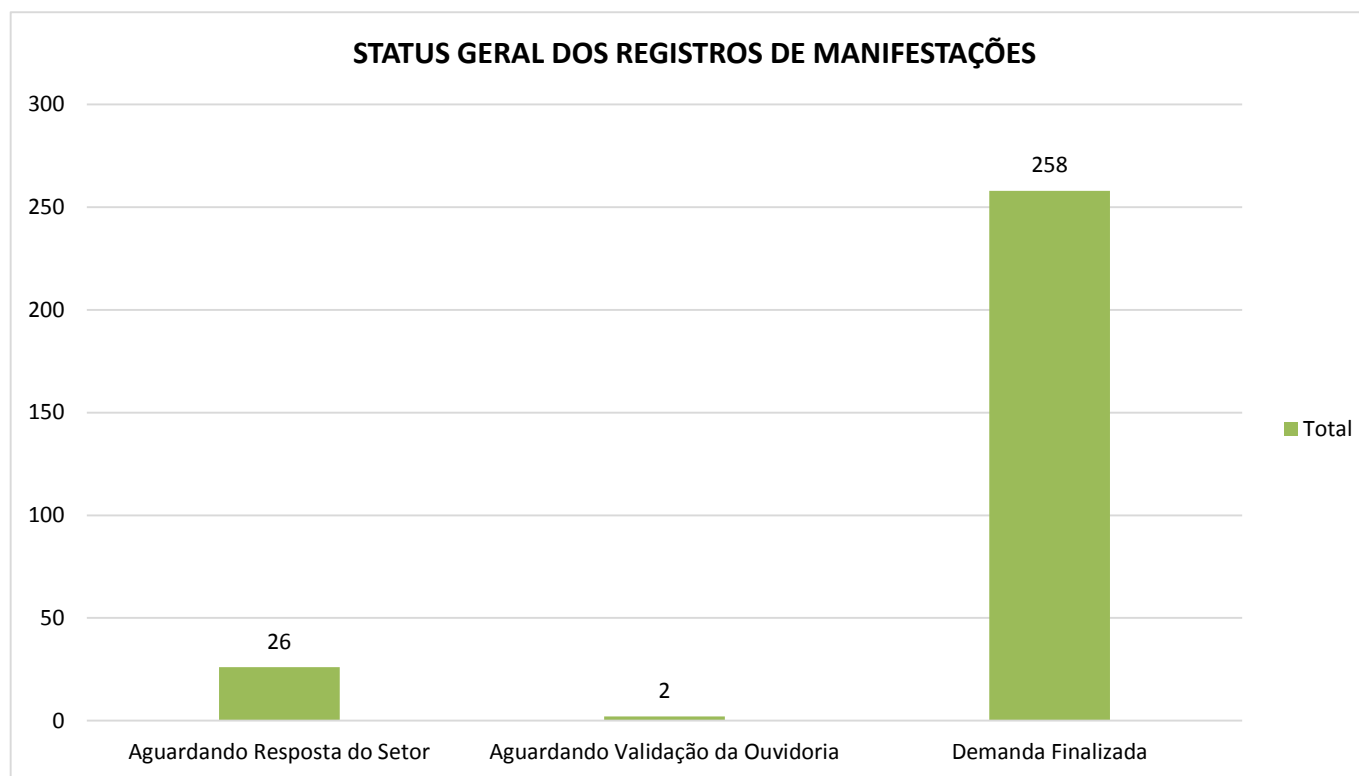




RELAÇÃO DAS ÁREAS APONTADAS COM ELOGIO, RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO E SUGESTÃO		
Classificação	Departamento	Total
Elogio	DADT - Unidade de Laboratório de Hemodinâmica	1
	DGC - Banco de Leite Humano	1
	DGC - Unidade de Cuidado Intensivo Cardiológico	5
	DGC - Unidade de Oftalmologia	1
	SHH - Higienização	1
	UAO - Segurança Patrimonial	1
	UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	9
	UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	7
	UCIP - Unidade de Cuidados Intensivos Perinatais	4
	UCM - Unidade de Clínica Médica	4
	UMI - Unidade Materno Infantil	2
	USTO - Unidade de Sistema Traumato-Ortopedia	1
	UTRAN - Unidade de Transplantes	1
Total Elogio		38
Reclamação	DADT - Unidade de Diagnóstico por Endoscopia	1
	DADT - Unidade de Laboratório de Hemodinâmica	1
	DGC - Cirurgia Cardíaca	2
	DGC - Cuidados Paliativos	1
	DGC - PAPADOR	1
	DGC - Transporte de Pacientes	1
	DGC - Unidade do Sistema Respiratório	1
	DGP - Divisão De Gestão De Pessoas	2
	HU-UFMA - Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão	4
	SENC - Setor de Engenharia Clínica	2
	SERAS - SAM - Serviço de Arquivo Médico	1
	SERAS - UPE - Ambulatório de Cardiologia	1

	SERAS - UPE - Ambulatório de Cirurgia Plástica	1
	SERAS - UPE - Ambulatório de Endocrinologia Pediátrica	1
	SERAS - UPE - Ambulatório de Nefrologia	1
	SERAS - UPE - Ambulatório de Ortopedia	1
	SERAS - UPE - Follow UP	1
	SERAS - UPE - Unidade de Pacientes Externos	9
	SHH - Lavanderia	1
	SIF - Setor de Infraestrutura Física	1
	UAC - Unidade de Atenção à Criança	7
	UAO - Recepção	1
	UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	3
	UCM - Unidade de Clínica Médica	3
	UCRPA - Unidade Cirúrgica e RPA	2
	UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	46
	UDMG - Unidade de Diagnóstico por Métodos Gráficos	1
	UFC - Unidade de Farmácia Clínica	1
	ULACH - Unidade de Laboratório de Análises Clínicas e Histocompatibilidade	2
	ULAP - Unidade de Laboratório de Anatomia Patológica	1
	UMI - Unidade Materno Infantil	3
	UPME - Unidade de Processamento de Materiais Esterilizados	1
	URIM - Unidade de Rim	3
	USNM - Unidade do Sistema Neuro-Muscular	1
	USTO - Unidade de Sistema Traumato-Ortopedia	2
	USU - Unidade do Sistema Urológico	4
Total Reclamação		115
Solicitação	DGP - Divisão de Gestão De Pessoas	17
	EBSERH - Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares	1
	GA - Gerência Administrativa	1

	HU-UFMA - Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão	2
	OUVID - Ouvidoria	1
	SERAS - NIR - Núcleo Interno de Regulação	1
	SERAS - UPE - Ambulatório de Endocrinologia	1
	SERAS - UPE - Ambulatório de Endocrinologia Pediátrica	1
	SERAS - UPE - Unidade de Pacientes Externos	83
	SIF - Setor de Infraestrutura Física	2
	UAC - Unidade de Atenção à Criança	1
	UAO - Segurança Patrimonial	1
	UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	1
	UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	4
	UCM - Unidade de Clínica Médica	1
	UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	6
	ULACH - Unidade de Laboratório de Análises Clínicas e Histocompatibilidade	2
	URIM - Unidade de Rim	1
	USU - Unidade do Sistema Urológico	1
	Total Solicitação	128
Sugestão	DLIH - Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar	1
	SHH - Nutrição Produção	3
	SIF - Setor de Infraestrutura Física	1
	Total Sugestão	5
	Total Geral	286



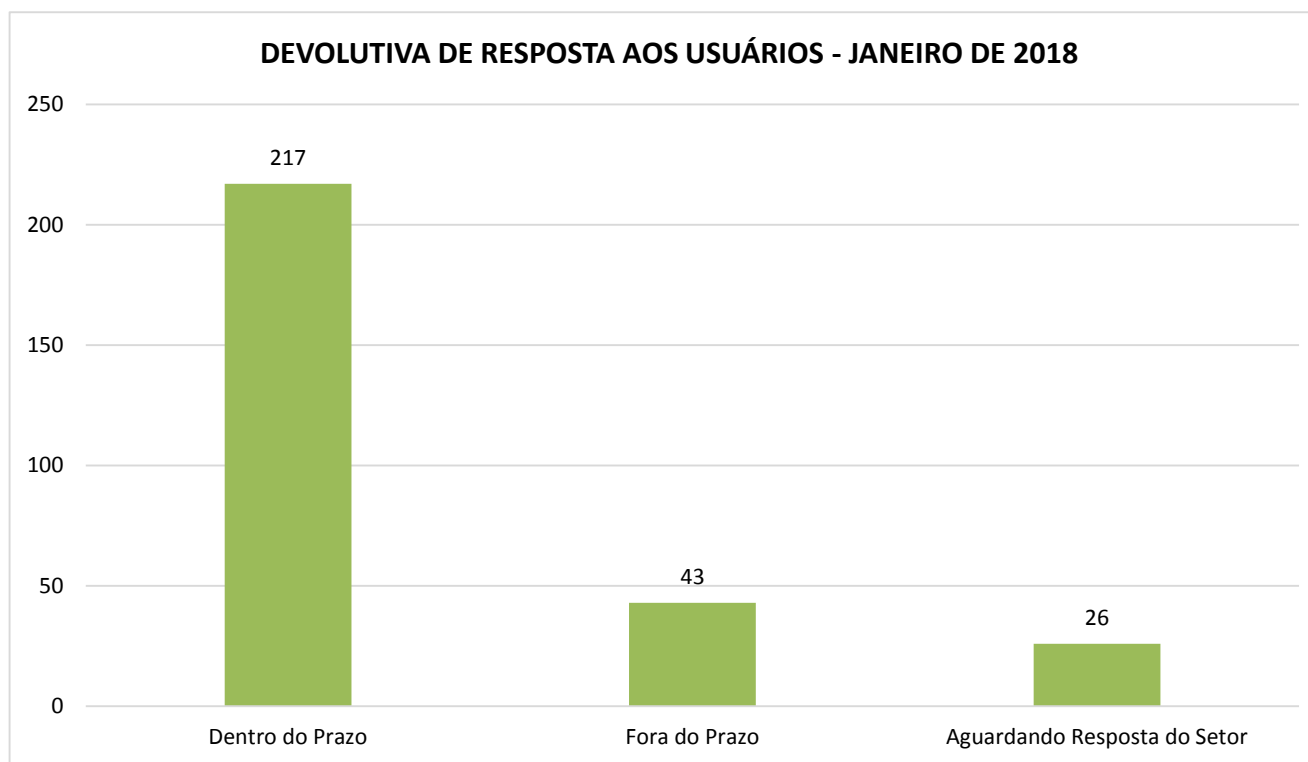
Em: 28/02/2018

STATUS DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES X ÁREAS APONTADAS		
Status	Departamento	Total
Aguardando Resposta do Setor	DADT - Unidade de Laboratório de Hemodinâmica	1
	SENC - Setor de Engenharia Clínica	1
	SERAS - UPE - Ambulatório de Endocrinologia Pediátrica	1
	SERAS - UPE - Unidade de Pacientes Externos	4
	UAC - Unidade de Atenção à Criança	1
	UCM - Unidade de Clínica Médica	1
	UCRPA - Unidade Cirúrgica e RPA	1
	UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	9
	UDMG - Unidade de Diagnóstico por Métodos Gráficos	1
	ULACH - Unidade de Laboratório de Análises Clínicas e Histocompatibilidade	1
	UMI - Unidade Materno Infantil	1
	USTO - Unidade de Sistema Traumato-Ortopedia	2
USU - Unidade do Sistema Urológico	2	
Total Aguardando Resposta do Setor		26
Aguardando Validação da Ouvidoria	DGC - Transporte de Pacientes	1
	UAC - Unidade de Atenção à Criança	1
Total Aguardando Validação da Ouvidoria		2
Demanda Finalizada	DADT - Unidade de Diagnóstico por Endoscopia	1
	DADT - Unidade de Laboratório de Hemodinâmica	1
	DGC - Banco de Leite Humano	1
	DGC - Cirurgia Cardíaca	2
	DGC - Cuidados Paliativos	1
	DGC - PAPADOR	1
	DGC - Unidade de Cuidado Intensivo Cardiológico	5
	DGC - Unidade de Oftalmologia	1
	DGC - Unidade do Sistema Respiratório	1

DGP - Divisão De Gestão De Pessoas	19
DLIH - Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar	1
EBSERH - Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares	1
GA - Gerência Administrativa	1
HU-UFMA - Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão	6
OUVID - Ouvidoria	1
SENC - Setor de Engenharia Clínica	1
SERAS - NIR - Núcleo Interno de Regulação	1
SERAS - SAM - Serviço de Arquivo Médico	1
SERAS - UPE - Ambulatório de Cardiologia	1
SERAS - UPE - Ambulatório de Cirurgia Plástica	1
SERAS - UPE - Ambulatório de Endocrinologia	1
SERAS - UPE - Ambulatório de Endocrinologia Pediátrica	1
SERAS - UPE - Ambulatório de Nefrologia	1
SERAS - UPE - Ambulatório de Ortopedia	1
SERAS - UPE - Follow UP	1
SERAS - UPE - Unidade de Pacientes Externos	88
SHH - Higienização	1
SHH - Lavanderia	1
SHH - Nutrição Produção	3
SIF - Setor de Infraestrutura Física	4
UAC - Unidade de Atenção à Criança	6
UAO - Recepção	1
UAO - Segurança Patrimonial	2
UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	13
UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	11
UCIP - Unidade de Cuidados Intensivos Perinatais	4
UCM - Unidade de Clínica Médica	7

	UCRPA - Unidade Cirúrgica e RPA	1
	UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	43
	UFC - Unidade de Farmácia Clínica	1
	ULACH - Unidade de Laboratório de Análises Clínicas e Histocompatibilidade	3
	ULAP - Unidade de Laboratório de Anatomia Patológica	1
	UMI - Unidade Materno Infantil	4
	UPME - Unidade de Processamento de Materiais Esterilizados	1
	URIM - Unidade de Rim	4
	USNM - Unidade do Sistema Neuro-Muscular	1
	USTO - Unidade de Sistema Traumato-Ortopedia	1
	USU - Unidade do Sistema Urológico	3
	UTRAN - Unidade de Transplantes	1
	Total Demanda Finalizada	258
	Total Geral	286

Em: 28/02/2018



Em: 28/02/2018

Obs.: No que diz respeito ao Indicador do Prazo de Resposta ao Usuário, tem-se um percentual de 75,9% de devolutiva dentro do prazo estabelecido.

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.