



OUVIDORIA

Relatório dos Registros de Manifestações
Agosto 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

Vannucy Régina Sousa Soares

Agentes Administrativos

Keliane Costa Ribeiro

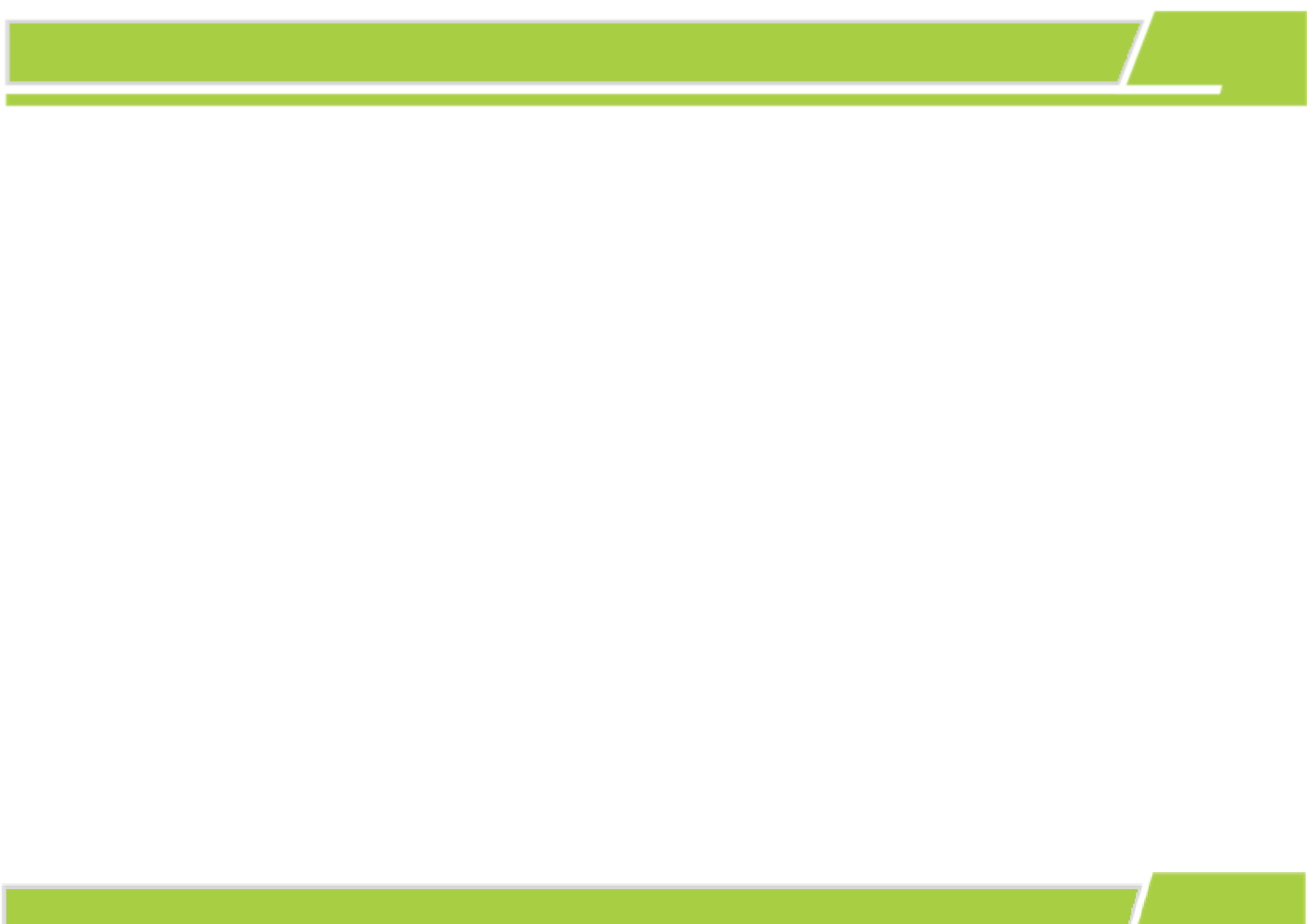
Maria de Fátima Mota Moraes

Bolsista

Valentina Silva de Abreu

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	05
REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES.....	06
REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES PROCEDENTES E NÃO PROCEDENTES.....	07
ELOGIO.....	08
RECLAMAÇÃO.....	09
SOLICITAÇÃO.....	10
SUGESTÃO.....	11
RELAÇÃO DAS ÁREAS APONTADAS COM ELOGIO, RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO E SUGESTÃO.....	12
STATUS GERAL DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES.....	16
STATUS DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES X ÁREAS APONTADAS.....	17
DEVOLUTIVA DE RESPOSTA AOS USUÁRIOS – AGOSTO 2017.....	20
COMPARATIVO MENSAL DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES.....	21
COMPARATIVO MENSAL DO INDICADOR DO PRAZO DE RESPOSTA AOS USUÁRIOS.....	22
ACOMPANHAMENTO MENSAL DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES – AGUARDANDO RESPOSTA DO SETOR.....	23

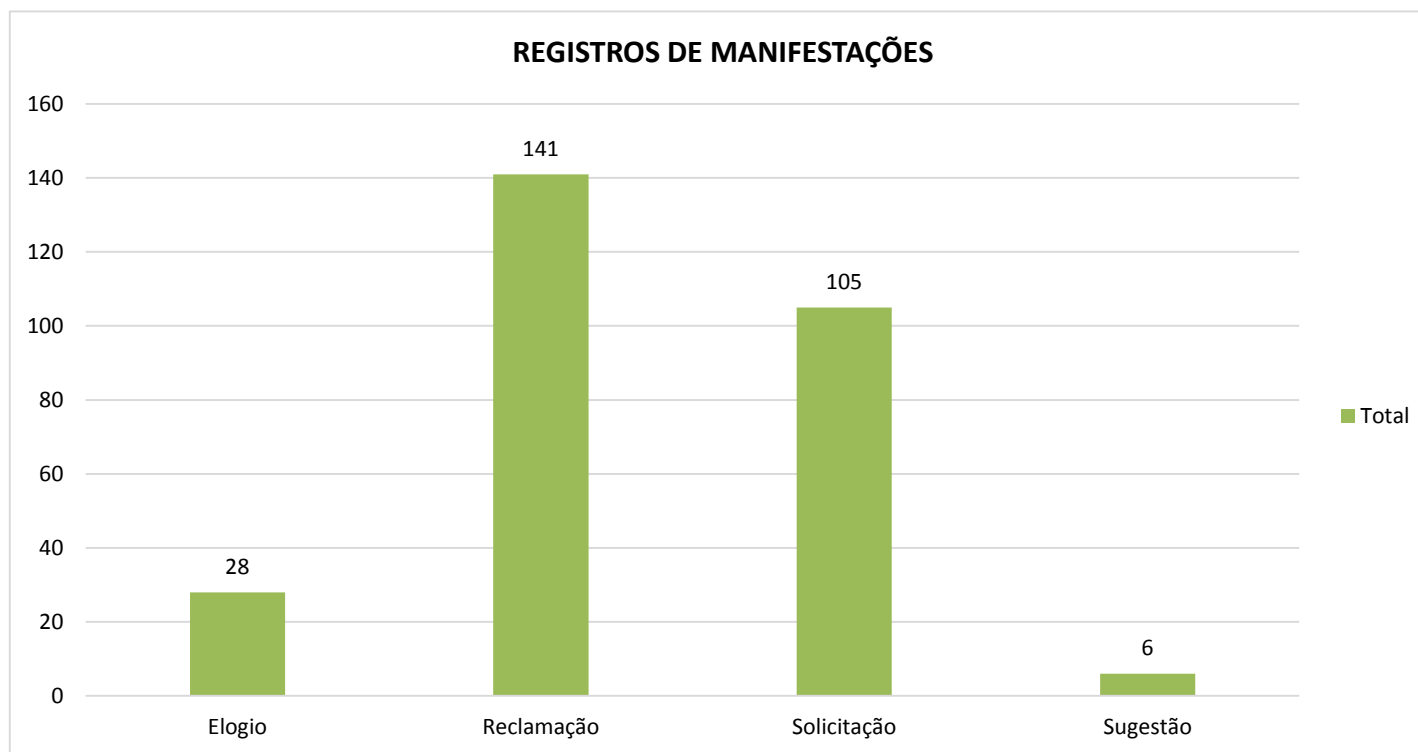


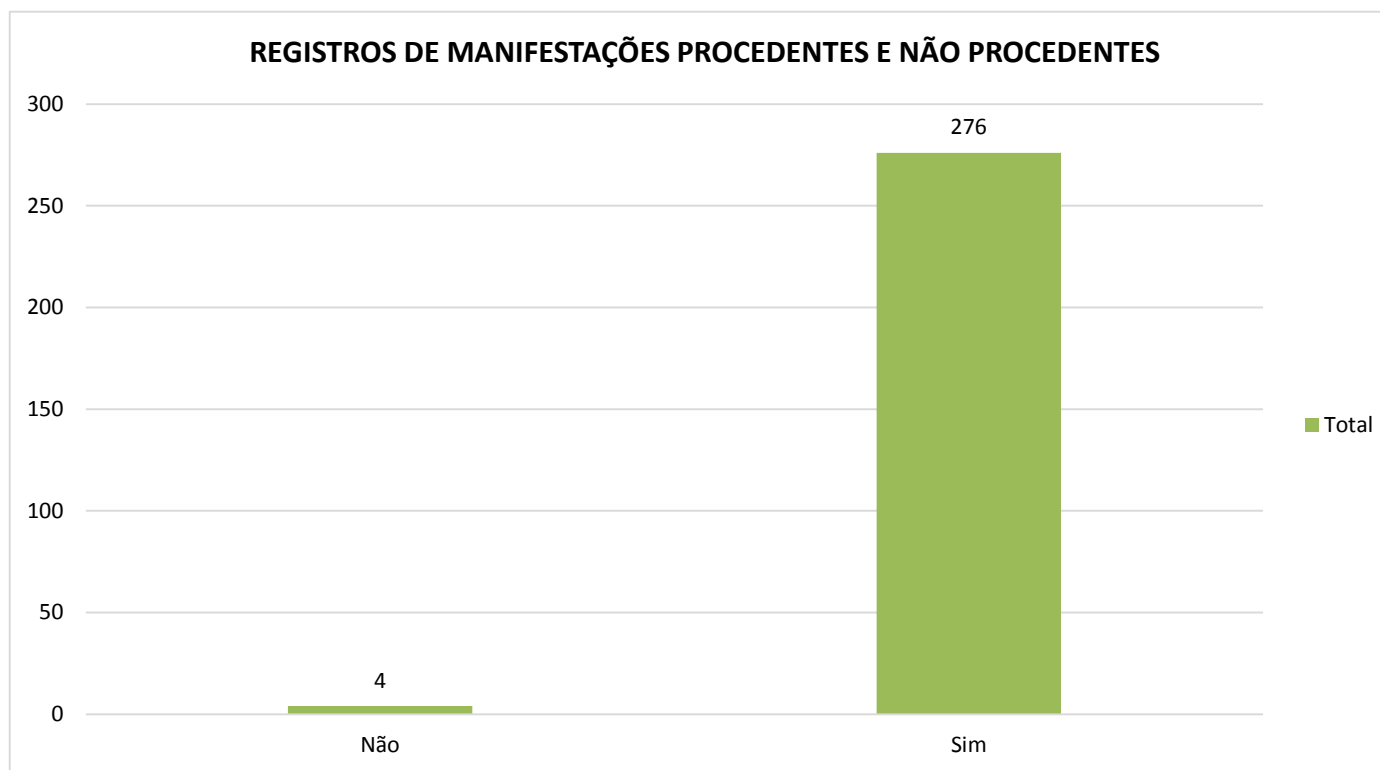
INTRODUÇÃO

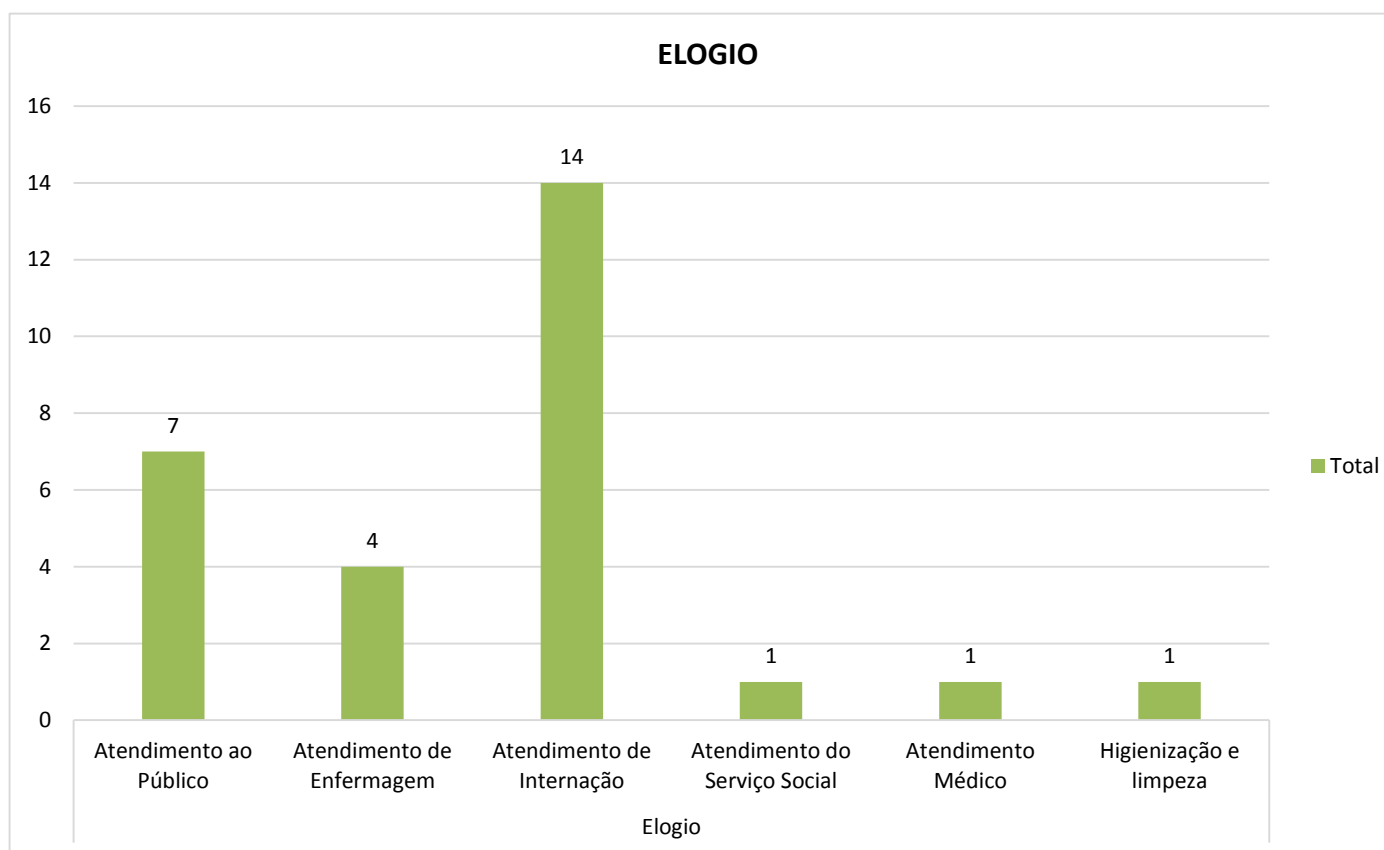
A Ouvidoria apresenta o relatório dos registros de manifestações referentes ao mês de agosto de 2017, nas Unidades Presidente Dutra e Materno Infantil, além das Unidades Externas Ambulatoriais. Tais registros foram cadastrados no Sistema de Informações Gerenciais (SIG EBSE RH – Ouvidoria).

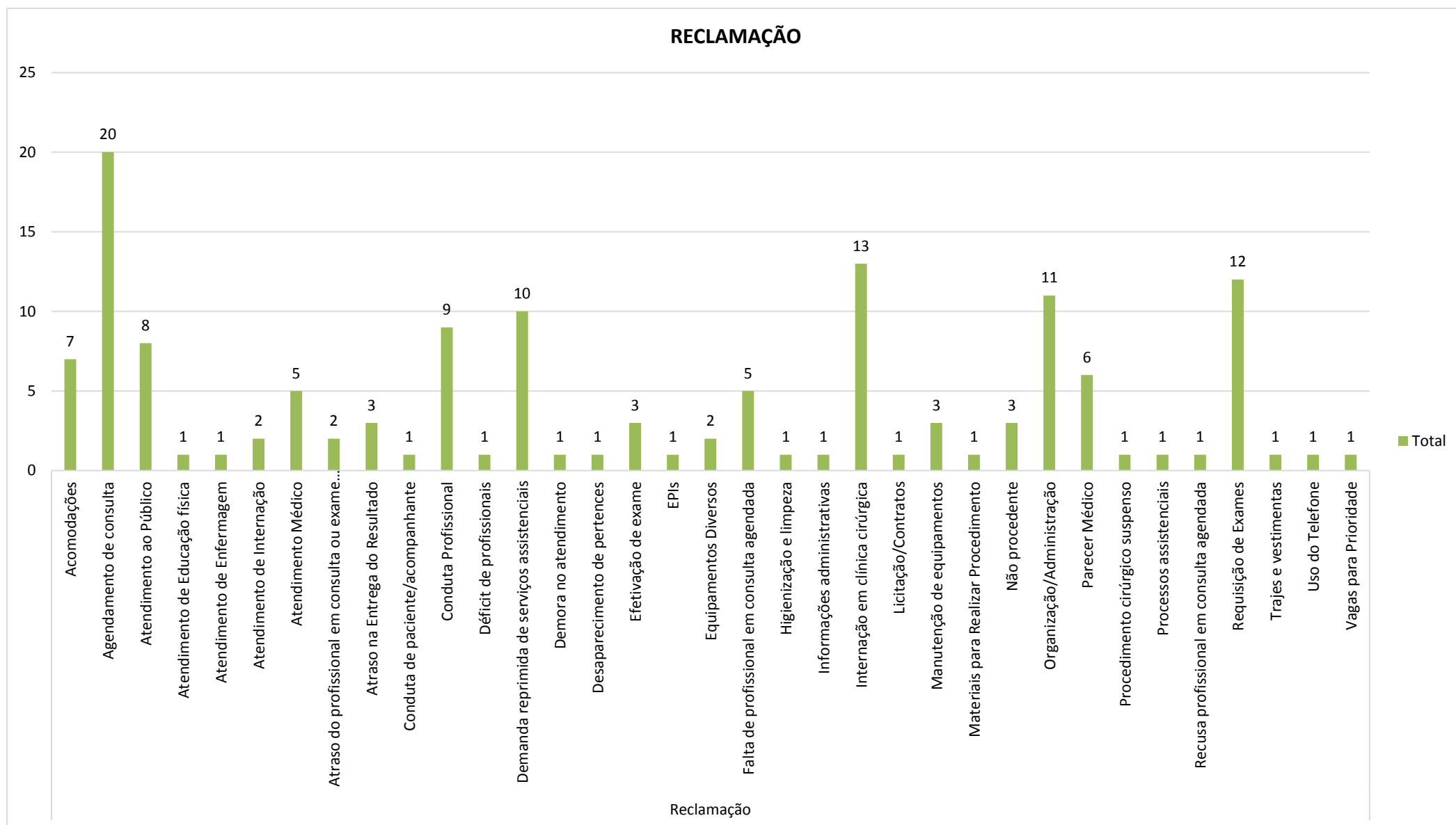
No referido mês, a Ouvidoria registrou duzentas e oitenta (280) manifestações, sendo cento e quarenta e uma (141) reclamações, cento e cinco (105) solicitações, vinte e oito (28) elogios e seis (06) sugestões.

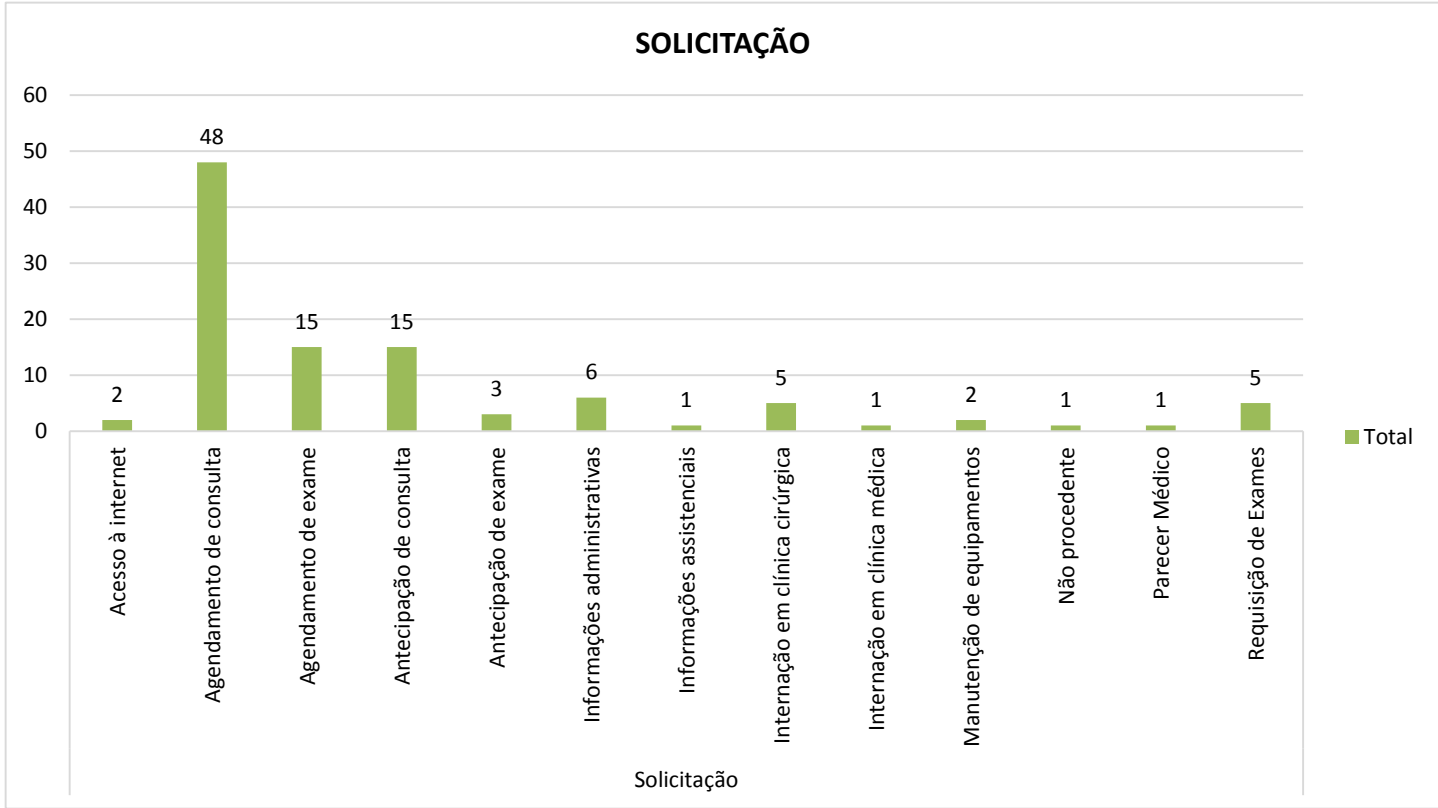
Leva-se em consideração que os registros 83858, 83721, 83239, 82875, 82842, 82837, 82141, 81902, 81807, 81639, 81608 e 81604 tiveram mudança de setor; e nas demandas 83831, 83669, 83496, 83204, 83028, 82958, 82934, 82882, 82585, 82526, 82378, 82377, 82260, 81910, 81893, 81525, 81502 e 81243 foram realizadas alterações no assunto. Tais indicações se justificam por uma análise mais pontual após a efetivação do relato e consequente envio às áreas.

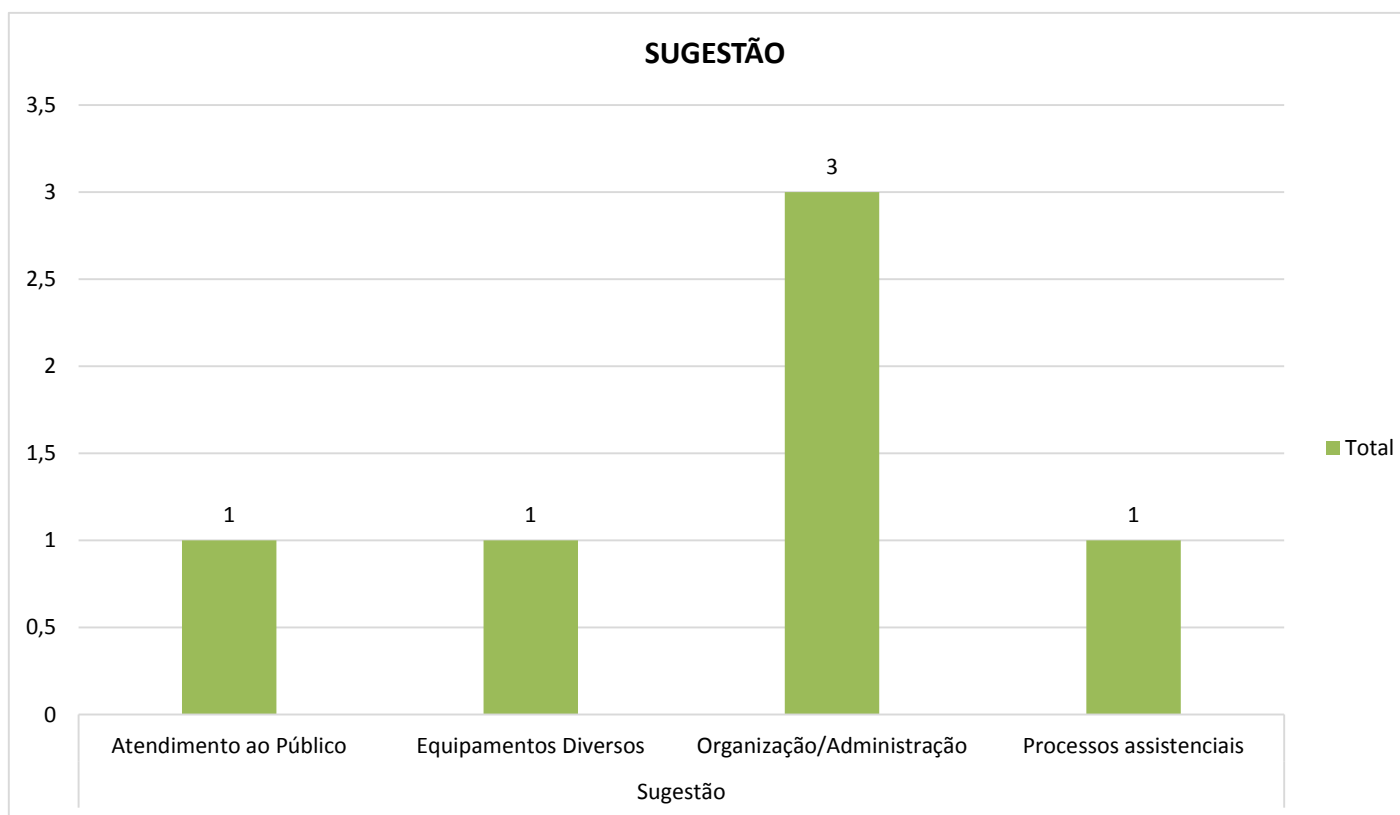










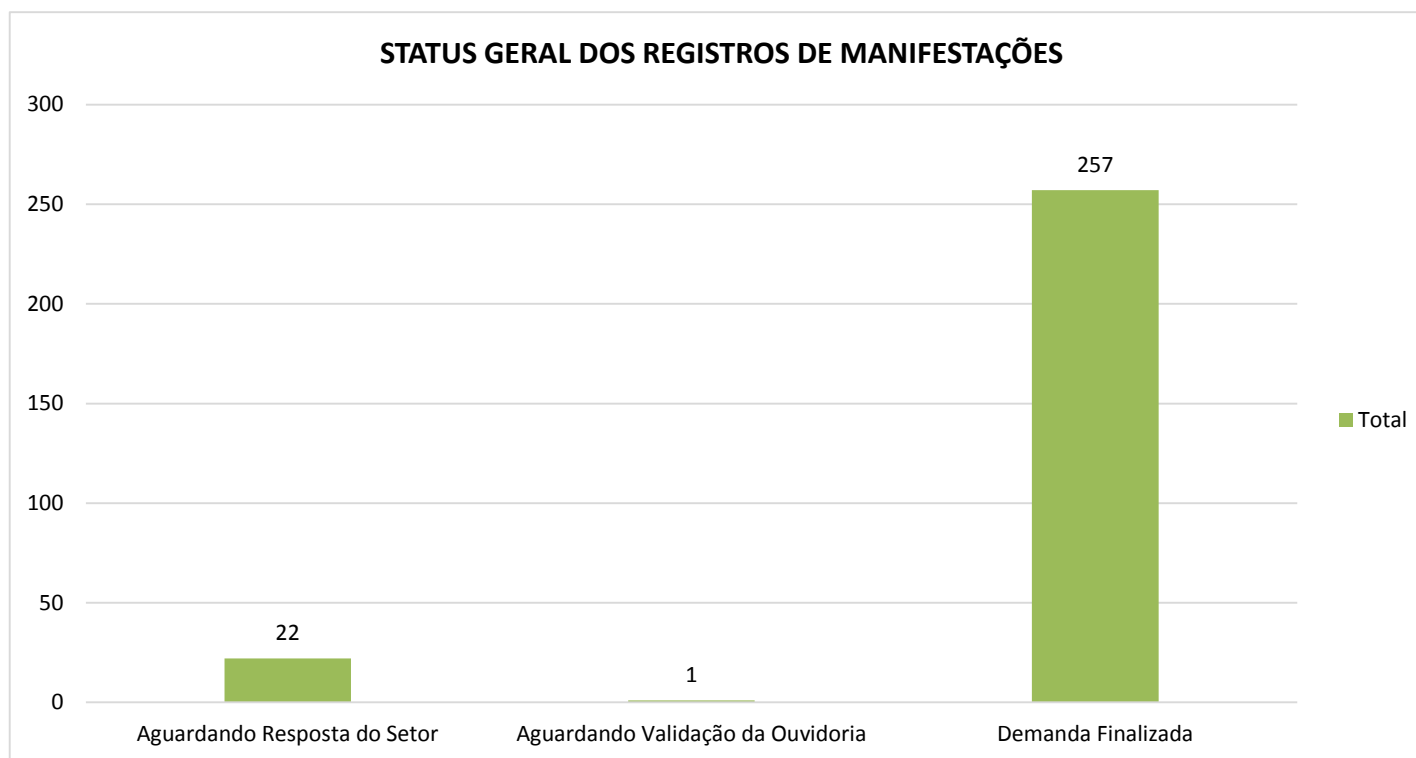


RELAÇÃO DAS ÁREAS APONTADAS COM ELOGIO, RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO E SUGESTÃO		
Classificação	Departamento	Total
Elogio	GAS - Gerência de Atenção à Saúde	1
	OUVID - Ouvidoria	1
	SERAS - UPE - Unidade de Pacientes Externos	2
	SHH - Higienização	1
	UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	10
	UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	5
	UCM - Unidade de Clínica Médica	1
	UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	2
	ULACH - Unidade de Laboratório de Análises Clínicas e Histocompabilidade	1
	UMI - Unidade Materno Infantil	3
	URIM - Unidade de Rim	1
Total Elogio		28
Reclamação	DADT - Unidade de Diagnóstico por Endoscopia	1
	DGC - Cardiologia	2
	DGC - Cirurgia Cardíaca	2
	DGC - Coloproctologia	2
	DGC - Unidade de Oftalmologia	4
	DGC - Unidade de Reabilitação	2
	DLIH - Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar	1
	GA - Gerência Administrativa	1
	GAS - Gerência de Atenção à Saúde	2
	HU-UFMA - Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão	1
	SERAS - UPE - Ambulatório de Clínica Médica	1
	SERAS - UPE - Ambulatório da Dor	1

SERAS - UPE - Ambulatório de Cardiologia	1
SERAS - UPE - Ambulatório de Cardiologia Pediátrica	1
SERAS - UPE - Ambulatório de Cirurgia Bariátrica	1
SERAS - UPE - Ambulatório de Cirurgia Geral	1
SERAS – UPE - Ambulatório de Endocrinologia Pediátrica	1
SERAS - UPE - Ambulatório de Ginecologia	1
SERAS - UPE - Ambulatório de Mastologia	1
SERAS - UPE - Ambulatório de Neurocirurgia	6
SERAS - UPE - Ambulatório de Oncologia Infantil	2
SERAS - UPE - Ambulatório de Ortopedia	6
SERAS - UPE - Ambulatório de Pneumologia	1
SERAS - UPE - Ambulatório de Psiquiatria	1
SERAS - UPE - Ambulatório de Psiquiatria Infantil	5
SERAS - UPE - Unidade de Pacientes Externos	28
SHH - Higienização	1
SHH - Nutrição Produção	1
SIF - Setor de Infraestrutura Física	10
UAC - Unidade de Atenção à Criança	5
UAO - Cartório	1
UAO - Segurança Patrimonial	3
UAP - Unidade de Administração de Pessoal	1
UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	6
UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	3
UCIP - Unidade de Cuidados Intensivos Perinatais	2
UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	7
UDMG - Unidade de Diagnóstico por Métodos Gráficos	2
UL - Unidade de Licitações	1

	ULACH - Unidade de Laboratório de Análises Clínicas e Histocompatibilidade	1
	UMI - Unidade Materno Infantil	6
	UPME - Unidade de Processamento de Materiais Esterilizados	1
	URIM - Unidade de Rim	3
	USTO - Unidade de Sistema Traumato-Ortopedia	11
Total Reclamação		141
Solicitação	DGC - Coloproctologia	1
	DGP - Divisão de Gestão de Pessoas	3
	GA - Gerência Administrativa	1
	GEP - Comissão Científica	1
	SERAS - UPE - Ambulatório de Neurocirurgia	2
	SERAS - UPE - Ambulatório de Ortopedia	2
	SERAS - UPE - Ambulatório de Reumatologia	1
	SERAS - UPE - Unidade de Pacientes Externos	66
	SGPTI - Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação	2
	SIF - Setor de Infraestrutura Física	2
	UAC - Unidade de Atenção à Criança	1
	UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	3
	UCM - Unidade de Clínica Médica	1
	UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	7
	UDMG - Unidade de Diagnóstico por Métodos Gráficos	2
	ULACH - Unidade de Laboratório de Análises Clínicas e Histocompatibilidade	7
	USNM - Unidade do Sistema Neuro-Muscular	2
USU - Unidade do Sistema Urológico	1	
Total Solicitação		105
Sugestão	GAS - Gerência de Atenção à Saúde	1

	GEP - Biblioteca	1
	SERAS - UPE - Unidade de Pacientes Externos	1
	SGPTI - Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação	1
	SIF - Setor de Infraestrutura Física	1
	UAC - Unidade de Atenção à Criança	1
Total Sugestão		6
Total Geral		280



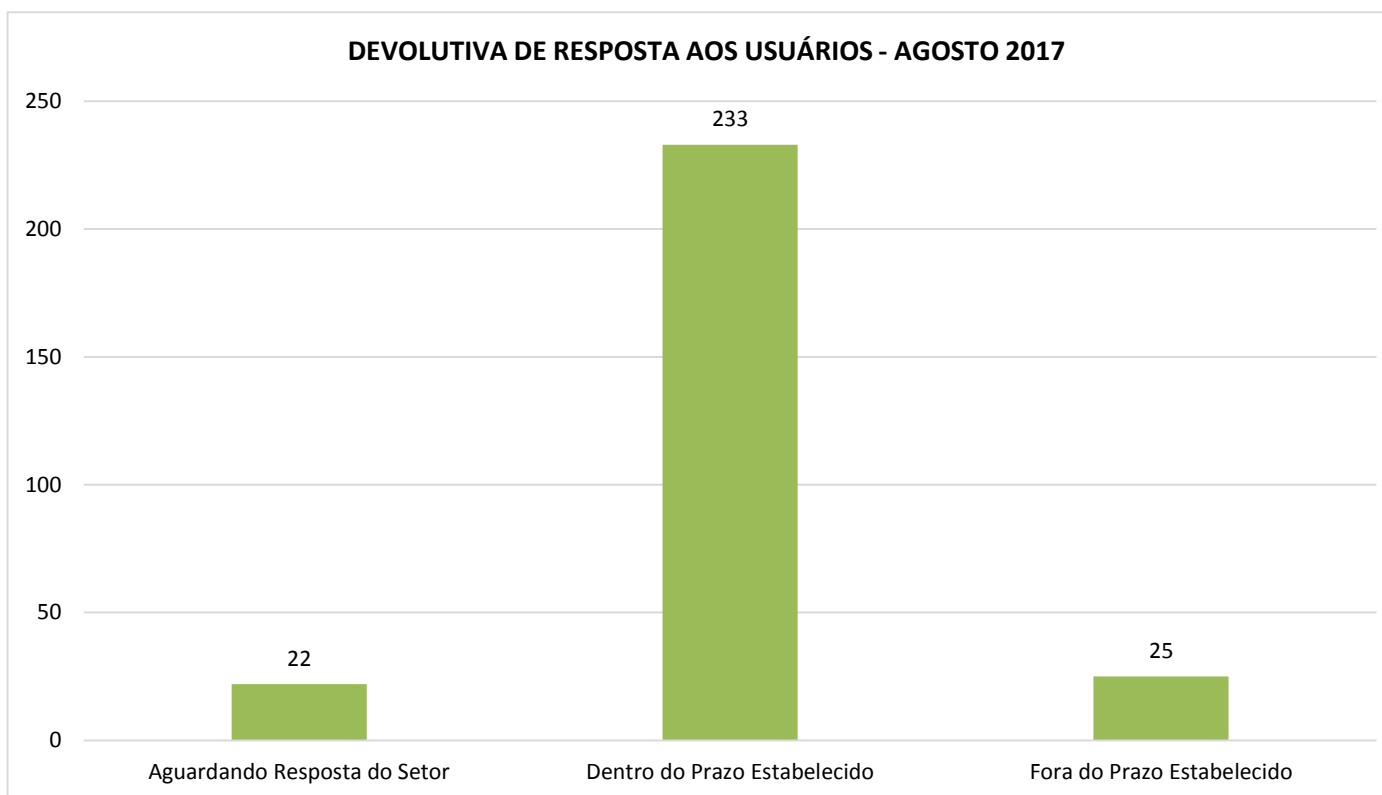
Em: 29/09/2017

STATUS DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES X ÁREAS APONTADAS		
Status	Departamento	Total
Aguardando Resposta do Setor	DGC - Cirurgia Cardíaca	1
	DGC - Unidade de Oftalmologia	1
	DGC - Unidade de Reabilitação	1
	GEP - Biblioteca	1
	SERAS - UPE - Ambulatório de Cirurgia Geral	1
	SERAS - UPE - Ambulatório de Ortopedia	4
	SERAS - UPE - Unidade de Pacientes Externos	2
	SIF - Setor de Infraestrutura Física	1
	UCM - Unidade de Clínica Médica	1
	UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	1
	USTO - Unidade de Sistema Traumato-Ortopedia	8
Total Aguardando Resposta do Setor		22
Aguardando Validação da Ouvidoria	SERAS - UPE - Unidade de Pacientes Externos	1
Total Aguardando Validação da Ouvidoria		1
Demanda Finalizada	DADT - Unidade de Diagnóstico por Endoscopia	1
	DGC - Cardiologia	2
	DGC - Cirurgia Cardíaca	1
	DGC - Coloproctologia	3
	DGC - Unidade de Oftalmologia	3
	DGC - Unidade de Reabilitação	1
	DGP - Divisão De Gestão De Pessoas	3
	DLIH - Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar	1
	GA - Gerência Administrativa	2
	GAS - Gerência de Atenção à Saúde	4
	GEP - Comissão Científica	1

HU-UFMA - Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão	1
OUVID - Ouvidoria	1
SERAS - UPE - Ambulatório de Clínica Médica	1
SERAS - UPE - Ambulatório da Dor	1
SERAS - UPE - Ambulatório de Cardiologia	1
SERAS - UPE - Ambulatório de Cardiologia Pediátrica	1
SERAS - UPE - Ambulatório de Cirurgia Bariátrica	1
SERAS - UPE - Ambulatório de Endocrinologia Pediátrica	1
SERAS - UPE - Ambulatório de Ginecologia	1
SERAS - UPE - Ambulatório de Mastologia	1
SERAS - UPE - Ambulatório de Neurocirurgia	8
SERAS - UPE - Ambulatório de Oncologia Infantil	2
SERAS - UPE - Ambulatório de Ortopedia	4
SERAS - UPE - Ambulatório de Pneumologia	1
SERAS - UPE - Ambulatório de Psiquiatria	1
SERAS - UPE - Ambulatório de Psiquiatria Infantil	5
SERAS - UPE - Ambulatório de Reumatologia	1
SERAS - UPE - Unidade de Pacientes Externos	94
SGPTI - Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação	3
SHH - Higienização	2
SHH - Nutrição Produção	1
SIF - Setor de Infraestrutura Física	12
UAC - Unidade de Atenção à Criança	7
UAO - Cartório	1
UAO - Segurança Patrimonial	3
UAP - Unidade de Administração de Pessoal	1
UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	16

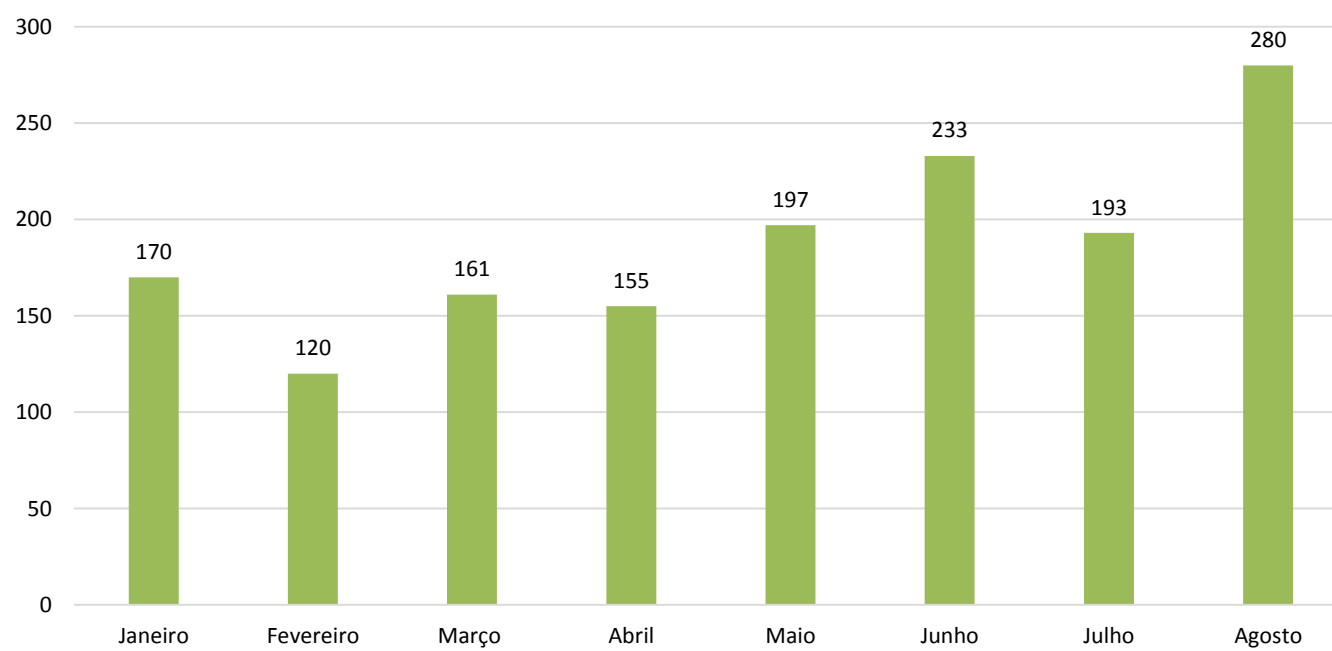
	UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	11
	UCIP - Unidade de Cuidados Intensivos Perinatais	2
	UCM - Unidade de Clínica Médica	1
	UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	15
	UDMG - Unidade de Diagnóstico por Métodos Gráficos	4
	UL - Unidade de Licitações	1
	ULACH - Unidade de Laboratório de Análises Clínicas e Histocompabilidade	9
	UMI - Unidade Materno Infantil	9
	UPME - Unidade de Processamento de Materiais Esterilizados	1
	URIM - Unidade de Rim	4
	USNM - Unidade do Sistema Neuro-Muscular	2
	USTO - Unidade de Sistema Traumato-Ortopedia	3
	USU - Unidade do Sistema Urológico	1
	Total Demanda Finalizada	257
	Total Geral	280

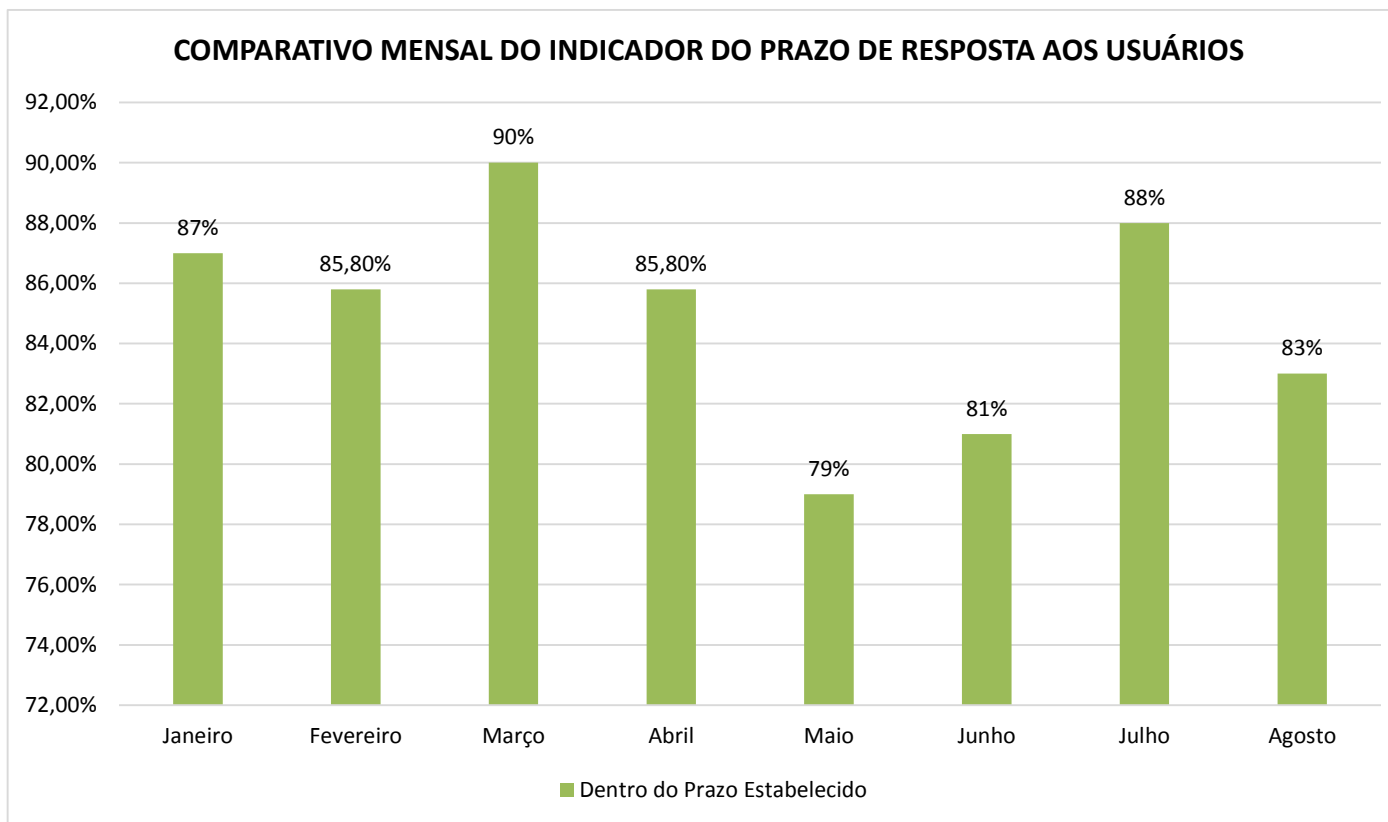
Em: 29/09/2017



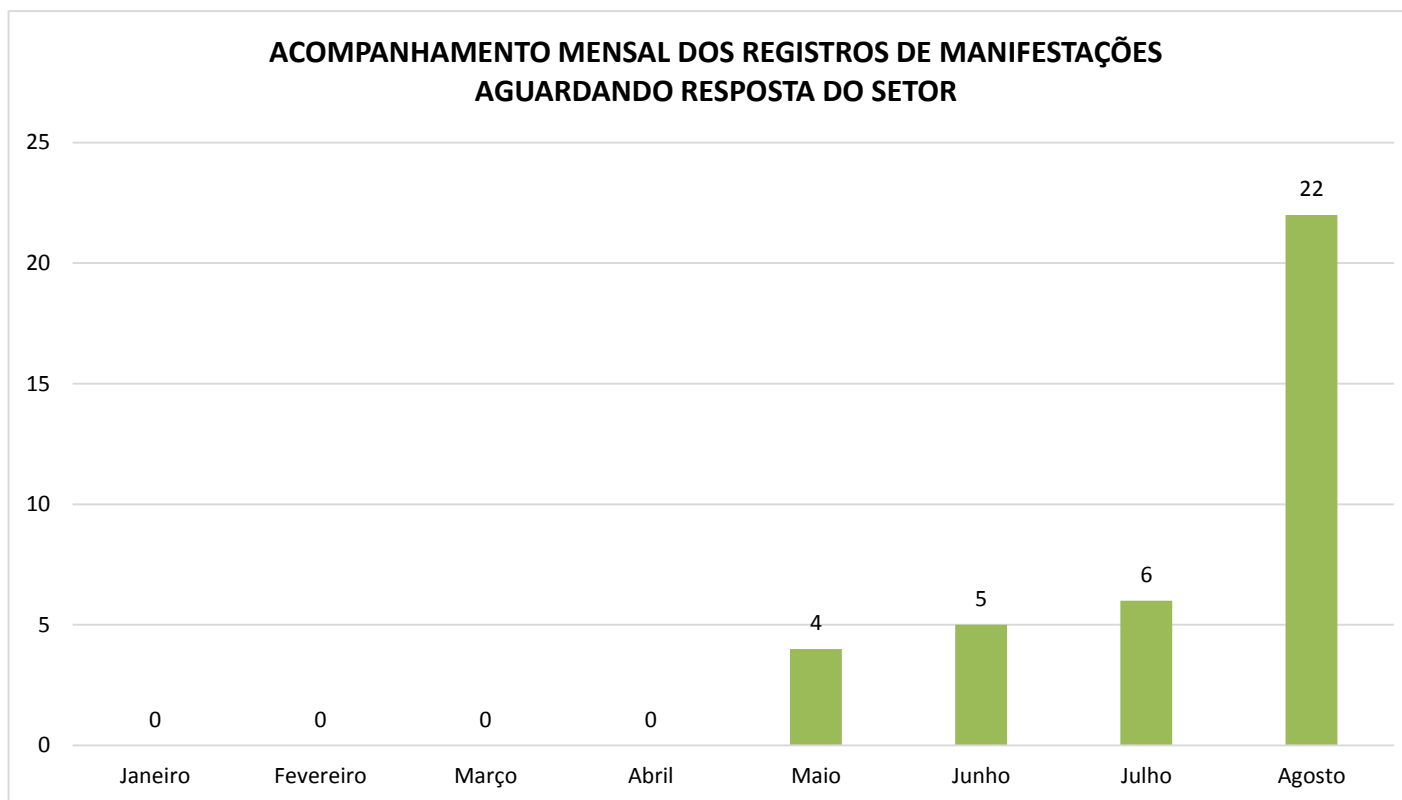
Em: 29/09/2017

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.

COMPARATIVO MENSAL DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES



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 no prazo determinado.



Em: 29/09/2017

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.