



OUVIDORIA

Relatório dos Registros de Manifestações
Dezembro 2017

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

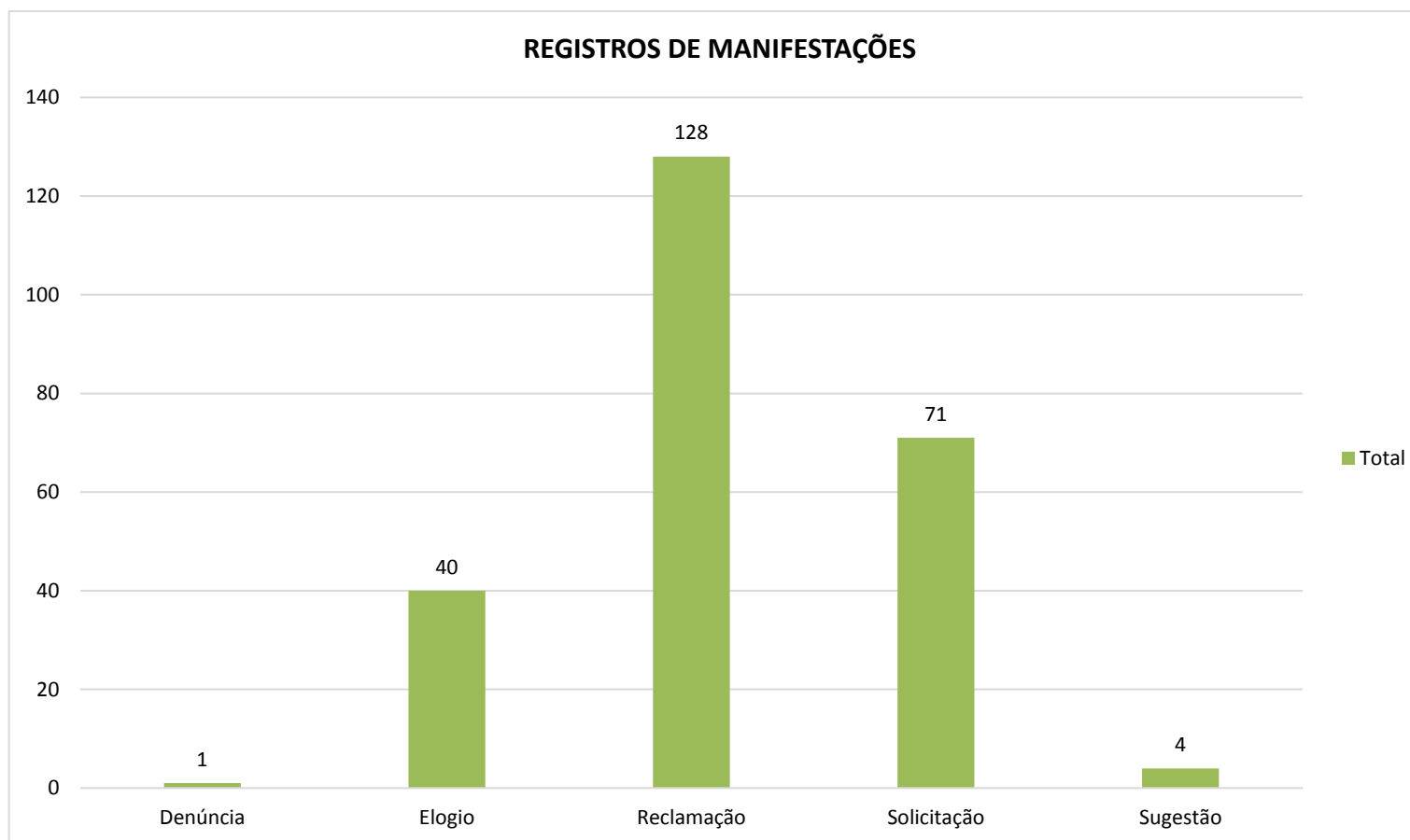
INTRODUÇÃO.....	04
REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES.....	05
REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES PROCEDENTES E NÃO PROCEDENTES.....	06
DENÚNCIA.....	07
ELOGIO.....	08
RECLAMAÇÃO.....	09
SOLICITAÇÃO.....	10
SUGESTÃO.....	11
RELAÇÃO DAS ÁREAS APONTADAS COM DENÚNCIA, ELOGIO, RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO E SUGESTÃO.....	12
STATUS GERAL DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES.....	15
STATUS DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES X ÁREAS APONTADAS.....	16
DEVOLUTIVA DE RESPOSTA AOS USUÁRIOS – DEZEMBRO 2017.....	19
COMPARATIVO MENSAL DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES.....	20
COMPARATIVO MENSAL DO INDICADOR DO PRAZO DE RESPOSTA AOS USUÁRIOS.....	21
ACOMPANHAMENTO MENSAL DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES – AGUARDANDO RESPOSTA DO SETOR.....	22

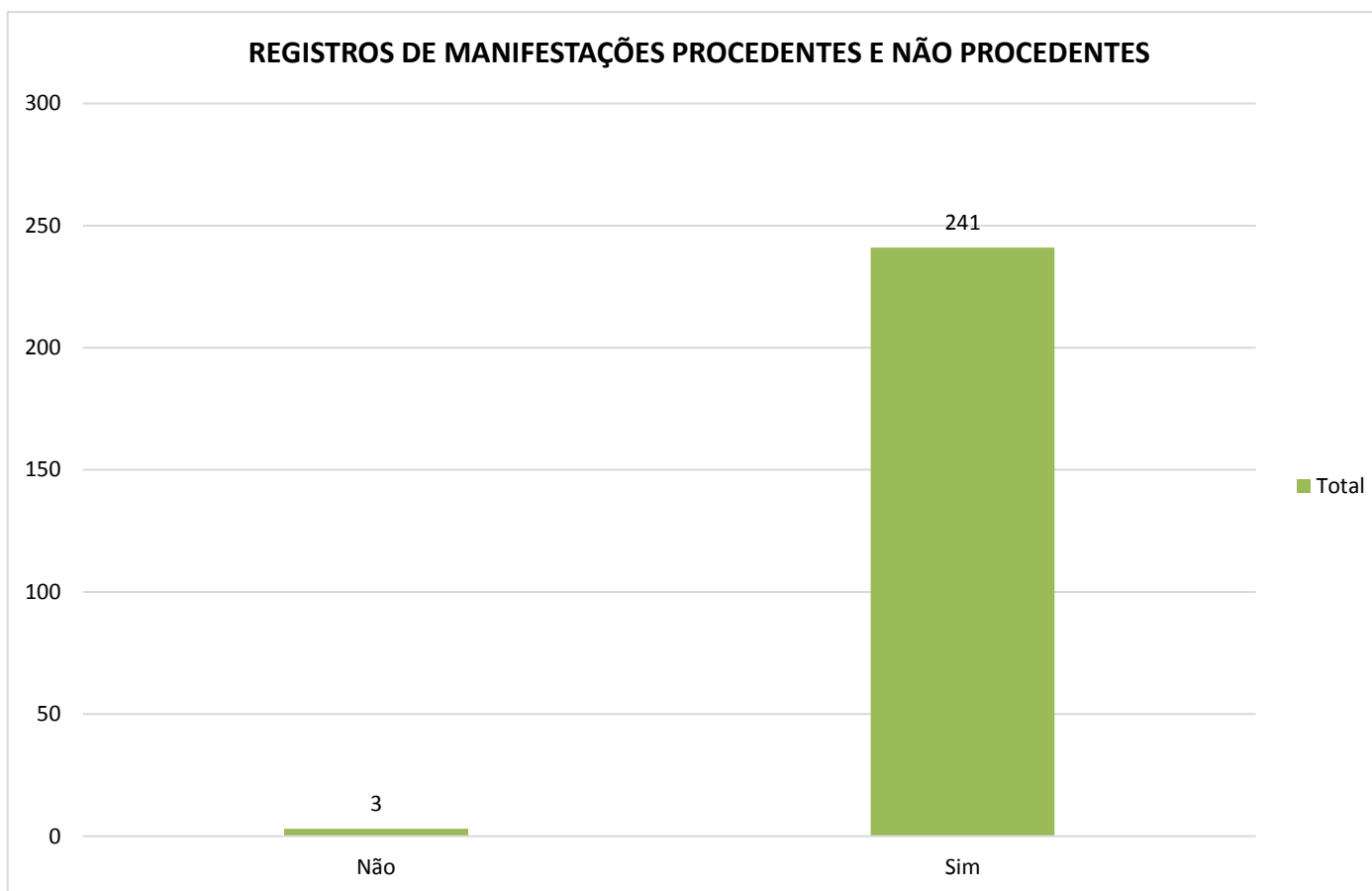
INTRODUÇÃO

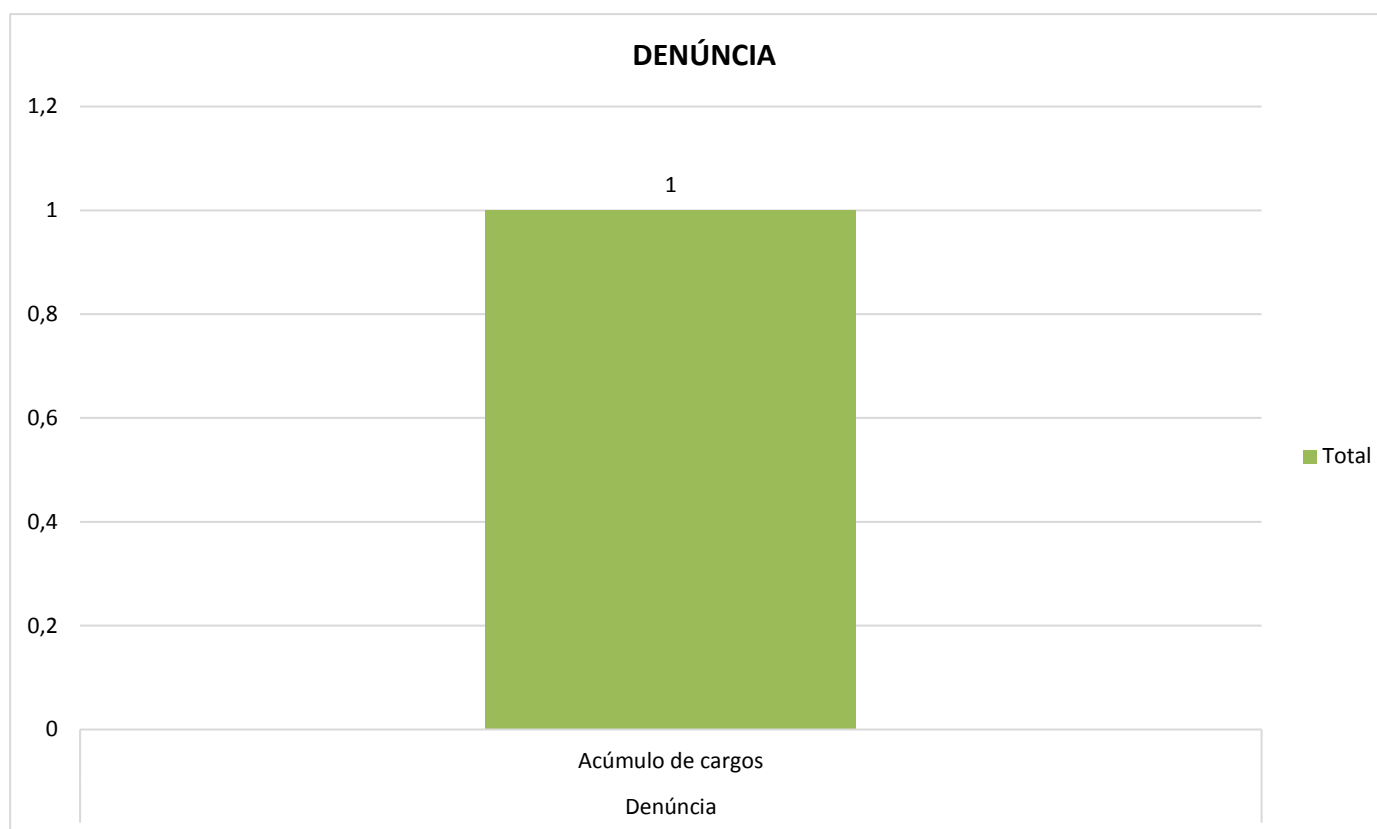
A Ouvidoria apresenta o relatório dos registros de manifestações referentes ao mês de dezembro de 2017, nas Unidades Presidente Dutra e Materno Infantil, além das Unidades Externas Ambulatoriais. Tais registros foram cadastrados no Sistema de Informações Gerenciais (SIG EBSE RH – Ouvidoria).

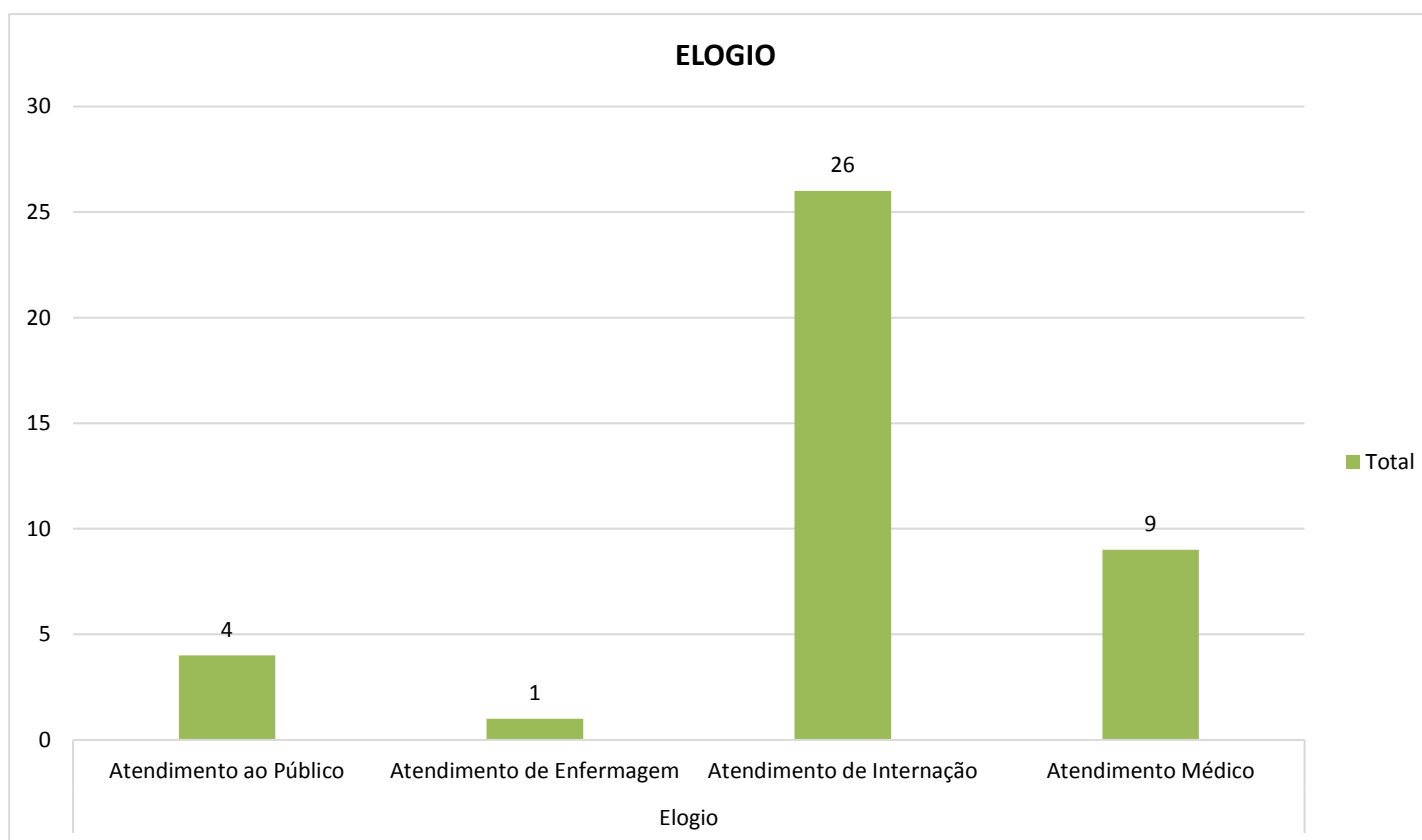
No referido mês, a Ouvidoria registrou duzentas e quarenta e quatro (244) manifestações, sendo cento e vinte e oito (128) reclamações, setenta e uma (71) solicitações, quarenta (40) elogios, quatro (4) sugestões e uma (1) denúncia.

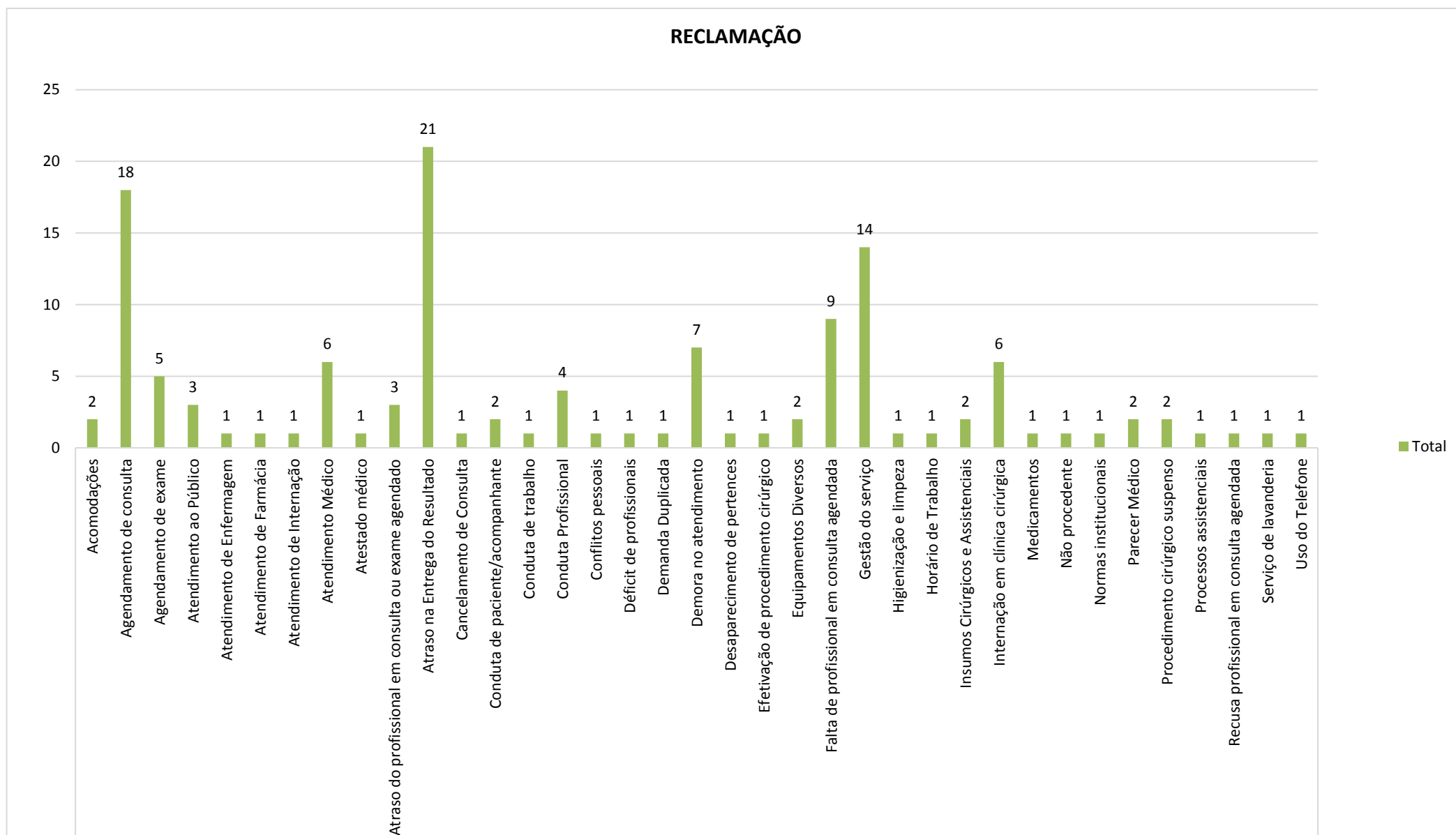
Leva-se em consideração que os registros 94891 e 94776 tiveram mudança de setor; nas demandas 95844, 95784, 95514, 95428, 95206, 95186, 95172, 94970, 94956, 94953, 94946, 94015, 93903 e 93844 foram realizadas alterações no assunto. Já na manifestação 94596 foi realizada alteração na categoria.

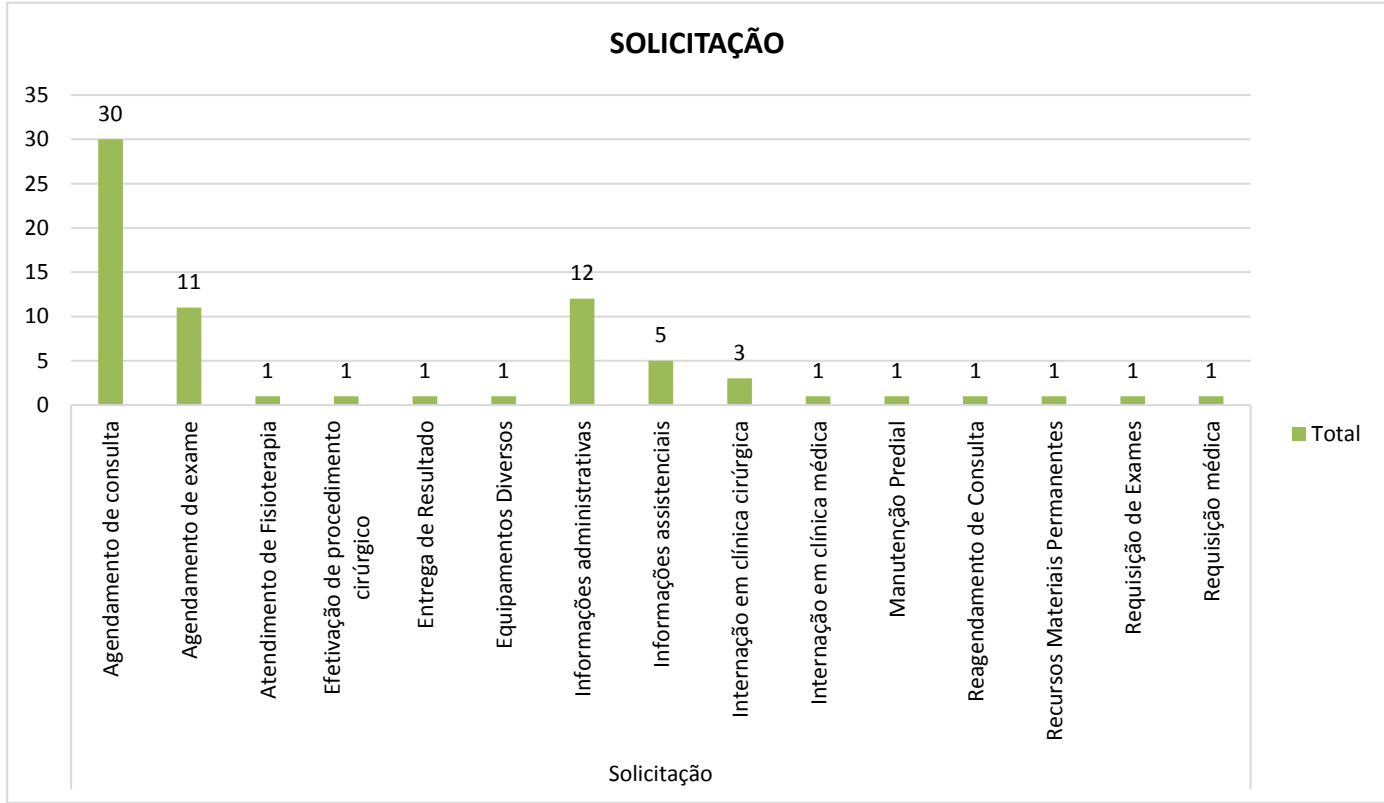


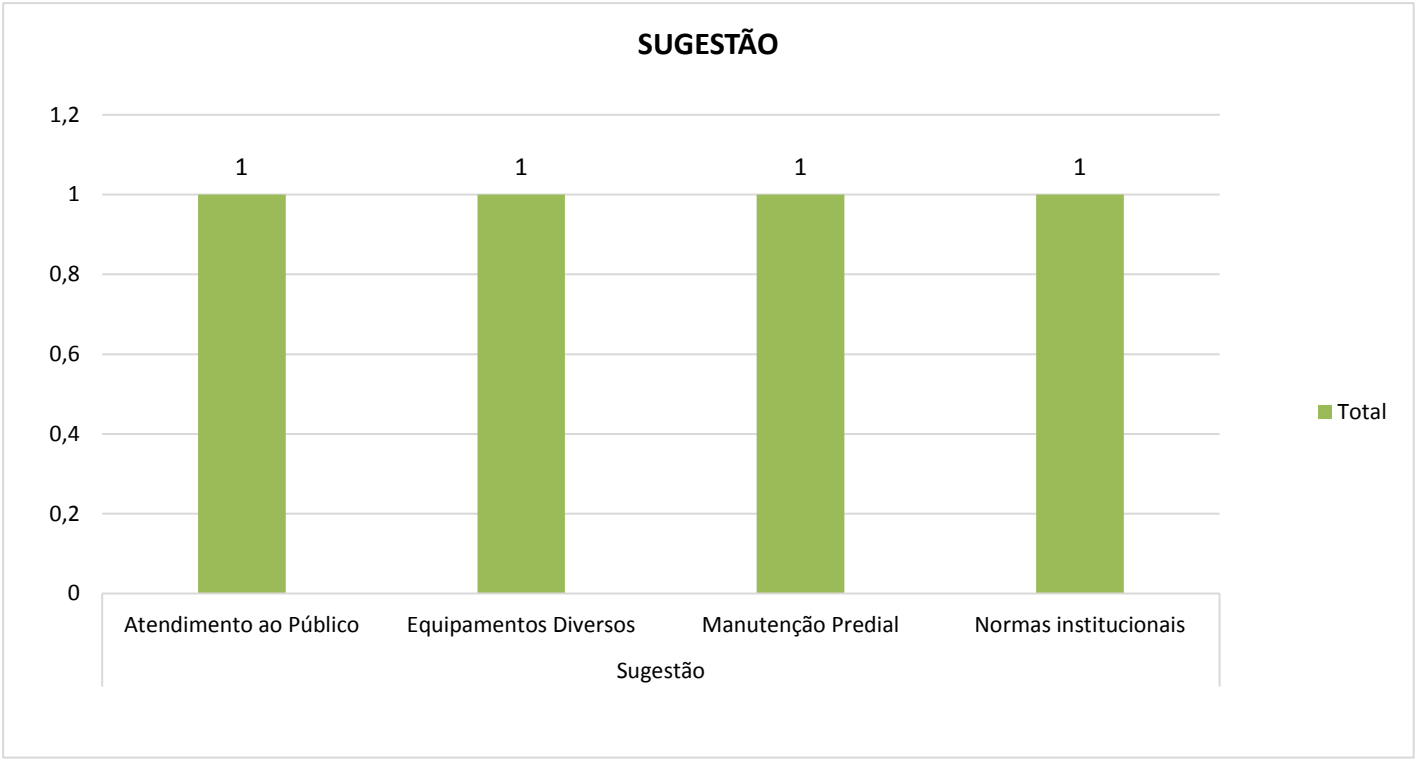








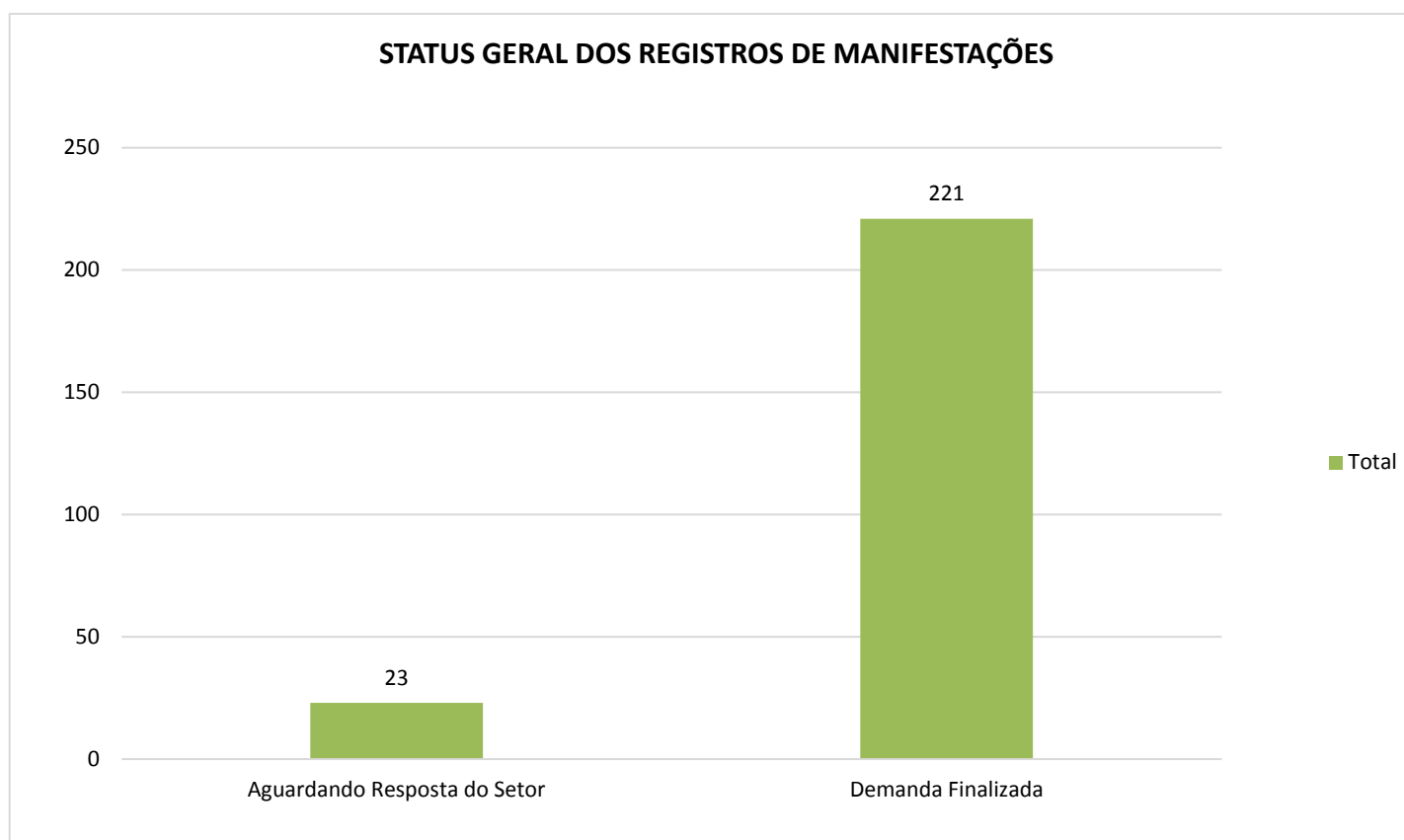




RELAÇÃO DAS ÁREAS APONTADAS COM DENÚNCIA, ELOGIO, RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO E SUGESTÃO		
Classificação	Departamento	Total
Denúncia	GAS - Gerência De Atenção à Saúde	1
Total Denúncia		1
Elogio	DGC - Coloproctologia	2
	DGC - Divisão de Gestão do Cuidado	3
	DGC - Unidade de Oftalmologia	2
	HU-UFMA - Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão	1
	SERAS - UPE - Ambulatório de Cardiologia Intervencionista	1
	SERAS - UPE - Ambulatório de Ortopedia	1
	UAC - Unidade de Atenção à Criança	2
	UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	14
	UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	4
	UCICA - Unidade de Cuidados Intensivos e Clínico Adulto	1
	UCIP - Unidade de Cuidados Intensivos Perinatais	1
	ULACH - Unidade de Laboratório de Análises Clínicas e Histocompatibilidade	1
	UMI - Unidade Materno Infantil	5
	URIM - Unidade de Rim	2
Total Elogio		40
Reclamação	DADT - Unidade de Laboratório de Hemodinâmica	2
	DGC - Banco de Leite Humano	1
	DGC - Cirurgia Cardíaca	1
	DGC - Coloproctologia	1
	DGC - Unidade de Cuidado Intensivo Cardiológico	3
	DGP - Divisão de Gestão de Pessoas	5
	DLIH - Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar	2
	GEP - Gerência de Ensino e Pesquisa	1
	SERAS - UPE - Ambulatório de Cardiologia	4

SERAS - UPE - Ambulatório de Cirurgia Cardíaca	1
SERAS - UPE - Ambulatório de Cirurgia Pediátrica	1
SERAS - UPE - Ambulatório de Endocrinologia Pediátrica	1
SERAS - UPE - Ambulatório de Ginecologia	1
SERAS - UPE - Ambulatório de Hepatologia	1
SERAS - UPE - Ambulatório de Ortopedia	3
SERAS - UPE - Unidade de Pacientes Externos	23
SHH - Higienização	1
SHH - Lavanderia	1
SIF - Setor de Infraestrutura Física	3
SS - Setor de Suprimentos	1
UA - Unidade de Almoxarifado	1
UAC - Unidade de Atenção à Criança	5
UAO - Guarda Volume	2
UAO - Segurança Patrimonial	1
UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	2
UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	2
UCICA - Unidade de Cuidados Intensivos e Clínico Adulto	2
UCIPE - Unidade de Cuidados Intensivos Pediátricos	1
UCM - Unidade de Clínica Médica	2
UCRPA - Unidade Cirúrgica e RPA	2
UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	28
UDMG - Unidade de Diagnóstico por Métodos Gráficos	2
UFC - Unidade de Farmácia Clínica	2
ULACH - Unidade de Laboratório de Análises Clínicas e Histocompatibilidade	5
ULAP - Unidade de Laboratório de Anatomia Patológica	1
UMI - Unidade Materno Infantil	4
UPME - Unidade de Processamento de Materiais Esterilizados	2

	USNM - Unidade do Sistema Neuro-Muscular	1
	USTO - Unidade de Sistema Traumato-Ortopedia	5
	USU - Unidade do Sistema Urológico	1
Total Reclamação		128
Solicitação	DADT - Unidade de Laboratório de Hemodinâmica	3
	DGC - Cirurgia Cardíaca	1
	DGC - Coloproctologia	1
	DGP - Divisão de Gestão de Pessoas	9
	DLIH - Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar	1
	SERAS - UPE - Ambulatório de Cardiologia	1
	SERAS - UPE - Unidade de Pacientes Externos	38
	SIF - Setor de Infraestrutura Física	1
	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	6
	ULACH - Unidade de Laboratório de Análises Clínicas e Histocompatibilidade	2
	UR - Unidade de Reabilitação	1
	URIM - Unidade de Rim	1
USU - Unidade do Sistema Urológico	1	
Total Solicitação		71
Sugestão	GA - Gerência Administrativa	1
	SERAS - UPE - Unidade de Pacientes Externos	1
	SIF - Setor de Infraestrutura Física	2
Total Sugestão		4
Total Geral		244



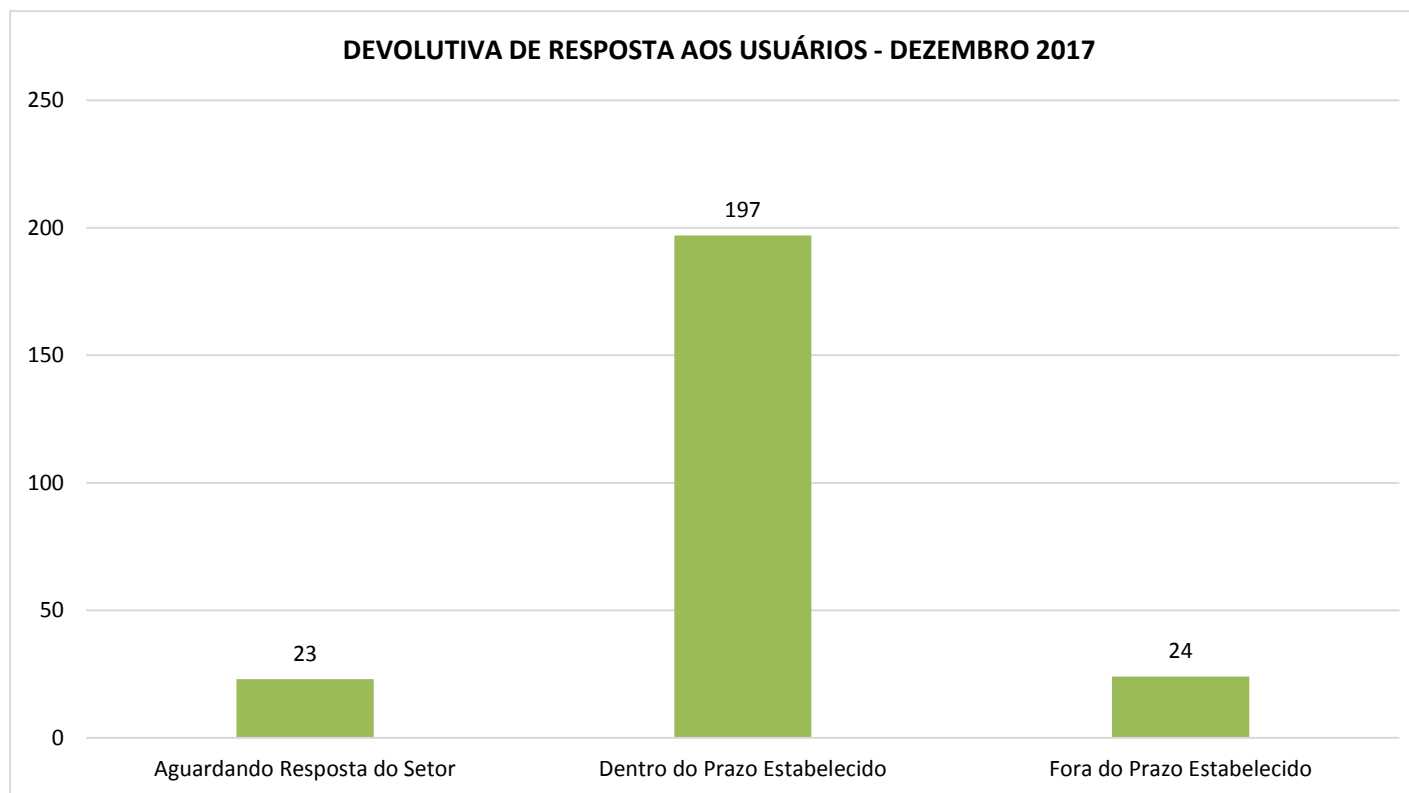
Em: 23/01/2018

STATUS DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES X ÁREAS APONTADAS		
Status	Departamento	Total
Aguardando Resposta do Setor	DADT - Unidade de Laboratório de Hemodinâmica	1
	GAS - Gerência de Atenção à Saúde	1
	SERAS - UPE - Ambulatório de Hepatologia	1
	UAC - Unidade de Atenção à Criança	1
	UCICA - Unidade de Cuidados Intensivos e Clínico Adulto	1
	UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	13
	ULACH - Unidade de Laboratório de Análises Clínicas e Histocompatibilidade	1
	UMI - Unidade Materno Infantil	1
	USTO - Unidade de Sistema Traumato-Ortopedia	3
Total Aguardando Resposta do Setor		23
Demanda Finalizada	DADT - Unidade de Laboratório de Hemodinâmica	4
	DGC - Banco de Leite Humano	1
	DGC - Cirurgia Cardíaca	2
	DGC - Coloproctologia	4
	DGC - Divisão de Gestão do Cuidado	3
	DGC - Unidade de Cuidado Intensivo Cardiológico	3
	DGC - Unidade de Oftalmologia	2
	DGP - Divisão de Gestão de Pessoas	14
	DLIH - Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar	3
	GA - Gerência Administrativa	1
	GEP - Gerência De Ensino E Pesquisa	1
	HU-UFMA - Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão	1
	SERAS - UPE - Ambulatório de Cardiologia	5
	SERAS - UPE - Ambulatório de Cardiologia Intervencionista	1
	SERAS - UPE - Ambulatório de Cirurgia Cardíaca	1
SERAS - UPE - Ambulatório de Cirurgia Pediátrica	1	

SERAS - UPE - Ambulatório de Endocrinologia Pediátrica	1
SERAS - UPE - Ambulatório de Ginecologia	1
SERAS - UPE - Ambulatório de Ortopedia	4
SERAS - UPE - Unidade de Pacientes Externos	62
SHH - Higienização	1
SHH - Lavanderia	1
SIF - Setor de Infraestrutura Física	6
SS - Setor de Suprimentos	1
UA - Unidade de Almoxarifado	1
UAC - Unidade de Atenção à Criança	7
UAO - Guarda Volume	2
UAO - Segurança Patrimonial	1
UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	16
UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	9
UCICA - Unidade de Cuidados Intensivos e Clínico Adulto	2
UCIP - Unidade de Cuidados Intensivos Perinatais	1
UCIPE - Unidade de Cuidados Intensivos Pediátricos	1
UCM - Unidade de Clínica Médica	3
UCRPA - Unidade Cirúrgica e RPA	2
UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	21
UDMG - Unidade de Diagnóstico por Métodos Gráficos	2
UFC - Unidade de Farmácia Clínica	2
ULACH - Unidade de Laboratório de Análises Clínicas e Histocompatibilidade	7
ULAP - Unidade de Laboratório de Anatomia Patológica	1
UMI - Unidade Materno Infantil	8
UPME - Unidade de Processamento de Materiais Esterilizados	2
UR - Unidade de Reabilitação	1
URIM - Unidade de Rim	3

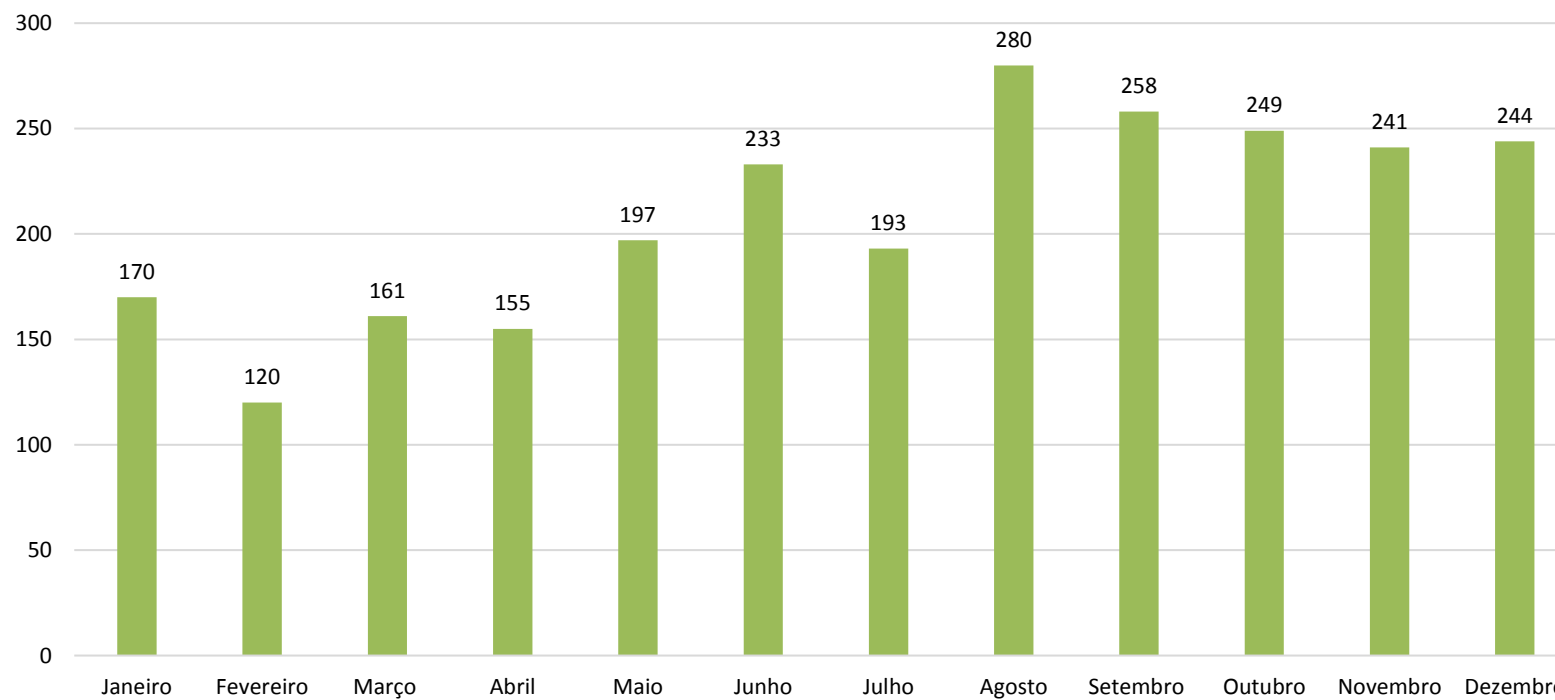
	USNM - Unidade do Sistema Neuro-Muscular	1
	USTO - Unidade de Sistema Traumato-Ortopedia	2
	USU - Unidade do Sistema Urológico	2
Total Demanda Finalizada		221
Total Geral		244

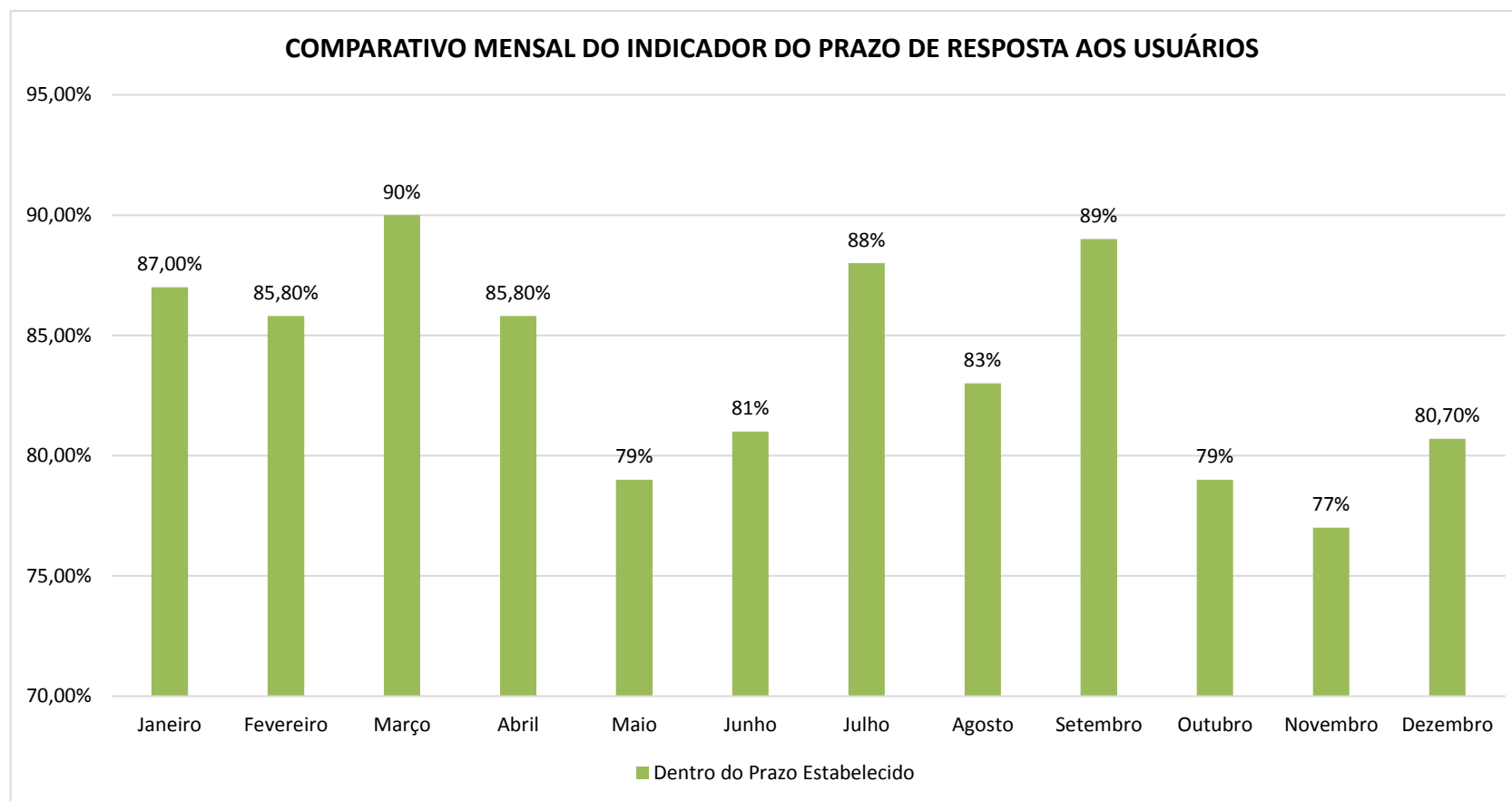
Em: 23/01/2018



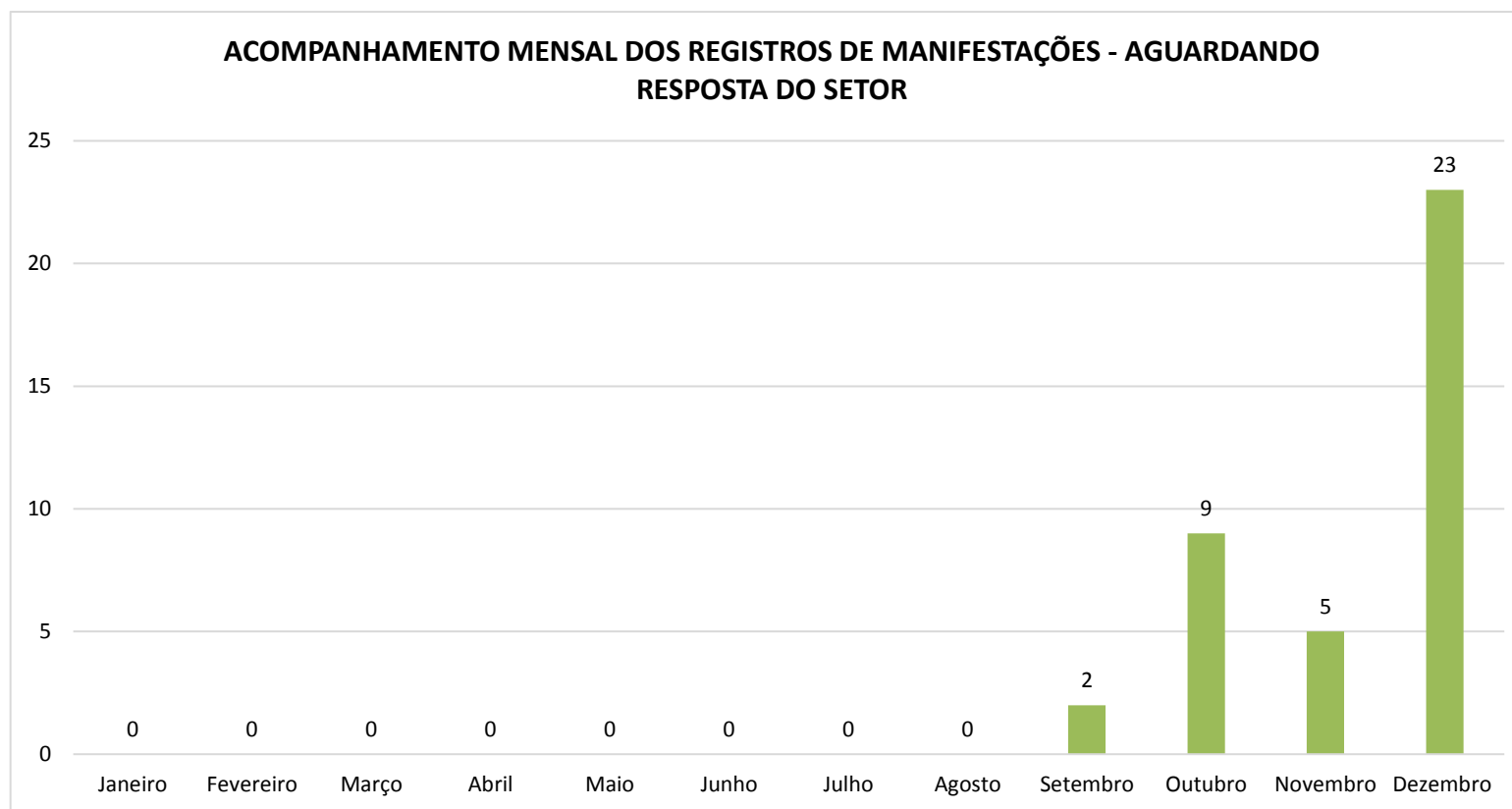
Em: 23/01/2018

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.

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 dentro do prazo determinado.



Em: 23/01/2018

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.