



# OUVIDORIA

Relatório dos Registros de Manifestações  
Julho 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**

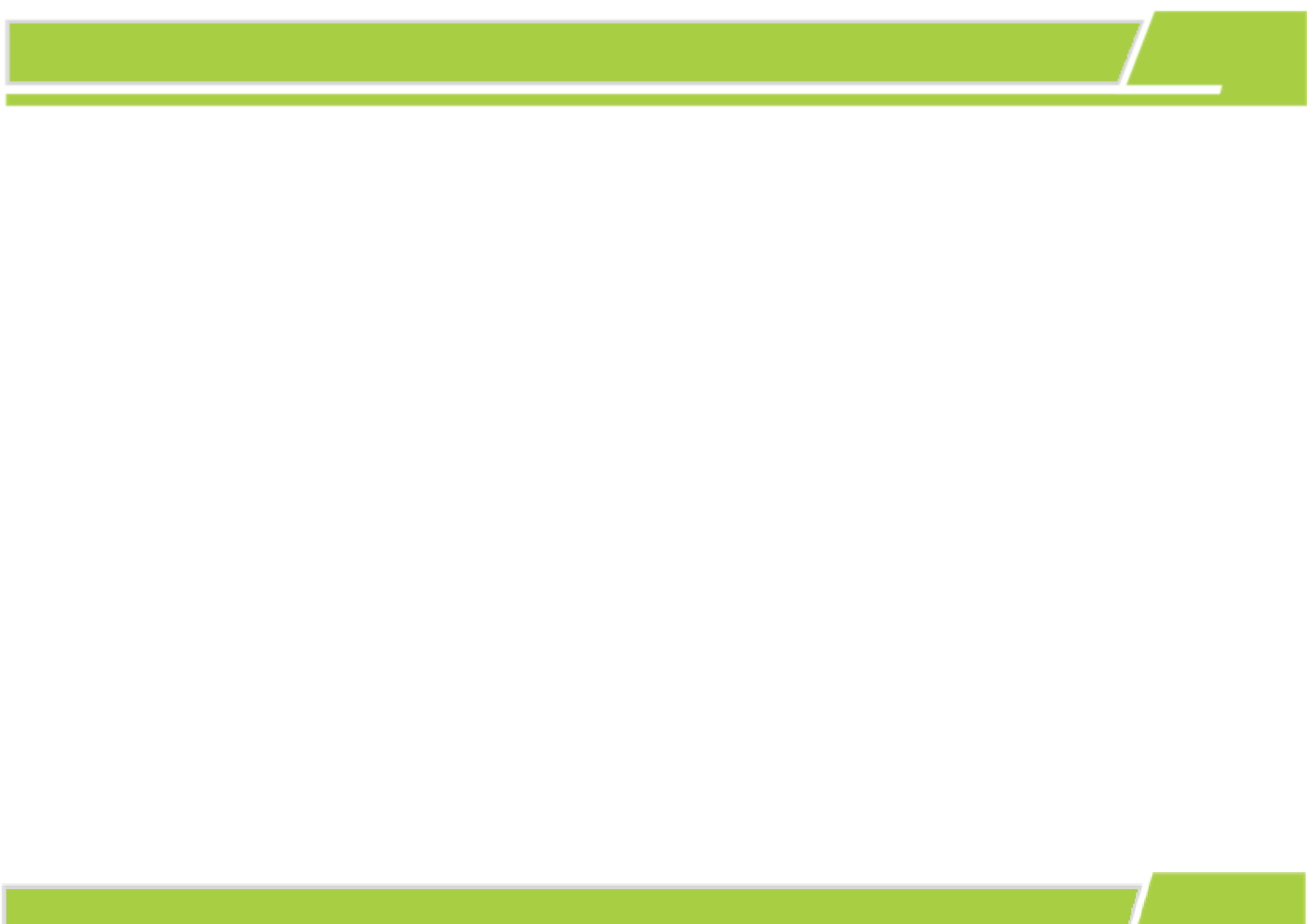
**Maria de Fátima Mota Moraes**

Bolsista

**Valentina Silva de Abreu**

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>05</b>
<b>REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES.....</b>	<b>06</b>
<b>REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES PROCEDENTES E NÃO PROCEDENTES.....</b>	<b>07</b>
<b>DENÚNCIA.....</b>	<b>08</b>
<b>ELOGIO.....</b>	<b>09</b>
<b>RECLAMAÇÃO.....</b>	<b>10</b>
<b>SOLICITAÇÃO.....</b>	<b>11</b>
<b>SUGESTÃO.....</b>	<b>12</b>
<b>RELAÇÃO DAS ÁREAS APONTADAS COM DENÚNCIA ELOGIO, RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO E SUGESTÃO.....</b>	<b>13</b>
<b>STATUS GERAL DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES.....</b>	<b>16</b>
<b>STATUS DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES X ÁREAS APONTADAS.....</b>	<b>17</b>
<b>DEVOLUTIVA DE RESPOSTA AOS USUÁRIOS - JULHO 2017.....</b>	<b>19</b>
<b>COMPARATIVO MENSAL DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES.....</b>	<b>20</b>
<b>COMPARATIVO MENSAL DO INDICADOR DO PRAZO DE RESPOSTA AOS USUÁRIOS.....</b>	<b>21</b>
<b>ACOMPANHAMENTO MENSAL DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES – AGUARDANDO RESPOSTA DO SETOR.....</b>	<b>22</b>

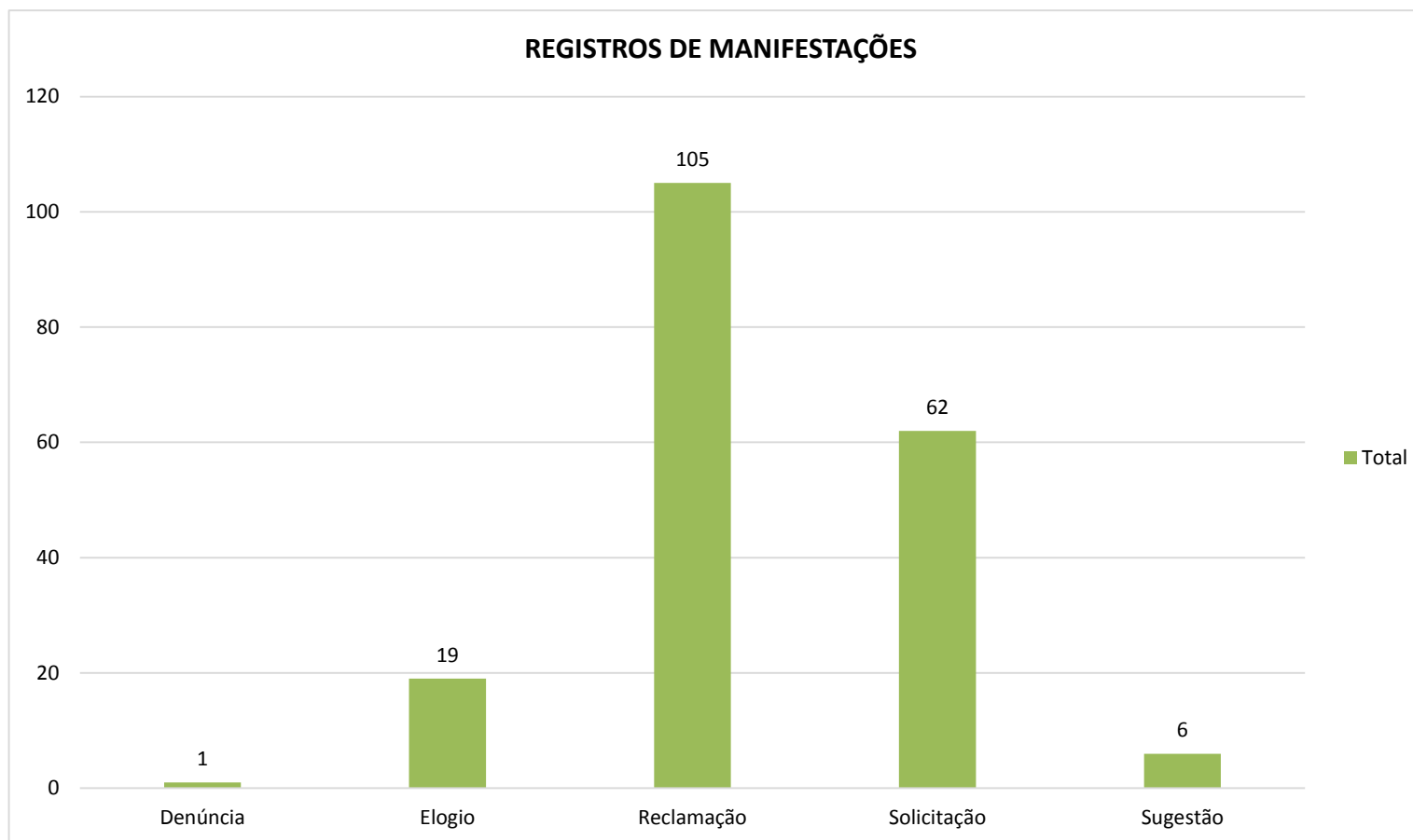


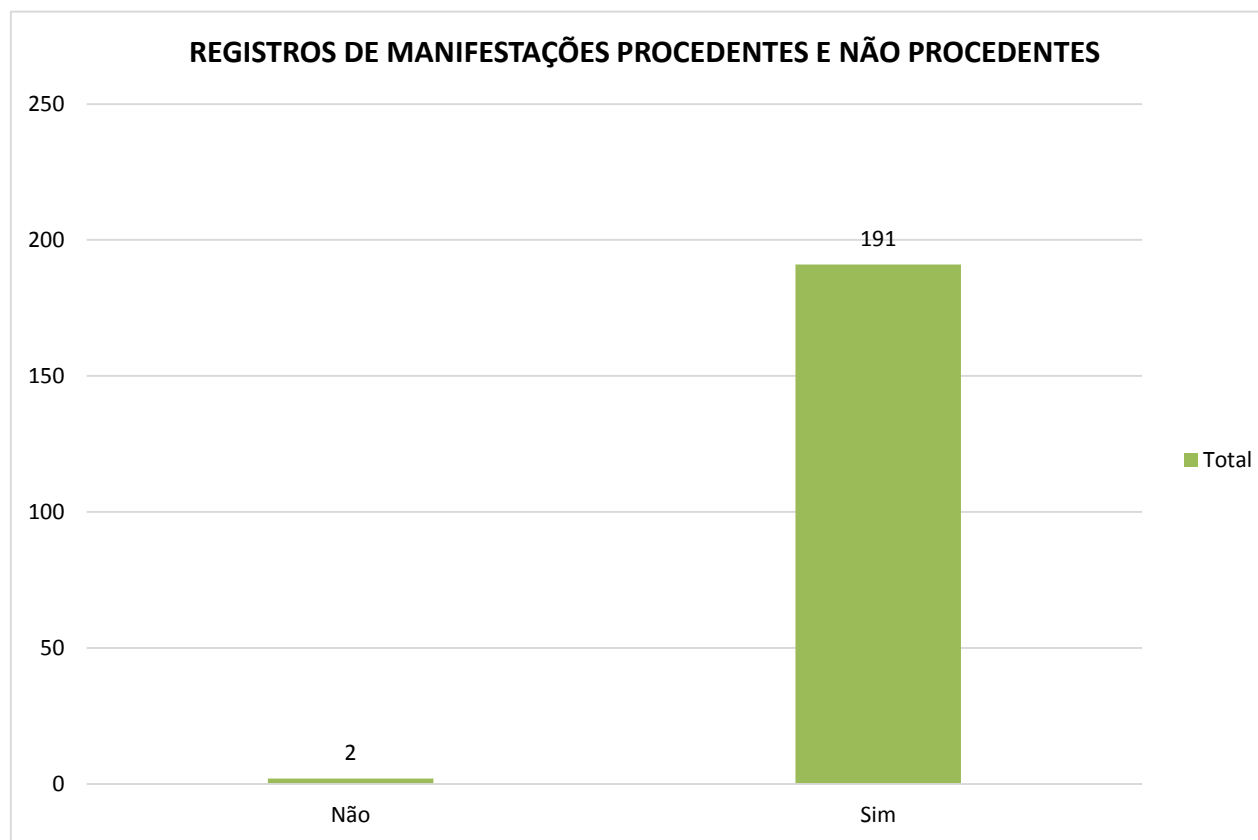
## INTRODUÇÃO

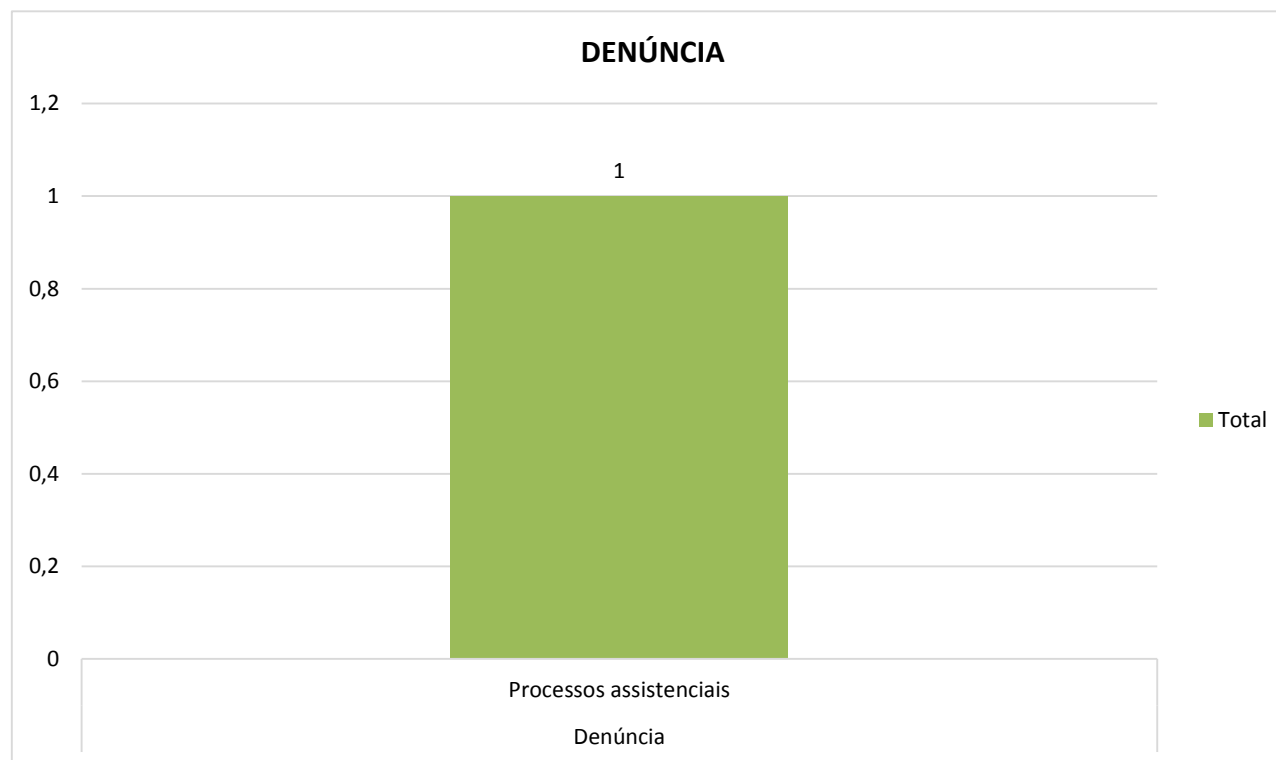
A Ouvidoria apresenta o relatório dos registros de manifestações referentes ao mês de julho de 2017, nas Unidades Presidente Dutra e Materno Infantil, além das Unidades Externas Ambulatoriais. Tais registros foram cadastrados no Sistema de Informações Gerenciais (SIG EBSERH – Ouvidoria).

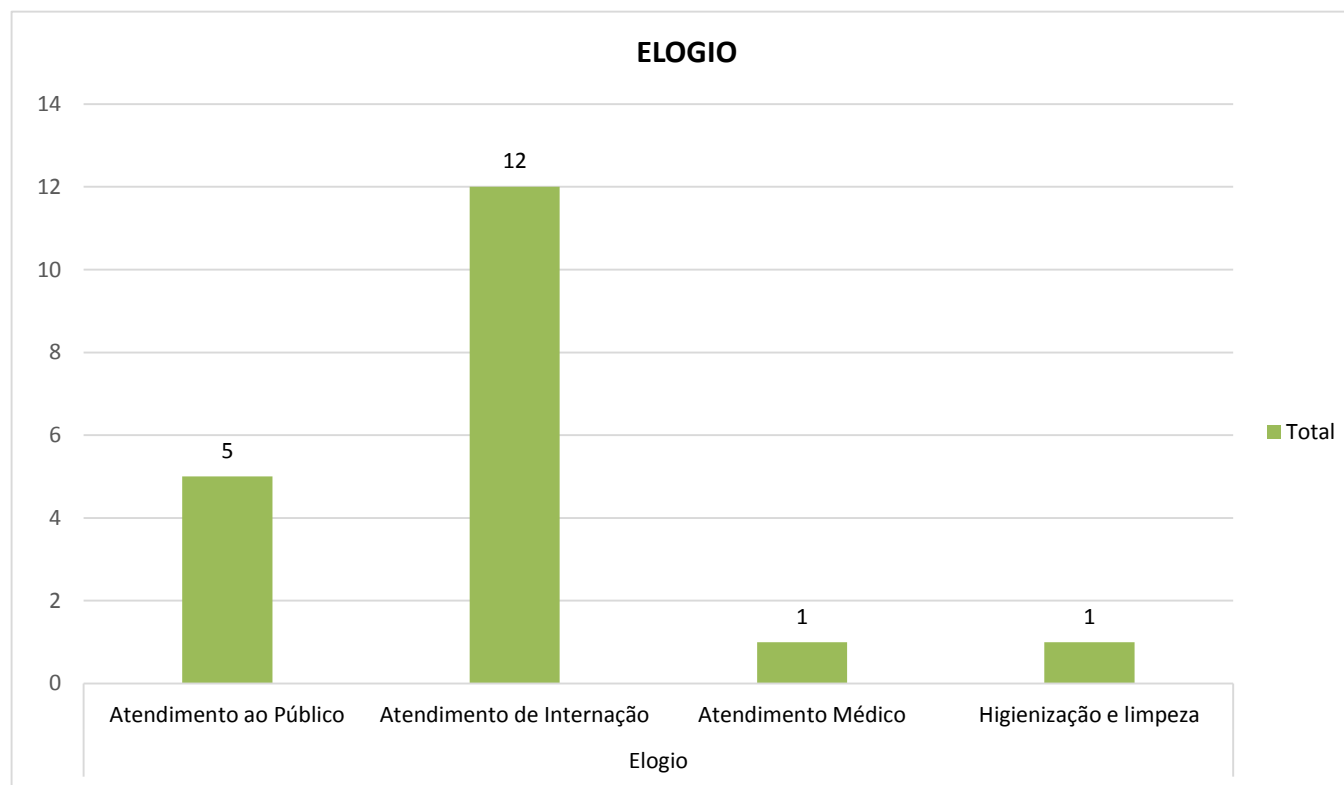
No referido mês, a Ouvidoria registrou cento e noventa e três (193) manifestações, sendo cento e cinco (105) reclamações, sessenta e duas (62) solicitações, dezenove (19) elogios, seis (06) sugestões e uma (1) denúncia.

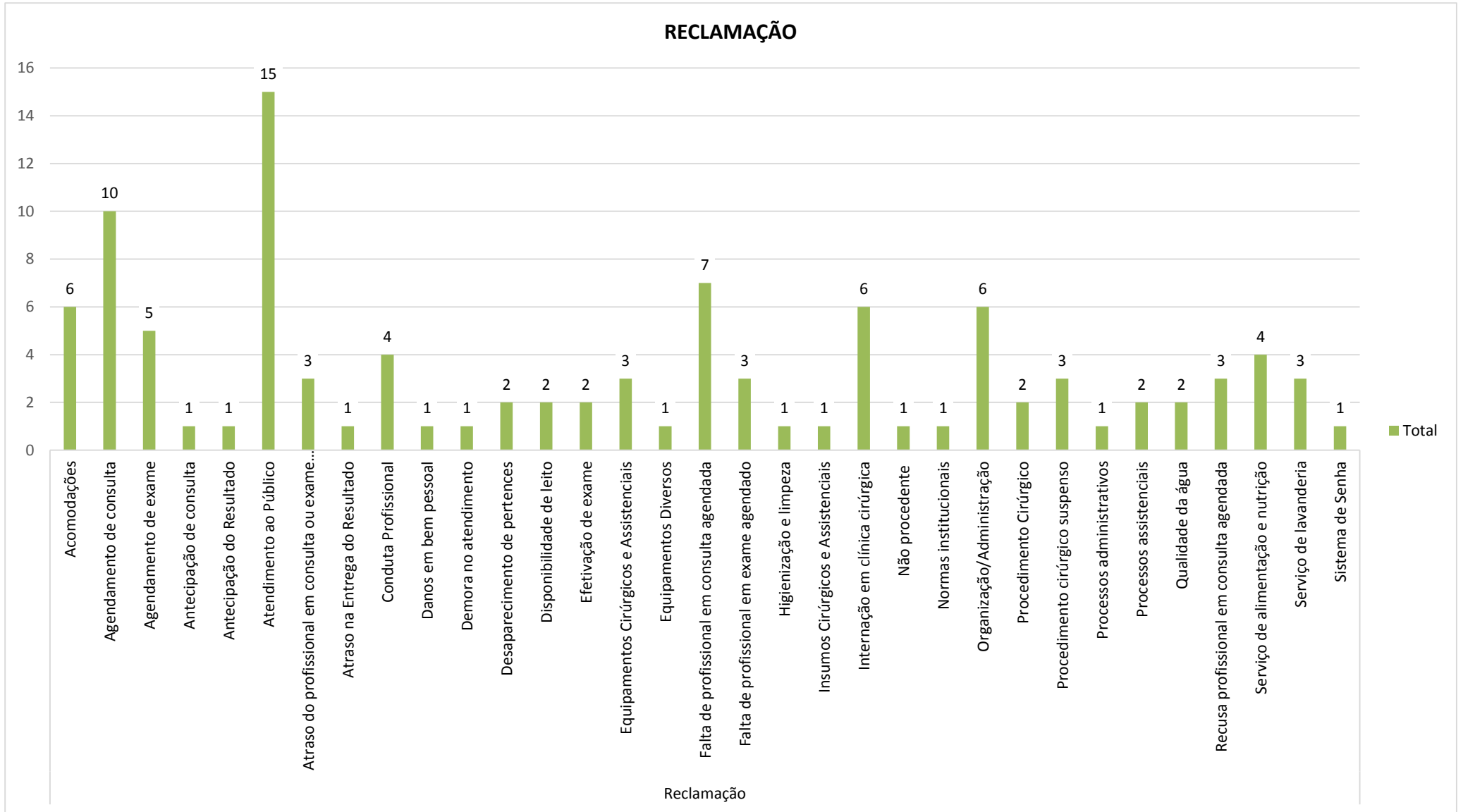
Leva-se em consideração que os registros 80427, 80424, 79705, 78391 e 78720 tiveram mudança de setor; nas demandas 79539, 78897, 78866, 78858, 78540, 78427, 78469, 78367, 78304 e 78268 foram realizadas alterações no assunto; na manifestação 78381 se efetivou troca de procedência; e nos registros 79038 e 78239 foram realizadas mudanças de assunto e setor simultaneamente. Tais indicações se justificam por uma análise mais pontual após a efetivação do relato e consequente envio às áreas.

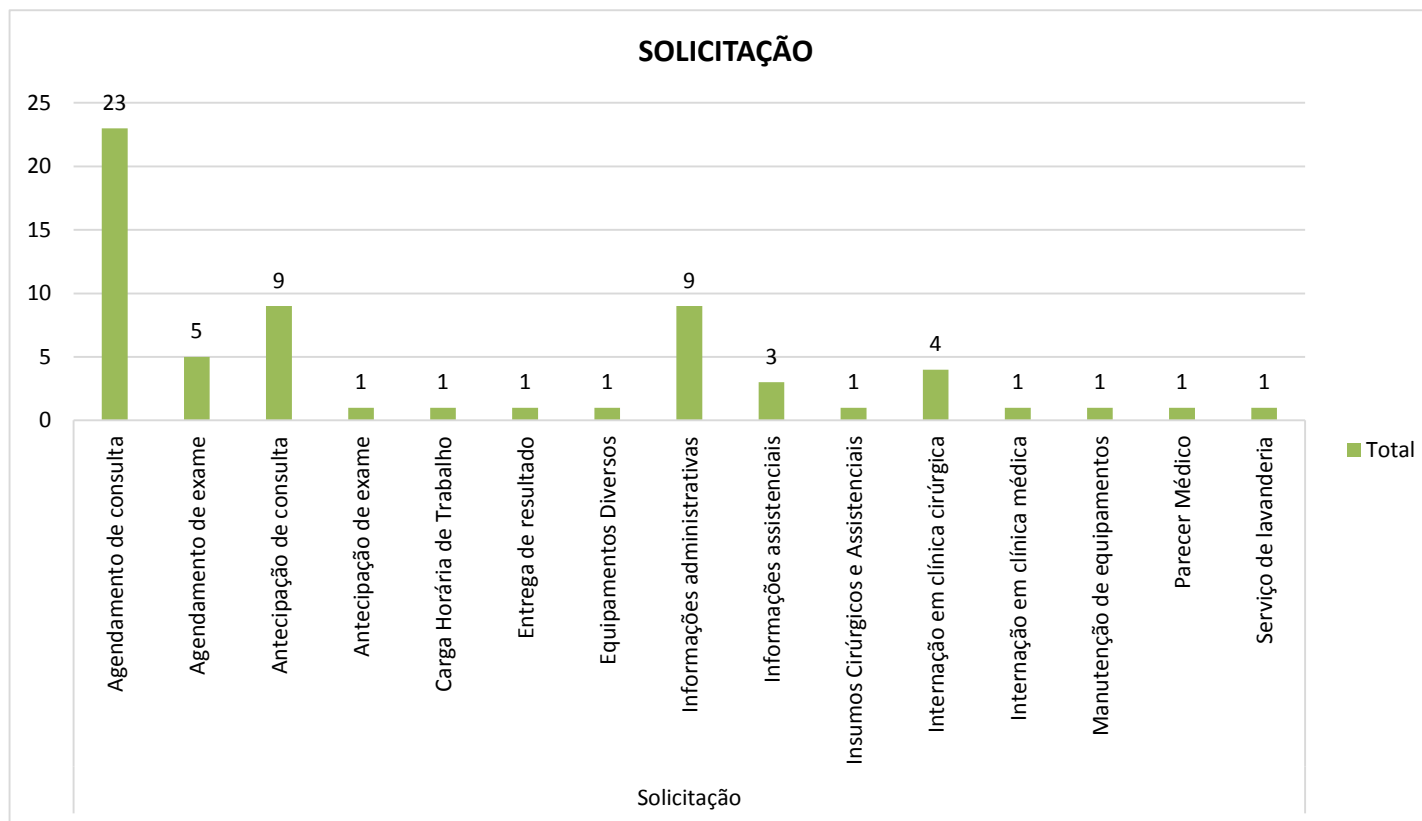


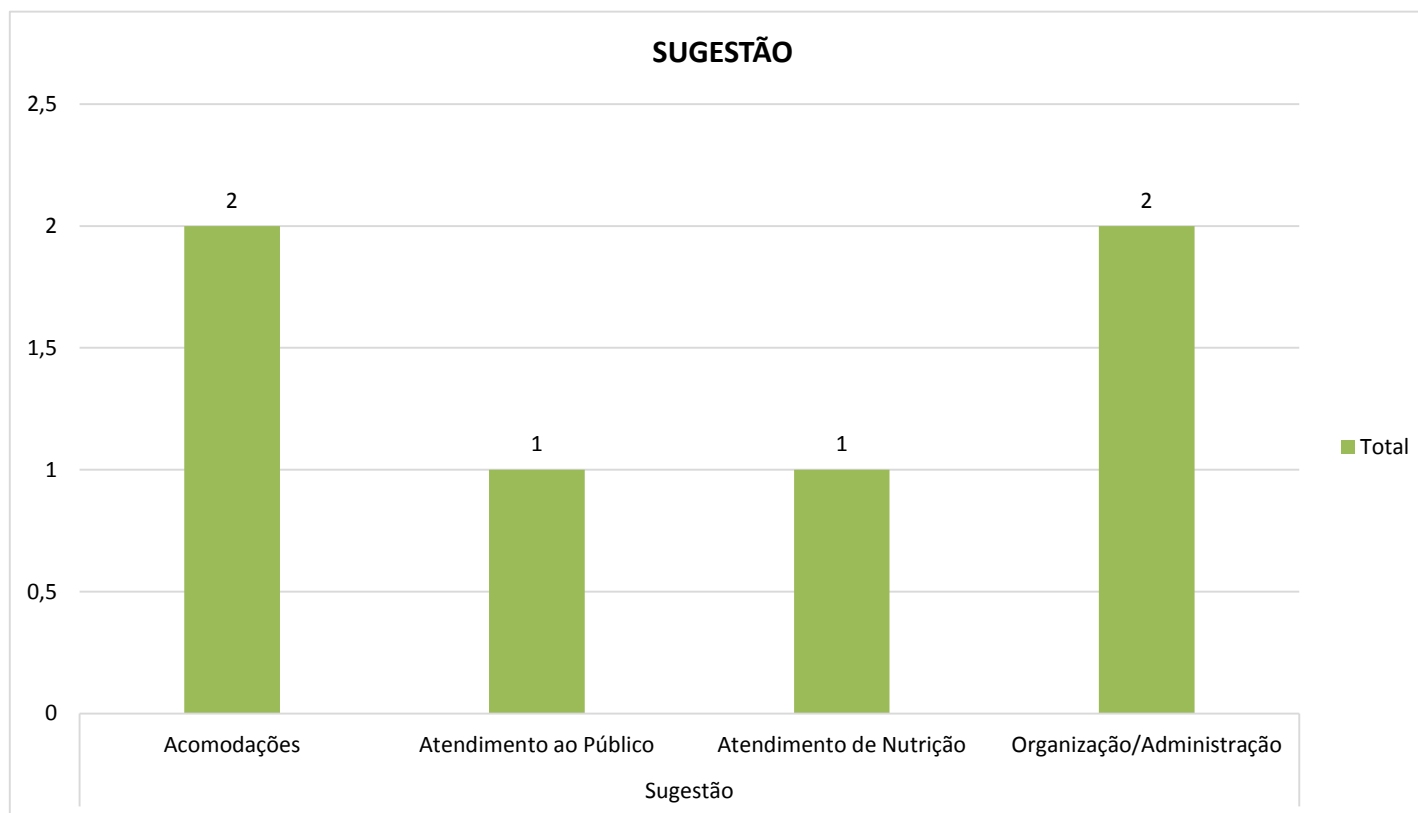








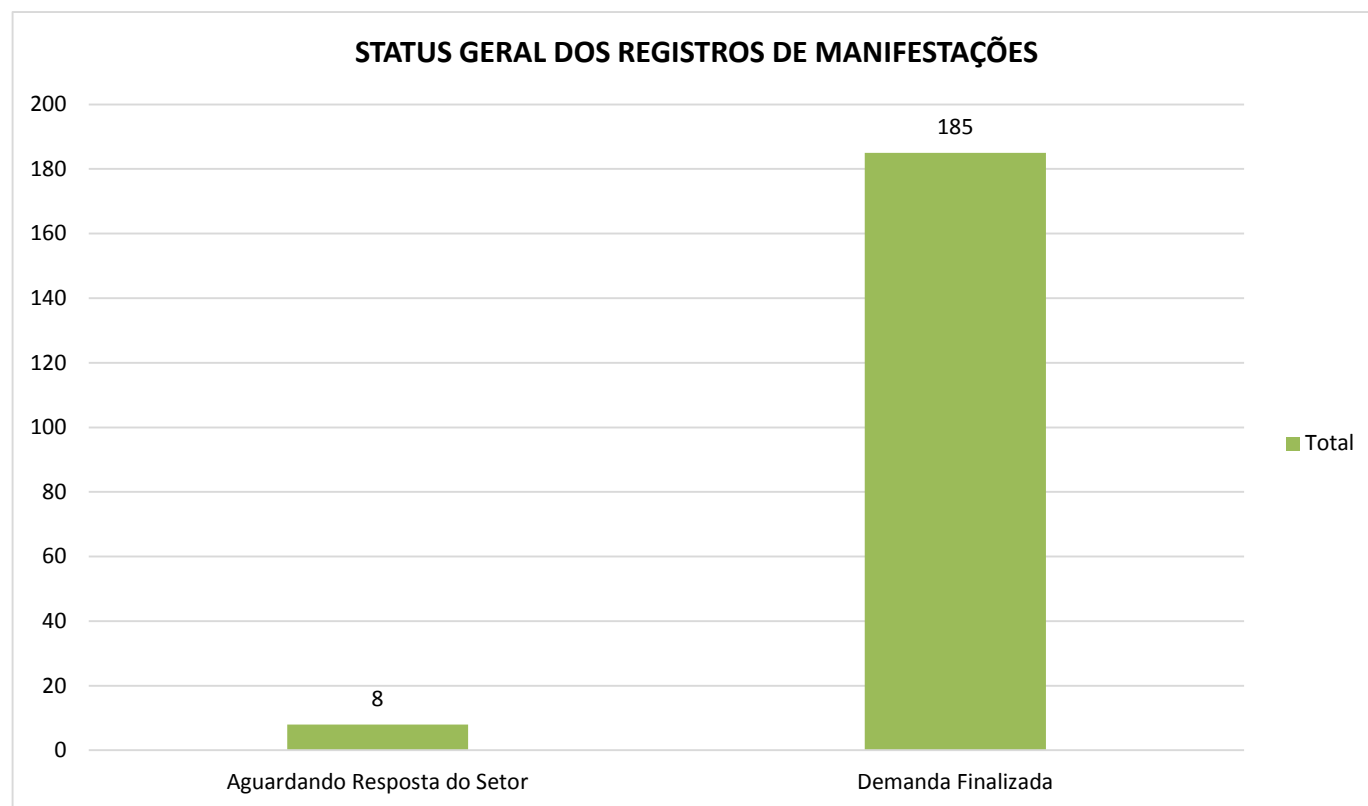




<b>RELAÇÃO DAS ÁREAS APONTADAS COM DENÚNCIA, ELOGIO, RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO E SUGESTÃO</b>		
<b>Classificação</b>	<b>Departamento</b>	<b>Total</b>
<b>Denúncia</b>	UMI - Unidade Materno Infantil	1
<b>Total Denúncia</b>		<b>1</b>
<b>Elogio</b>	DGC - UCICardio - Unidade de Cuidado Intensivo Cardiológico	1
	OUVID - Ouvidoria	1
	SERAS - UPE - Unidade de Pacientes Externos	2
	SHH - Higienização	1
	UAC - Unidade de Atenção à Criança	1
	UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	7
	UCIP - Unidade de Cuidados Intensivos Perinatais	1
	UCM - Unidade de Clínica Médica	4
UMI - Unidade Materno Infantil	1	
<b>Total Elogio</b>		<b>19</b>
<b>Reclamação</b>	DADT - ULH - Unidade de Laboratório de Hemodinâmica	3
	DGC - Coloproctologia	1
	DGC - PAPA - Programa de Assistência ao Pacientes Asmático	1
	DGC - Unidade de Oftalmologia	2
	GA - Gerência Administrativa	4
	GEP - Biblioteca	1
	GEP - Residência Médica	1
	GEP - Residência Multiprofissional em Saúde	1
	HU-UFMA - Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão	2
	SERAS - UPE - Ambulatório de Cardiologia	2
	SERAS - UPE - Ambulatório de Cirurgia Cardíaca	3
	SERAS - UPE - Ambulatório de Cirurgia Torácica	2
	SERAS - UPE - Ambulatório de Clínica Médica	1
	SERAS - UPE - Ambulatório de Nefrologia	1

	SERAS - UPE - Ambulatório Ginecológico	3
	SERAS - UPE - Unidade de Pacientes Externos	18
	SGPIT - Setor de Gestão da Pesquisa e Inovação Tecnológica	1
	SHH - Higienização	1
	SHH - Lavanderia	3
	SHH - Nutrição Produção	3
	SIF - Setor de Infraestrutura Física	9
	UAC - Unidade de Atenção à Criança	4
	UAO - Recepção	1
	UAO - Segurança Patrimonial	1
	UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	2
	UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	3
	UCICA - Unidade de Cuidados Intensivos e Clínico Adulto	2
	UCM - Unidade de Clínica Médica	2
	UCRPA - Unidade Cirúrgica e RPA	1
	UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	12
	UDMG - Unidade de Diagnóstico por Métodos Gráficos	1
	UMI - Unidade Materno Infantil	4
	UNC - Unidade de Nutrição Clínica	2
	URIM - Unidade de Rim	1
	USNM - Unidade do Sistema Neuro-Muscular	1
	USTO - Unidade de Sistema Traumato-Ortopedia	5
	<b>Total Reclamação</b>	<b>105</b>
<b>Solicitação</b>	DGC - Cardiologia	1
	DGC - Cirurgia Cardíaca	1
	DLIH - Divisão De Logística E Infraestrutura Hospitalar	1
	GA - Gerência Administrativa	1
	SERAS - NIR - Núcleo Interno de Regulação	1

	SERAS - UPE - Serviço Social	1
	SERAS - UPE - Unidade de Pacientes Externos	34
	SHH - Lavanderia	1
	SIF - Setor de Infraestrutura Física	1
	UAO - Unidade de Apoio Operacional	1
	UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	2
	UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	5
	UCM - Unidade de Clínica Médica	1
	UCRPA - Unidade Cirúrgica e RPA	1
	UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	4
	UDMG - Unidade de Diagnóstico por Métodos Gráficos	1
	ULACH - Unidade de Laboratório de Análises Clínicas e Histocompatibilidade	4
	USU - Unidade do Sistema Urológico	1
<b>Total Solicitação</b>		<b>62</b>
<b>Sugestão</b>	SERAS - UPE - Unidade de Pacientes Externos	1
	SIF - Setor de Infraestrutura Física	2
	UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	2
	UNC - Unidade de Nutrição Clínica	1
<b>Total Sugestão</b>		<b>6</b>
<b>Total Geral</b>		<b>193</b>



Em: 29/08/2017

<b>STATUS DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES X ÁREAS APONTADAS</b>		
<b>Status</b>	<b>Departamento</b>	<b>Total</b>
<b>Aguardando Resposta do Setor</b>	GEP - Biblioteca	1
	SERAS - UPE - Ambulatório de Cardiologia	1
	SERAS - UPE - Unidade de Pacientes Externos	2
	USTO - Unidade de Sistema Traumato-Ortopedia	3
	USU - Unidade do Sistema Urológico	1
<b>Total Aguardando Resposta do Setor</b>		<b>8</b>
<b>Demanda Finalizada</b>	DADT - ULH - Unidade de Laboratório de Hemodinâmica	3
	DGC - Cardiologia	1
	DGC - Cirurgia Cardíaca	1
	DGC - Coloproctologia	1
	DGC - PAPA - Programa de Assistência ao Pacientes Asmático	1
	DGC - UCICardio - Unidade de Cuidado Intensivo Cardiológico	1
	DGC - Unidade de Oftalmologia	2
	DLIH - Divisão De Logística E Infraestrutura Hospitalar	1
	GA - Gerência Administrativa	5
	GEP - Residência Médica	1
	GEP - Residência Multiprofissional em Saúde	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 Cardiologia	1
	SERAS - UPE - Ambulatório de Cirurgia Cardíaca	3
	SERAS - UPE - Ambulatório de Cirurgia Torácica	2
	SERAS - UPE - Ambulatório de Clínica Médica	1
	SERAS - UPE - Ambulatório de Nefrologia	1
SERAS - UPE - Ambulatório Ginecológico	3	

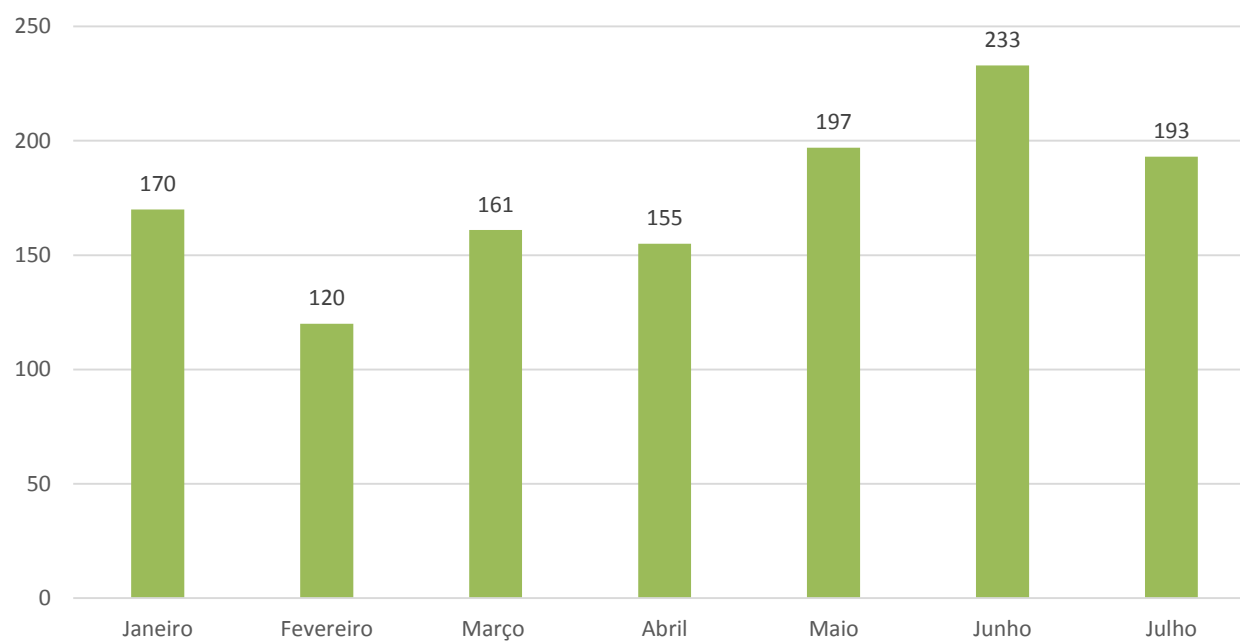
SERAS - UPE - Serviço Social	1
SERAS - UPE - Unidade de Pacientes Externos	53
SGPIT - Setor de Gestão da Pesquisa e Inovação Tecnológica	1
SHH - Higienização	2
SHH - Lavanderia	4
SHH - Nutrição Produção	3
SIF - Setor de Infraestrutura Física	12
UAC - Unidade de Atenção à Criança	5
UAO - Recepção	1
UAO - Segurança Patrimonial	1
UAO - Unidade de Apoio Operacional	1
UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	13
UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	8
UCICA - Unidade de Cuidados Intensivos e Clínico Adulto	2
UCIP - Unidade de Cuidados Intensivos Perinatais	1
UCM - Unidade de Clínica Médica	7
UCRPA - Unidade Cirúrgica e RPA	2
UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	16
UDMG - Unidade de Diagnóstico por Métodos Gráficos	2
ULACH - Unidade de Laboratório de Análises Clínicas e Histocompatibilidade	4
UMI - Unidade Materno Infantil	6
UNC - Unidade de Nutrição Clínica	3
URIM - Unidade de Rim	1
USNM - Unidade do Sistema Neuro-Muscular	1
USTO - Unidade de Sistema Traumato-Ortopedia	2
<b>Total Demanda Finalizada</b>	<b>185</b>
<b>Total Geral</b>	<b>193</b>

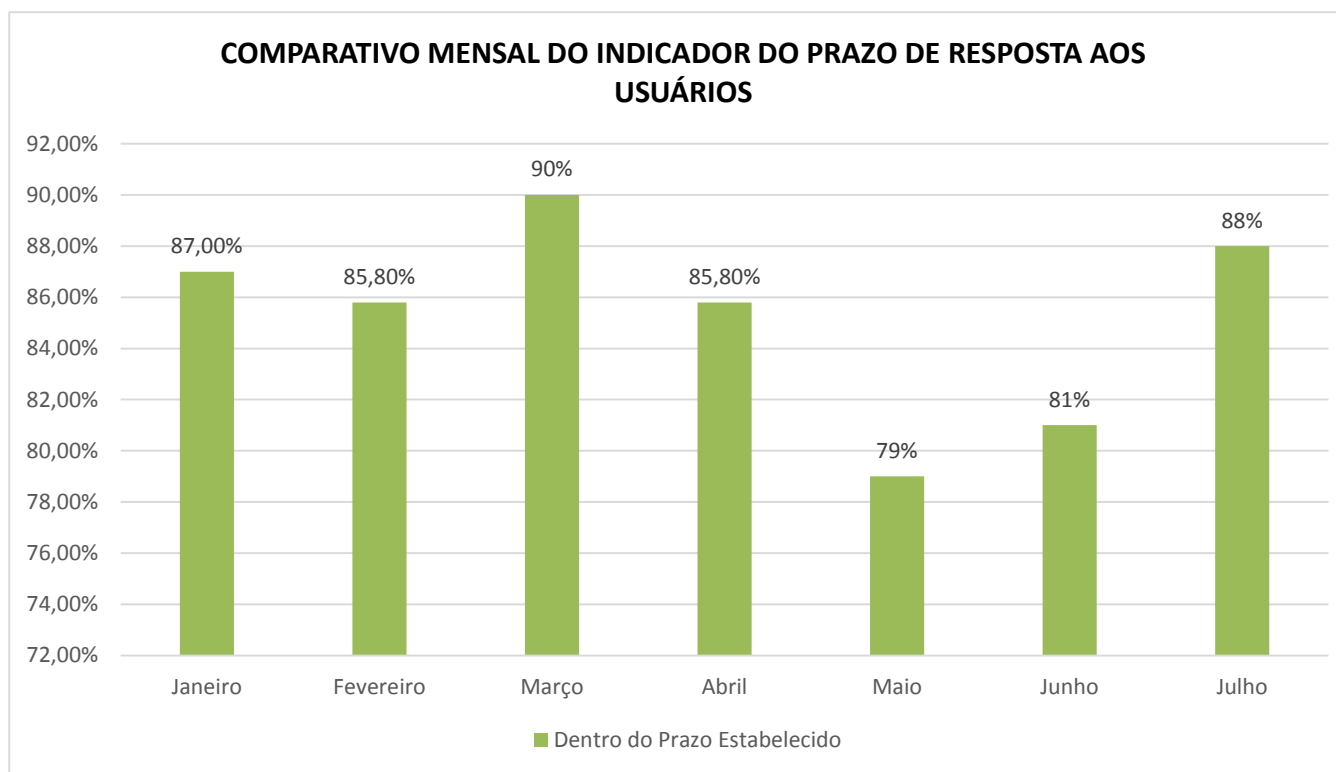
Em: 29/08/2017



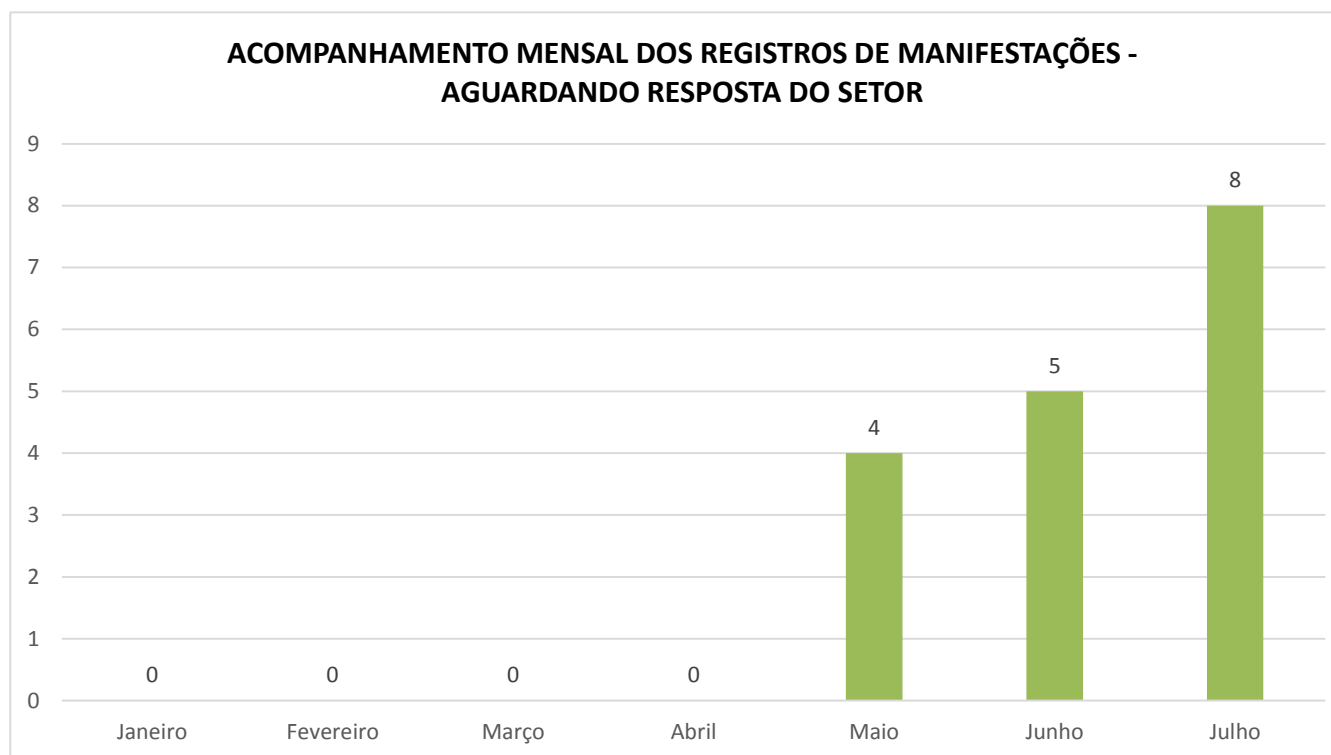
Em: 29/08/2017

**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: 29/08/2017

**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.