



# OUVIDORIA

Relatório dos Registros de Manifestações  
Junho 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**

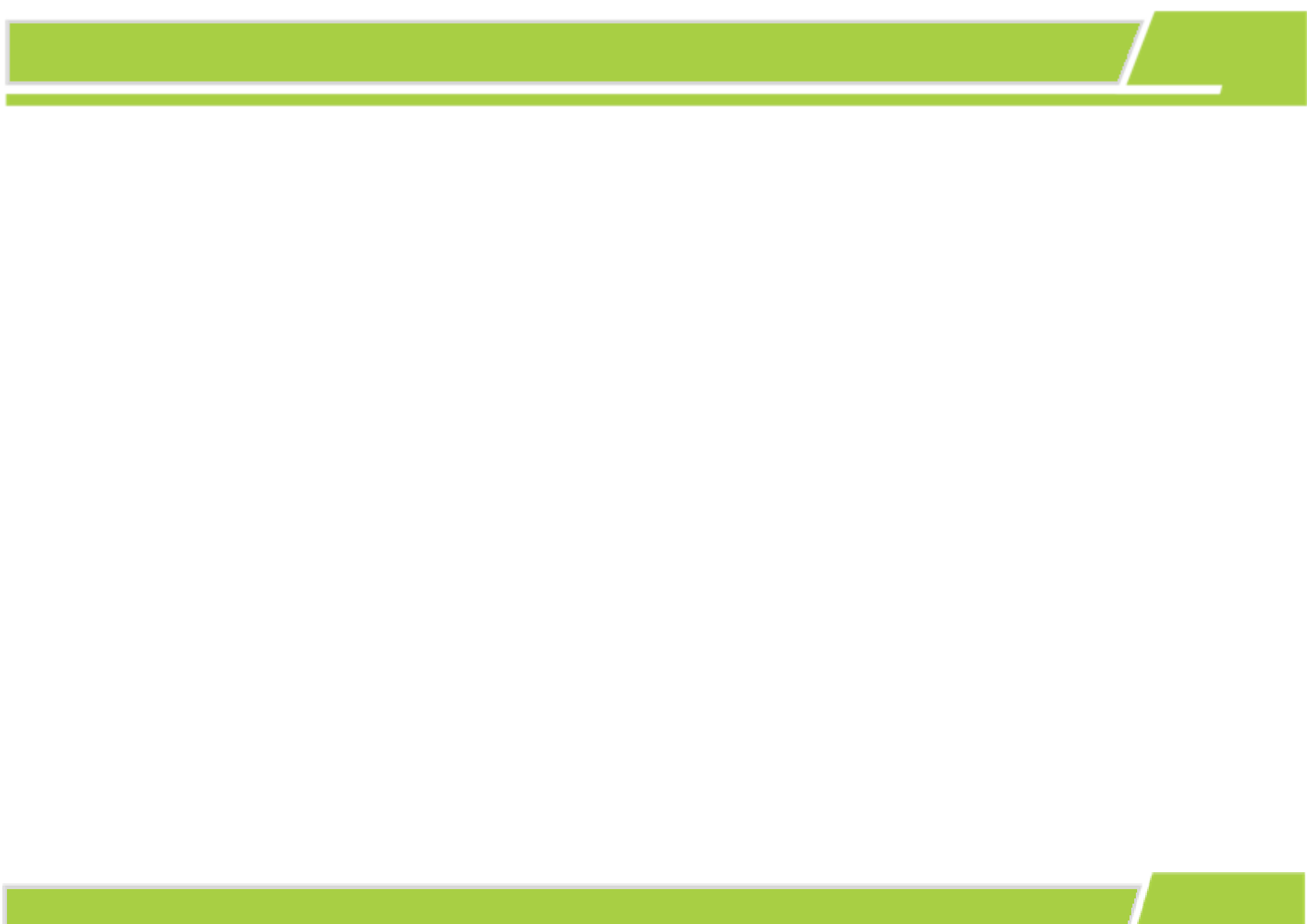
**Maria de Fátima Mota Moraes**

Bolsista

**Valentina Silva de Abreu**

## SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	05
REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES.....	06
REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES PROCEDENTES E NÃO PROCEDENTES.....	07
DENUNCIA.....	08
ELOGIO.....	09
RECLAMAÇÃO.....	10
SOLICITAÇÃO.....	11
SUGESTÃO.....	12
RELAÇÃO DAS ÁREAS APONTADAS COM DENÚNCIA ELOGIO, RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO E SUGESTÃO.....	13
STATUS GERAL DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES.....	16
DEVOLUTIVA DE RESPOSTA AOS USUÁRIOS - JUNHO 2017.....	17
COMPARATIVO MENSAL DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES.....	18
COMPARATIVO MENSAL DO INDICADOR DO PRAZO DE RESPOSTA AOS USUÁRIOS.....	19
ACOMPANHAMENTO MENSAL DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES – AGUARDANDO RESPOSTA DO SETOR.....	20

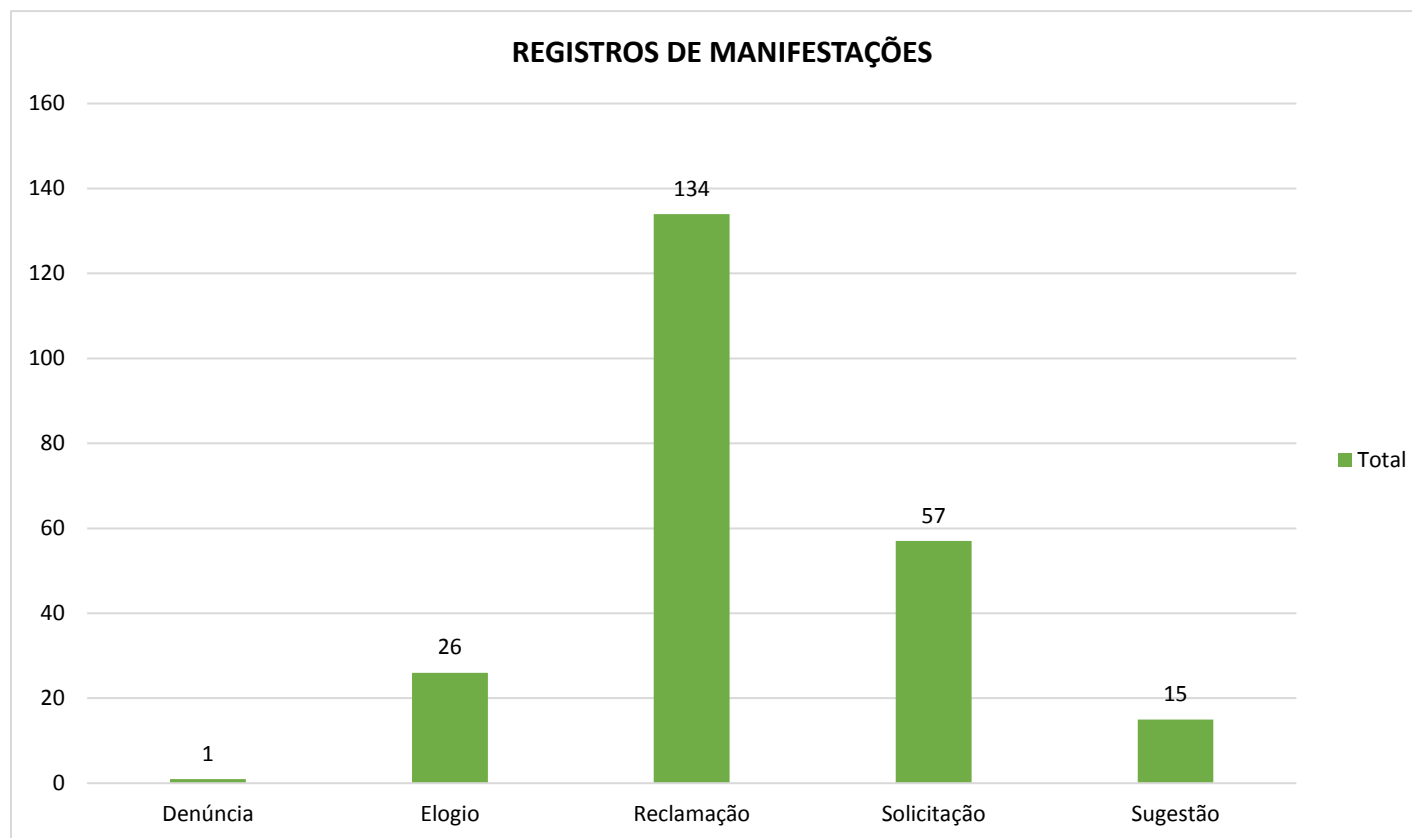


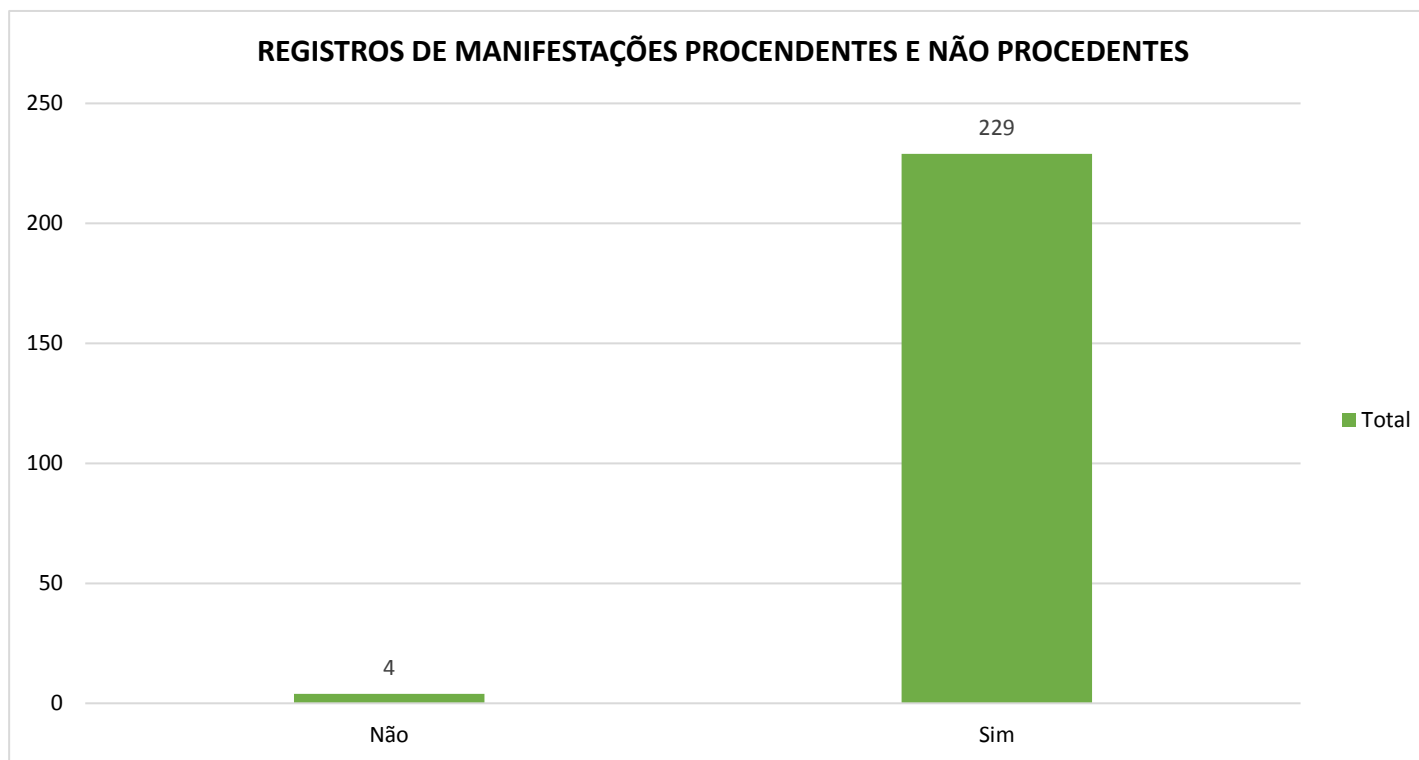
## **INTRODUÇÃO**

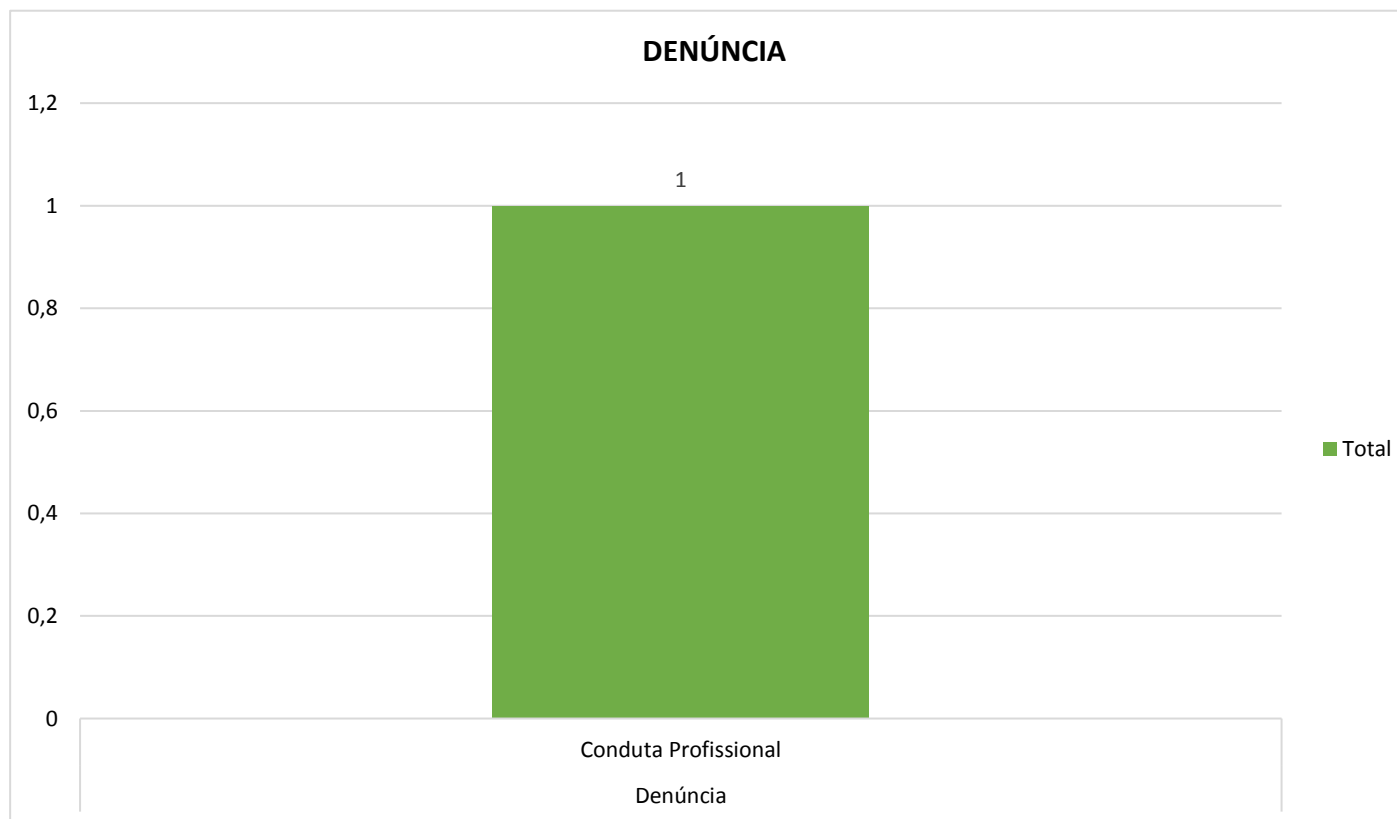
A Ouvidoria apresenta o relatório dos registros de manifestações referentes ao mês de junho de 2017, nas Unidades Presidente Dutra e Materno Infantil, além das Unidades Externas Ambulatoriais. Tais registros foram cadastrados no Sistema de Informações Gerenciais (SIG EBSERH – Ouvidoria).

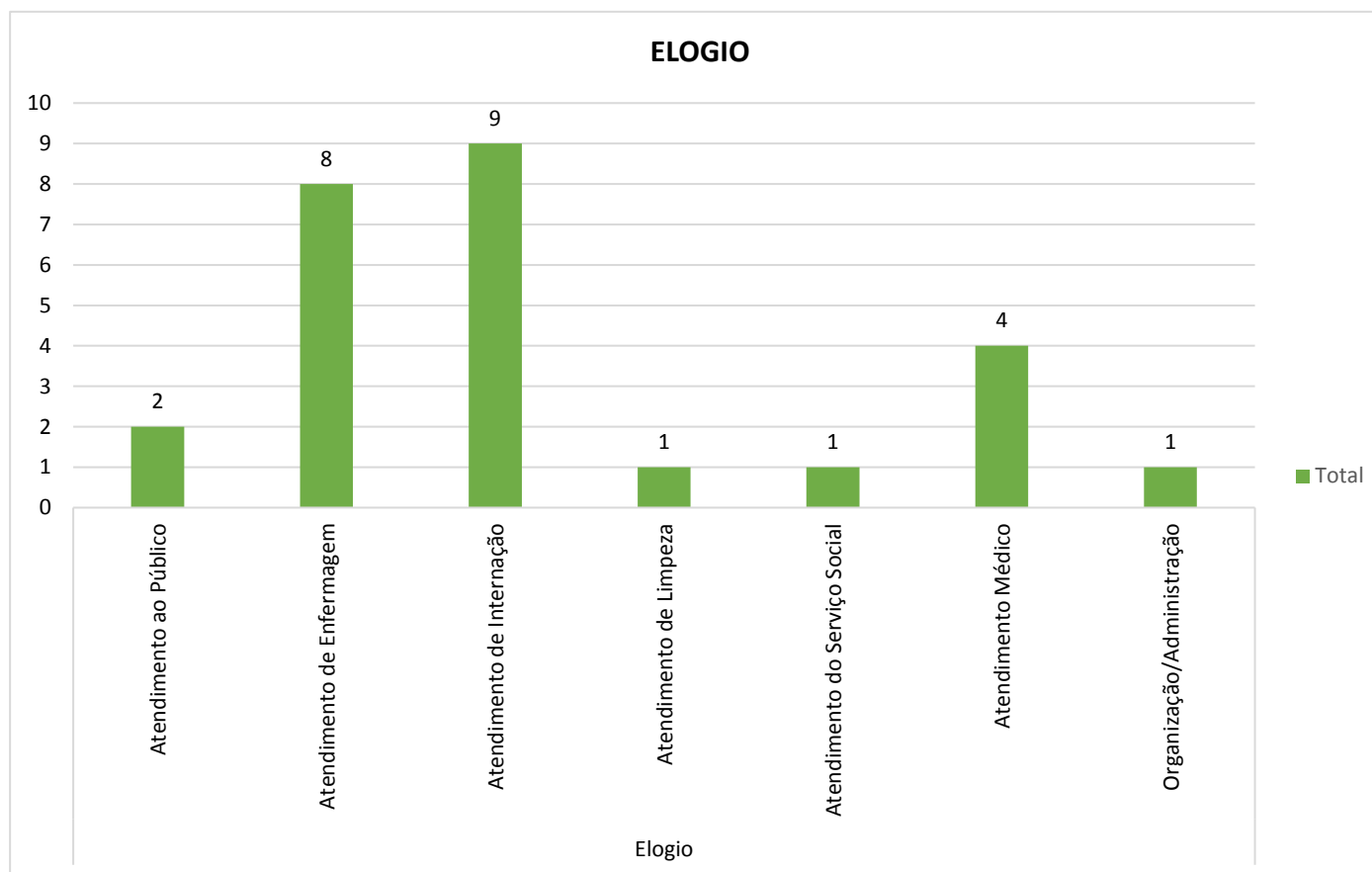
No referido mês, a Ouvidoria registrou duzentas e trinta e três (233) manifestações, sendo cento e trinta e quatro (134) reclamações, cinquenta e sete (57) solicitações, vinte e seis (26) elogios, quinze (15) sugestões e uma (1) denúncia.

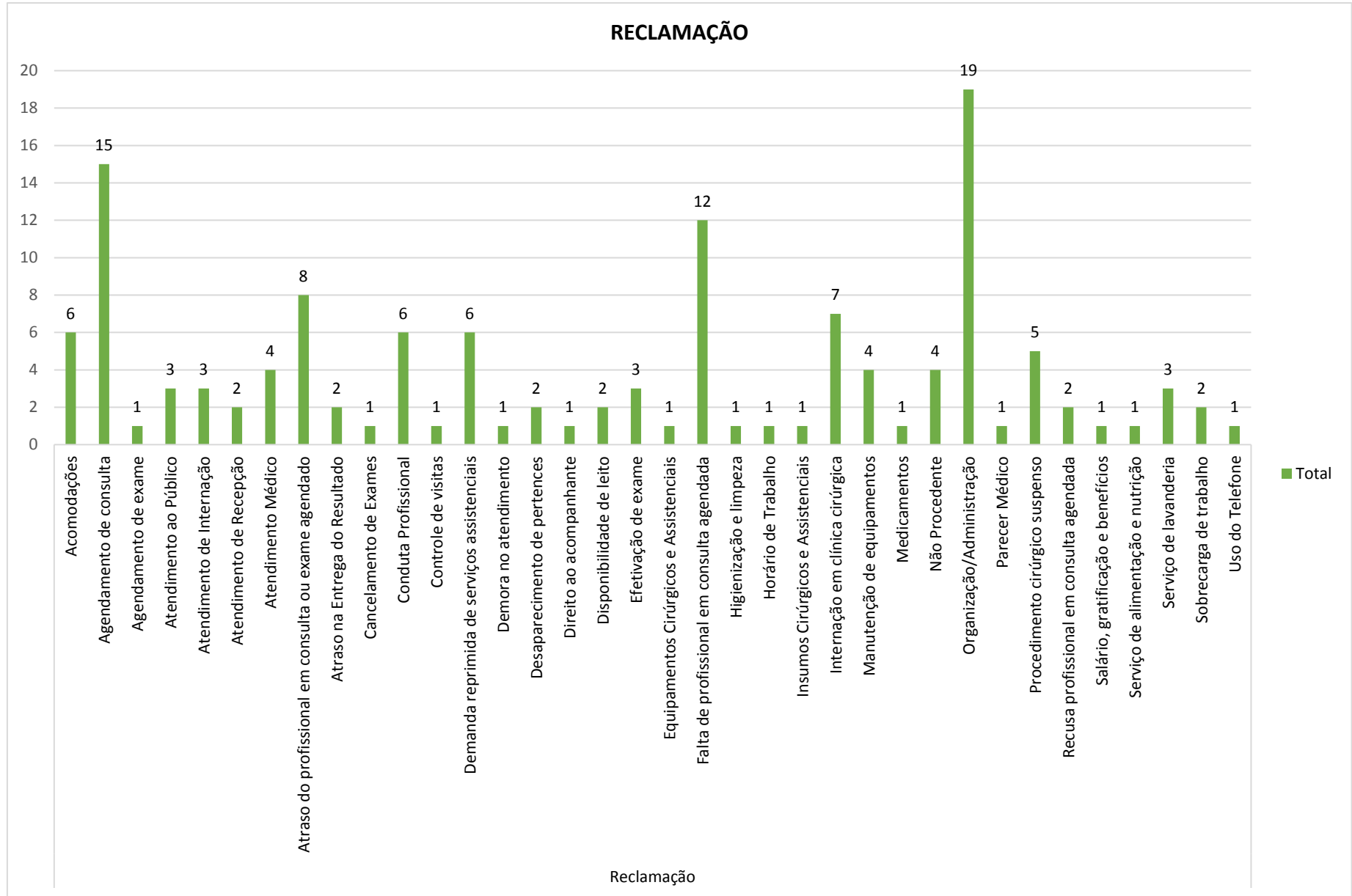
Leva-se em consideração que os registros 77548, 77266, 77003 75777 e 75023 tiveram mudança de setor; nas demandas 76730 e 75024 foram realizadas alterações no assunto; nas manifestações 75579 e 75021 se efetivou troca de categoria; e nos registros 75838 e 77531 foram incluídos os setores específicos. Tais indicações se justificam por uma análise mais pontual após a efetivação do relato e consequente envio às áreas.

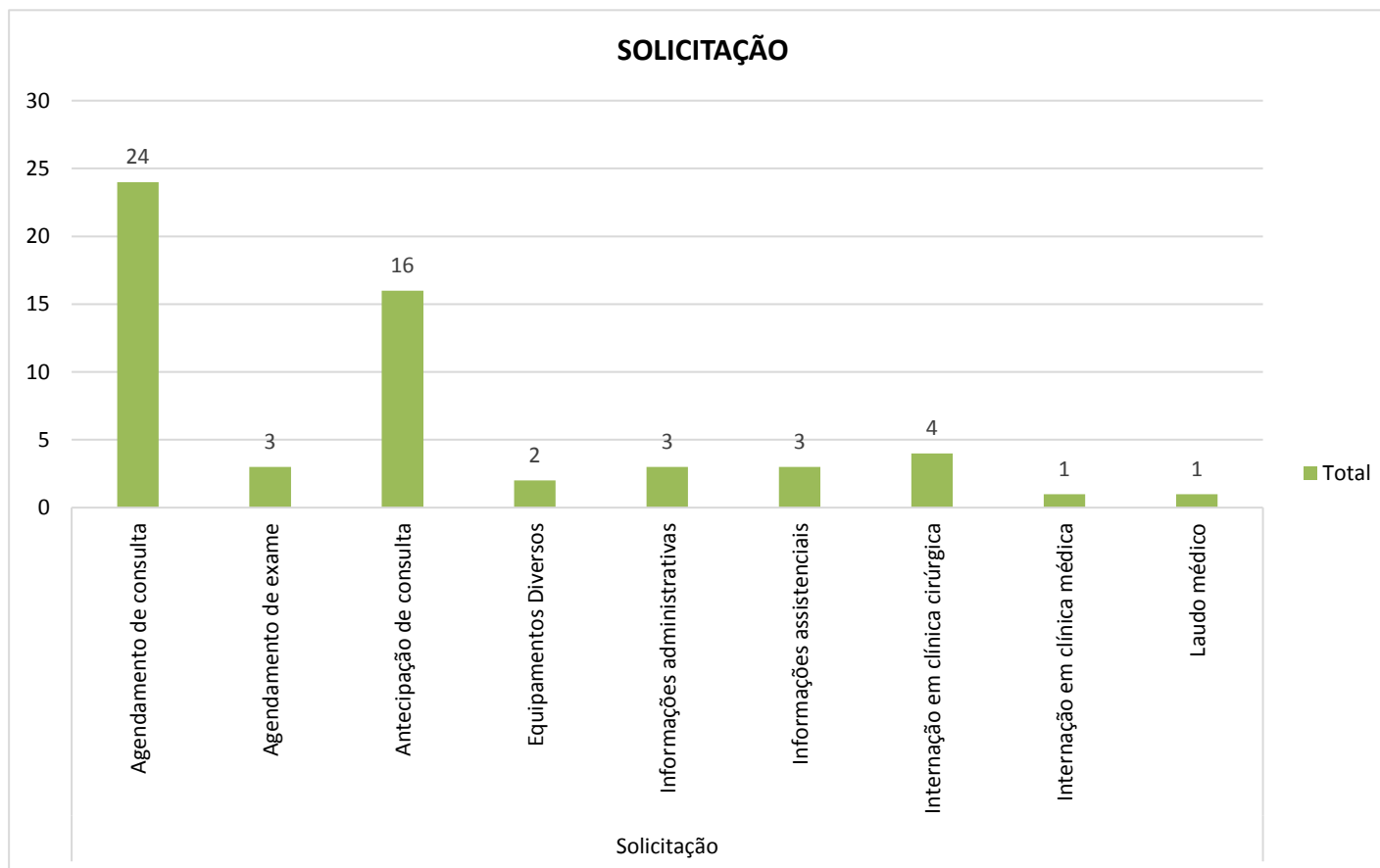


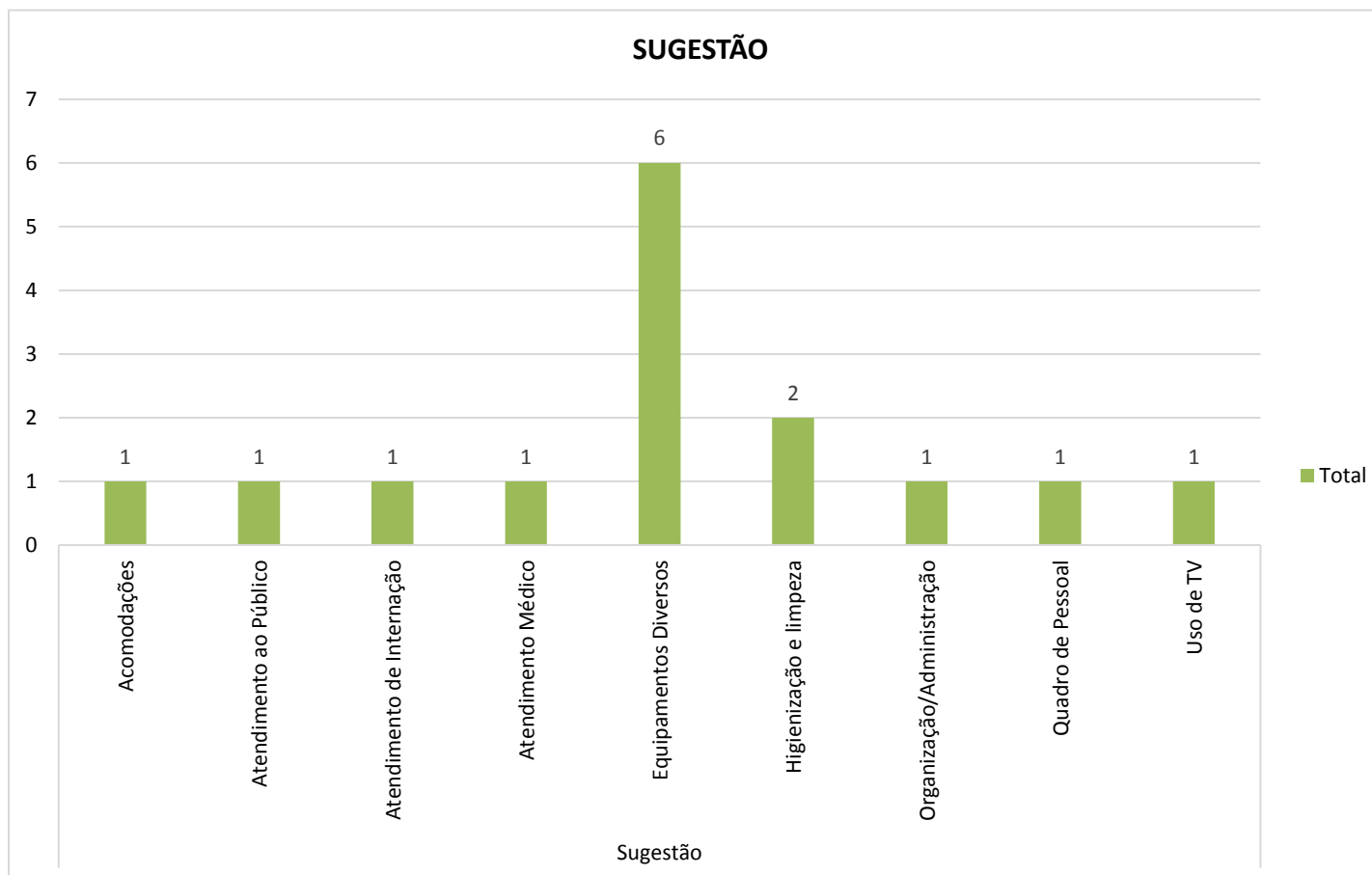








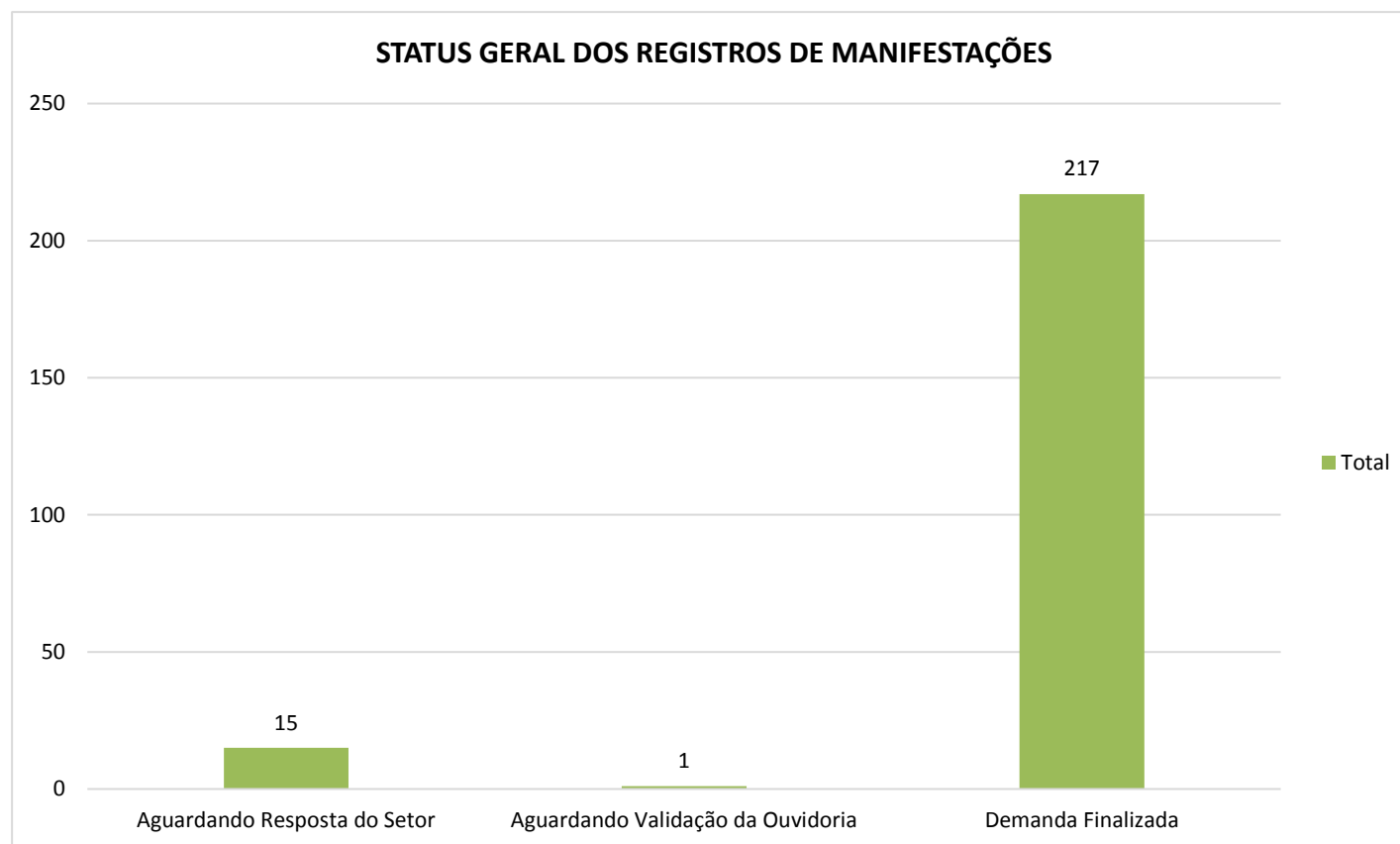




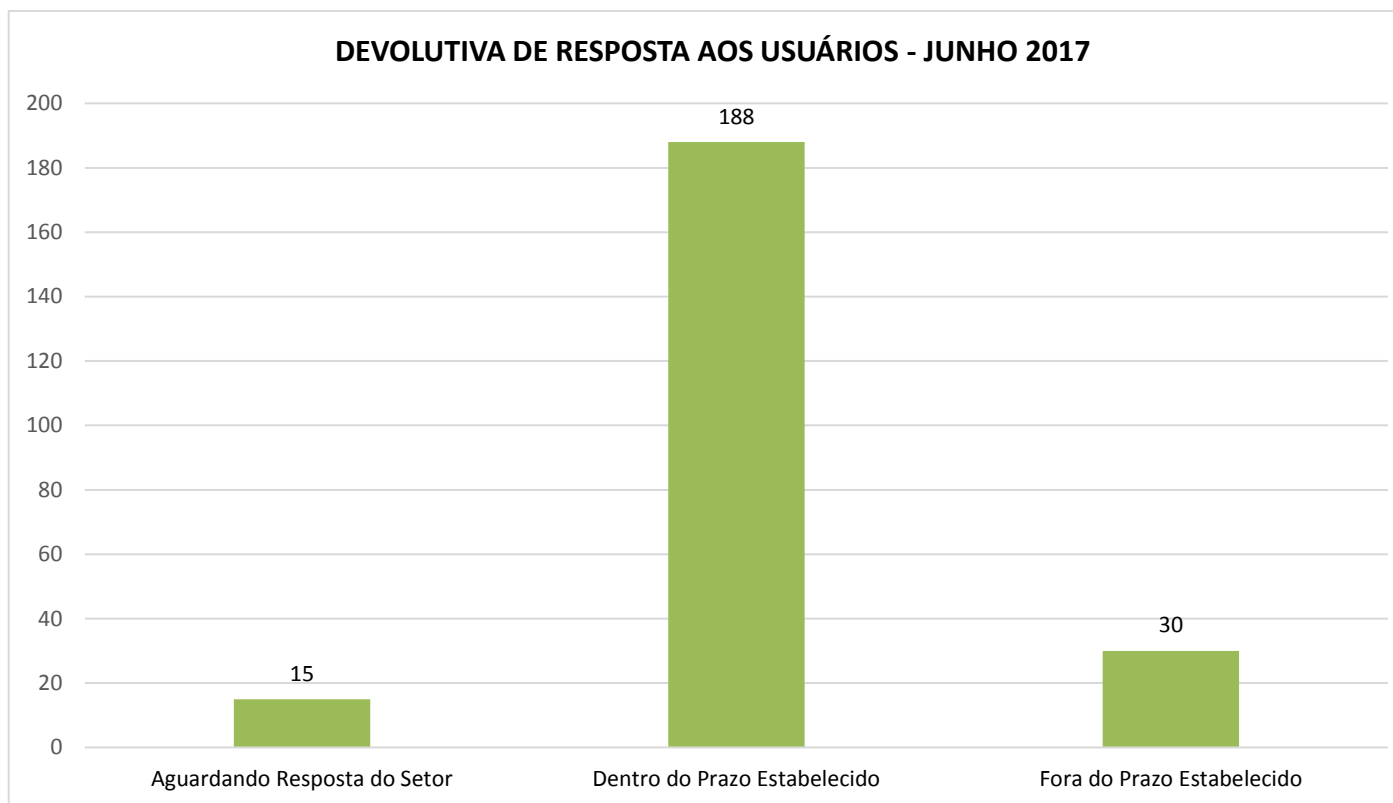
<b>RELAÇÃO DAS ÁREAS APONTADAS COM DENÚNCIA, ELOGIO, RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO E SUGESTÃO</b>		
<b>Classificação</b>	<b>Departamento</b>	<b>Total</b>
Denúncia	GEP - Residência Multiprofissional em Saúde	1
<b>Total Denúncia</b>		<b>1</b>
Elogio	DGC - Banco de Leite	2
	SERAS - UPE - Unidade de Pacientes Externos	1
	SHH - Higienização	1
	UAC - Unidade de Atenção à Criança	2
	UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	5
	UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	10
	UCM - Unidade de Clínica Médica	4
	UMI - Unidade Materno Infantil	1
<b>Total Elogio</b>		<b>26</b>
Reclamação	DADT - Unidade de Laboratório de Hemodinâmica	2
	DGC - Coloproctologia	5
	DGC - Reabilitação	1
	DLIH - Divisão De Logística E Infraestrutura Hospitalar	2
	GA - Gerência Administrativa	2
	GEP - Gerência De Ensino E Pesquisa	2
	GEP - Residência Médica	1
	GEP - Residência Multiprofissional em Saúde	2
	HU-UFMA - Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão	2
	SERAS - UPE - Ambulatório de Cardiologia	9
	SERAS - UPE - Ambulatório de Cirurgia Vascular	2
	SERAS - UPE - Ambulatório de Clínica Médica	2
	SERAS - UPE - Ambulatório de Gastroenterologista	1
	SERAS - UPE - Ambulatório de Ginecologia	4
	SERAS - UPE - Ambulatório de Nefrologia	1

	SERAS - UPE - Ambulatório de Neurologia	1
	SERAS - UPE - Ambulatório de Ortopedia	2
	SERAS - UPE - Unidade de Pacientes Externos	23
	SHH - Higienização	1
	SHH - Lavanderia	3
	SHH - Nutrição Produção	1
	SIF - Setor de Infraestrutura Física	9
	UAC - Unidade de Atenção à Criança	8
	UAO - Recepção	3
	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	4
	UCIPE - Unidade de Cuidados Intensivos Pediátricos	1
	UCM - Unidade de Clínica Médica	2
	UCRPA - Unidade Cirúrgica e RPA	3
	UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	9
	UDP - Unidade de Desenvolvimento de Pessoas	1
	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	3
	UPME - Unidade de Processamento de Materiais Esterilizados	1
	USNM - Unidade do Sistema Neuro-Muscular	4
	USTO - Unidade de Sistema Traumato-Ortopedia	4
	USU - Unidade do Sistema Urológico	3
<b>Total Reclamação</b>		<b>134</b>
Solicitação	DGC - Cirurgia Cardíaca	1

	DGC - Cirurgia Vascular	1
	DGC - Coloproctologia	1
	DGC - Unidade de Oftalmologia	1
	SERAS - UPE - Unidade de Pacientes Externos	41
	SIF - Setor de Infraestrutura Física	2
	UAC - Unidade de Atenção à Criança	1
	UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	1
	UCM - Unidade de Clínica Médica	2
	ULACH - Unidade de Laboratório de Análises Clínicas e Histocompatibilidade	2
	USNM - Unidade do Sistema Neuro-Muscular	2
	USTO - Unidade de Sistema Traumato-Ortopedia	2
<b>Total Solicitação</b>		<b>57</b>
Sugestão	DGC - Banco de Leite	2
	HU-UFMA - Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão	2
	SERAS - UPE - Unidade de Pacientes Externos	1
	SGPTI - Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação	2
	SHH - Higienização	2
	UAO - Segurança Patrimonial	1
	UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	3
	UTRAN - Unidade de Transplantes	1
	UCIP - Follow-up	1
<b>Total Sugestão</b>		<b>15</b>
<b>Total Geral</b>		<b>233</b>

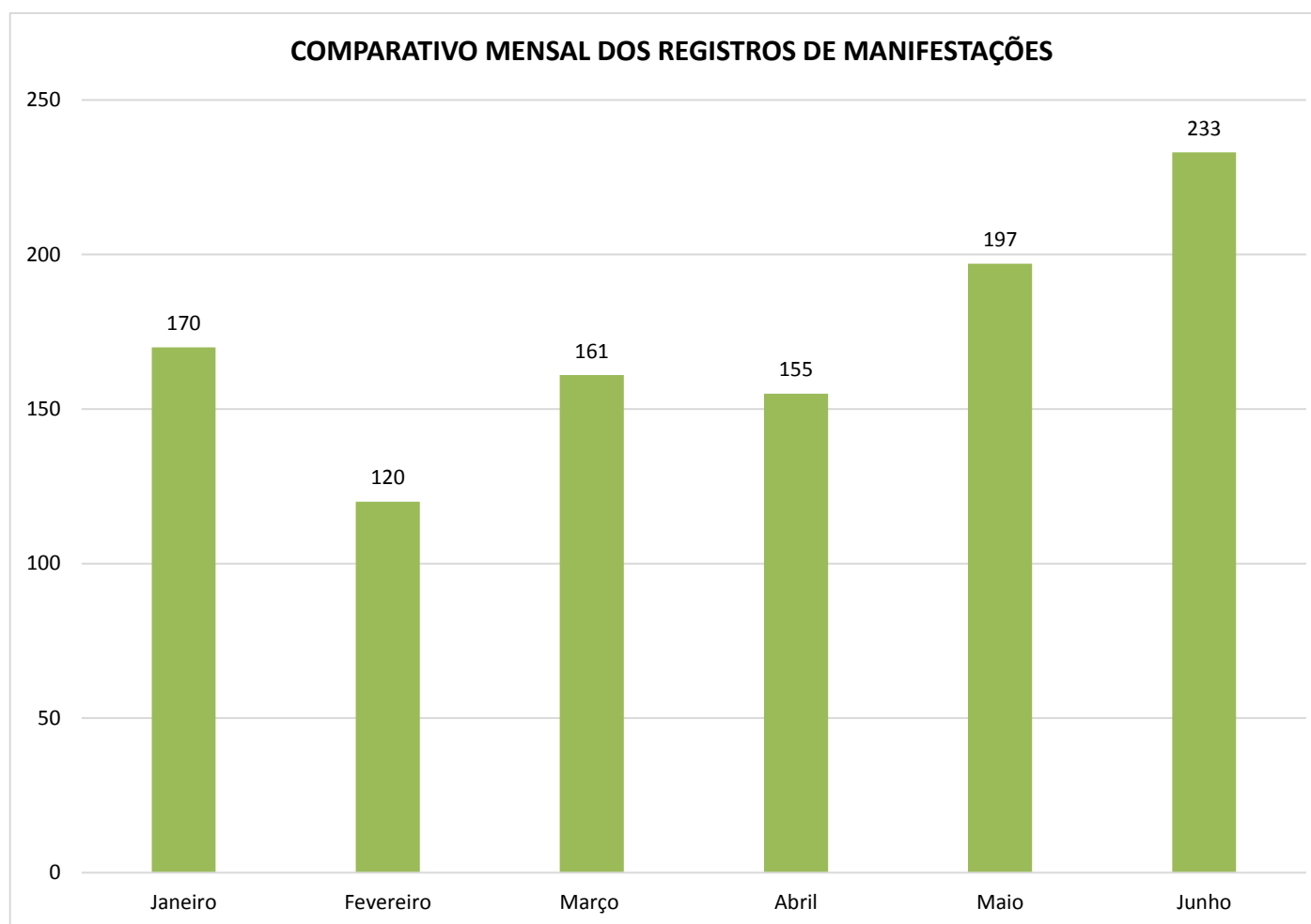


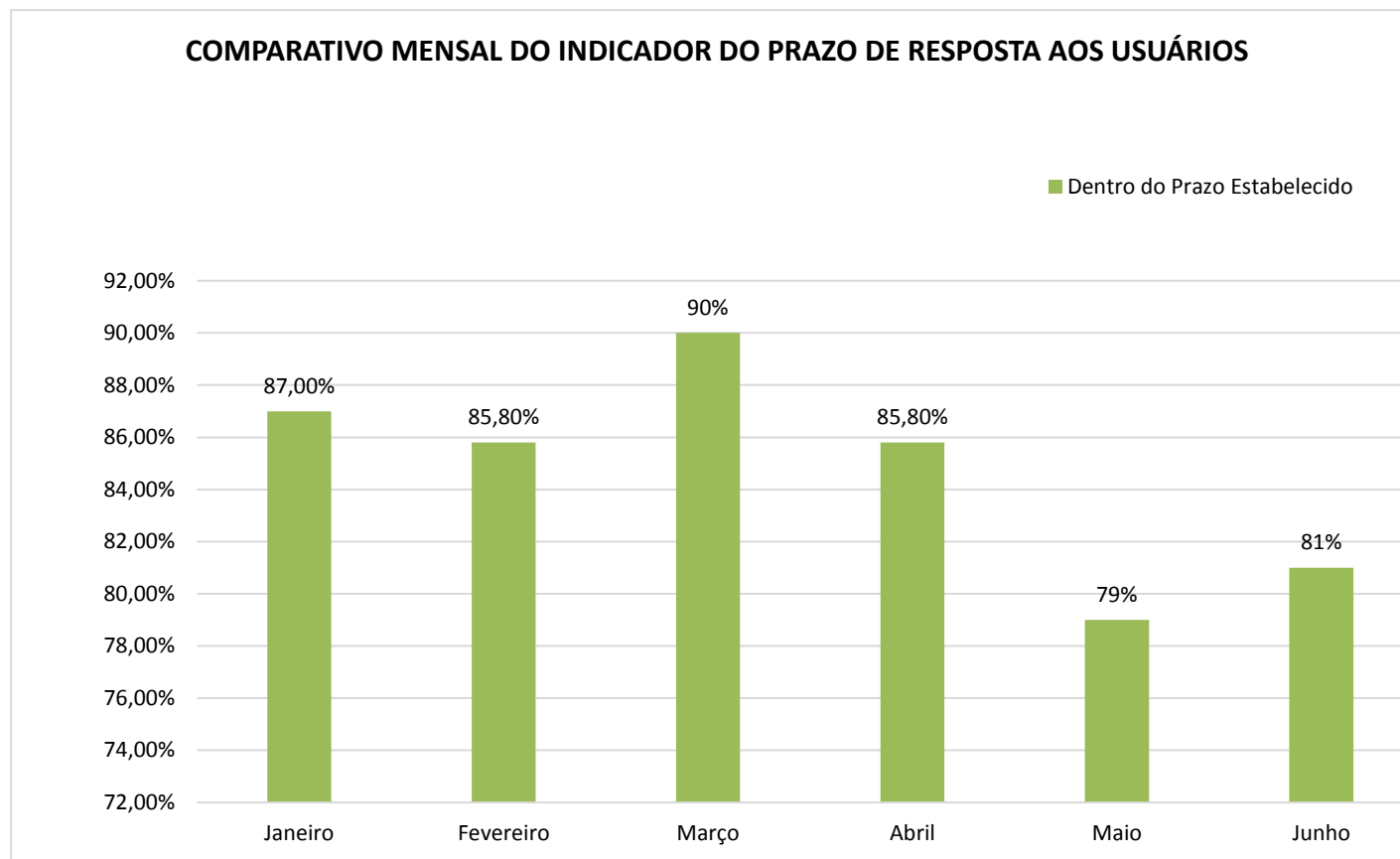
Em: 25/07/2017



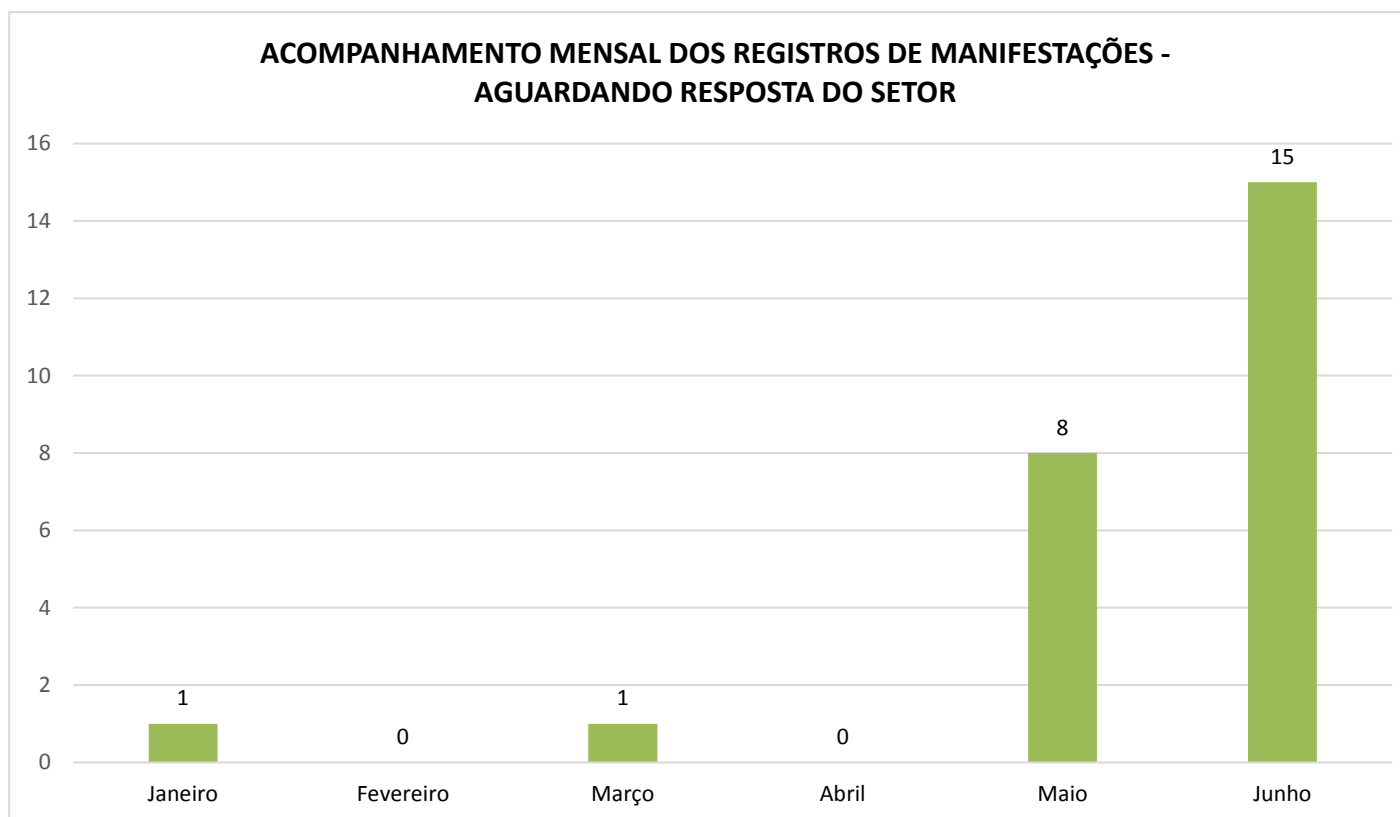
Em: 25/07/2017

**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.





**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: 25/07/2017

**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.