



OUVIDORIA

Relatório dos Registros de Manifestações
Junho 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

SUMÁRIO

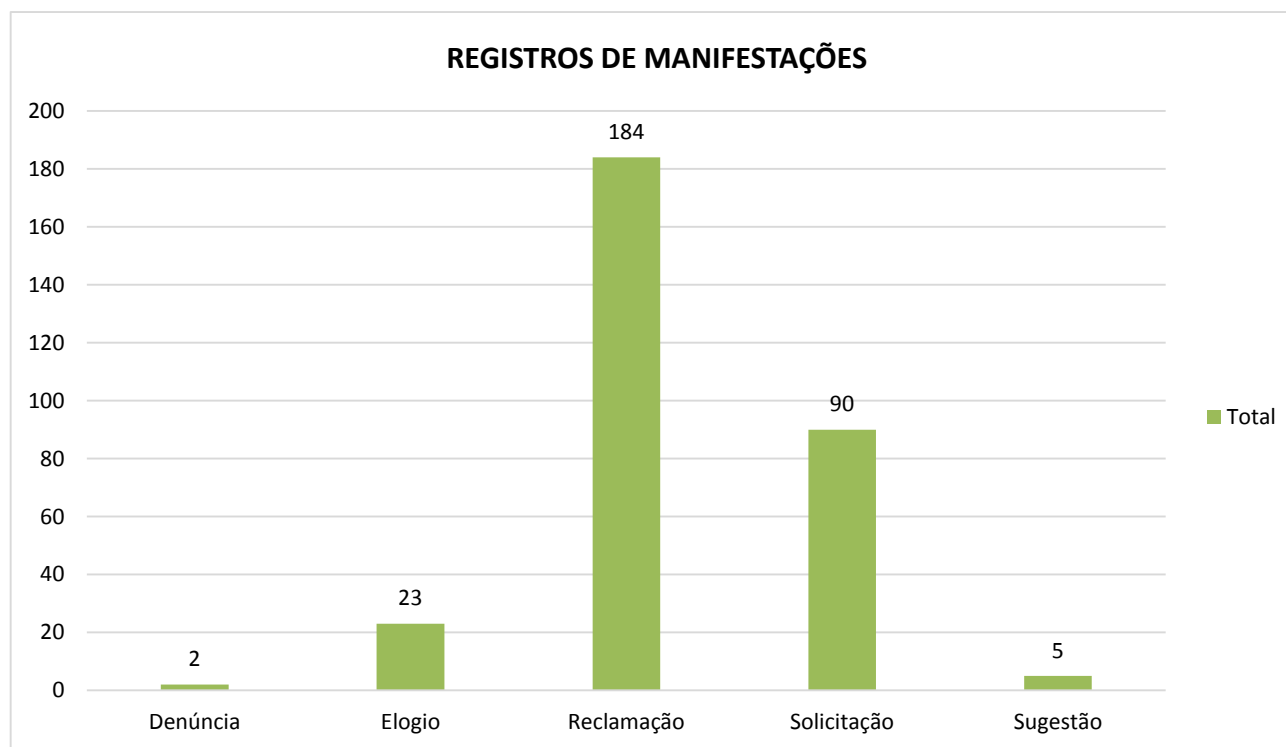
INTRODUÇÃO.....	04
REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES.....	05
REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES PROCEDENTES E NÃO PROCEDENTES.....	06
DENÚNCIA.....	07
ELOGIO.....	08
RECLAMAÇÃO.....	09
SOLICITAÇÃO.....	10
SUGESTÃO.....	11
RELAÇÃO DAS ÁREAS APONTADAS COM DENÚNCIA, ELOGIO, RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO E SUGESTÃO.....	11
STATUS GERAL DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES.....	15
STATUS DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES X ÁREAS APONTADAS.....	16
DEVOLUTIVA DE RESPOSTA AOS USUÁRIOS – JUNHO 2018.....	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

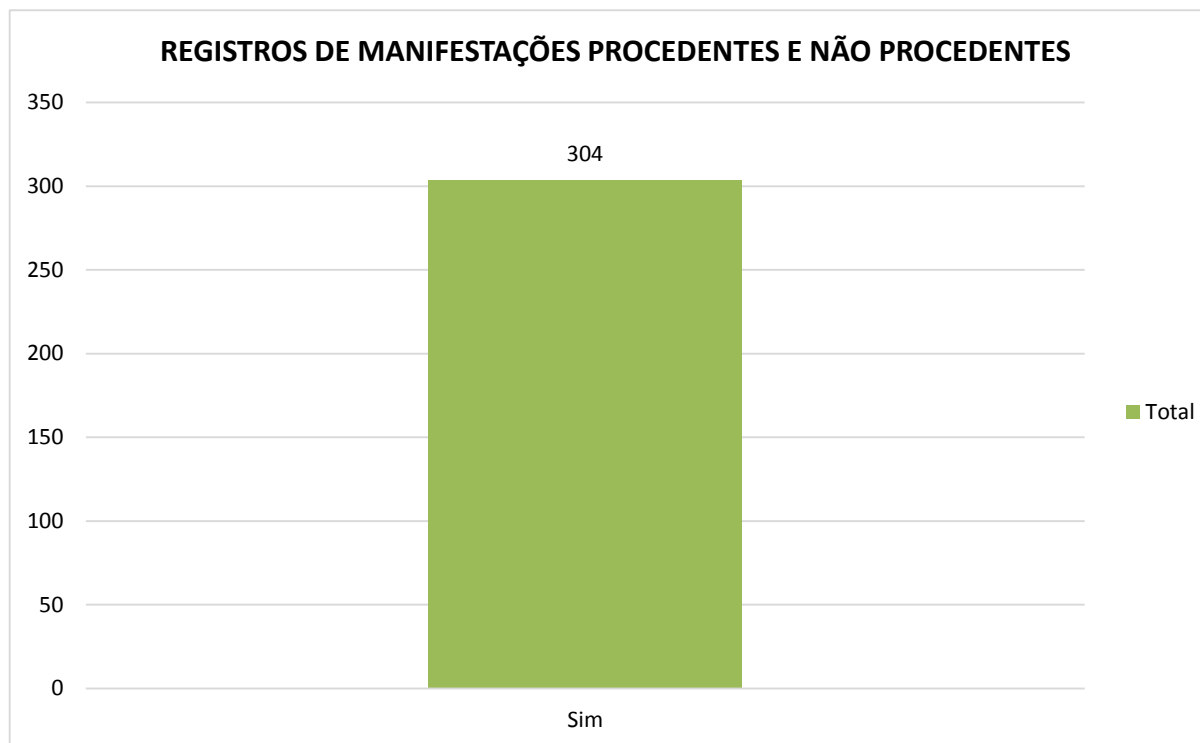
INTRODUÇÃO

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

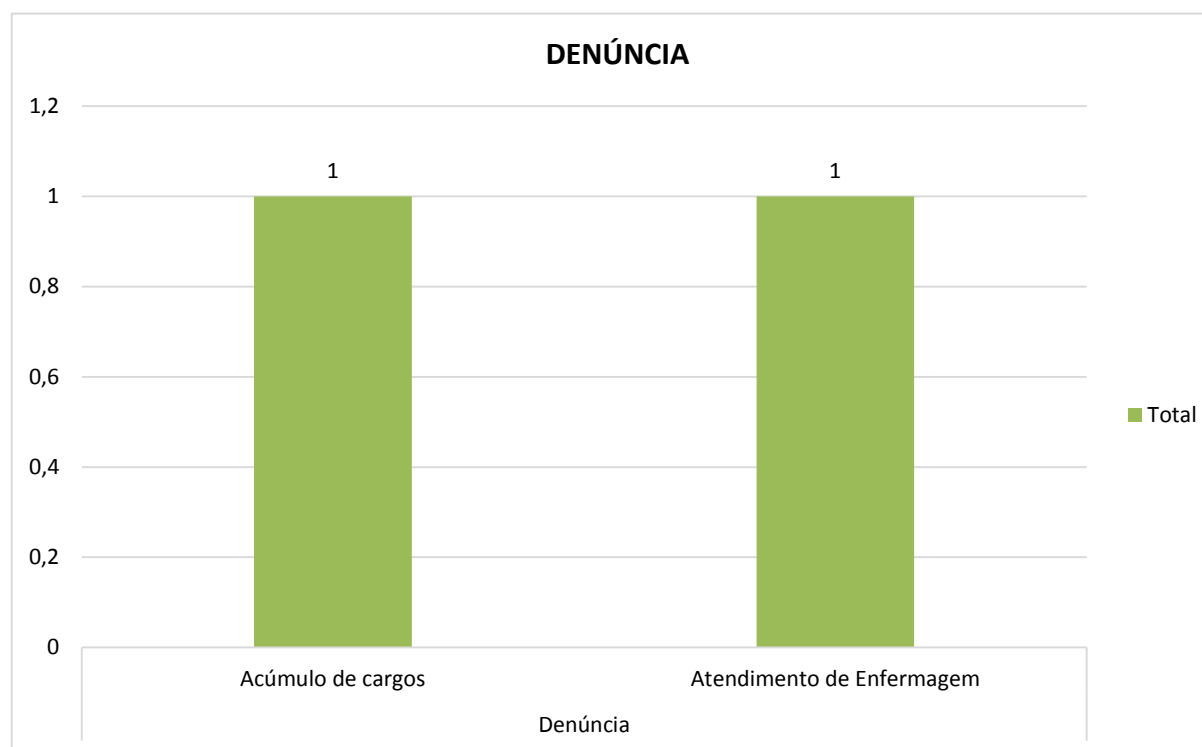
No referido mês, a Ouvidoria registrou trezentos e quatro (304) manifestações, sendo cento e oitenta e quatro (184) reclamações, noventa (90) solicitações, vinte e três (23) elogios, cinco (5) sugestões e duas (2) denúncias.

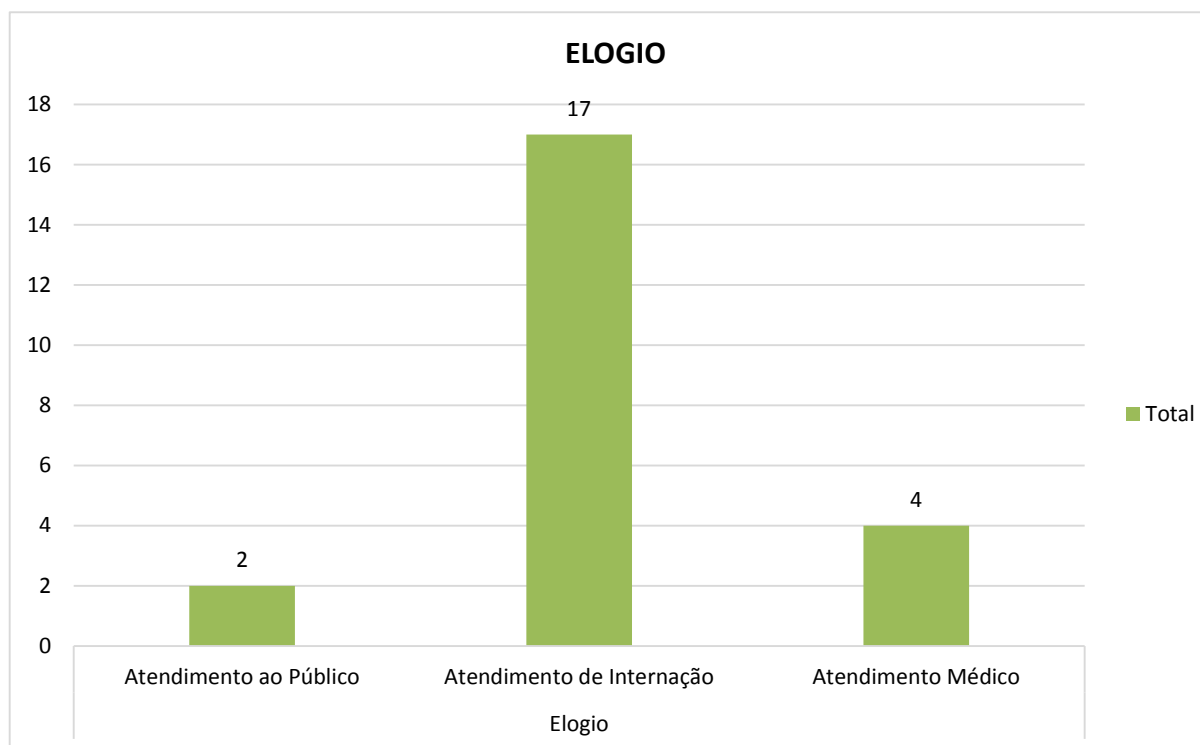
Leva-se em consideração que os registros 115365, 115063, 113968, 113149, 112453, 112437, 112433, 112369, 112255, 112249 e 112248, tiveram alteração de setor; nas demandas 115418, 115041, 114955, 114608, 114555, 114086, 113798, 113563, 112796, 112512, 112375, 112373, 112369, 112254 e 112247 foram realizadas mudanças no assunto; nas manifestações 114370, 114303 e 112286 foram efetivadas inserções de setor. Já nos registros 115386, 115307 e 113568 foram realizadas alterações na categoria; nas demandas 112565, 112464 e 112252 houve modificação de assunto e setor. Tais indicações se justificam por uma análise mais pontual após a efetivação do relato e conseqüente envio às áreas.

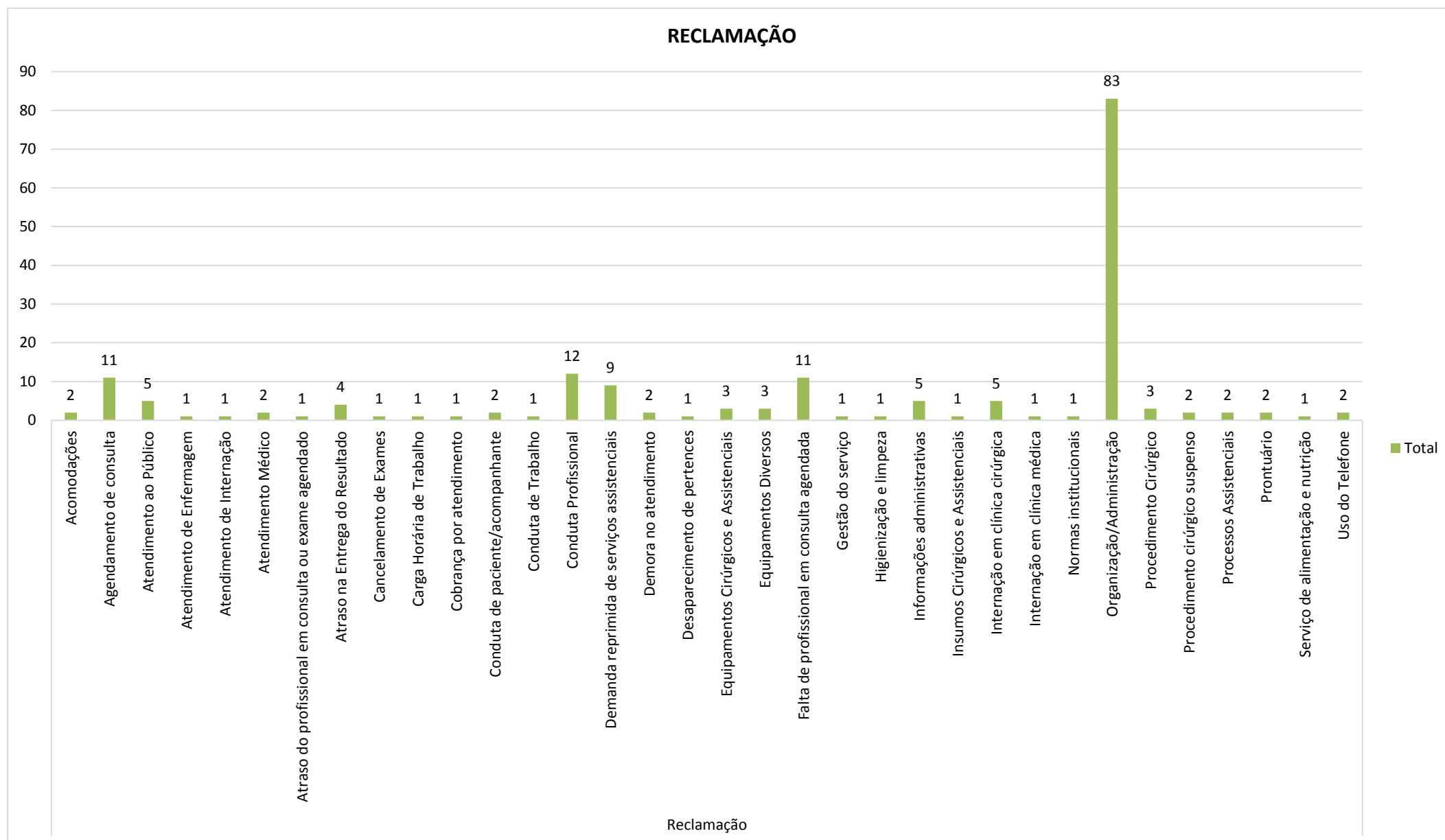


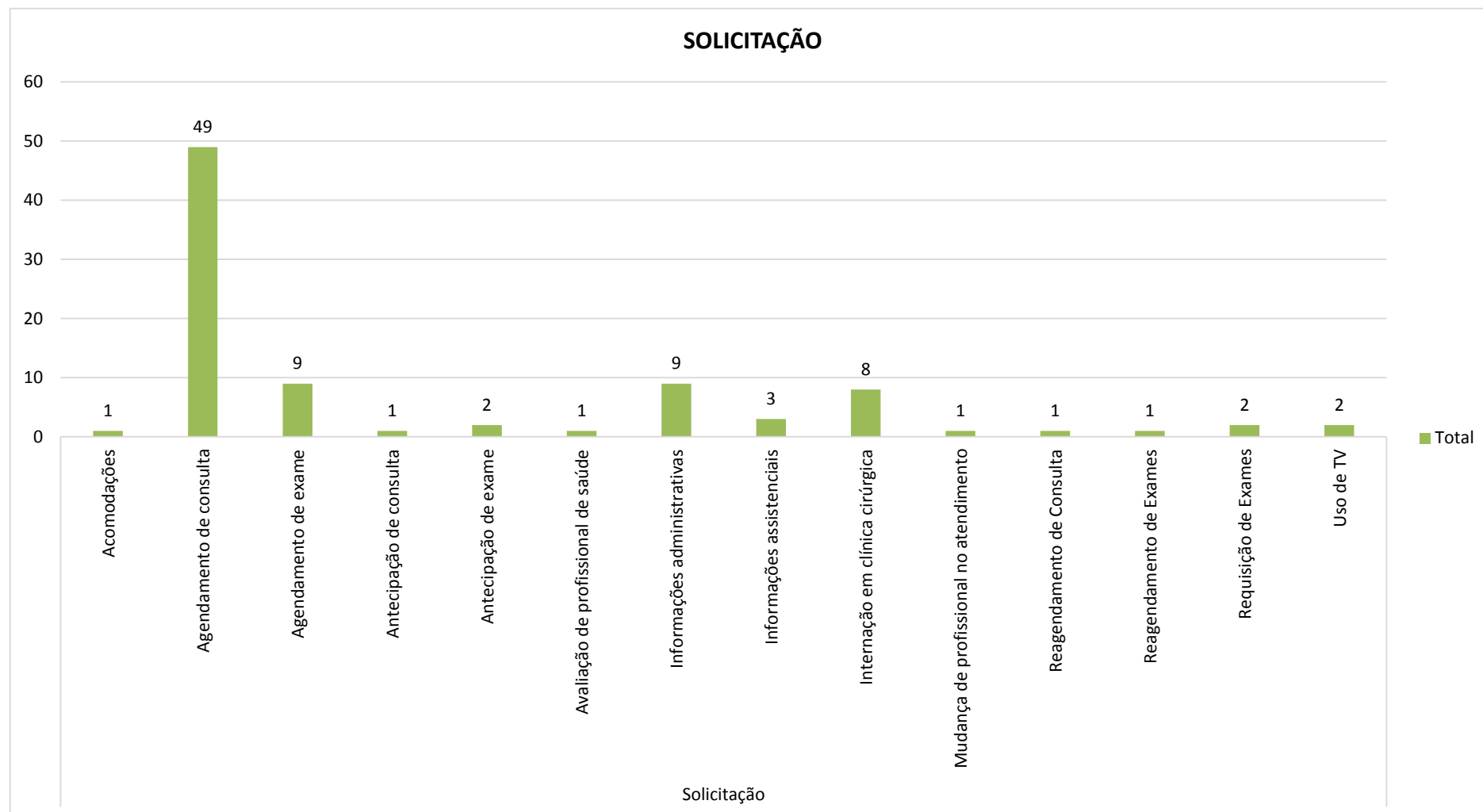


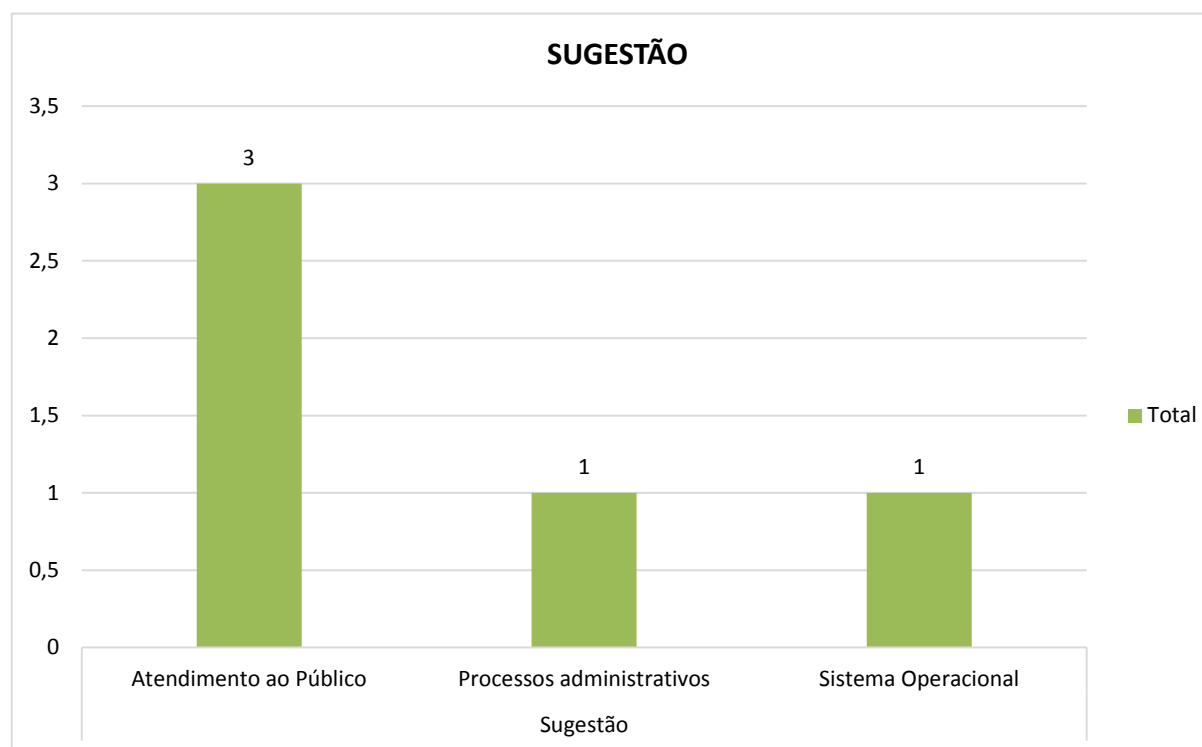
Obs.: Não houve manifestação categorizada como “Não procedente”.







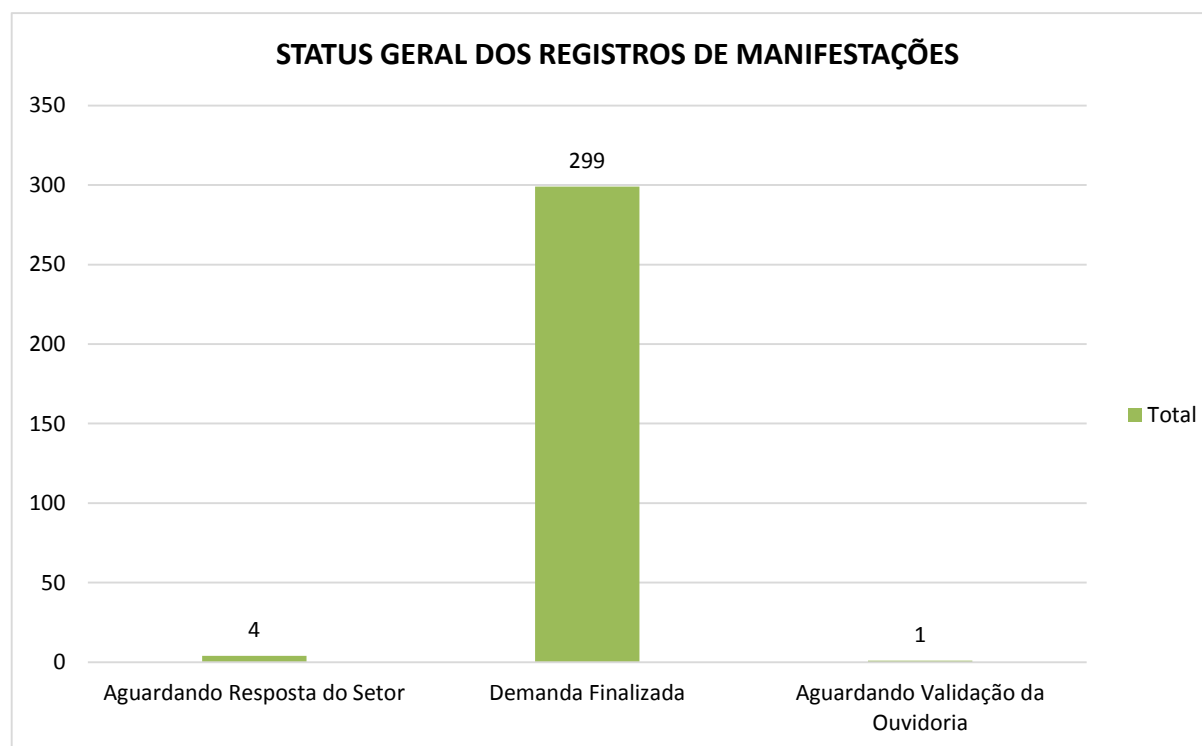




RELAÇÃO DAS ÁREAS APONTADAS COM DENÚNCIA, ELOGIO, RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO E SUGESTÃO		
Classificação	Departamento	Total
Denúncia	GA - Gerência Administrativa	1
	UCIP - Unidade de Cuidados Intensivos Perinatais	1
Total Denúncia		2
Elogio	DGC - Divisão De Gestão Do Cuidado	1
	DGC - Unidade de Oftalmologia	1
	OUVID - Ouvidoria	1
	UAC - Unidade de Atenção à Criança	2
	UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	13
	UCM - Unidade de Clínica Médica	2
	URA - Unidade de Regulação Assistencial	1
	USNM - Unidade do Sistema Neuro-Muscular	1
	USU - Unidade do Sistema Urológico	1
Total Elogio		23
Reclamação	DADT - Unidade de Laboratório de Hemodinâmica	1
	DGC - Unidade de Cuidado Intensivo Cardiológico	5
	DGC - Unidade de Oftalmologia	10
	DGP - Divisão De Gestão De Pessoas	1
	GA - Gerência Administrativa	2
	SENC - Setor de Engenharia Clínica	3
	SERAS - Serviço de Arquivo Médico	2
	SHH - Higienização	7
	SHH - Nutrição Produção	1
	SIF - Setor de Infraestrutura Física	5
	UAC - Unidade de Atenção à Criança	1
	UAO - Guarda Volume	1

	UAO - Recepção	2
	UAO - Unidade de Apoio Operacional	1
	UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	1
	UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	3
	UCM - Unidade de Clínica Médica	1
	UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	6
	UDMG - Unidade de Diagnóstico por Métodos Gráficos	3
	ULAP - Unidade de Laboratório de Anatomia Patológica	1
	UMI - Unidade Materno Infantil	4
	URA - Amb. de Gastroenterologia Pediátrica	3
	URA - Ambulatório de Anestesiologia	6
	URA - Ambulatório de Hepatologia	1
	URA - Ambulatório de Obstetrícia	1
	URA - Ambulatório Ginecológico	1
	URA - Unidade de Regulação Assistencial	102
	URIM - Unidade de Rim	1
	USCV - Unidade do Sistema Cardio Vascular	4
	USTO - Unidade de Sistema Traumato-Ortopedia	2
	USU - Unidade do Sistema Urológico	1
	UTRAN - Unidade de Transplantes	1
	Total Reclamação	184
Solicitação	DGC - Cirurgia Vascular	2
	DGC - Coloproctologia	1
	DGC - Unidade de Oftalmologia	2
	DGP - Divisão de Gestão de Pessoas	1
	GA - Gerência Administrativa	1
	GEP - Gerência de Ensino e Pesquisa	2
	HU-UFMA - Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão	2

	SGPTI - Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação	2
	SUPRIN - Superintendência	1
	UAC - Unidade de Atenção à Criança	1
	UAO - Unidade de Apoio Operacional	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	2
	ULACH - Unidade de Laboratório de Análises Clínicas e Histocompatibilidade	1
	URA - Ambulatório de Cirurgia Pediátrica	1
	URA - Ambulatório de Ginecologia	1
	URA - Unidade de Regulação Assistencial	59
	USTO - Unidade de Sistema Traumato-Ortopedia	3
	USU - Unidade do Sistema Urológico	1
	Total Solicitação	90
Sugestão	SGPTI - Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação	1
	UAO - Segurança Patrimonial	1
	URA - Unidade de Regulação Assistencial	3
	Total Sugestão	5
	Total Geral	304



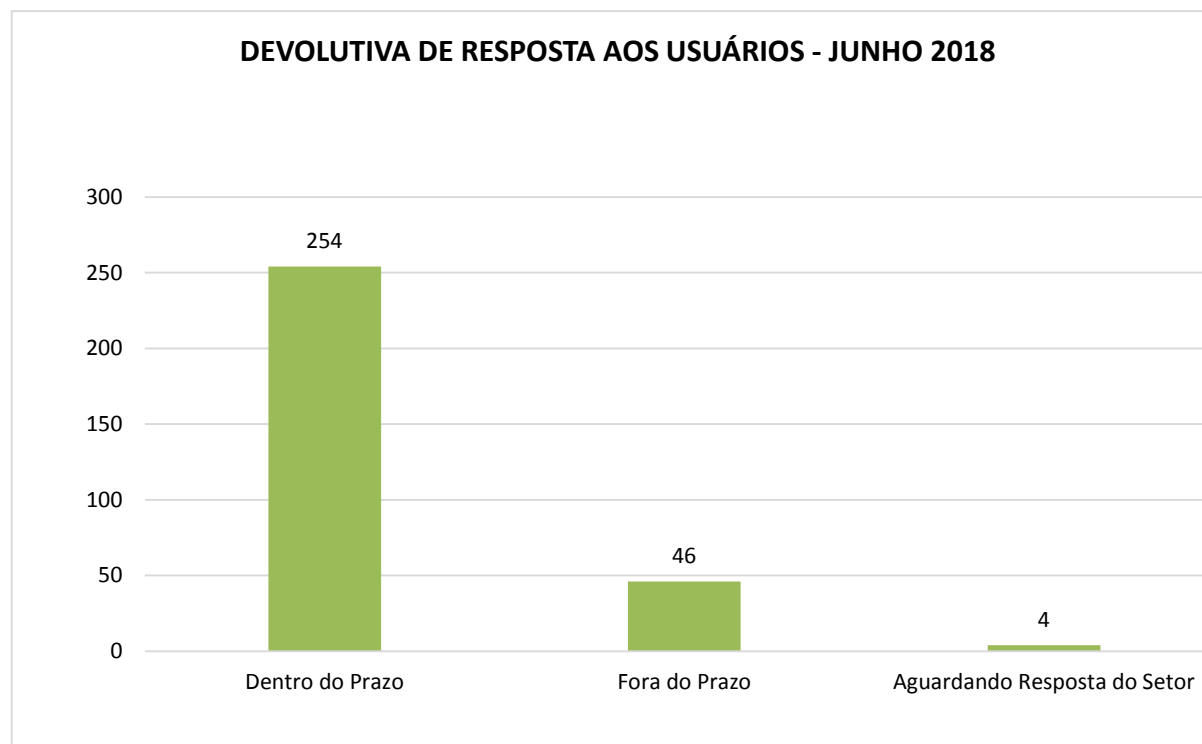
Em: 01/08/2018

STATUS DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES X ÁREAS APONTADAS		
Status	Departamento	Total
Aguardando Resposta do Setor	GA - Gerência Administrativa	2
	UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	1
	URA - Unidade de Regulação Assistencial	1
Total Aguardando Resposta do Setor		4
Demanda Finalizada	DADT - Unidade de Laboratório de Hemodinâmica	1
	DGC - Cirurgia Vascular	2
	DGC - Coloproctologia	1
	DGC - Divisão De Gestão Do Cuidado	1
	DGC - Unidade de Cuidado Intensivo Cardiológico	5
	DGC - Unidade de Oftalmologia	13
	DGP - Divisão De Gestão De Pessoas	2
	GA - Gerência Administrativa	2
	GEP - Gerência De Ensino E Pesquisa	2
	HU-UFMA - Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão	2
	OUVID - Ouvidoria	1
	SENC - Setor de Engenharia Clínica	3
	SERAS - Serviço de Arquivo Médico	2
	SGPTI - Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação	3
	SHH - Higienização	7
	SHH - Nutrição Produção	1
	SIF - Setor de Infraestrutura Física	5
	SUPRIN - Superintendência	1
UAC - Unidade de Atenção à Criança	4	
UAO - Guarda Volume	1	

UAO - Recepção	2
UAO - Segurança Patrimonial	1
UAO - Unidade de Apoio Operacional	2
UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	15
UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	7
UCIP - Unidade de Cuidados Intensivos Perinatais	1
UCM - Unidade de Clínica Médica	4
UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	7
UDMG - Unidade de Diagnóstico por Métodos Gráficos	3
ULACH - Unidade de Laboratório de Análises Clínicas e Histocompatibilidade	1
ULAP - Unidade de Laboratório de Anatomia Patológica	1
UMI - Unidade Materno Infantil	4
URA - Amb. de Gastroenterologia Pediátrica	2
URA - Ambulatório de Anestesiologia	6
URA - Ambulatório de Cirurgia Pediátrica	1
URA - Ambulatório de Ginecologia	1
URA - Ambulatório de Hepatologia	1
URA - Ambulatório de Obstetrícia	1
URA - Ambulatório Ginecológico	1
URA - Unidade de Regulação Assistencial	164
URIM - Unidade de Rim	1
USCV - Unidade do Sistema Cardio Vascular	4
USNM - Unidade do Sistema Neuro-Muscular	1
USTO - Unidade de Sistema Traumato-Ortopedia	5
USU - Unidade do Sistema Urológico	3
UTRAN - Unidade de Transplantes	1
Total Demanda Finalizada	299

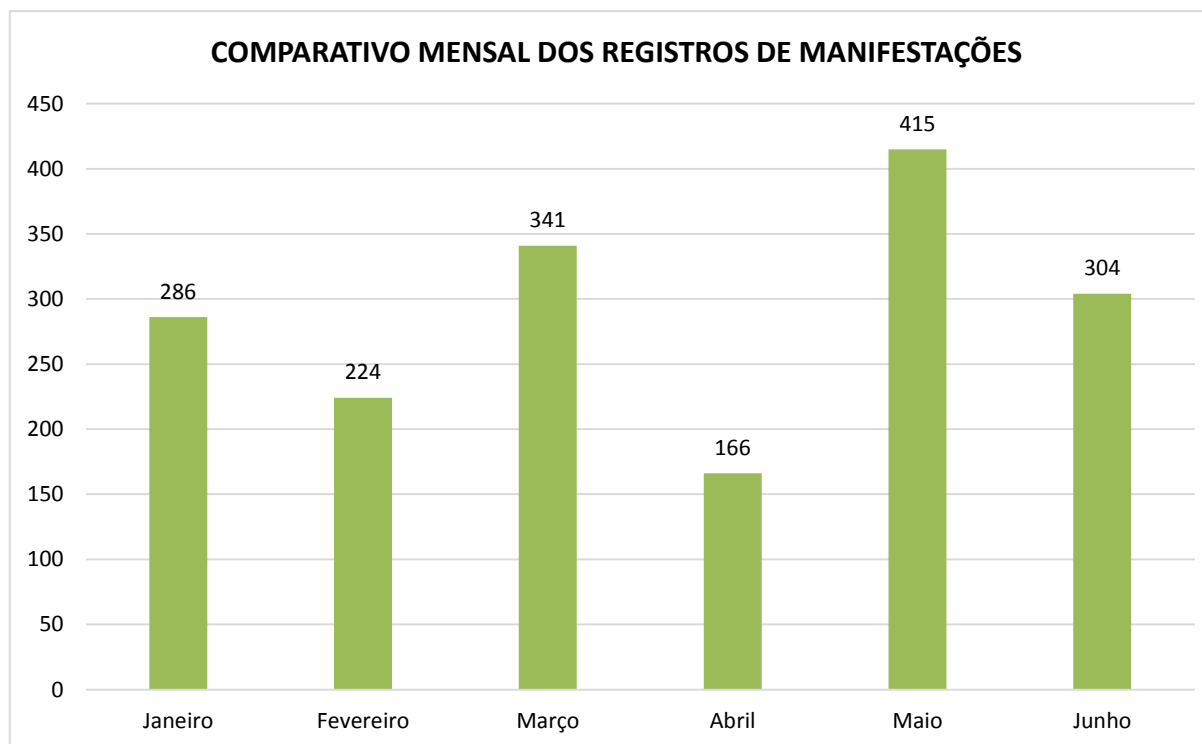
Aguardando Validação da Ouvidoria	URA - Amb. de Gastroenterologia Pediátrica	1
Total Aguardando Validação da Ouvidoria		1
Total Geral		304

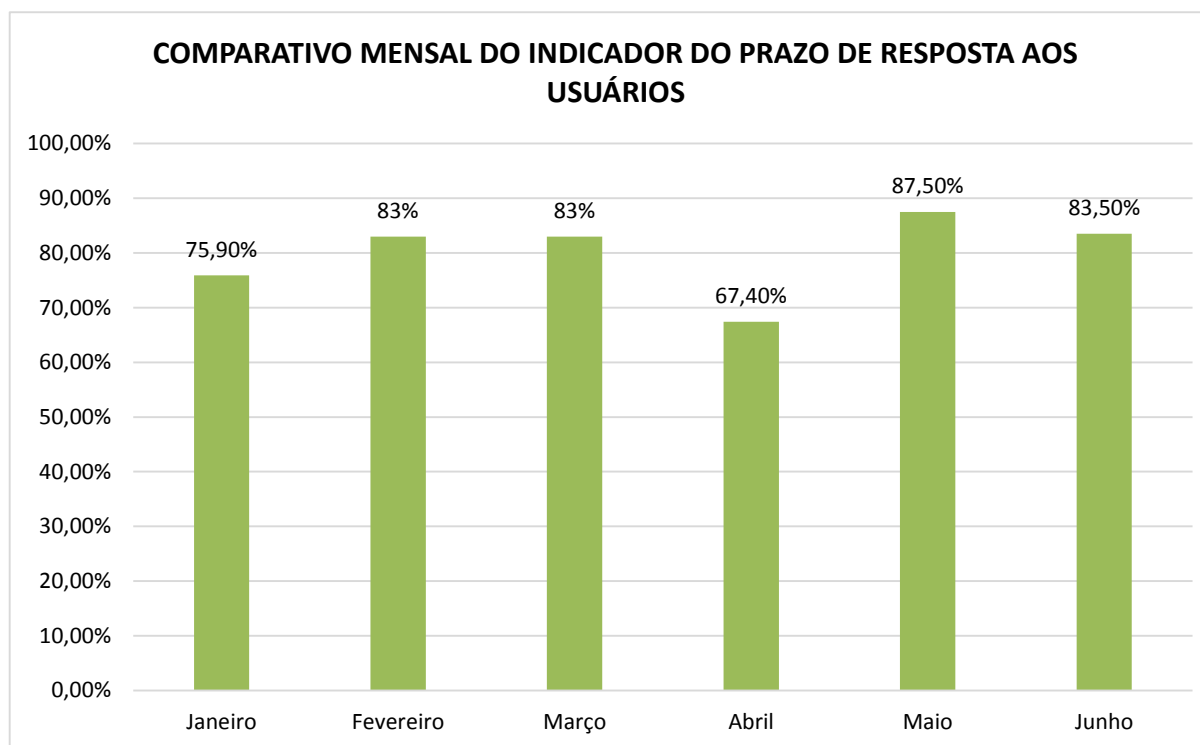
Em: 01/08/2018



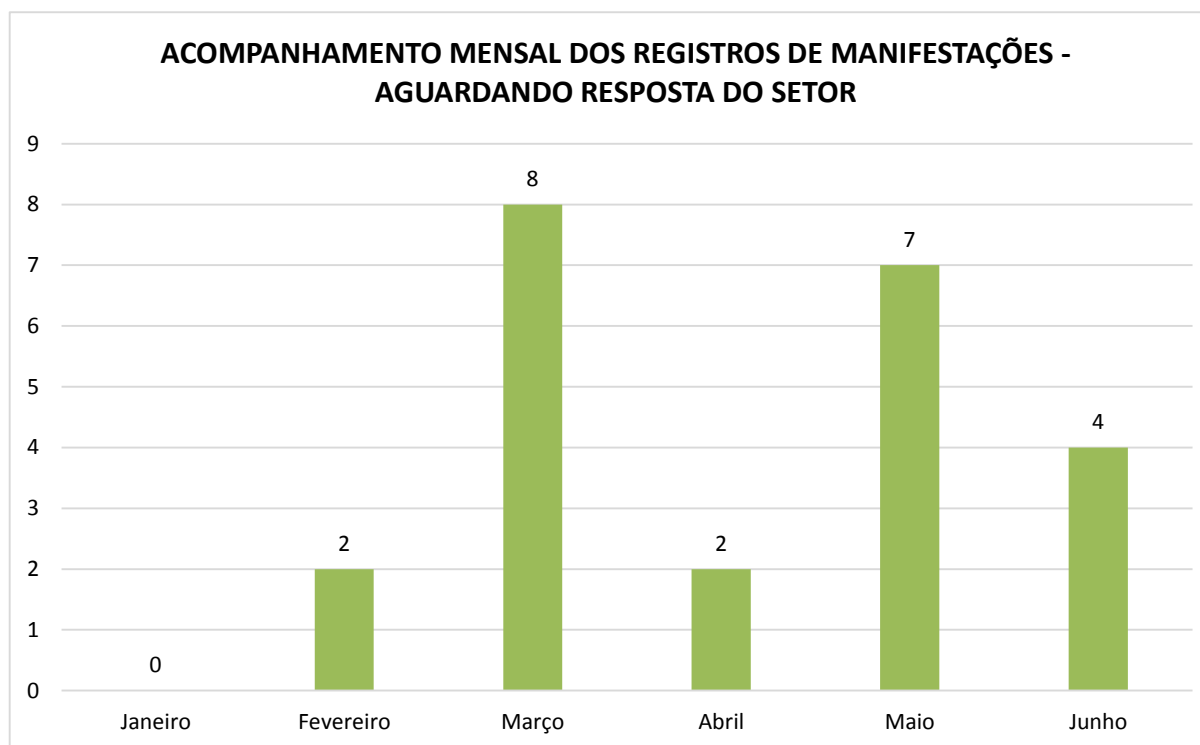
Em: 01/08/2018

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. Outrossim, o indicador previsto na Contratualização com o Gestor Municipal é de 75% de devolutiva de respostas aos usuários dentro do prazo determinado.





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: 01/08/2018

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. Outrossim, o indicador previsto na Contratualização com o Gestor Municipal é de 75% de devolutiva de respostas aos usuários dentro do prazo determinado.