



OUVIDORIA

Relatório dos Registros de Manifestações
Maio 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

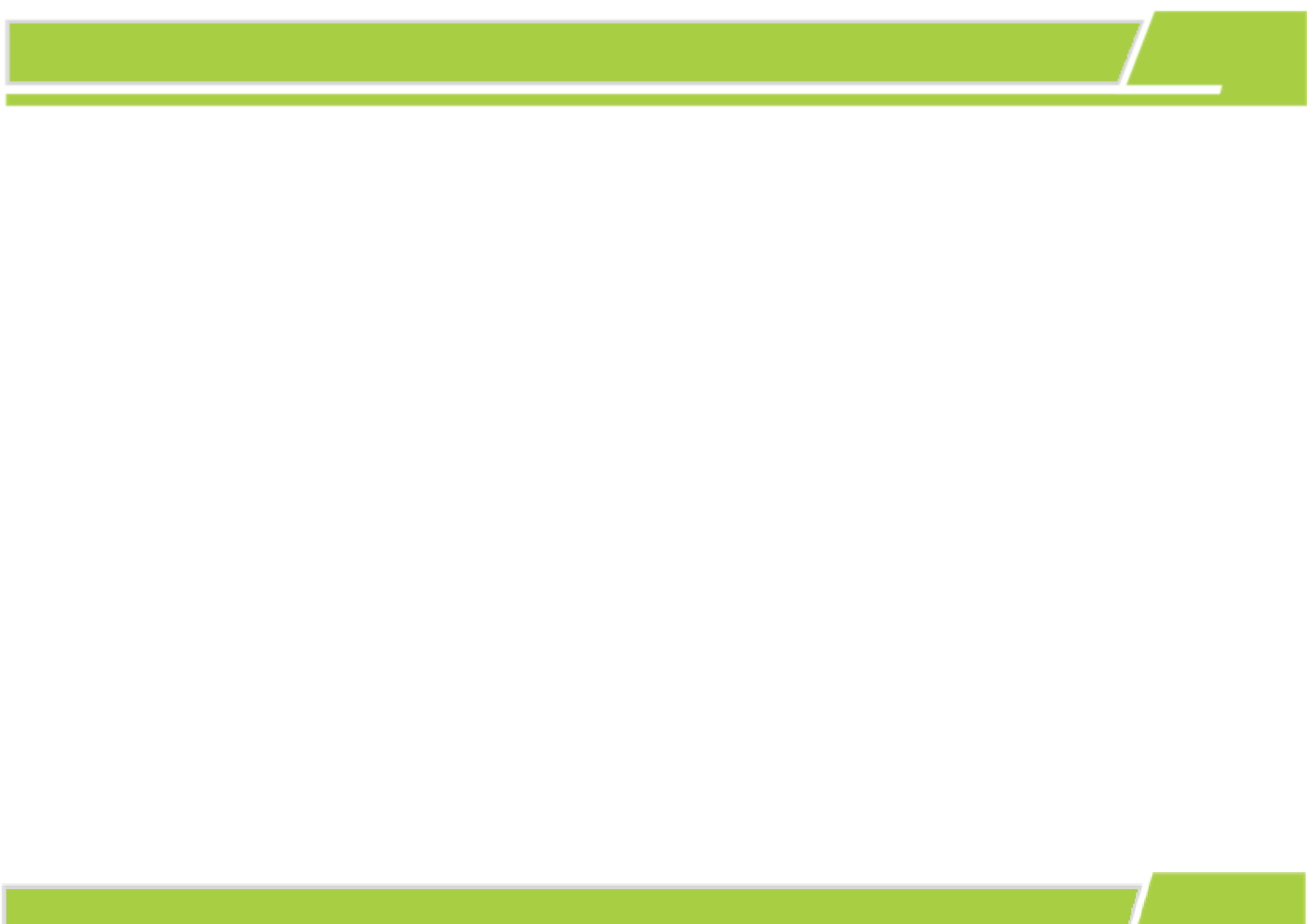
Maria de Fátima Mota Moraes

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 DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES.....	16
DEVOLUTIVA DE RESPOSTA AOS USUÁRIOS - MAIO 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

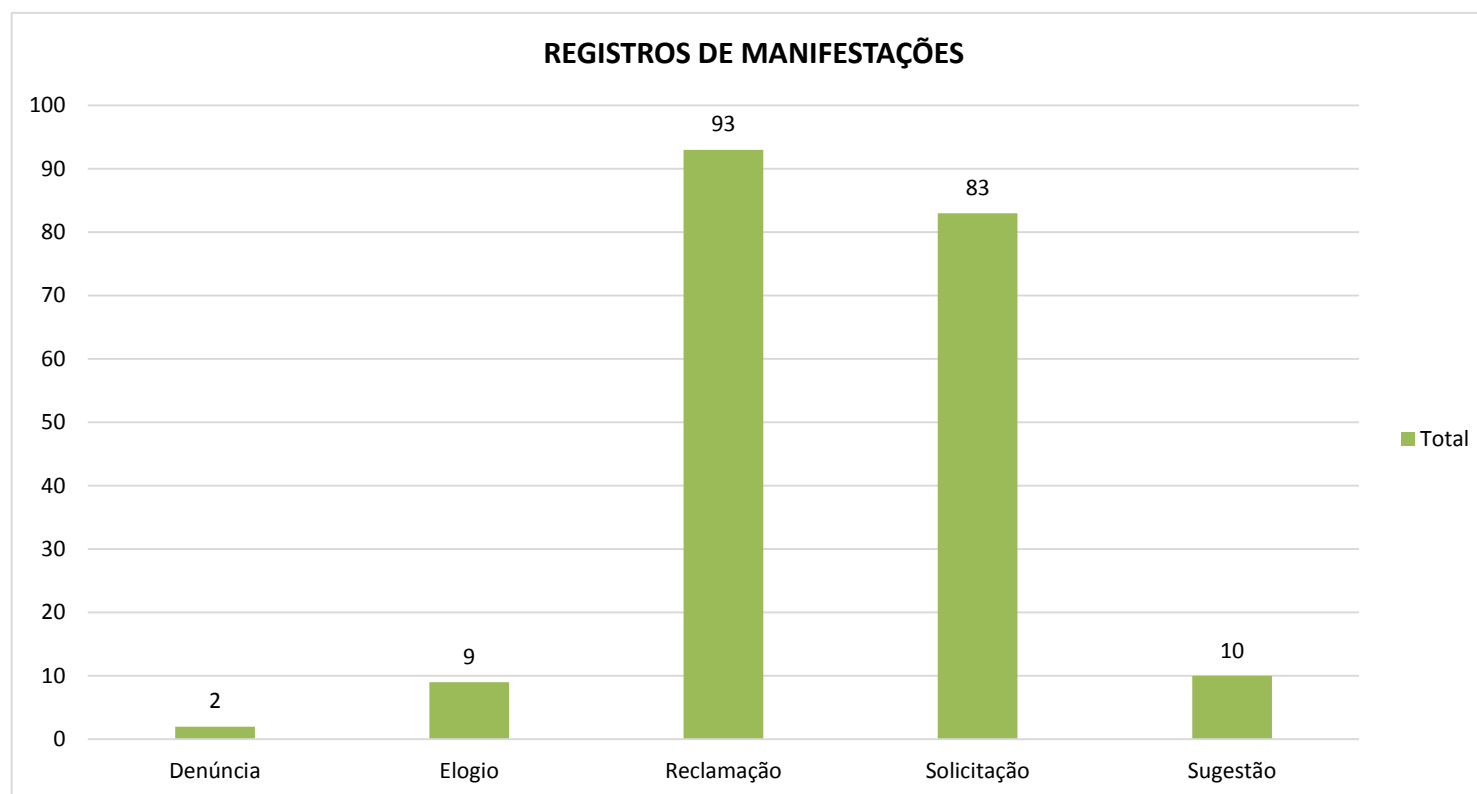


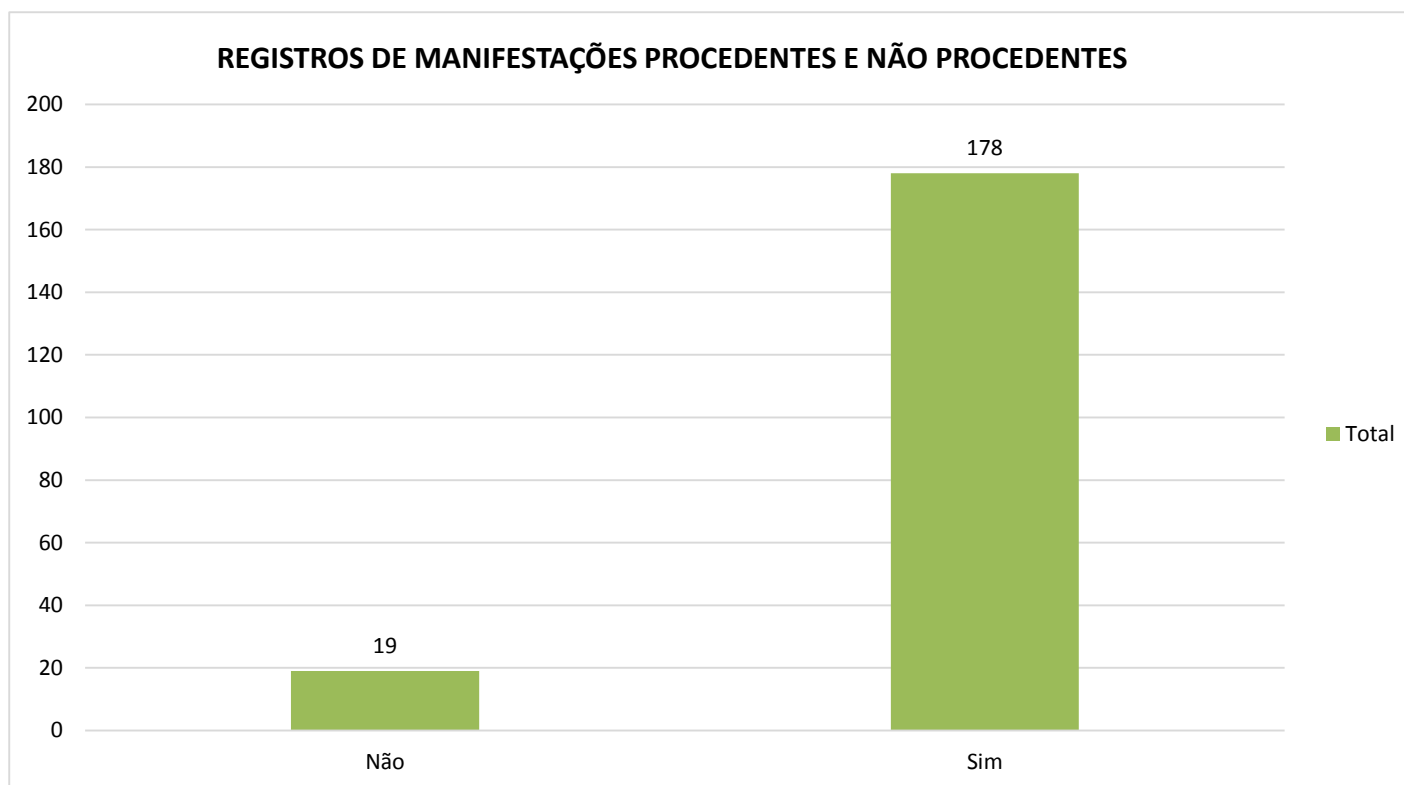
INTRODUÇÃO

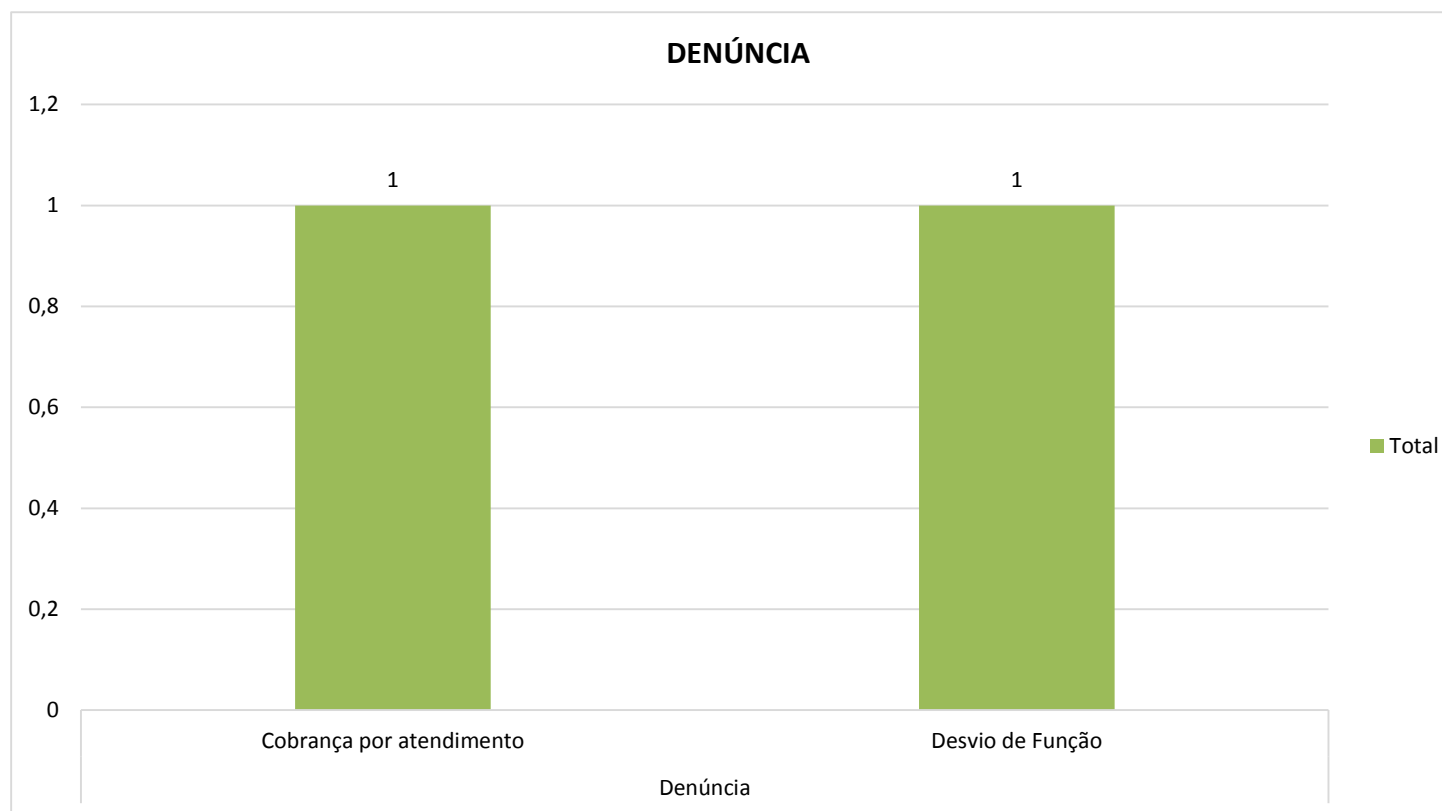
A Ouvidoria apresenta o relatório dos registros de manifestações referentes ao mês de maio de 2017, nas Unidades Presidente Dutra e Materno Infantil, além das Unidades Externas Ambulatoriais. Tais registros foram cadastrados no Sistema de Informações Gerenciais (SIG EBSE RH – Ouvidoria).

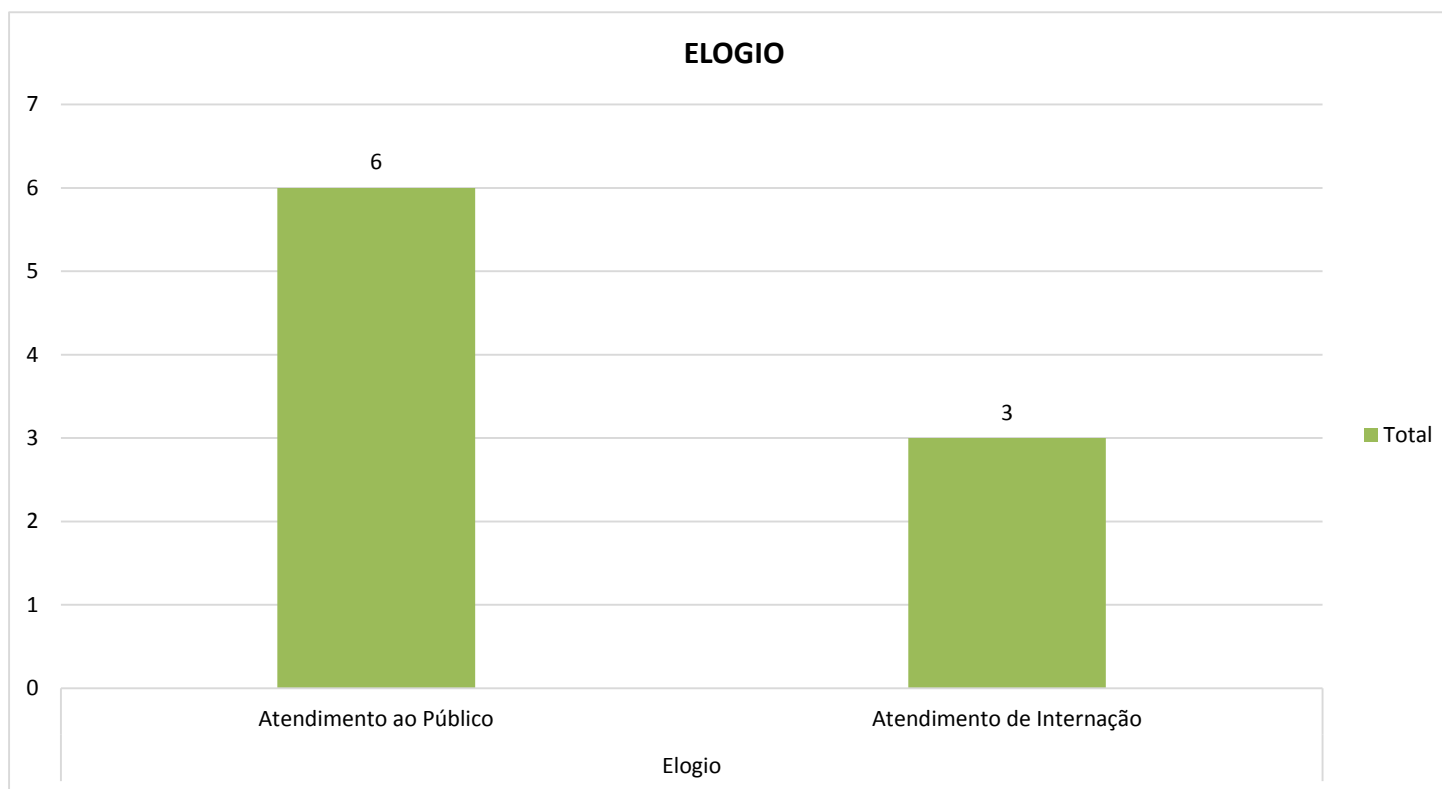
No referido mês, a Ouvidoria registrou cento e noventa e sete (197) manifestações, sendo noventa e três (93) reclamações, oitenta e três (83) solicitações, dez (10) sugestões, nove (9) elogios e duas (2) denúncias.

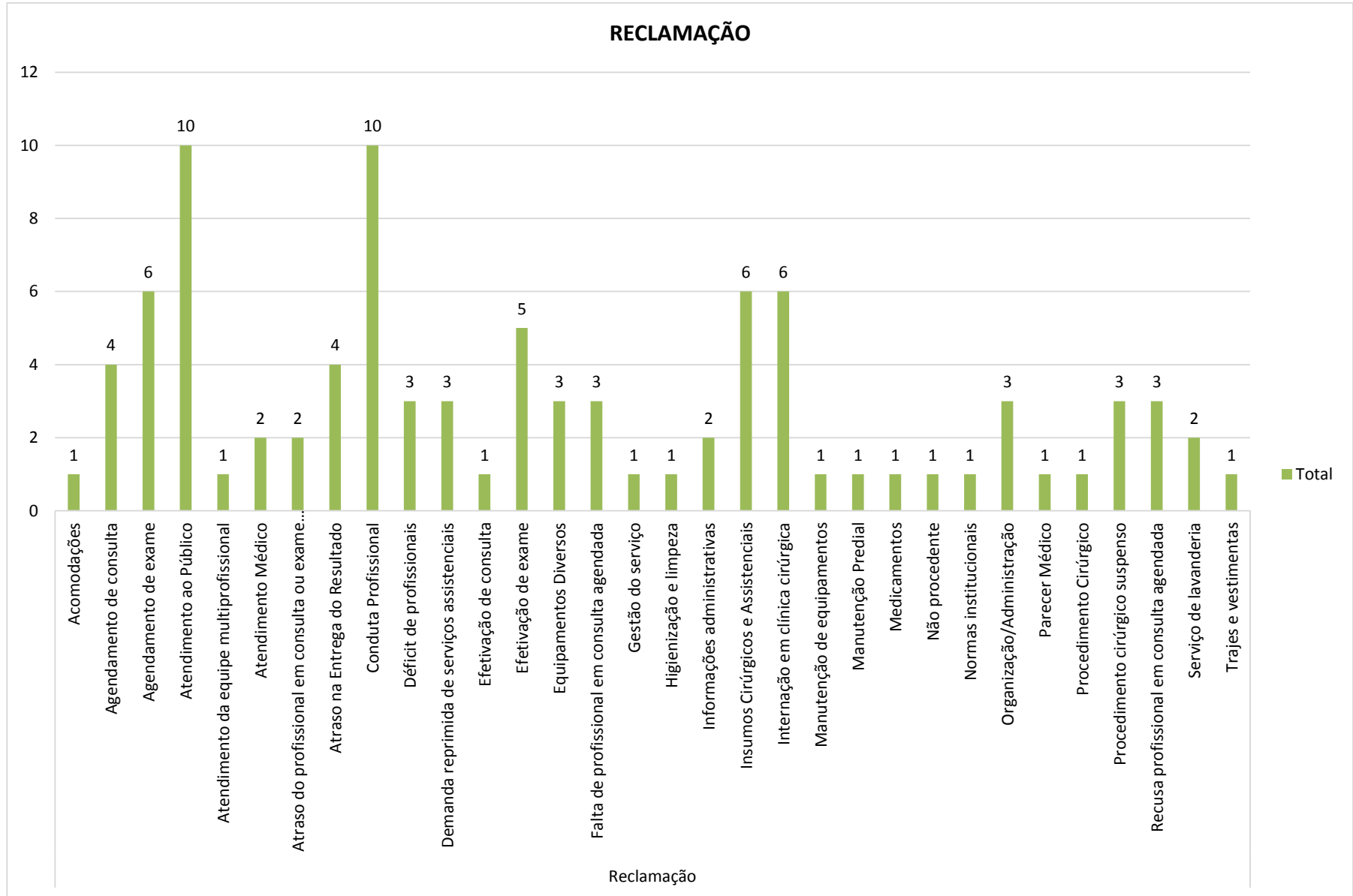
Leva-se em consideração que os registros 74032, 72404, 74420, 74768, 71888, 72615 e 74522 tiveram mudança de setor e nas demandas 72128, 72230 e 73070 foram realizadas alterações no assunto. Tais indicações se justificam por uma análise mais pontual após a efetivação do relato e consequente envio às áreas.

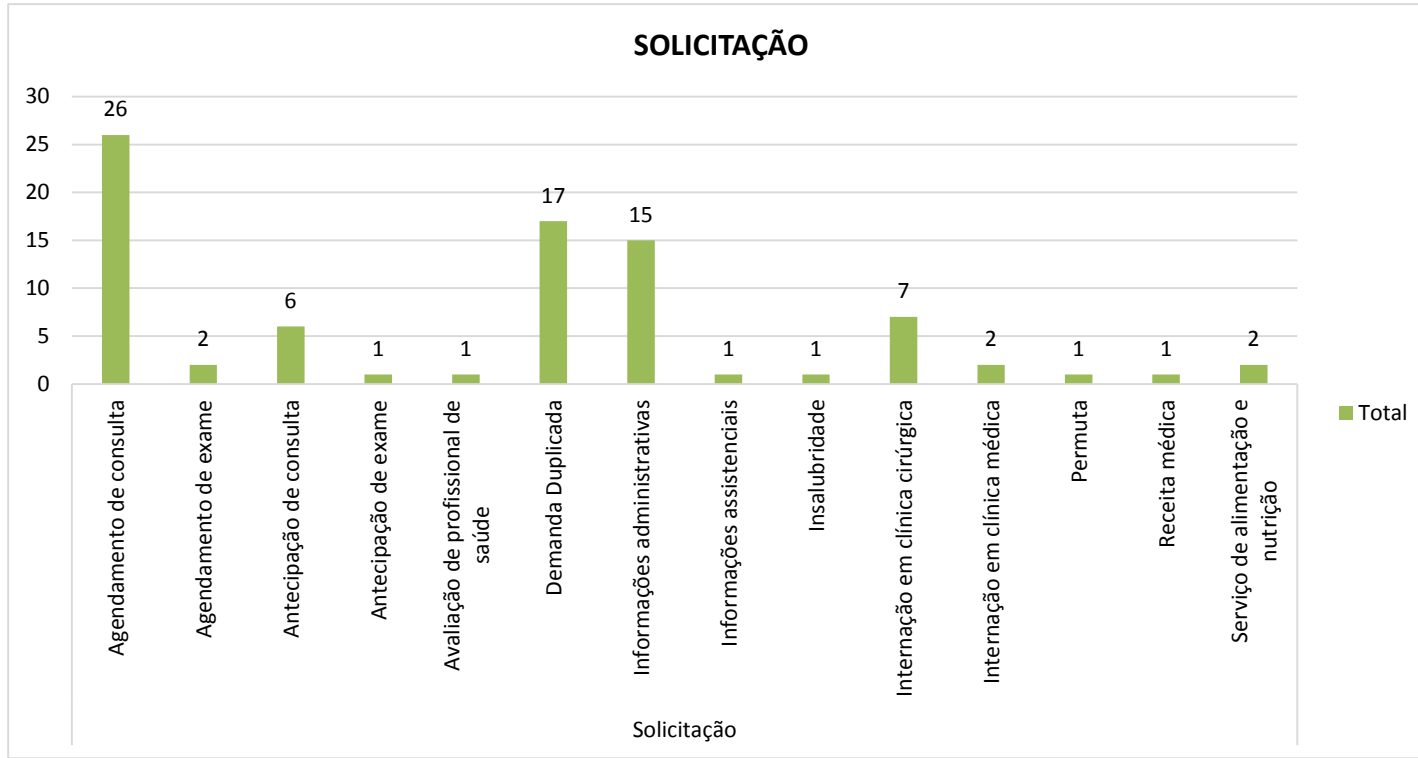


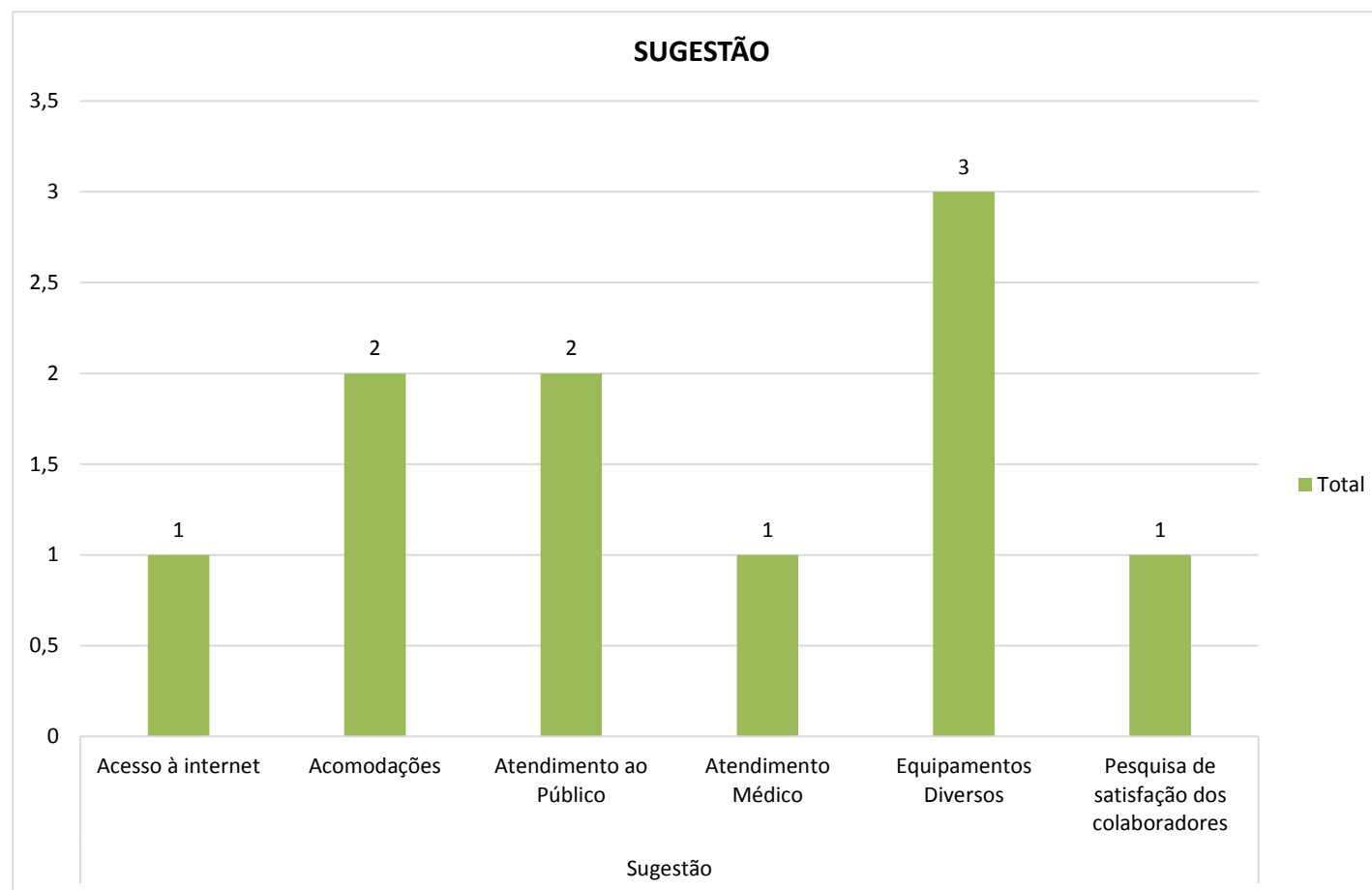








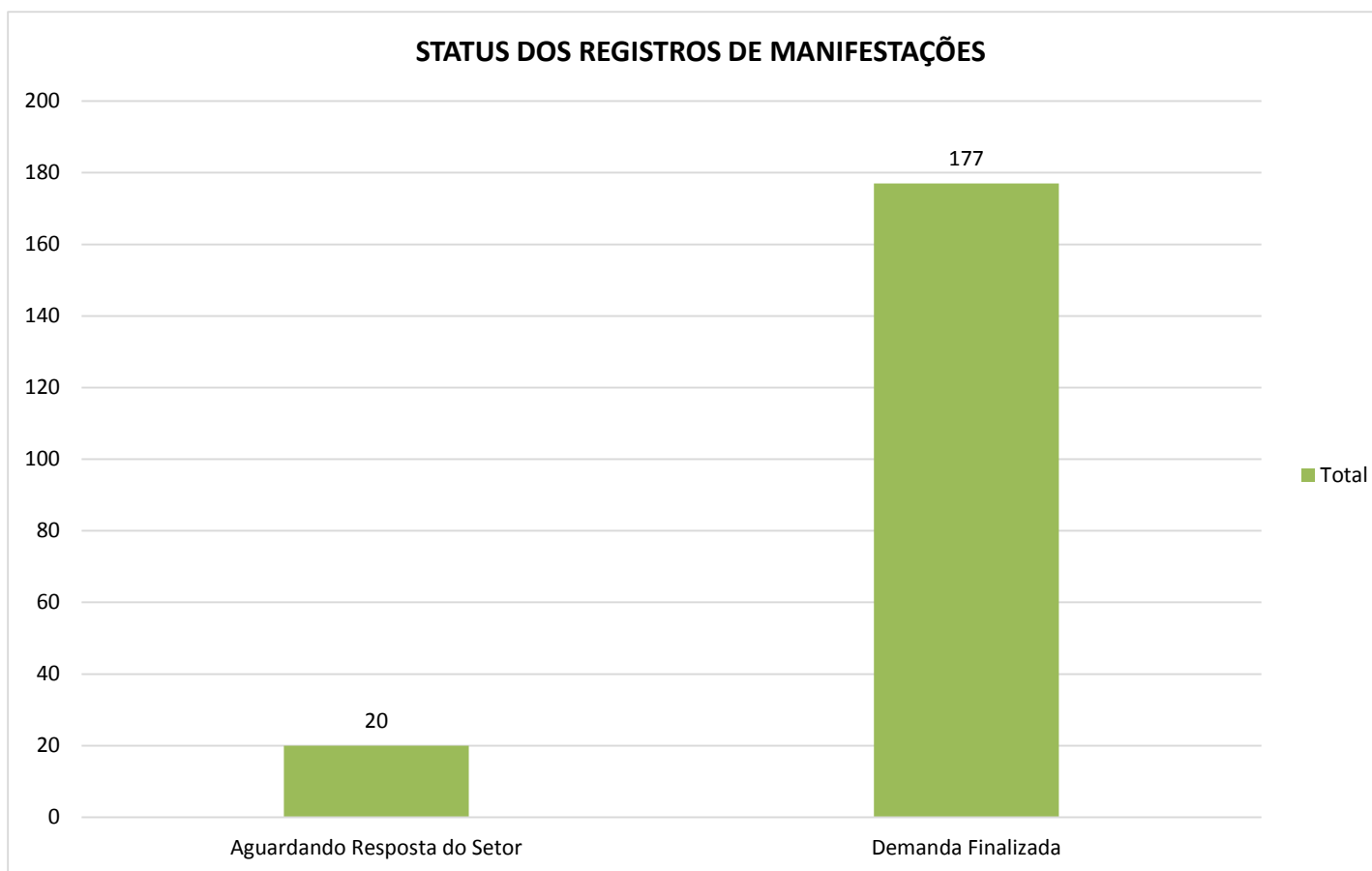




RELAÇÃO DAS ÁREAS APONTADAS COM DENÚNCIA, ELOGIO, RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO E SUGESTÃO		
Classificação	Classificação	Classificação
Denúncia	DGC - Divisão De Gestão Do Cuidado	1
	UCICA - Unidade de Cuidados Intensivos e Clínico Adulto	1
Total Denúncia		2
Elogio	DGC - Banco de Leite	6
	DGC - Transporte de Pacientes	1
	UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	1
	UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	1
Total Elogio		9
Reclamação	DADT - Unidade de Laboratório de Hemodinâmica	3
	DGC - Unidade de Oftalmologia	3
	GA - Gerência Administrativa	7
	HU-UFMA - Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão	3
	SERAS - Ambulatório da DOR	1
	SERAS - Ambulatório de Cardiologia	5
	SERAS - Ambulatório de Cirurgia Vascular	1
	SERAS - Ambulatório de Gastroenterologia	1
	SERAS - Ambulatório de Ortopedia	1
	SERAS - Ambulatório de Pediatria	1
	SERAS - Ambulatório de Psiquiatria	1
	SERAS - Ambulatório de Reumatologia	1
	SERAS - Serviço Social do Ambulatório	2
	SERAS - UPE - Unidade de Pacientes Externos	10
	SHH - Higienização	3
	SHH - Lavanderia	3
	SIF - Setor de Infraestrutura Física	5
UAC - Unidade de Atenção à Criança	4	

	UAO - Segurança Patrimonial	4
	UASM - Planejamento Familiar	1
	UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	3
	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	4
	UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	7
	UDMG - Unidade de Diagnóstico por Métodos Gráficos	4
	ULACH - Unidade de Laboratório de Análises Clínicas e Histocompatibilidade	1
	ULAP - Unidade de Laboratório de Anatomia Patológica	1
	UMI - Unidade Materno Infantil	3
	USTO - Unidade de Sistema Traumatológico-Ortopedia	3
Total Reclamação		93
Solicitação	DGC - Coloproctologia	1
	DGC - Unidade de Oftalmologia	1
	DGP - Divisão De Gestão De Pessoas	23
	EBSERH - Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares	1
	GA - Gerência Administrativa	2
	GEP - Gerência De Ensino E Pesquisa	2
	HU-UFMA - Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão	3
	SERAS - UPE - Unidade de Pacientes Externos	34
	SHH - Nutrição Produção	2
	UAC - Unidade de Atenção à Criança	1
	UAO - Unidade de Apoio Operacional	1
	UCM - Unidade de Clínica Médica	2
	UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	1
	UDMG - Unidade de Diagnóstico por Métodos Gráficos	1

	UMI - Unidade Materno Infantil	1
	USNM - Unidade do Sistema Neuro-Muscular	1
	USTO - Unidade de Sistema Traumato-Ortopedia	4
	USU - Unidade do Sistema Urológico	2
Total Solicitação		83
Sugestão	DGP - Divisão De Gestão De Pessoas	1
	SERAS - UPE - Unidade de Pacientes Externos	1
	SGPTI - Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação	1
	SIF - Setor de Infraestrutura Física	4
	UAO - Segurança Patrimonial	1
	ULACH - Unidade de Laboratório de Análises Clínicas e Histocompatibilidade	1
	UTRAN - Unidade de Transplante Renal	1
Sugestão Total		10
Total Geral		197

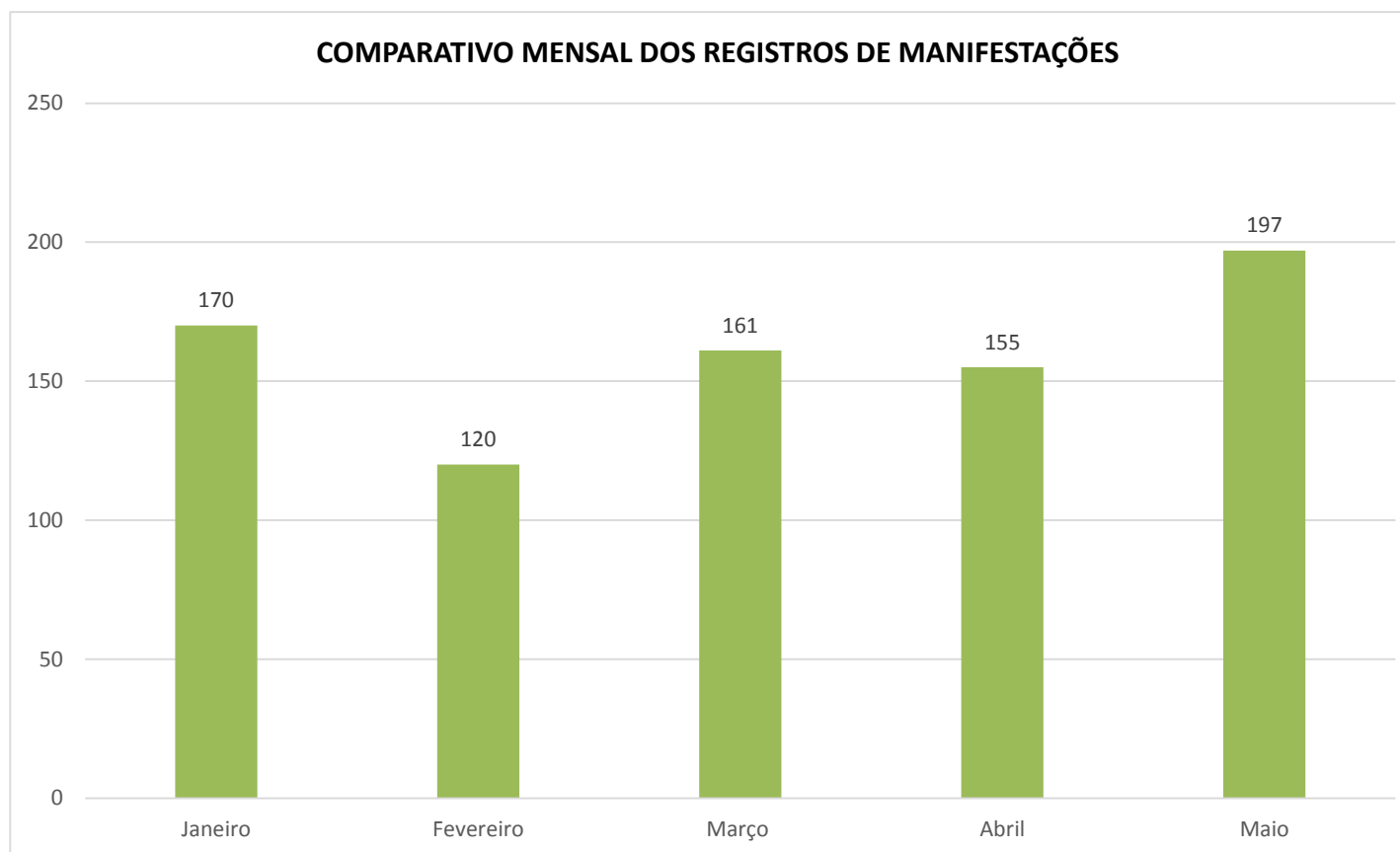


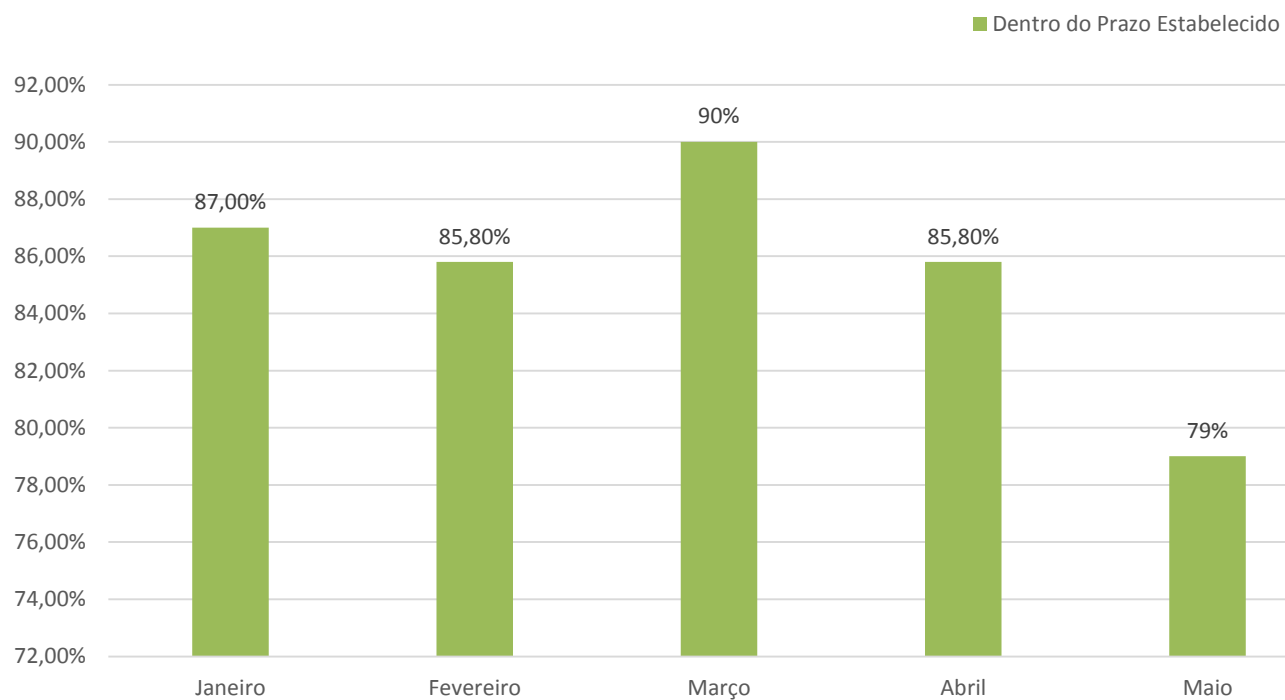
Em: 03/07/2017



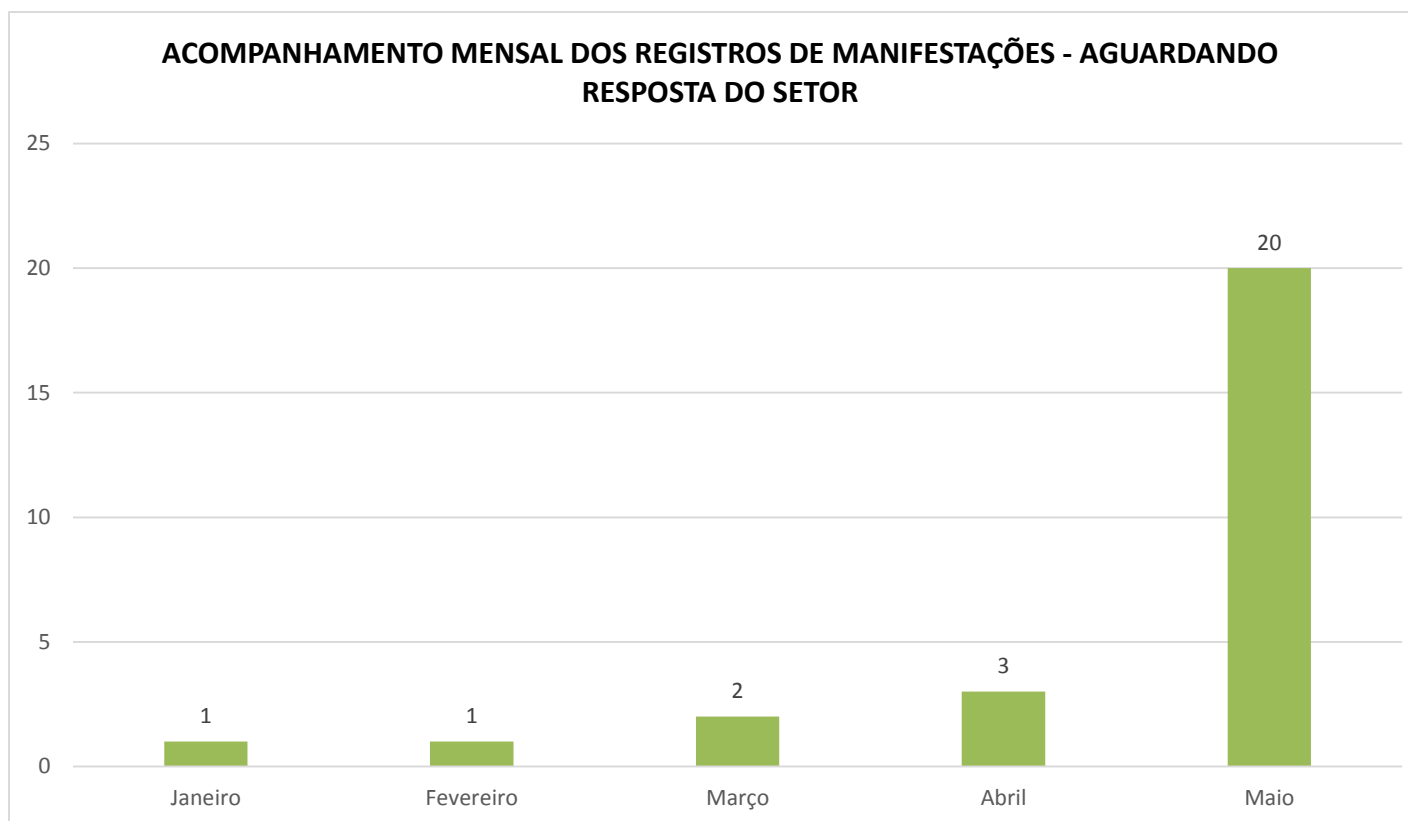
Em: 03/07/2017

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.



COMPARATIVO MENSAL DO INDICADOR DO PRAZO DE RESPOSTA AOS USUÁRIOS

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.



Em: 03/07/2017

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.