



# OUVIDORIA

Relatório dos Registros de Manifestações  
Novembro 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**

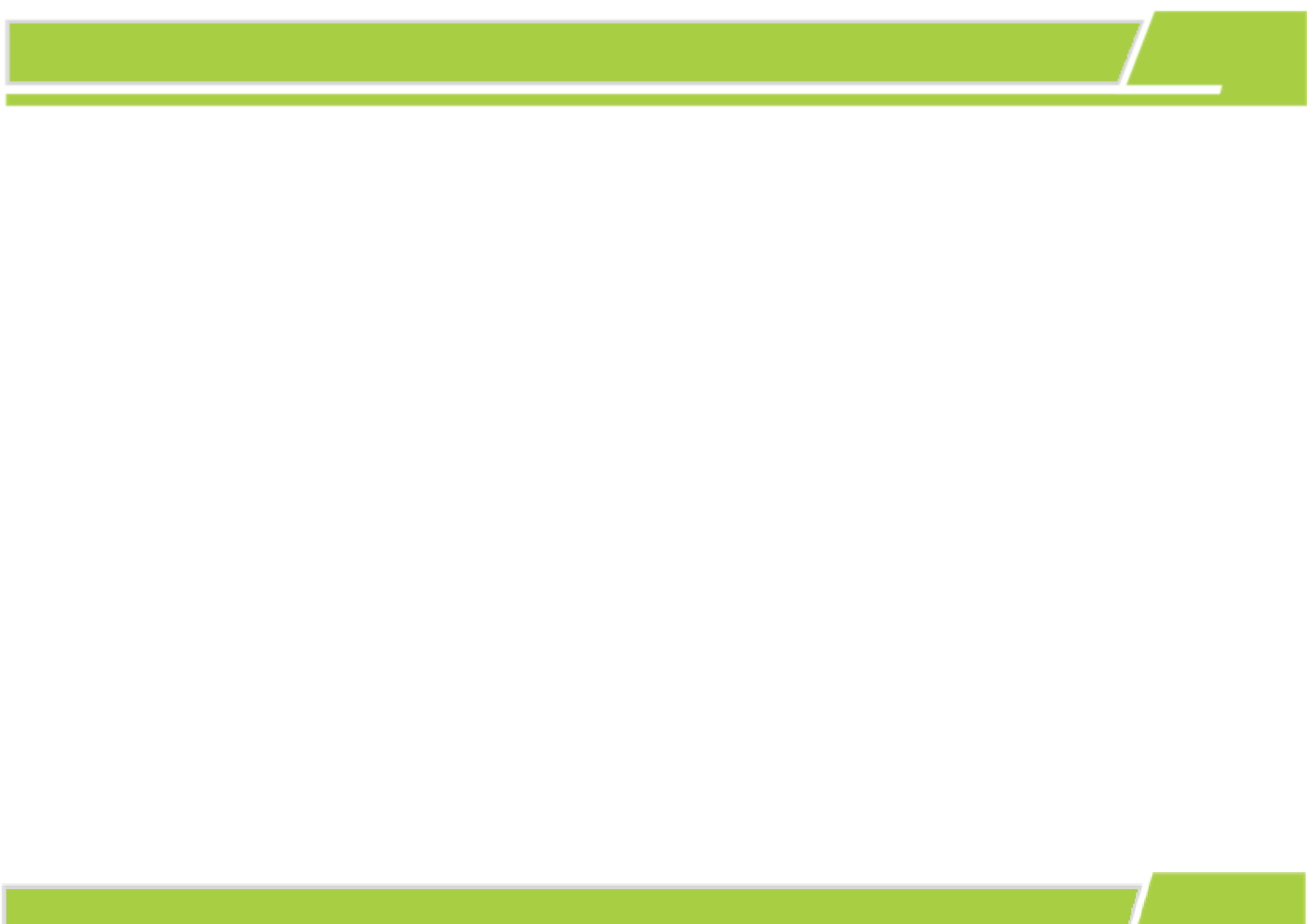
**Maria de Fátima Mota Moraes**

Bolsista

**Valentina Silva de Abreu**

## SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	05
REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES.....	06
REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES PROCEDENTES E NÃO PROCEDENTES.....	07
DENÚNCIA.....	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
STATUS DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES X ÁREAS APONTADAS.....	17
DEVOLUTIVA DE RESPOSTA AOS USUÁRIOS – NOVEMBRO 2017.....	20
COMPARATIVO MENSAL DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES.....	21
COMPARATIVO MENSAL DO INDICADOR DO PRAZO DE RESPOSTA AOS USUÁRIOS.....	22
ACOMPANHAMENTO MENSAL DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES – AGUARDANDO RESPOSTA DO SETOR.....	23

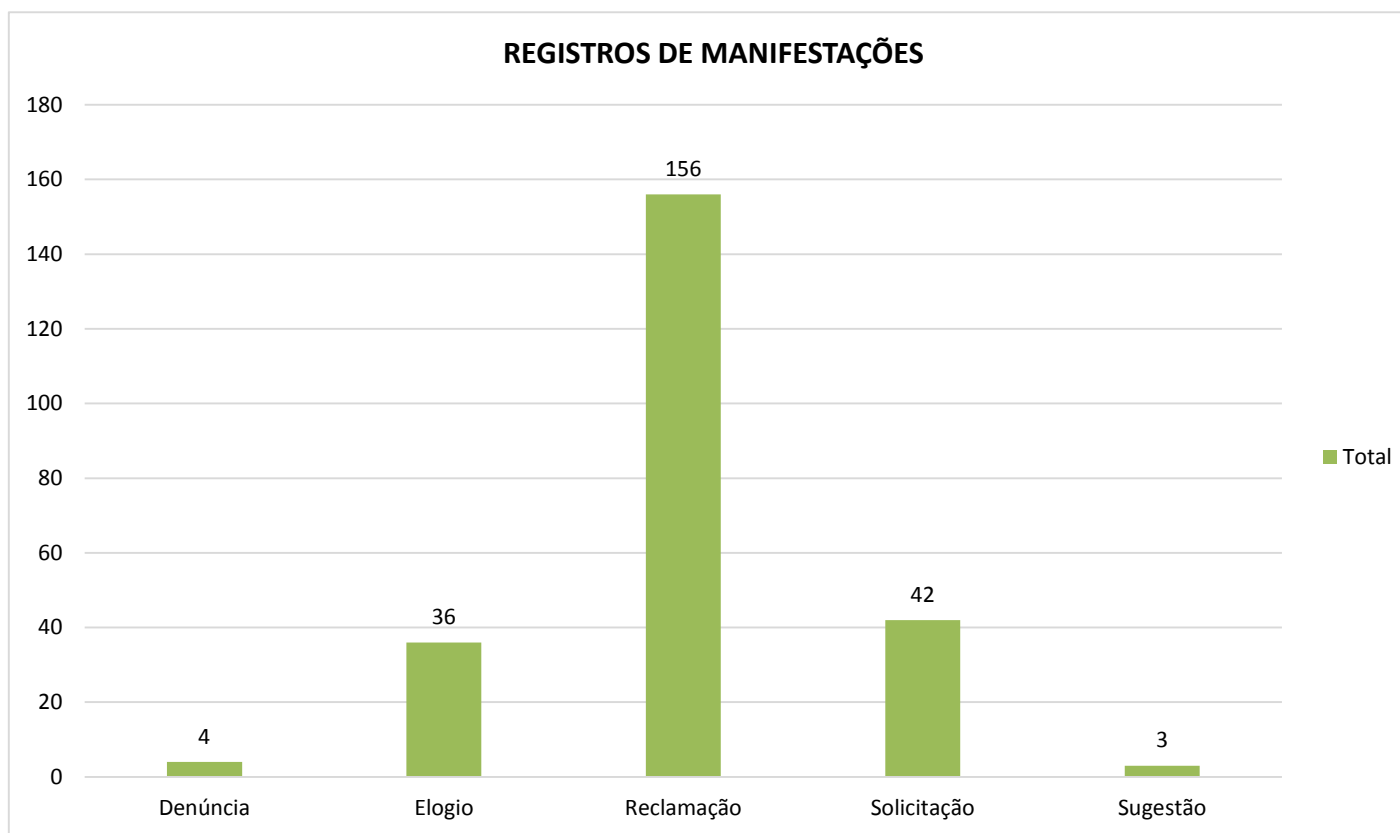


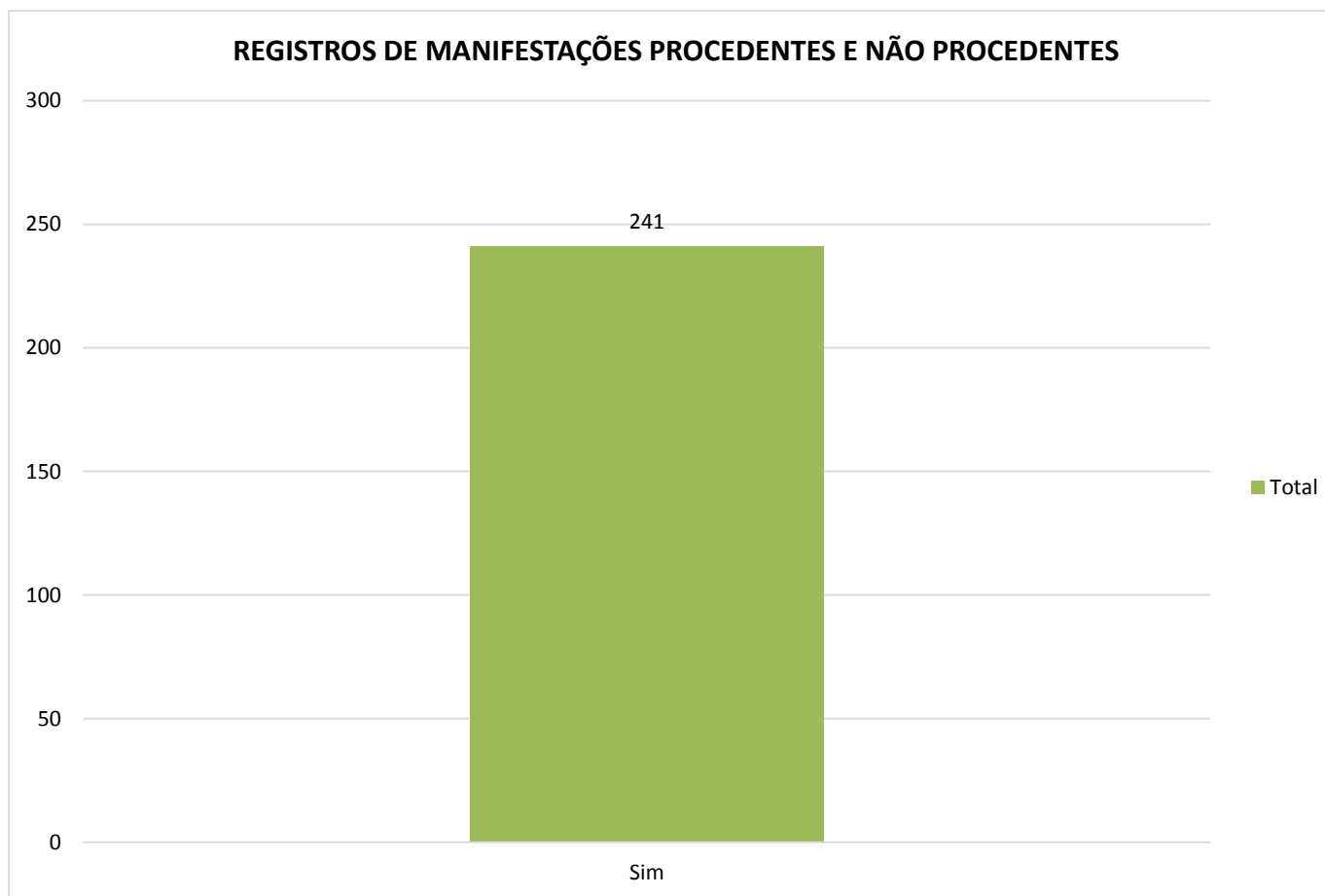
## INTRODUÇÃO

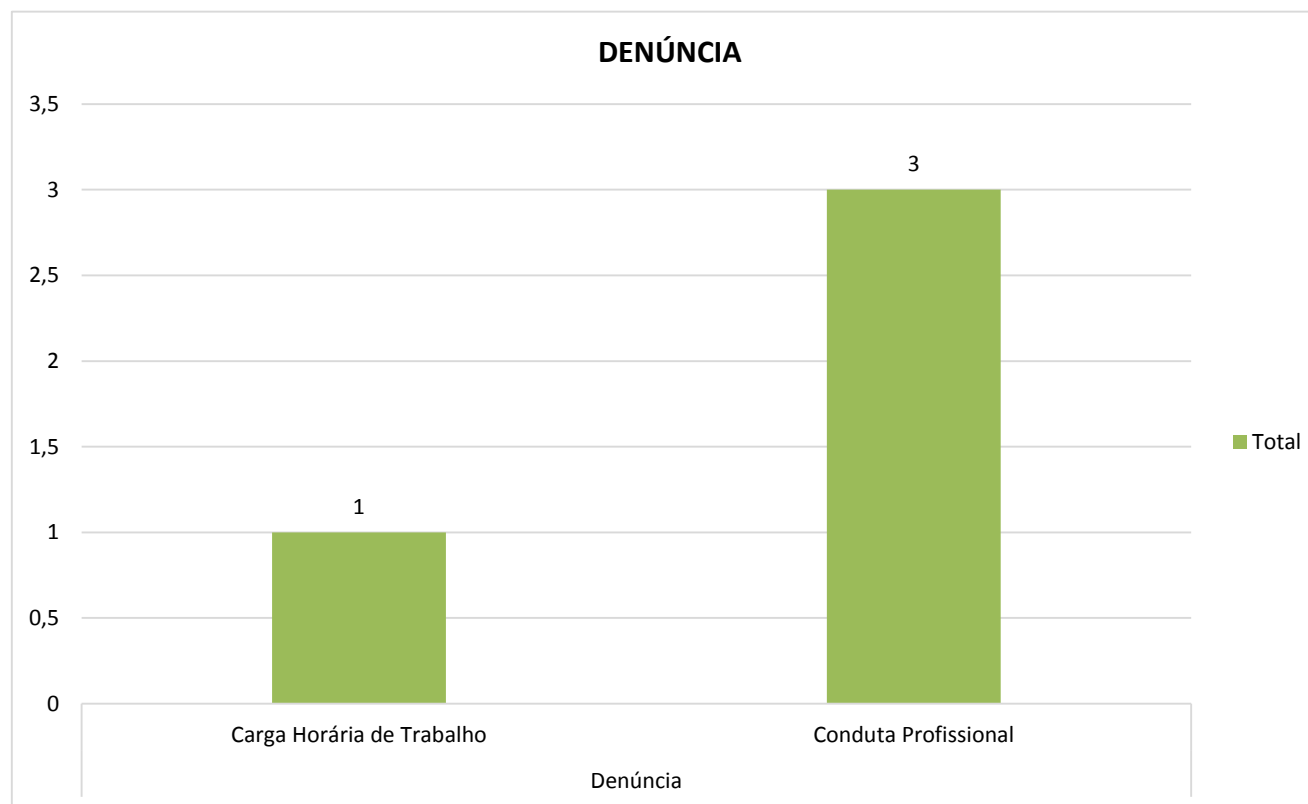
A Ouvidoria apresenta o relatório dos registros de manifestações referentes ao mês de novembro de 2017, nas Unidades Presidente Dutra e Materno Infantil, além das Unidades Externas Ambulatoriais. Tais registros foram cadastrados no Sistema de Informações Gerenciais (SIG EBSERH – Ouvidoria).

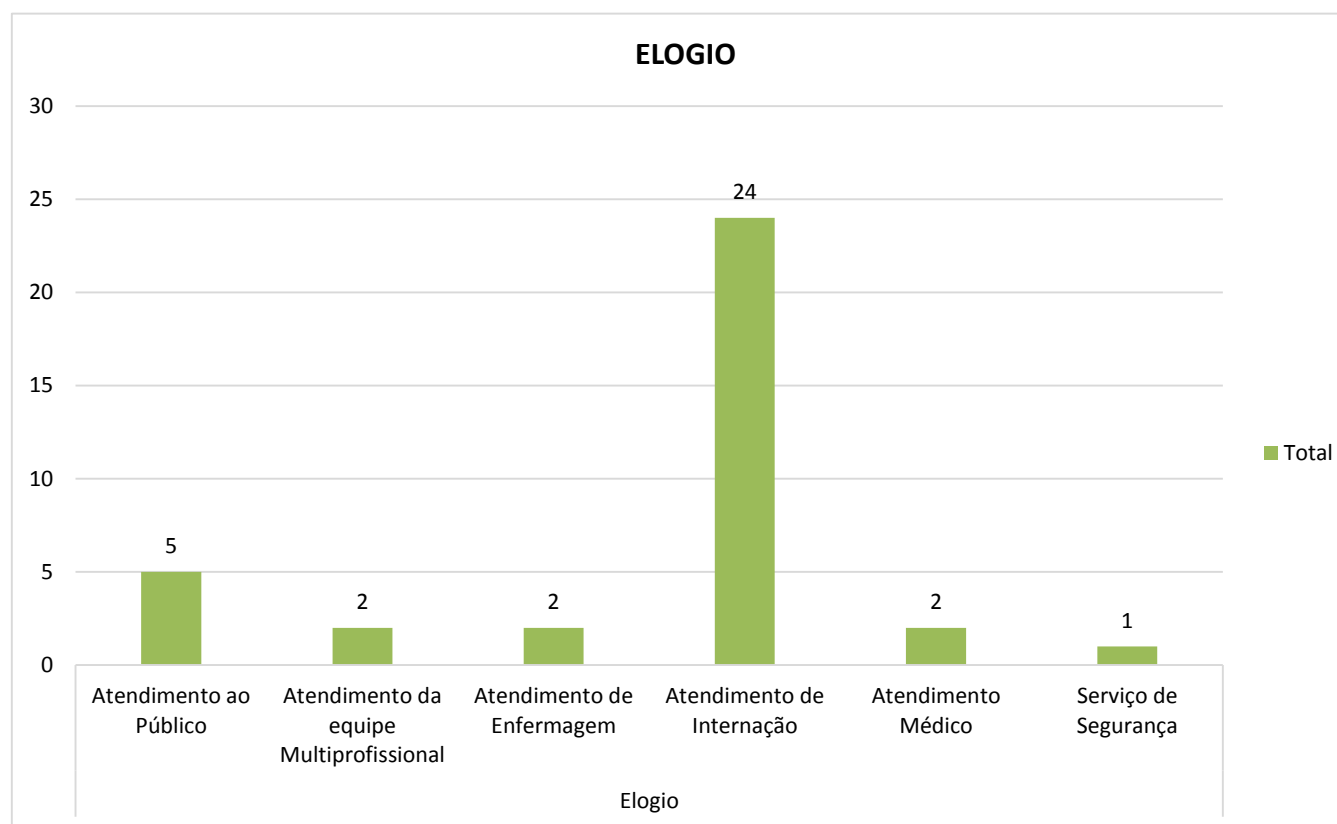
No referido mês, a Ouvidoria registrou duzentas e quarenta e uma (241) manifestações, sendo cento e cinquenta e seis (156) reclamações, quarenta e duas (42) solicitações, trinta e seis (36) elogios, quatro (4) denúncias e três (3) sugestões.

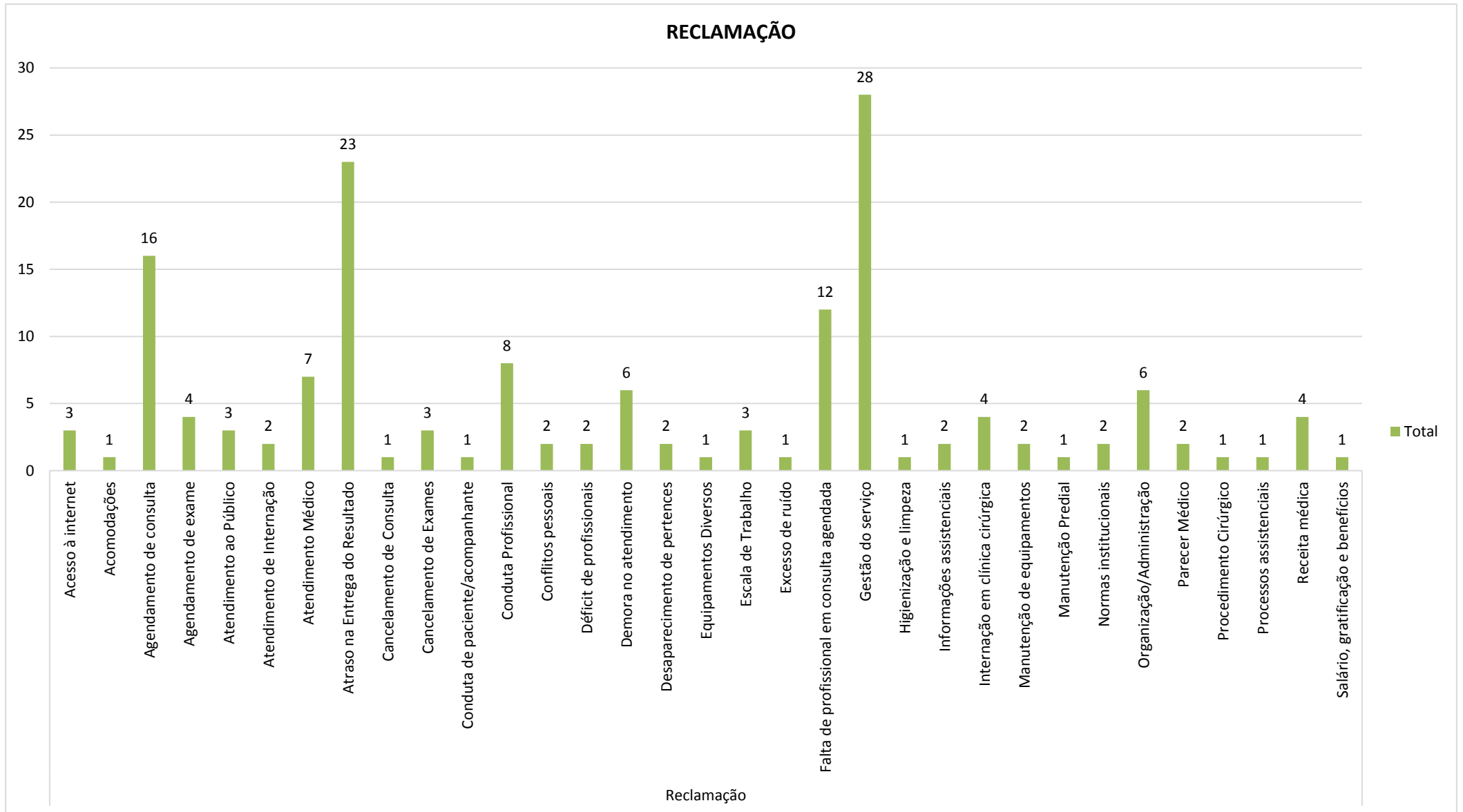
Leva-se em consideração que os registros 93457, 93404, 92738, 92737, 92673, 92558, 92486, 92293, 92109, 91694, 91573, 91124 e 91038 tiveram mudança de setor; nas demandas 92958, 92854, 92853, 92671, 92596, 92593, 92592, 92591, 92588, 92584, 92582, 92202, 92058, 92024, 91871, 91651, 91508, 91269, 91207, 91033 e 91026 foram realizadas alterações no assunto. Já na manifestação 91024 foi realizada alteração no setor e no assunto, além de que nos registros 91032 e 91035 foi feita inclusão de setor, assim como na demanda 91344 se teve inclusão de setor e mudança de assunto. Por fim, no registro 93488 houve alteração na classificação.

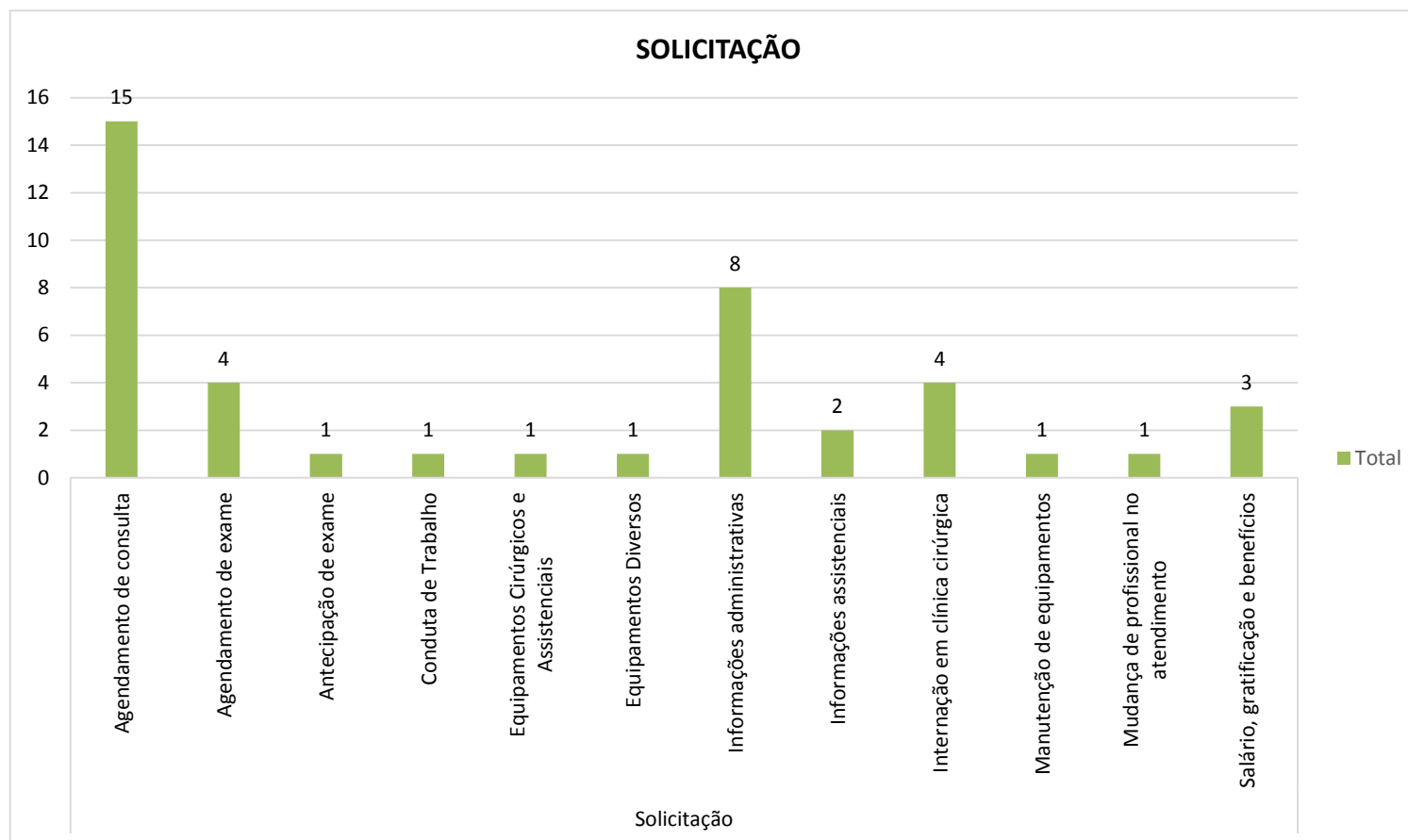


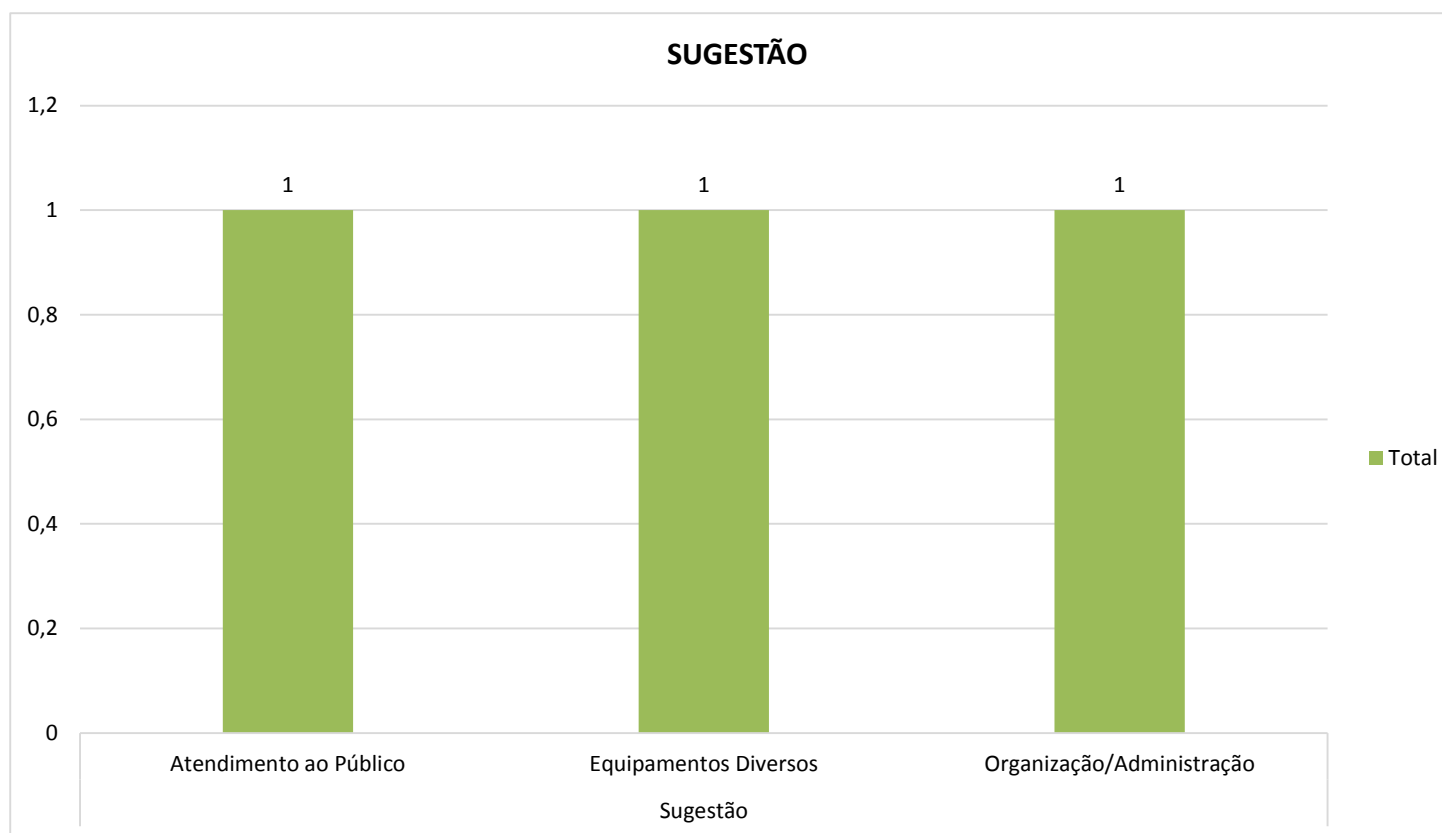








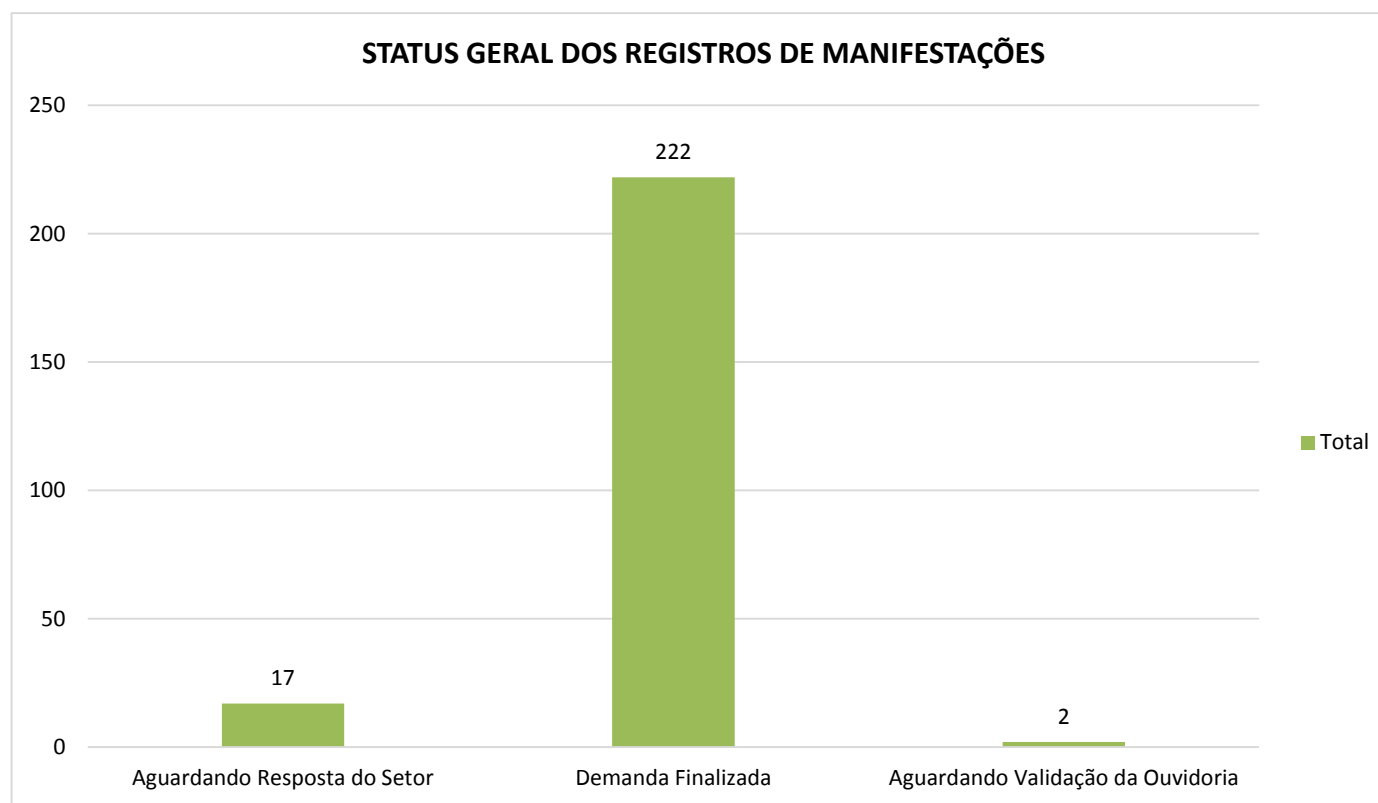




<b>RELAÇÃO DAS ÁREAS APONTADAS COM DENÚNCIA, ELOGIO, RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO E SUGESTÃO</b>		
<b>Classificação</b>	<b>Departamento</b>	<b>Total</b>
Denúncia	GEP - Residência Multiprofissional em Saúde	2
	UCM - Unidade de Clínica Médica	1
	UT - Unidade Transfusional	1
<b>Total Denúncia</b>		<b>4</b>
Elogio	DADT - Unidade de Laboratório de Hemodinâmica	1
	DGC - Divisão De Gestão Do Cuidado	1
	DGC - Transporte de Pacientes	1
	DGC - Unidade de Oftalmologia	5
	HU-UFMA - Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão	2
	SHH - Nutrição Produção	1
	UAC - Unidade de Atenção à Criança	1
	UAO - Segurança Patrimonial	1
	UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	8
	UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	4
	UCM - Unidade de Clínica Médica	4
	UMI - Unidade Materno Infantil	5
USTO - Unidade de Sistema Traumato-Ortopedia	2	
<b>Total Elogio</b>		<b>36</b>
Reclamação	DADT - Divisão De Apoio Diagnóstico E Terapêutico	1
	DADT - Unidade de Laboratório de Hemodinâmica	1
	DE - Divisão De Enfermagem	1
	DGC - Cirurgia Cardíaca	1
	DGC - Coloproctologia	1
	DGC - PAPADOR	1
	DGC - Unidade de Oftalmologia	3

DGP - Divisão De Gestão De Pessoas	1
GAS - Gerência De Atenção À Saúde	1
HU-UFMA - Perícia Médica UFMA	1
SERAS - UPE - Ambulatório de Cardiologia	3
SERAS - UPE - Ambulatório de Cirurgia Cardíaca	5
SERAS - UPE - Ambulatório de Coloproctologia	3
SERAS - UPE - Ambulatório de Gastroenterologia	1
SERAS - UPE - Ambulatório de Neurocirurgia	2
SERAS - UPE - Ambulatório de Ortopedia	1
SERAS - UPE - Unidade de Pacientes Externos	26
SGPTI - Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação	3
SHH - Higienização	2
SIF - Setor de Infraestrutura Física	5
UAC - Unidade de Atenção à Criança	5
UAO - Recepção	1
UAO - Segurança Patrimonial	1
UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	4
UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	3
UCICA - Unidade de Cuidados Intensivos e Clínico Adulto	14
UCIP - Unidade de Cuidados Intensivos Perinatais	3
UCM - Unidade de Clínica Médica	1
UCRPA - Unidade Cirúrgica e RPA	1
UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	27
UDMG - Unidade de Diagnóstico por Métodos Gráficos	1
ULACH - Unidade de Laboratório de Análises Clínicas e Histocompatibilidade	3
UMI - Unidade Materno Infantil	5
UPME - Unidade de Processamento de Materiais Esterilizados	17
USNM - Unidade do Sistema Neuro-Muscular	3

	USTO - Unidade de Sistema Traumato-Ortopedia	2
	USU - Unidade do Sistema Urológico	2
<b>Total Reclamação</b>		<b>156</b>
Solicitação	DGC - Cirurgia Cardíaca	1
	DGC - Coloproctologia	1
	DGC - Unidade de Oftalmologia	1
	DGP - Divisão De Gestão De Pessoas	9
	GA - Gerência Administrativa	2
	SERAS - UPE - Unidade de Pacientes Externos	17
	SIF - Setor de Infraestrutura Física	2
	UAC - Unidade de Atenção à Criança	1
	UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	1
	UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	3
	UMI - Unidade Materno Infantil	1
	USE - Unidade do Sistema Endócrino	1
	USTO - Unidade de Sistema Traumato-Ortopedia	2
<b>Total Solicitação</b>		<b>42</b>
Sugestão	HU-UFMA - Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão	1
	SIF - Setor de Infraestrutura Física	1
	UNIPLA - Humanização	1
<b>Sugestão Total</b>		<b>3</b>
<b>Total Geral</b>		<b>241</b>



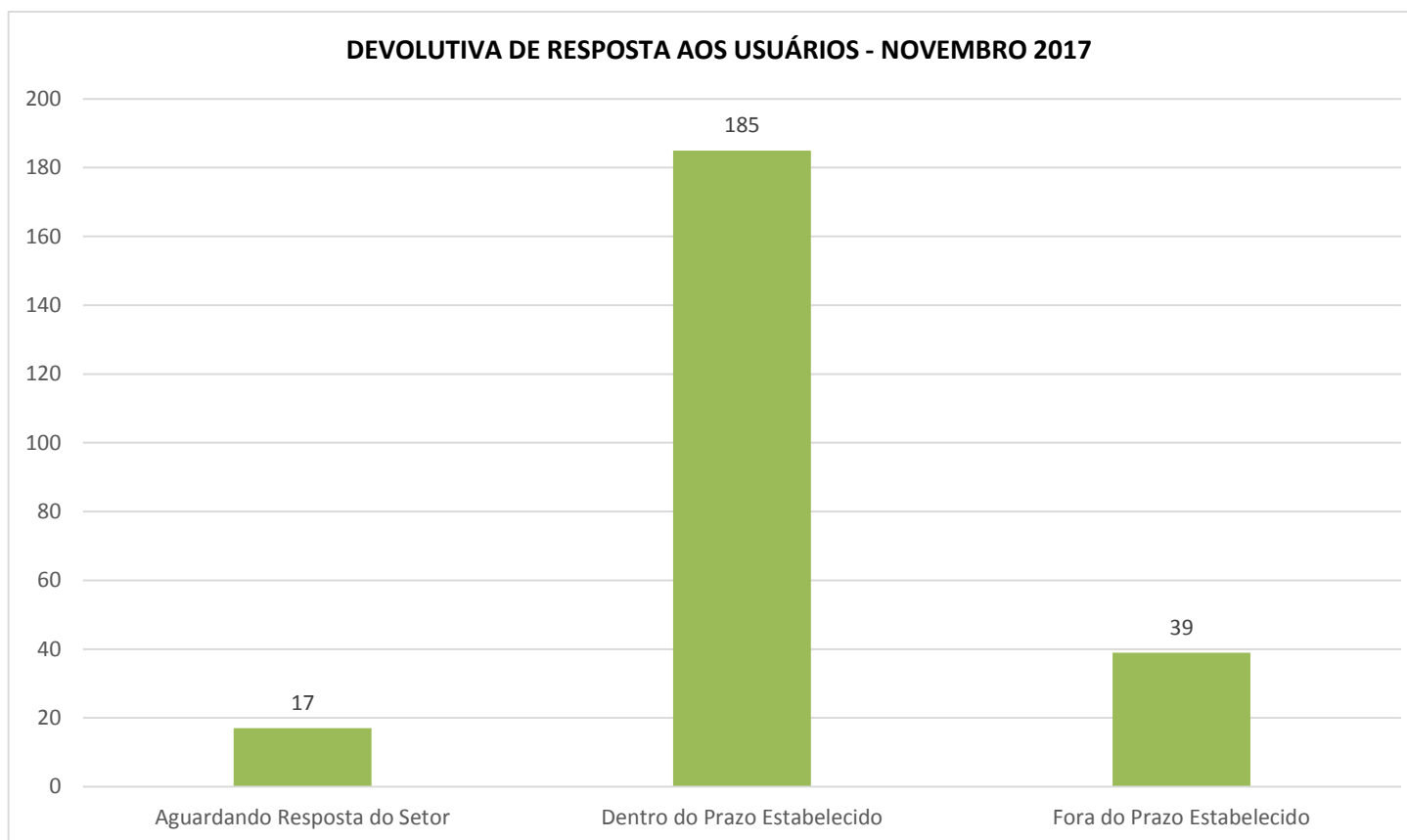
Em: 26/12/2017

<b>STATUS DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES X ÁREAS APONTADAS</b>		
<b>Status</b>	<b>Departamento</b>	<b>Total</b>
Aguardando Resposta do Setor	DGC - Cirurgia Cardíaca	2
	GAS - Gerência De Atenção À Saúde	1
	HU-UFMA - Perícia Médica UFMA	1
	SERAS - UPE - Ambulatório de Coloproctologia	1
	SERAS - UPE - Ambulatório de Ortopedia	1
	SERAS - UPE - Unidade de Pacientes Externos	1
	UAO - Recepção	1
	UCICA - Unidade de Cuidados Intensivos e Clínico Adulto	1
	UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	3
	UMI - Unidade Materno Infantil	1
	USTO - Unidade de Sistema Traumato-Ortopedia	3
	UT - Unidade Transfusional	1
<b>Total Aguardando Resposta do Setor</b>		<b>17</b>
Demanda Finalizada	DADT - Divisão De Apoio Diagnóstico e Terapêutico	1
	DADT - Unidade de Laboratório de Hemodinâmica	2
	DE - Divisão De Enfermagem	1
	DGC - Coloproctologia	2
	DGC - Divisão De Gestão Do Cuidado	1
	DGC - PAPADOR	1
	DGC - Transporte de Pacientes	1
	DGC - Unidade de Oftalmologia	9
	DGP - Divisão De Gestão De Pessoas	10
	GA - Gerência Administrativa	2
	GEP - Residência Multiprofissional em Saúde	2
	HU-UFMA - Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão	3
	SERAS - UPE - Ambulatório de Cardiologia	3

SERAS - UPE - Ambulatório de Cirurgia Cardíaca	3
SERAS - UPE - Ambulatório de Coloproctologia	2
SERAS - UPE - Ambulatório de Gastreenterologia	1
SERAS - UPE - Ambulatório de Neurocirurgia	2
SERAS - UPE - Unidade de Pacientes Externos	42
SGPTI - Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação	3
SHH - Higienização	2
SHH - Nutrição Produção	1
SIF - Setor de Infraestrutura Física	8
UAC - Unidade de Atenção à Criança	7
UAO - Segurança Patrimonial	2
UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	12
UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	8
UCICA - Unidade de Cuidados Intensivos e Clínico Adulto	13
UCIP - Unidade de Cuidados Intensivos Perinatais	3
UCM - Unidade de Clínica Médica	6
UCRPA - Unidade Cirúrgica e RPA	1
UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	27
UDMG - Unidade de Diagnóstico por Métodos Gráficos	1
ULACH - Unidade de Laboratório de Análises Clínicas e Histocompatibilidade	3
UMI - Unidade Materno Infantil	10
UNIPLA - Humanização	1
UPME - Unidade de Processamento de Materiais Esterilizados	17
USE - Unidade do Sistema Endócrino	1
USNM - Unidade do Sistema Neuro-Muscular	3
USTO - Unidade de Sistema Traumatológico	3
USU - Unidade do Sistema Urológico	2
<b>Total Demanda Finalizada</b>	<b>222</b>

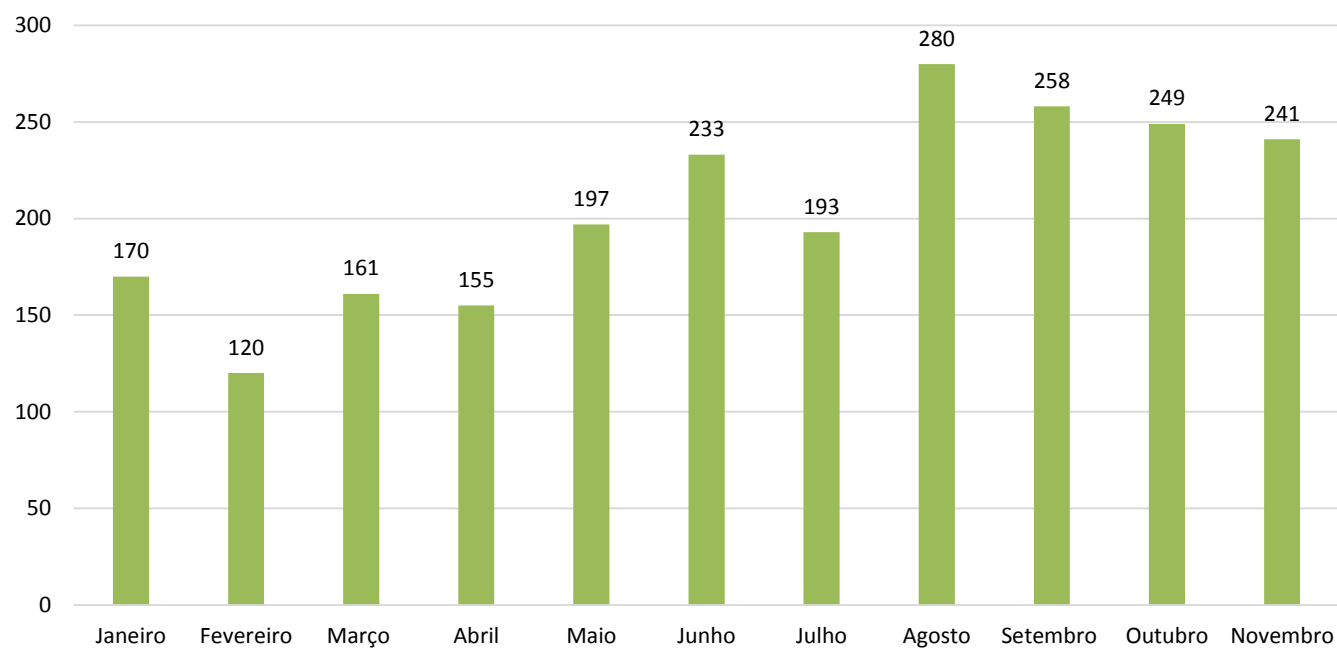
Aguardando Validação da Ouvidoria	SERAS - UPE - Ambulatório de Cirurgia Cardíaca	2
<b>Total Aguardando Validação da Ouvidoria</b>		<b>2</b>
<b>Total Geral</b>		<b>241</b>

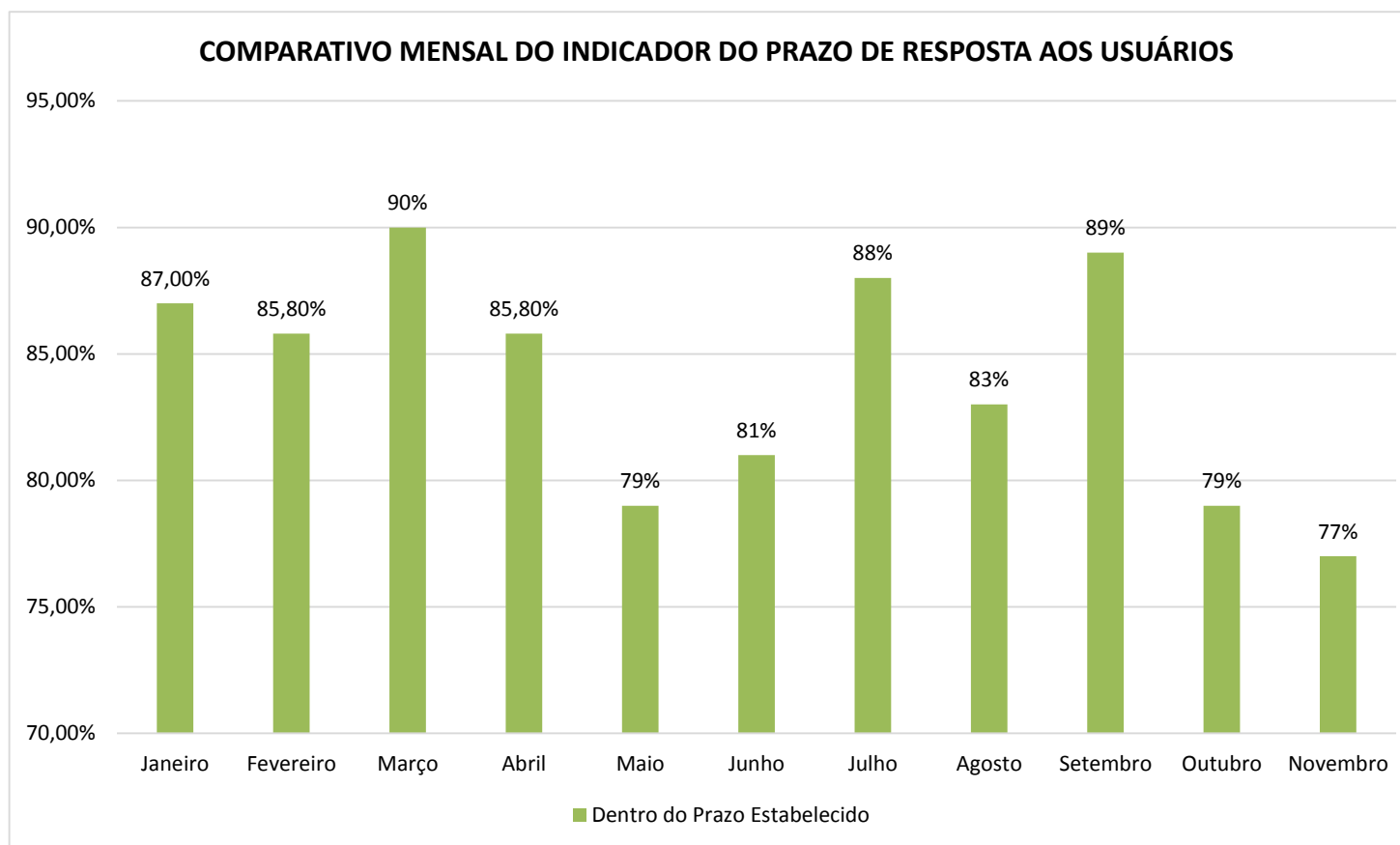
Em: 26/12/2017



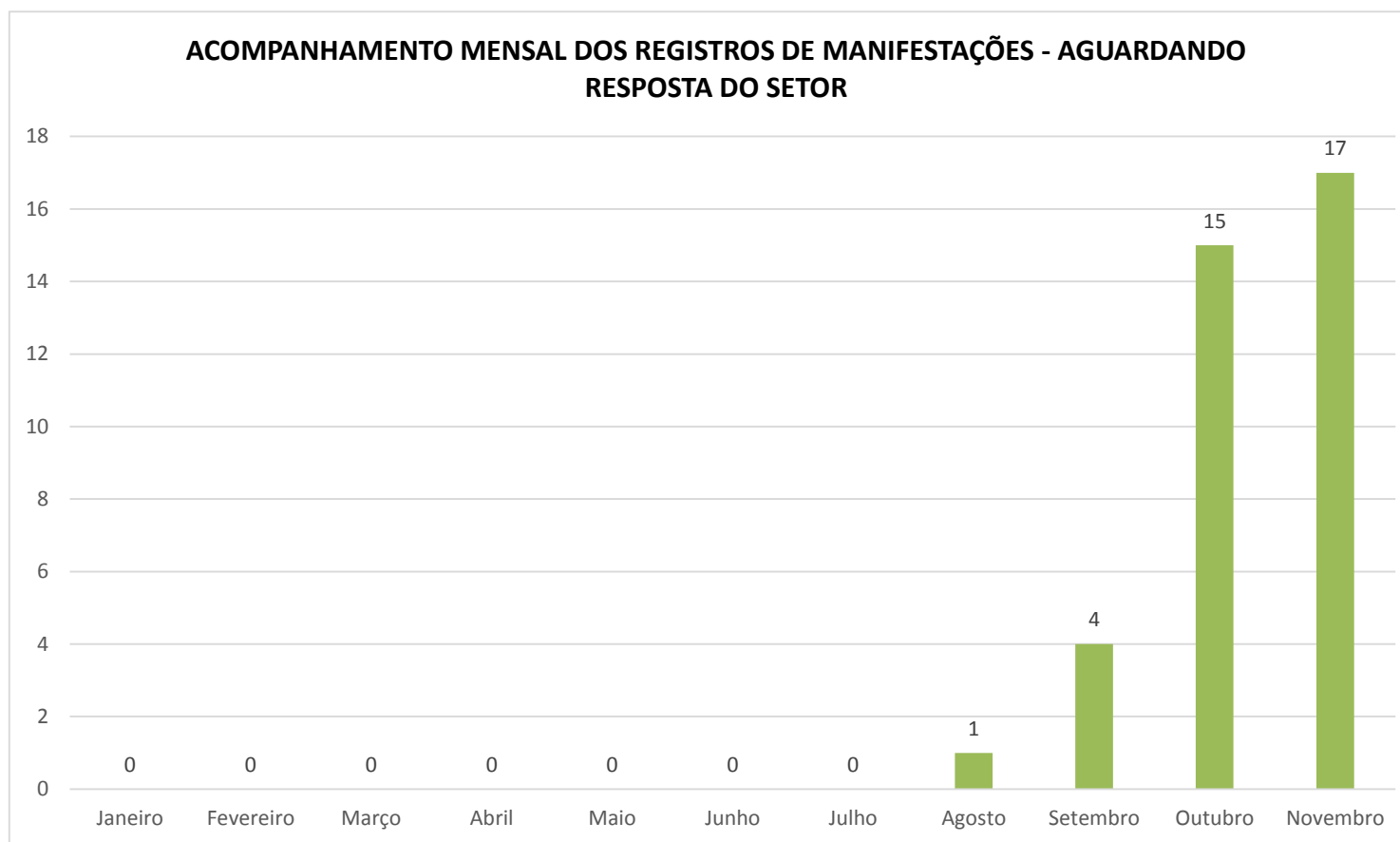
**Em: 26/12/2017**

**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 dentro do prazo determinado.



**Em: 26/12/2017**

**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.