



OUVIDORIA

Relatório dos Registros de Manifestações
Outubro 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

Vannucy Régina Sousa Soares

Agentes Administrativos

Keliane Costa Ribeiro

Maria de Fátima Mota Moraes

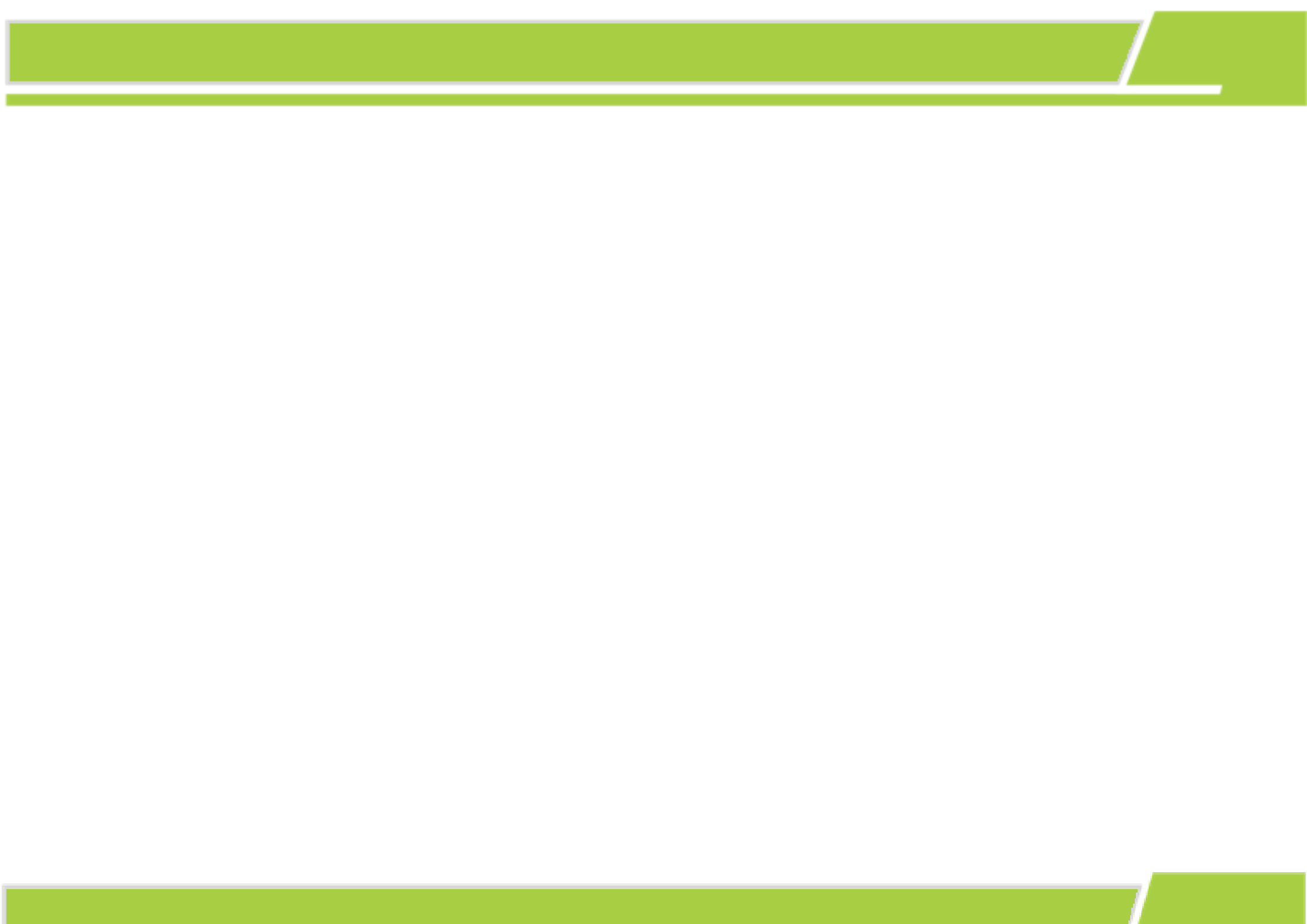
Bolsista

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.....	17
STATUS DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES X ÁREAS APONTADAS.....	18
DEVOLUTIVA DE RESPOSTA AOS USUÁRIOS – OUTUBRO 2017.....	21
COMPARATIVO MENSAL DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES.....	22
COMPARATIVO MENSAL DO INDICADOR DO PRAZO DE RESPOSTA AOS USUÁRIOS.....	23
ACOMPANHAMENTO MENSAL DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES – AGUARDANDO RESPOSTA DO SETOR.....	24

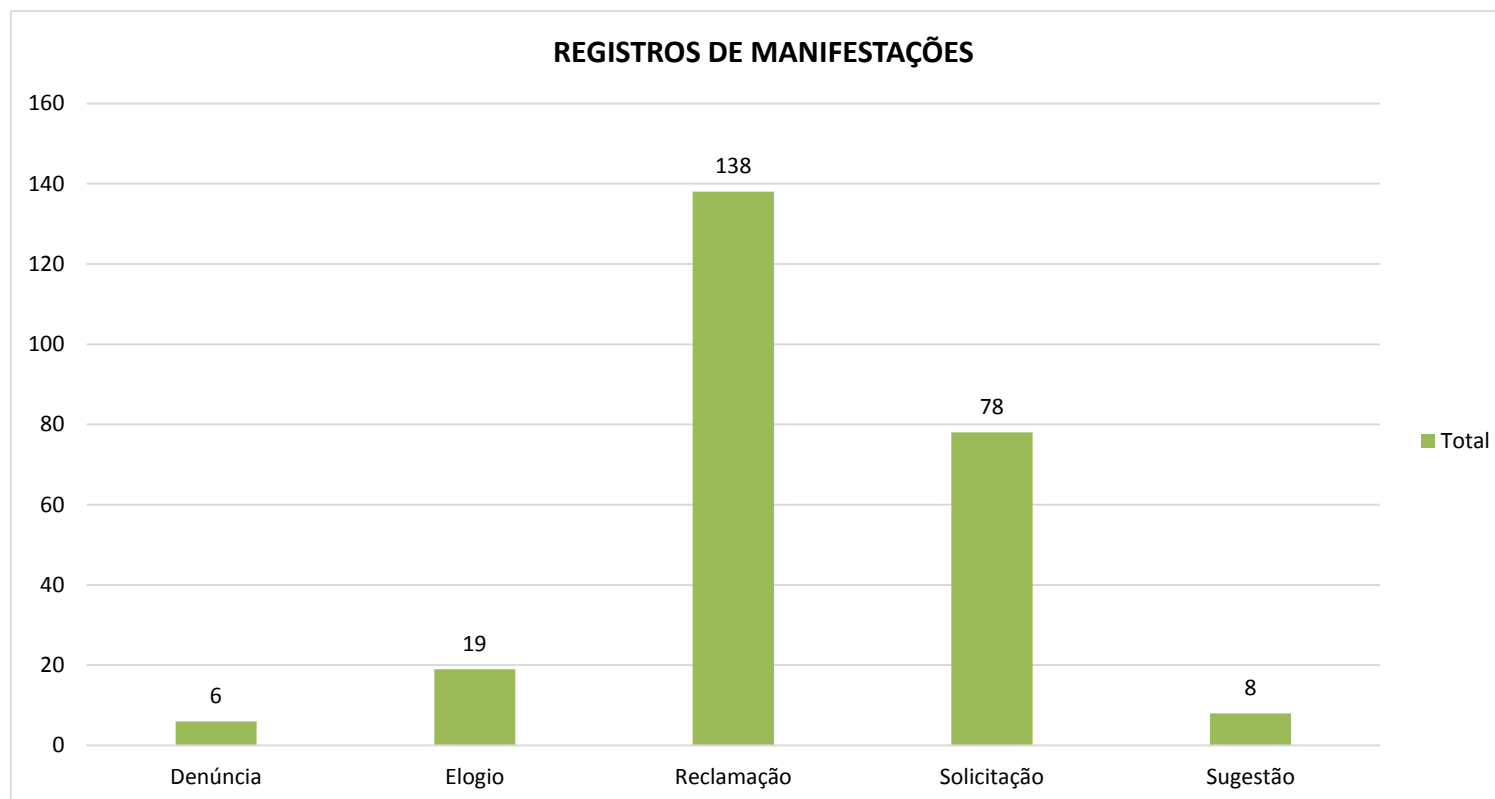


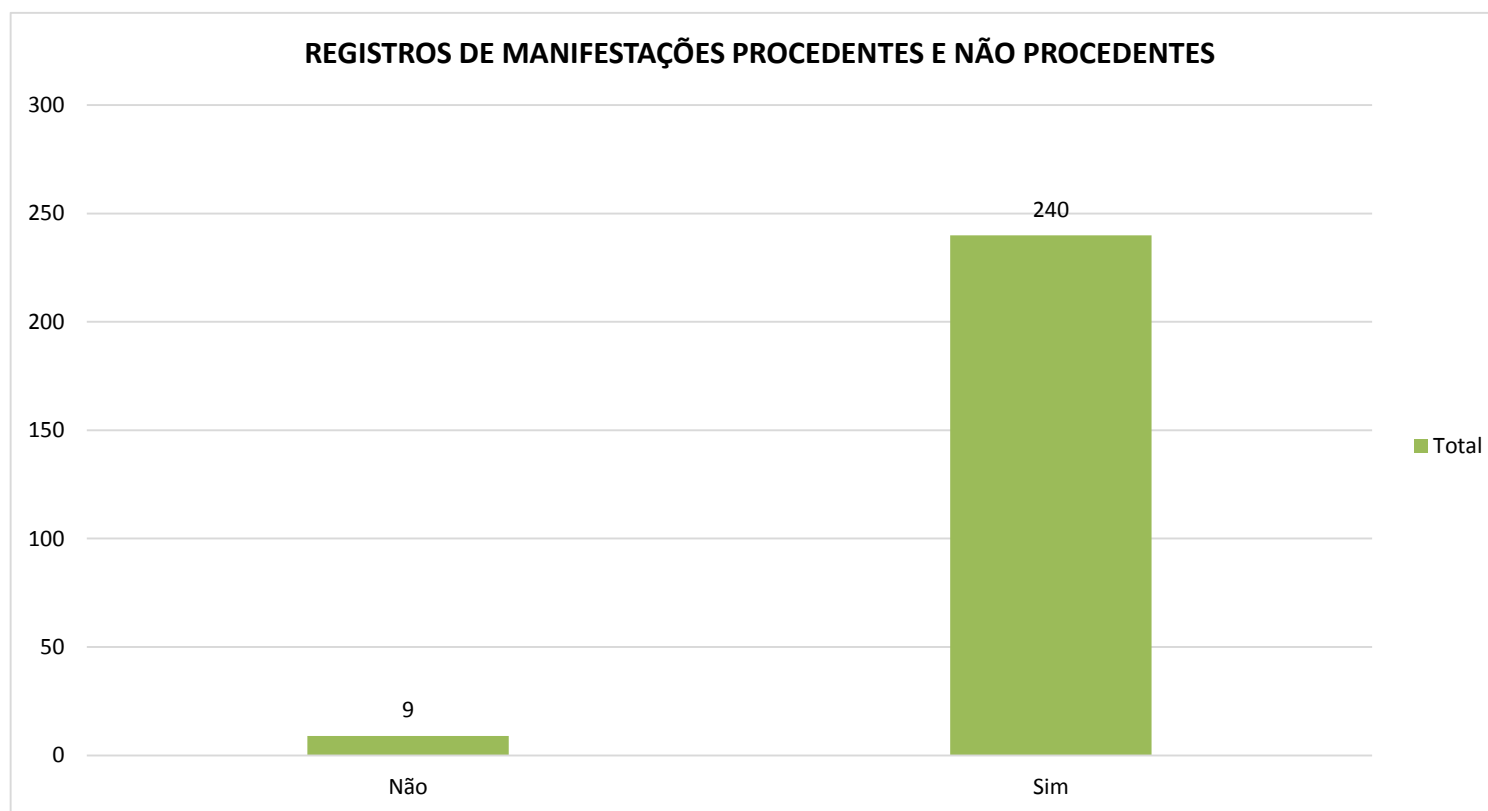
INTRODUÇÃO

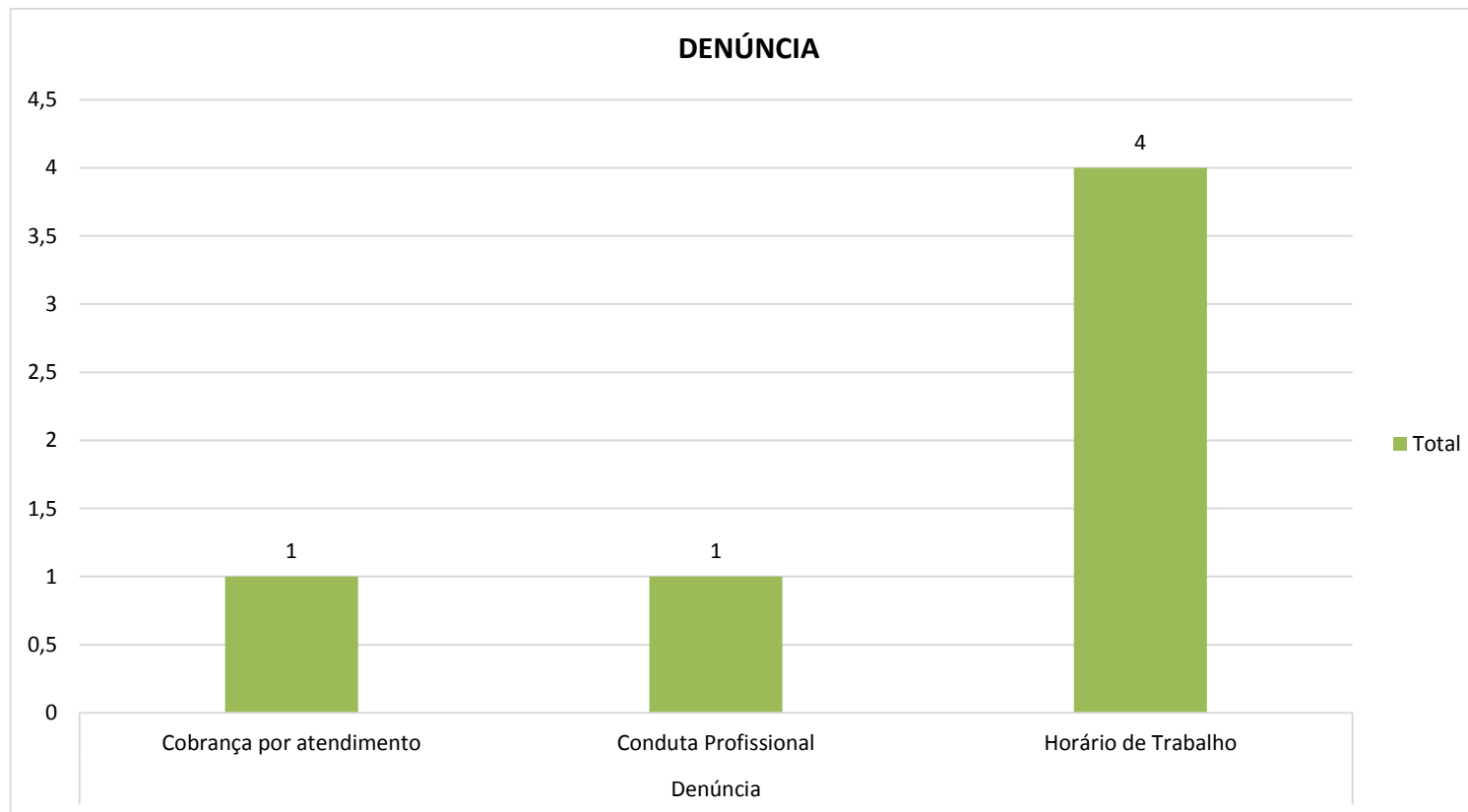
A Ouvidoria apresenta o relatório dos registros de manifestações referentes ao mês de outubro de 2017, nas Unidades Presidente Dutra e Materno Infantil, além das Unidades Externas Ambulatoriais. Tais registros foram cadastrados no Sistema de Informações Gerenciais (SIG EBSE RH – Ouvidoria).

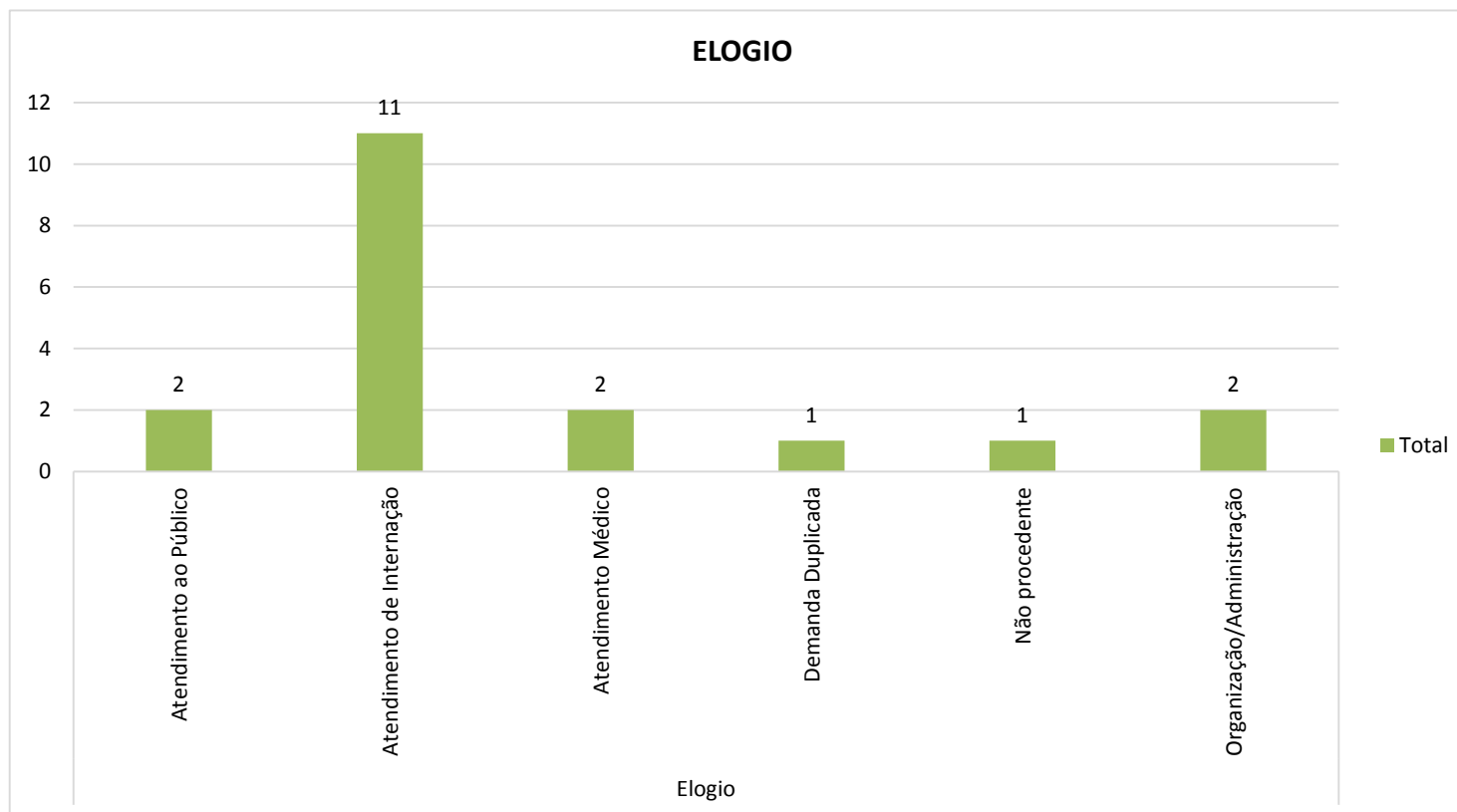
No referido mês, a Ouvidoria registrou duzentas e quarenta e nove (249) manifestações, sendo cento e trinta e oito (138) reclamações, setenta e oito (78) solicitações, dezenove (19) elogios e oito (08) sugestões e seis (6) denúncias.

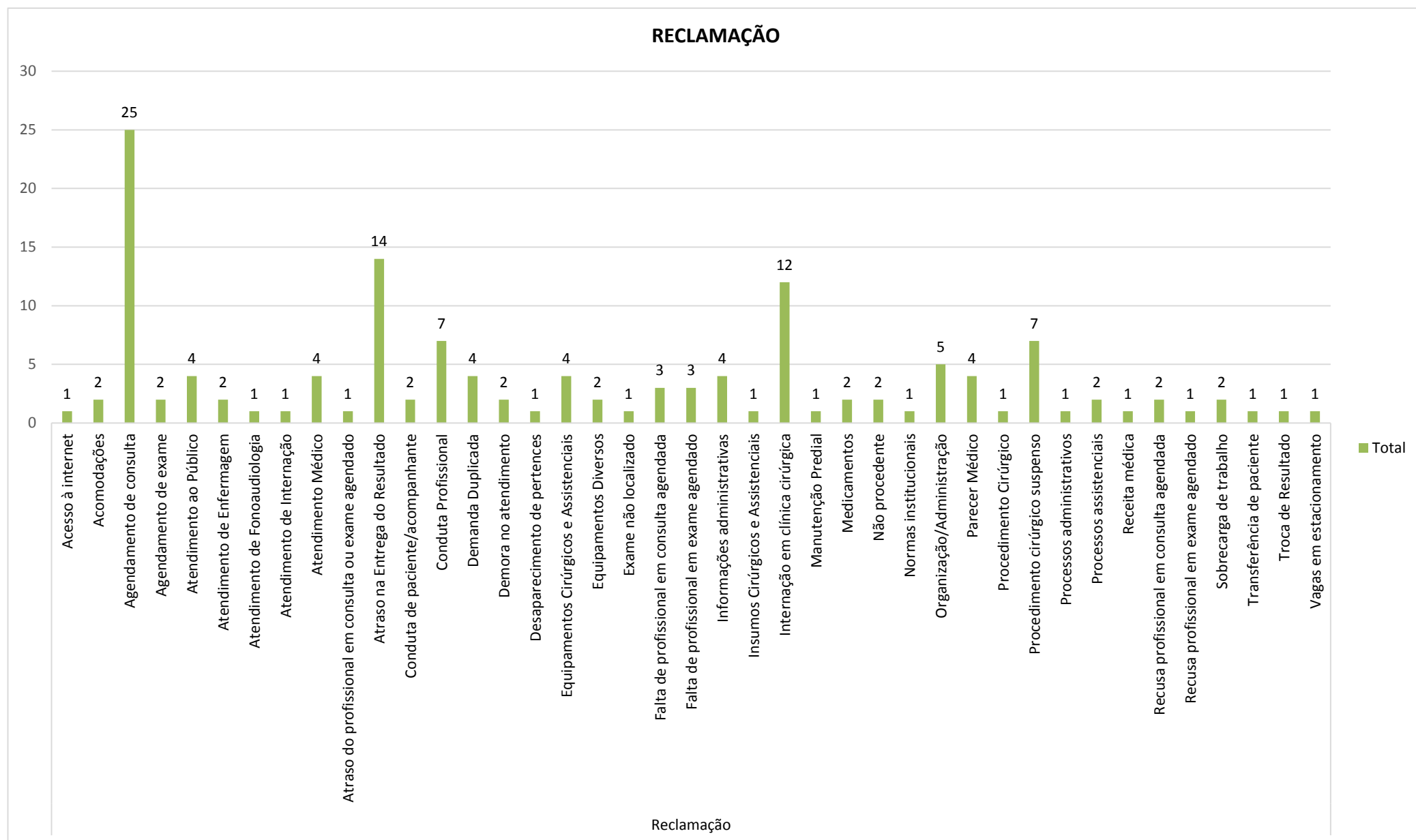
Leva-se em consideração que os registros 90227, 89686, 88997, 88972, 88160, 88021, 87593, 87568 e 87567 tiveram mudança de setor; nas demandas 90222, 88479 e 87766 foram realizadas alterações no assunto, assim como na manifestação 88966 foi realizada alteração na procedência e no registro 90460 foi efetivado inclusão de setor. Tais indicações se justificam por uma análise mais pontual após a efetivação do relato e consequente envio às áreas.

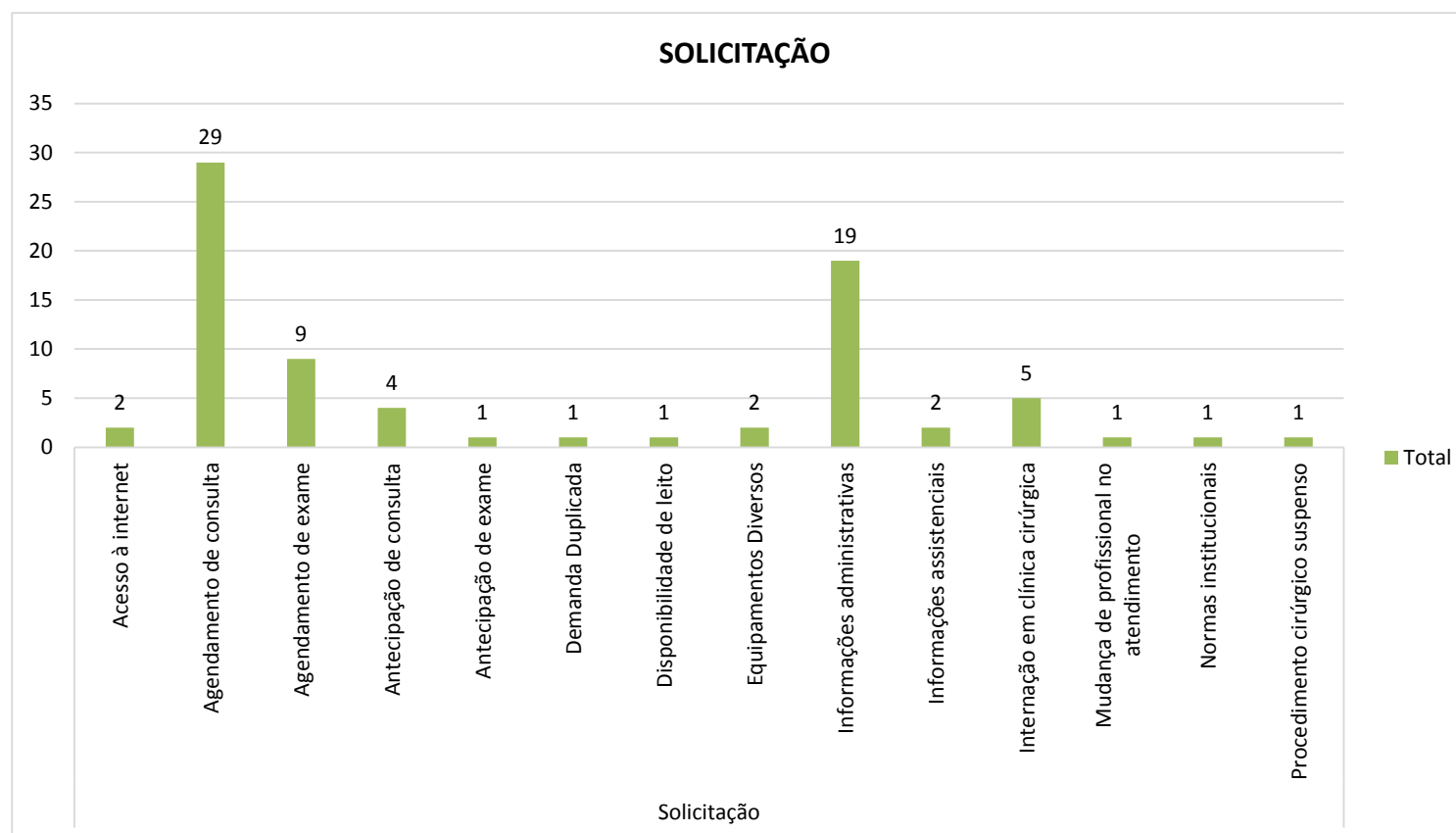


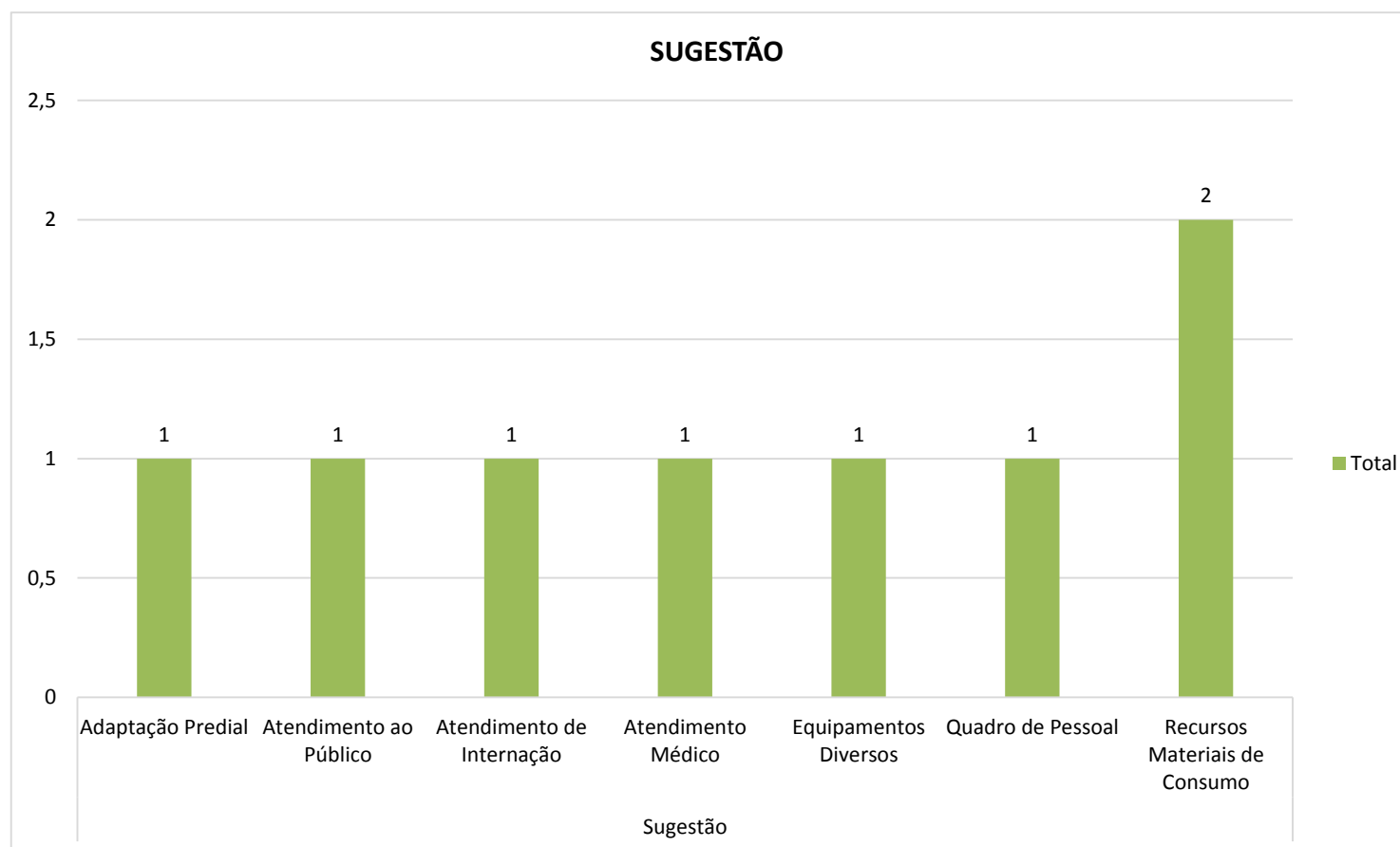










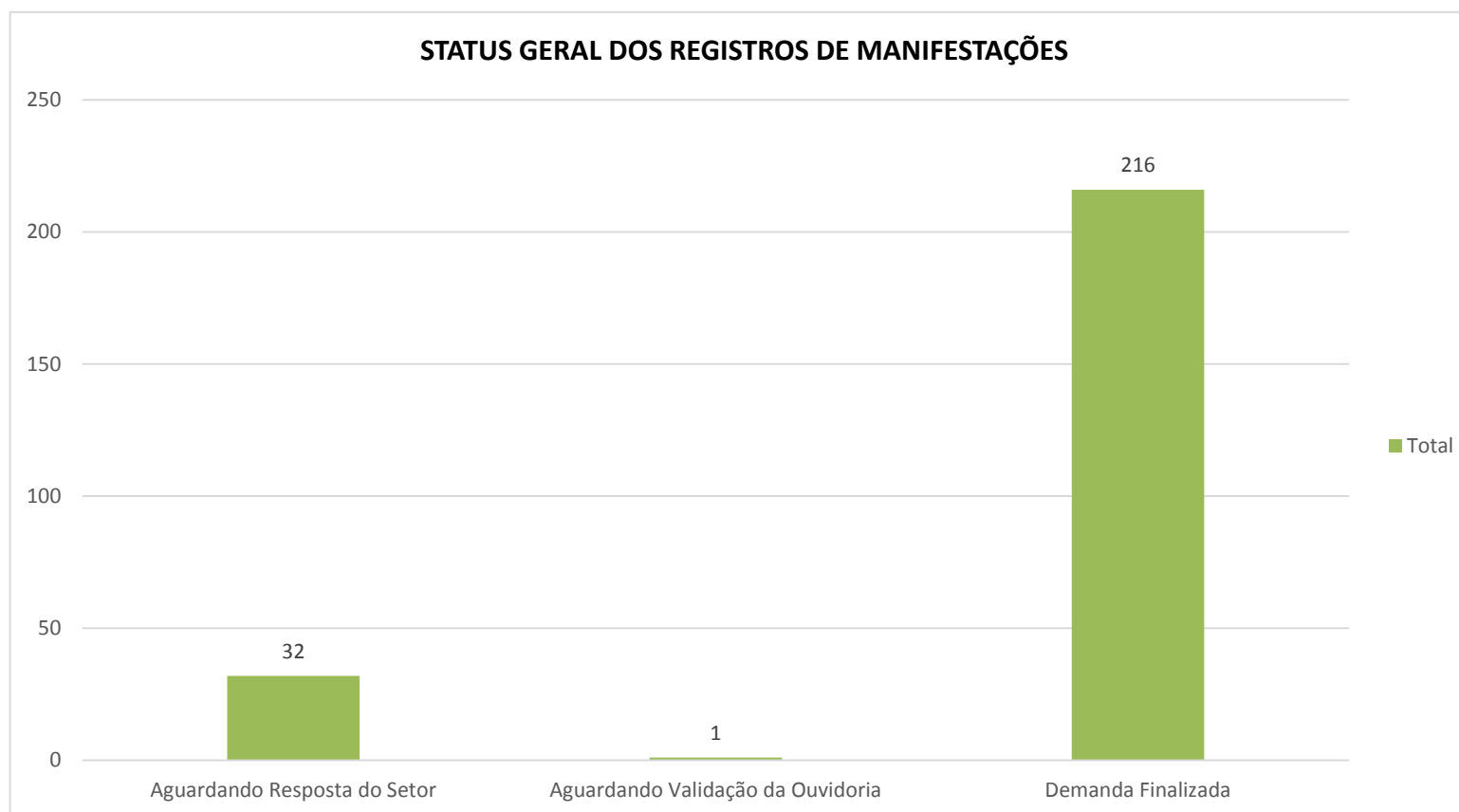


RELAÇÃO DAS ÁREAS APONTADAS COM DENÚNCIA, ELOGIO, RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO E SUGESTÃO		
Classificação	Departamento	Total
Denúncia	DADT - Unidade de Laboratório de Hemodinâmica	1
	UCIP - Unidade de Cuidados Intensivos Perinatais	1
	UCM - Unidade de Clínica Médica	2
	URIM - Unidade do Rim	1
	UT - Unidade Transfusional	1
Total Denúncia		6
Elogio	DGC - Cirurgia Cardíaca	1
	GEP - Residência Multiprofissional em Saúde	1
	HU-UFMA - Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão	4
	SERAS - UPE - Ambulatório de Psiquiatria	2
	SVS - Setor De Vigilância em Saúde	2
	UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	5
	UCM - Unidade de Clínica Médica	2
	ULACH - Unidade de Laboratório de Análises Clínicas e Histocompatibilidade	1
	UMI - Unidade Materno Infantil	1
Total Elogio		19
Reclamação	DADT - Unidade de Diagnóstico por Endoscopia	2
	DADT - Unidade de Laboratório de Hemodinâmica	5
	DGC - Cirurgia Cardíaca	1
	DGC - Cirurgia Vascular	1
	DGC - Coloproctologia	1
	DGC - Gastroenterologia	1
	DGC - Oftalmologia	1
	DGC - Unidade de Oftalmologia	1
	DLIH - Divisão De Logística E Infraestrutura Hospitalar	1

GA - Gerência Administrativa	2
HU-UFMA - Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão	2
OUVID - Ouvidoria	2
SENC - Setor de Engenharia Clínica	6
SERAS - NIR - Núcleo Interno de Regulação	2
SERAS - Unidade de Consolidação e Processamento da Produção	1
SERAS - Unidade de Pacientes Externos	1
SERAS - UPE - Ambulatório de Cardiologia	2
SERAS - UPE - Ambulatório de Cirurgia Plástica	1
SERAS - UPE - Ambulatório de Neurocirurgia	2
SERAS - UPE - Ambulatório de Ortopedia Pediátrica	2
SERAS - UPE - Ambulatório de Psiquiatria	1
SERAS - UPE - Unidade de Pacientes Externos	30
SGPTI - Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação	1
SIF - Setor de Infraestrutura Física	4
UAC - Unidade de Atenção à Criança	1
UAO - Segurança Patrimonial	3
UAO - Unidade de Apoio Operacional	1
UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	4
UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	4
UCIPE - Unidade de Cuidados Intensivos Pediátricos	1
UCM - Unidade de Clínica Médica	5
UCRPA - Unidade Cirúrgica e RPA	4
UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	19
UDMG - Unidade de Diagnóstico por Métodos Gráficos	4
UFC - Unidade de Farmácia Clínica	2
ULAP - Unidade de Laboratório de Anatomia Patológica	1
UMI - Unidade Materno Infantil	5

	USE - Unidade do Sistema Endócrino	1
	USNM - Unidade do Sistema Neuro-Muscular	1
	USTO - Unidade de Sistema Traumato-Ortopedia	7
	USU - Unidade do Sistema Urológico	2
Total Reclamação		138
Solicitação	DADT - Divisão De Apoio Diagnóstico e Terapêutico	3
	DADT - Unidade de Laboratório de Hemodinâmica	1
	DGP - Divisão De Gestão De Pessoas	9
	EBSERH - Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares	1
	GA - Gerência Administrativa	2
	SERAS - NIR - Núcleo Interno de Regulação	1
	SERAS - UPE - Unidade de Pacientes Externos	37
	SGPTI - Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação	2
	SIF - Setor de Infraestrutura Física	2
	UAO - Segurança Patrimonial	1
	UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	1
	UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	3
	UCIPE - Unidade de Cuidados Intensivos Pediátricos	1
	UCM - Unidade de Clínica Médica	2
	UCRPA - Unidade Cirúrgica e RPA	1
	UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	4
	UDP - Unidade de Desenvolvimento de Pessoas	2
	ULACH - Unidade de Laboratório de Análises Clínicas e Histocompatibilidade	1
	USNM - Unidade do Sistema Neuro-Muscular	1
	USTO - Unidade de Sistema Traumato-Ortopedia	1
	USU - Unidade do Sistema Urológico	2
Total Solicitação		78
Sugestão	GA - Gerência Administrativa	1

	SERAS - UPE - Unidade de Pacientes Externos	1
	SHH - Higienização	1
	SIF - Setor de Infraestrutura Física	2
	UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	2
	ULACH - Unidade de Laboratório de Análises Clínicas e Histocompatibilidade	1
Total Sugestão		8
Total Geral		249



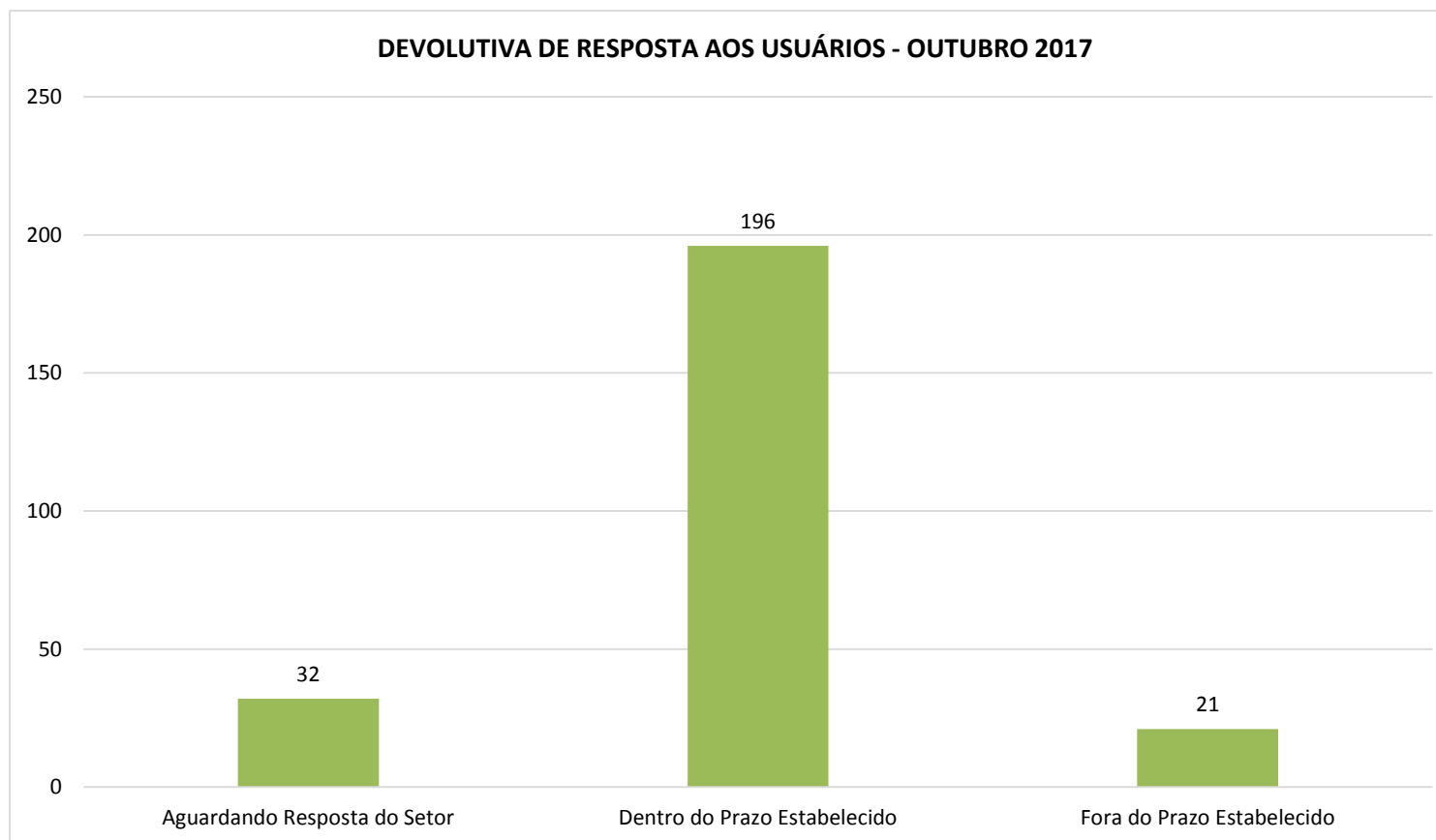
Em: 28/11/2017

STATUS DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES X ÁREAS APONTADAS		
Status	Departamento	Total
Aguardando Resposta do Setor	DADT - Unidade de Laboratório de Hemodinâmica	1
	DGC - Gastroenterologia	1
	DGP - Divisão De Gestão De Pessoas	1
	GA - Gerência Administrativa	1
	HU-UFMA - Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão	1
	SERAS - NIR - Núcleo Interno de Regulação	1
	SERAS - UPE - Ambulatório de Neurocirurgia	2
	SERAS - UPE - Ambulatório de Ortopedia Pediátrica	2
	SERAS - UPE - Unidade de Pacientes Externos	3
	UCIP - Unidade de Cuidados Intensivos Perinatais	1
	UCM - Unidade de Clínica Médica	2
	UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	1
	UDMG - Unidade de Diagnóstico por Métodos Gráficos	1
	URIM - Unidade do Rim	1
	USNM - Unidade do Sistema Neuro-Muscular	1
	USTO - Unidade de Sistema Traumato-Ortopedia	8
	USU - Unidade do Sistema Urológico	3
	UT - Unidade Transfusional	1
Total Aguardando Resposta do Setor		32
Aguardando Validação da Ouvidoria	UAO - Unidade de Apoio Operacional	1
Total Aguardando Validação da Ouvidoria		1
Demanda Finalizada	DADT - Divisão De Apoio Diagnóstico e Terapêutico	3
	DADT - Unidade de Diagnóstico por Endoscopia	2
	DADT - Unidade de Laboratório de Hemodinâmica	6

DGC - Cirurgia Cardíaca	2
DGC - Cirurgia Vascular	1
DGC - Coloproctologia	1
DGC - Oftalmologia	1
DGC - Unidade de Oftalmologia	1
DGP - Divisão De Gestão De Pessoas	8
DLIH - Divisão De Logística E Infraestrutura Hospitalar	1
EBSERH - Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares	1
GA - Gerência Administrativa	4
GEP - Residência Multiprofissional em Saúde	1
HU-UFMA - Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão	5
OUVID - Ouvidoria	2
SENC - Setor de Engenharia Clínica	6
SERAS - NIR - Núcleo Interno de Regulação	2
SERAS - Unidade de Consolidação e Processamento da Produção	1
SERAS - Unidade de Pacientes Externos	1
SERAS - UPE - Ambulatório de Cardiologia	2
SERAS - UPE - Ambulatório de Cirurgia Plástica	1
SERAS - UPE - Ambulatório de Psiquiatria	3
SERAS - UPE - Unidade de Pacientes Externos	65
SGPTI - Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação	3
SHH - Higienização	1
SIF - Setor de Infraestrutura Física	8
SVS - Setor De Vigilância em Saúde	2
UAC - Unidade de Atenção à Criança	1
UAO - Segurança Patrimonial	4
UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	12
UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	7

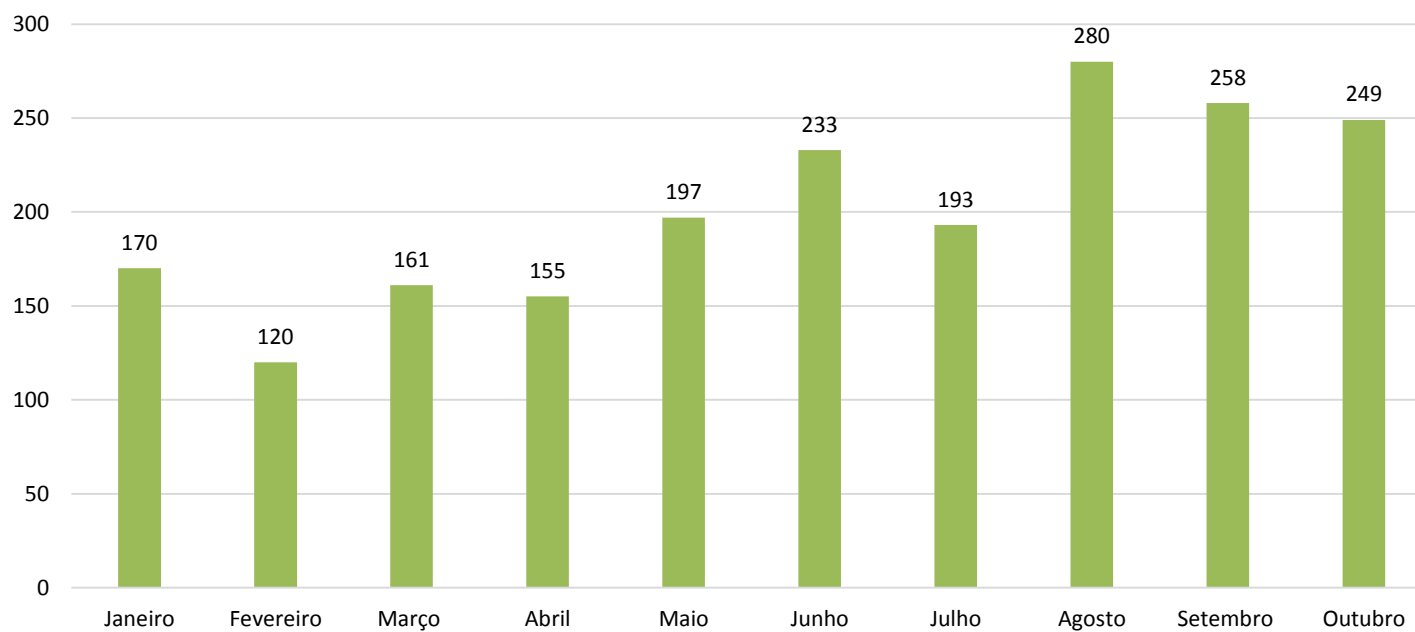
	UCIPE - Unidade de Cuidados Intensivos Pediátricos	2
	UCM - Unidade de Clínica Médica	9
	UCRPA - Unidade Cirúrgica e RPA	5
	UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	22
	UDMG - Unidade de Diagnóstico por Métodos Gráficos	3
	UDP - Unidade de Desenvolvimento de Pessoas	2
	UFC - Unidade de Farmácia Clínica	2
	ULACH - Unidade de Laboratório de Análises Clínicas e Histocompabilidade	3
	ULAP - Unidade de Laboratório de Anatomia Patológica	1
	UMI - Unidade Materno Infantil	6
	USE - Unidade do Sistema Endócrino	1
	USNM - Unidade do Sistema Neuro-Muscular	1
	USU - Unidade do Sistema Urológico	1
Total Demanda Finalizada		216
Total Geral		249

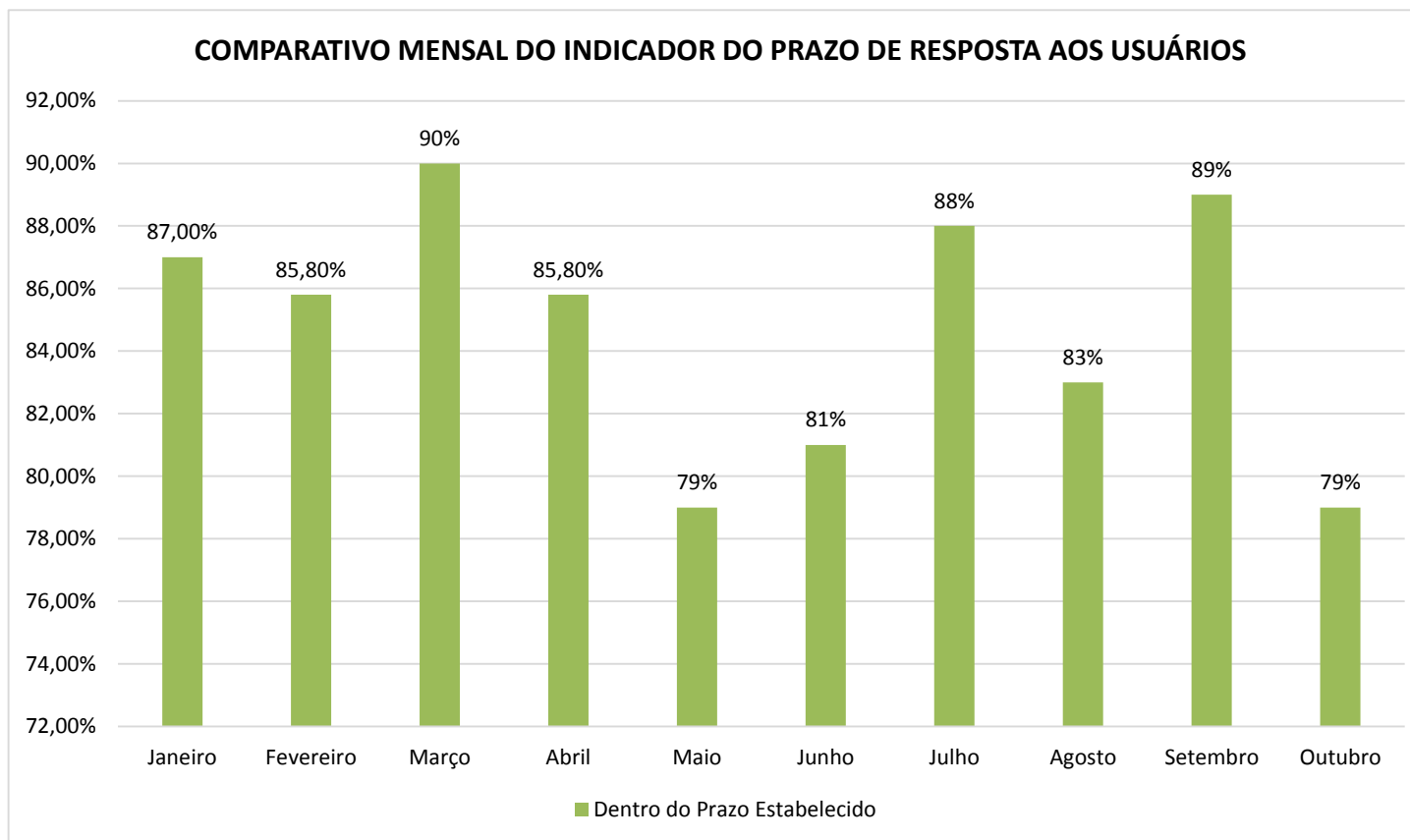
Em: 28/11/2017



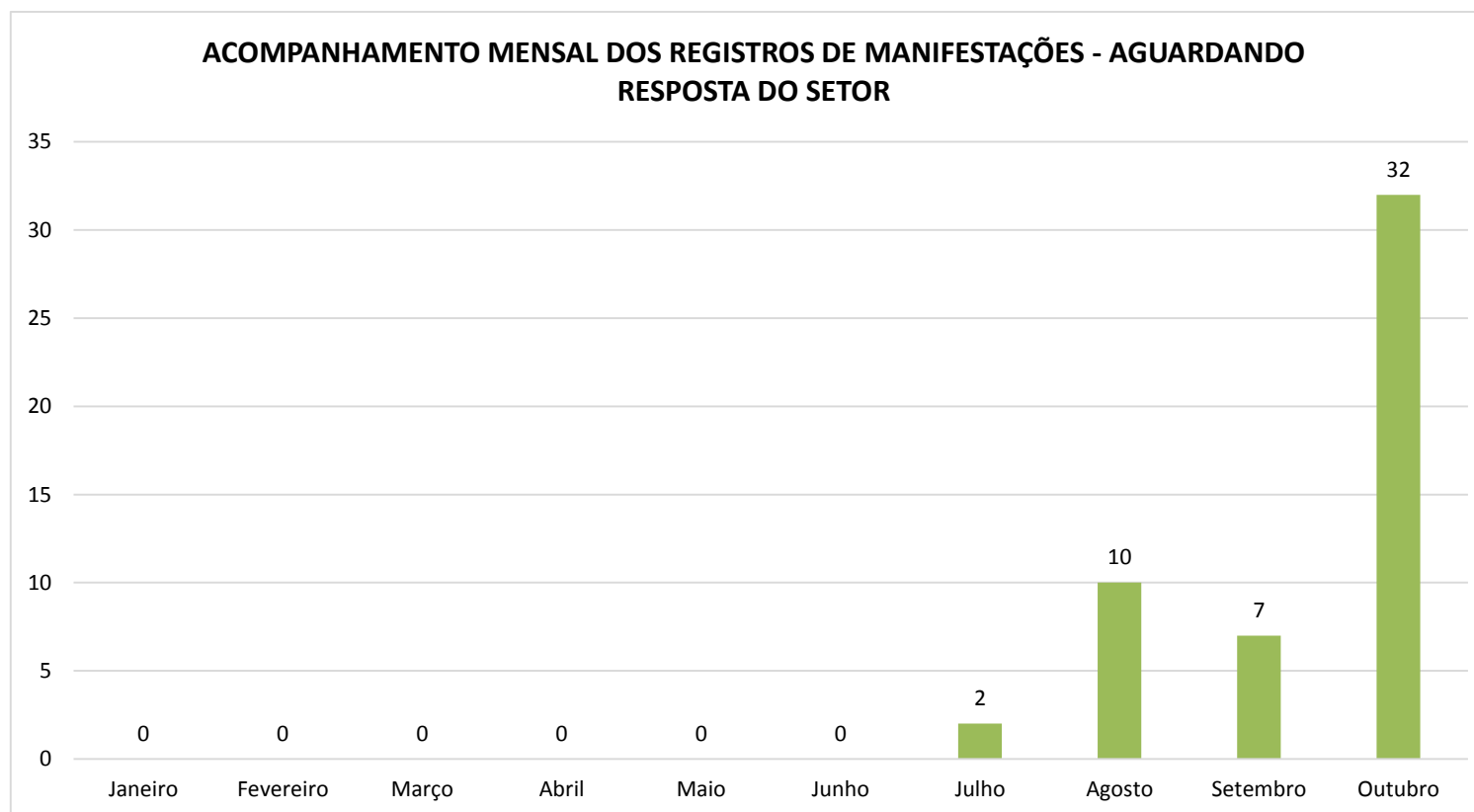
Em: 28/11/2017

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: 28/11/2017

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.