



OUVIDORIA

Relatório dos Registros de Manifestações
Setembro 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

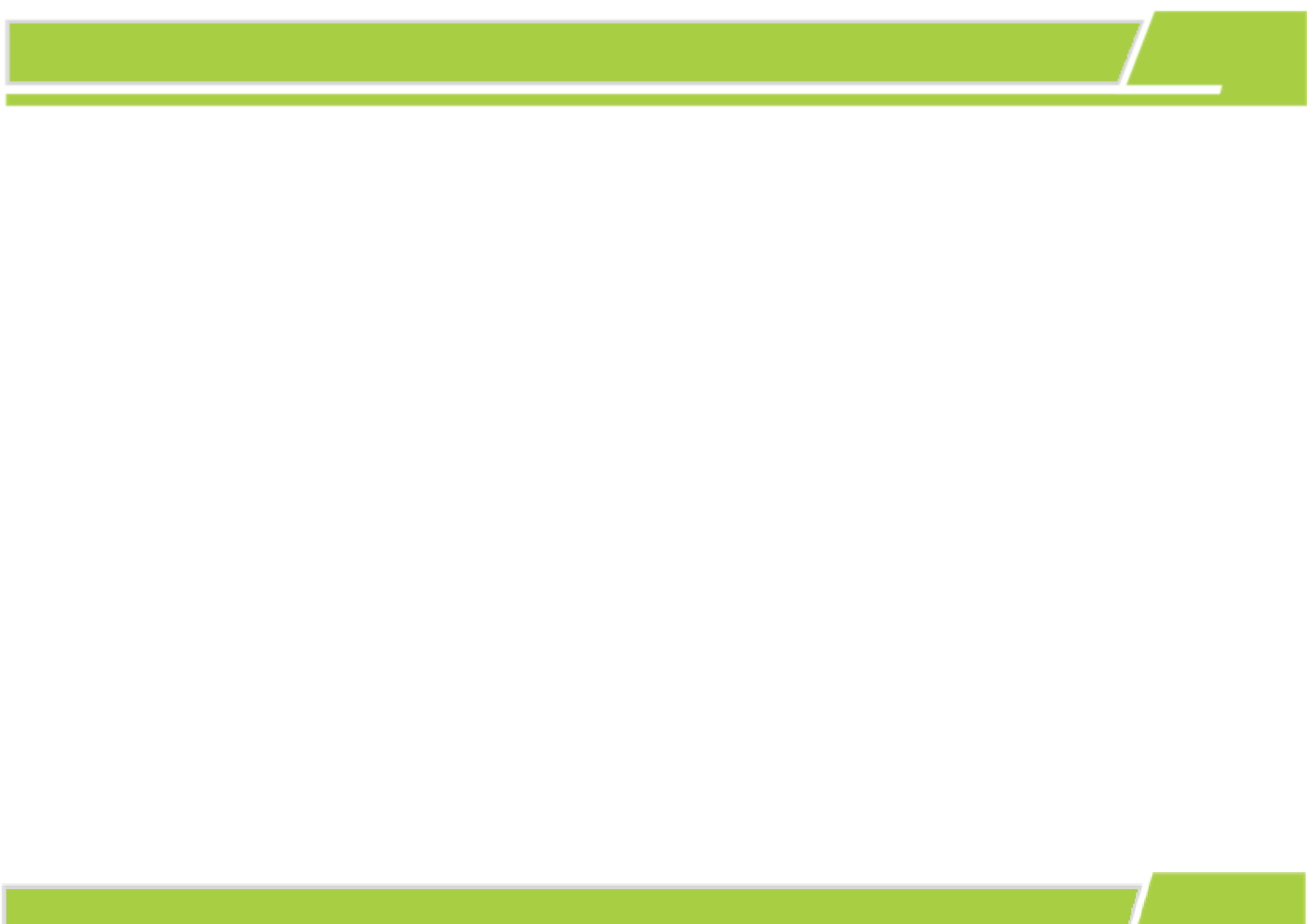
Maria de Fátima Mota Moraes

Bolsista

Valentina Silva de Abreu

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	05
REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES	06
REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES PROCEDENTES E NÃO PROCEDENTES	07
ELOGIO	08
RECLAMAÇÃO	09
SOLICITAÇÃO	10
SUGESTÃO	11
RELAÇÃO DAS ÁREAS APONTADAS COM ELOGIO, RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO E SUGESTÃO	12
STATUS GERAL DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES	15
STATUS DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES X ÁREAS APONTADAS	16
DEVOLUTIVA DE RESPOSTA AOS USUÁRIOS – SETEMBRO 2017	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

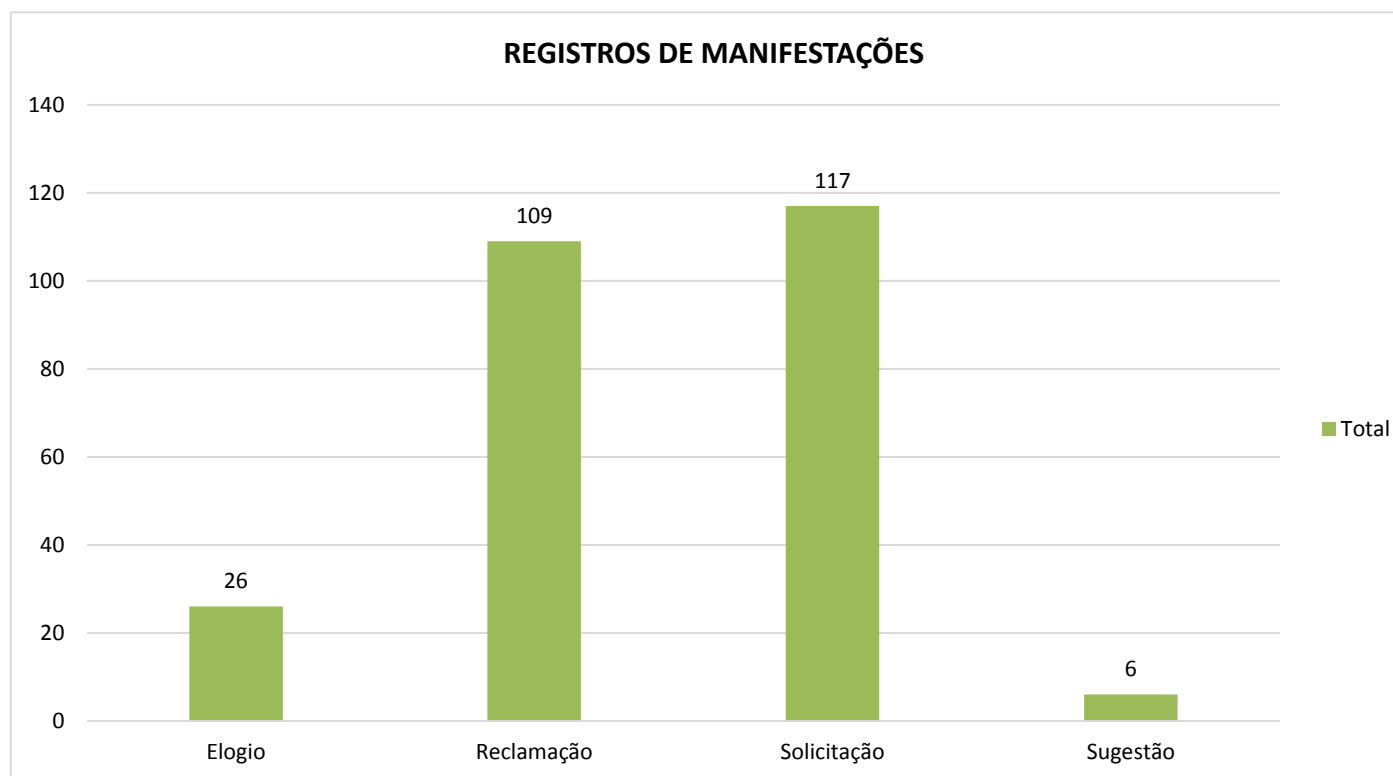


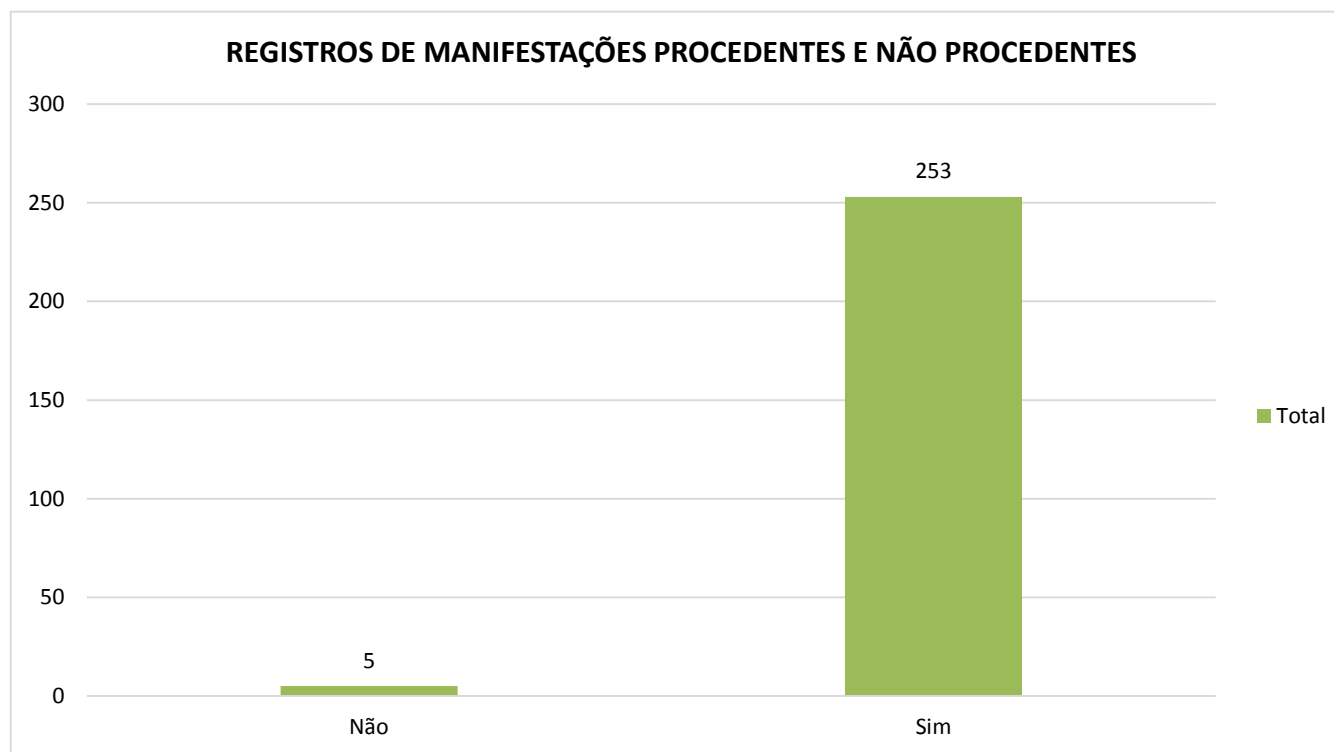
INTRODUÇÃO

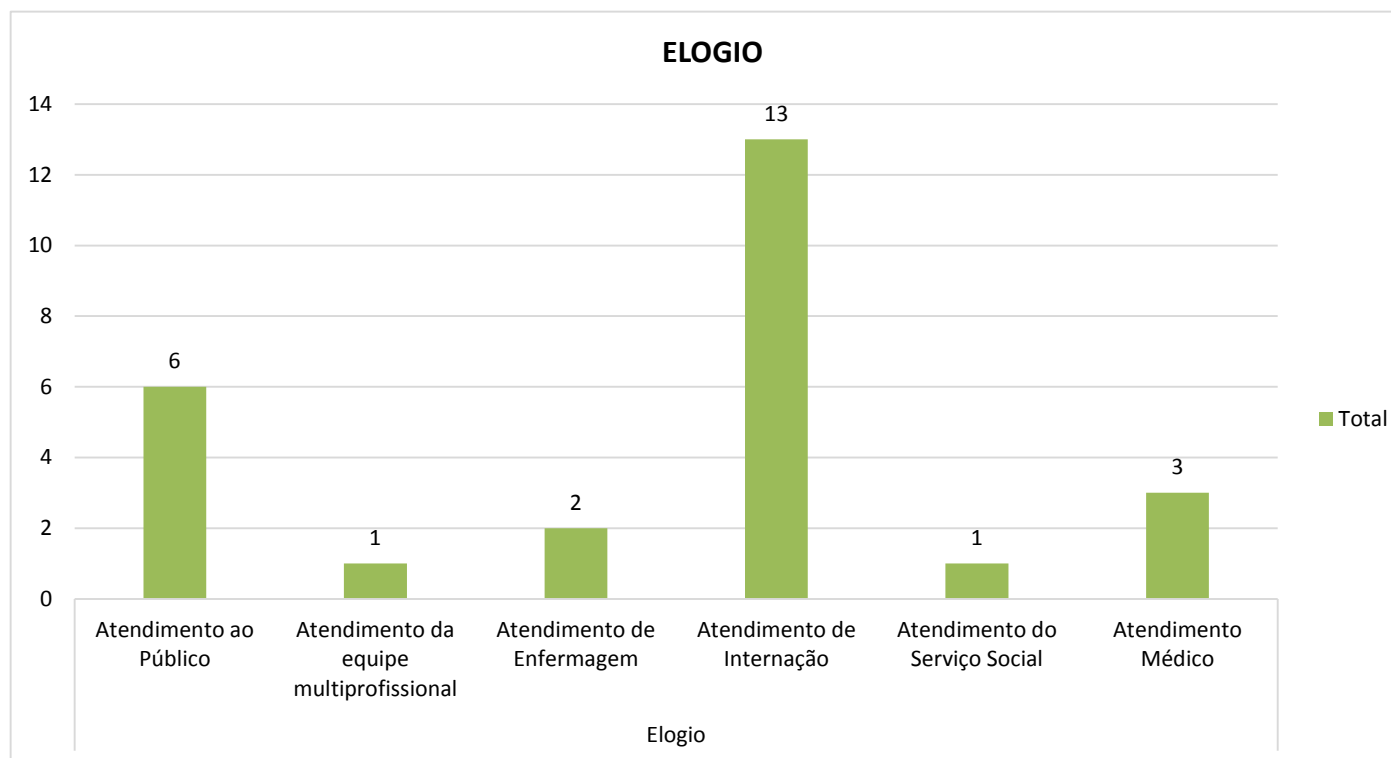
A Ouvidoria apresenta o relatório dos registros de manifestações referentes ao mês de setembro de 2017, nas Unidades Presidente Dutra e Materno Infantil, além das Unidades Externas Ambulatoriais. Tais registros foram cadastrados no Sistema de Informações Gerenciais (SIG EBSERH – Ouvidoria).

No referido mês, a Ouvidoria registrou duzentas e cinquenta e oito (258) manifestações, sendo cento e dezessete (117) solicitações, cento e nove (109) reclamações, vinte e seis (26) elogios e seis (06) sugestões.

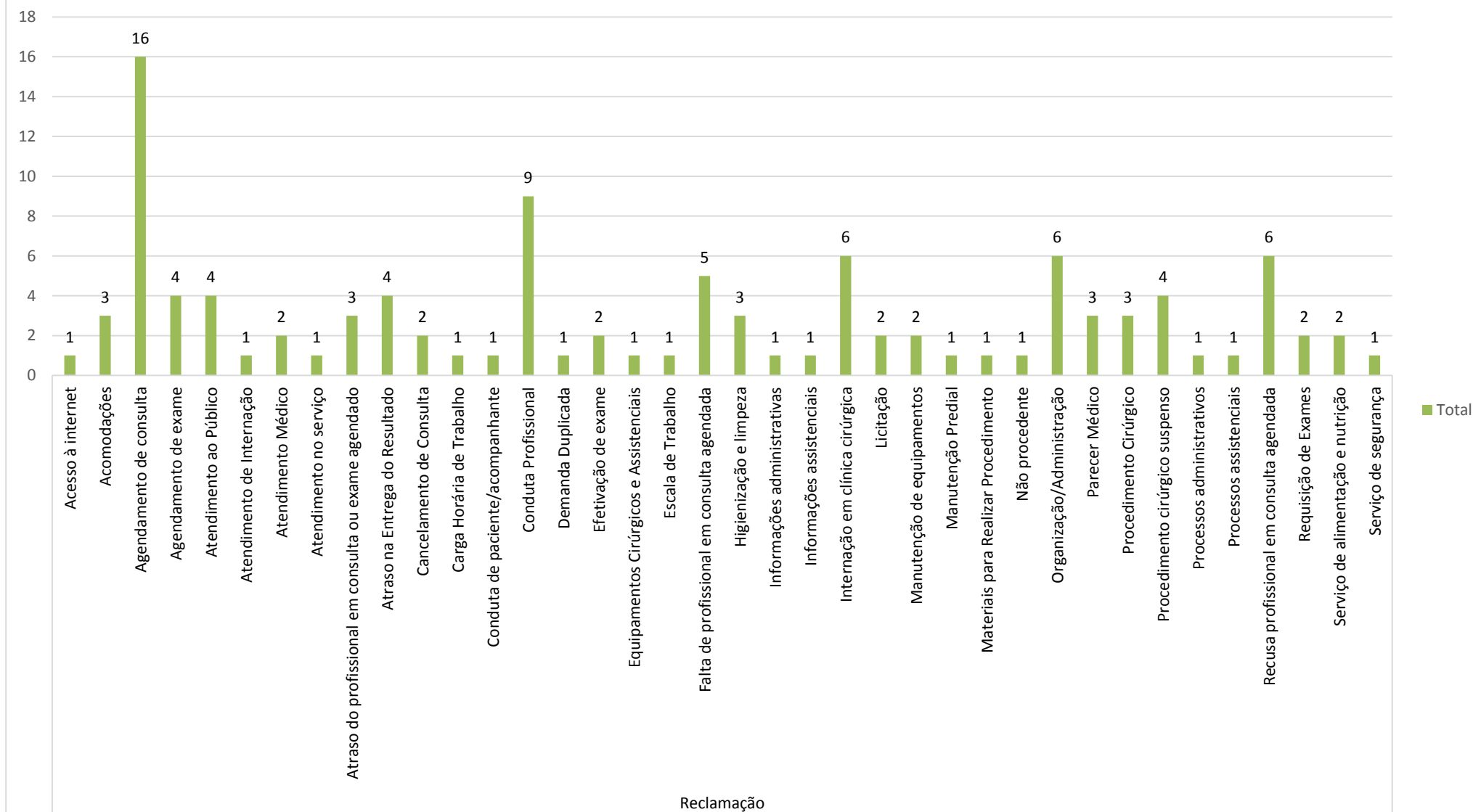
Leva-se em consideração que os registros 86449, 86155, 86127, 85782, 85344 e 84887 tiveram mudança de setor; e nas demandas 87192, 86106, 85781, 85724, 84741, 84661 e 84612 foram realizadas alterações no assunto. Tais indicações se justificam por uma análise mais pontual após a efetivação do relato e consequente envio às áreas.

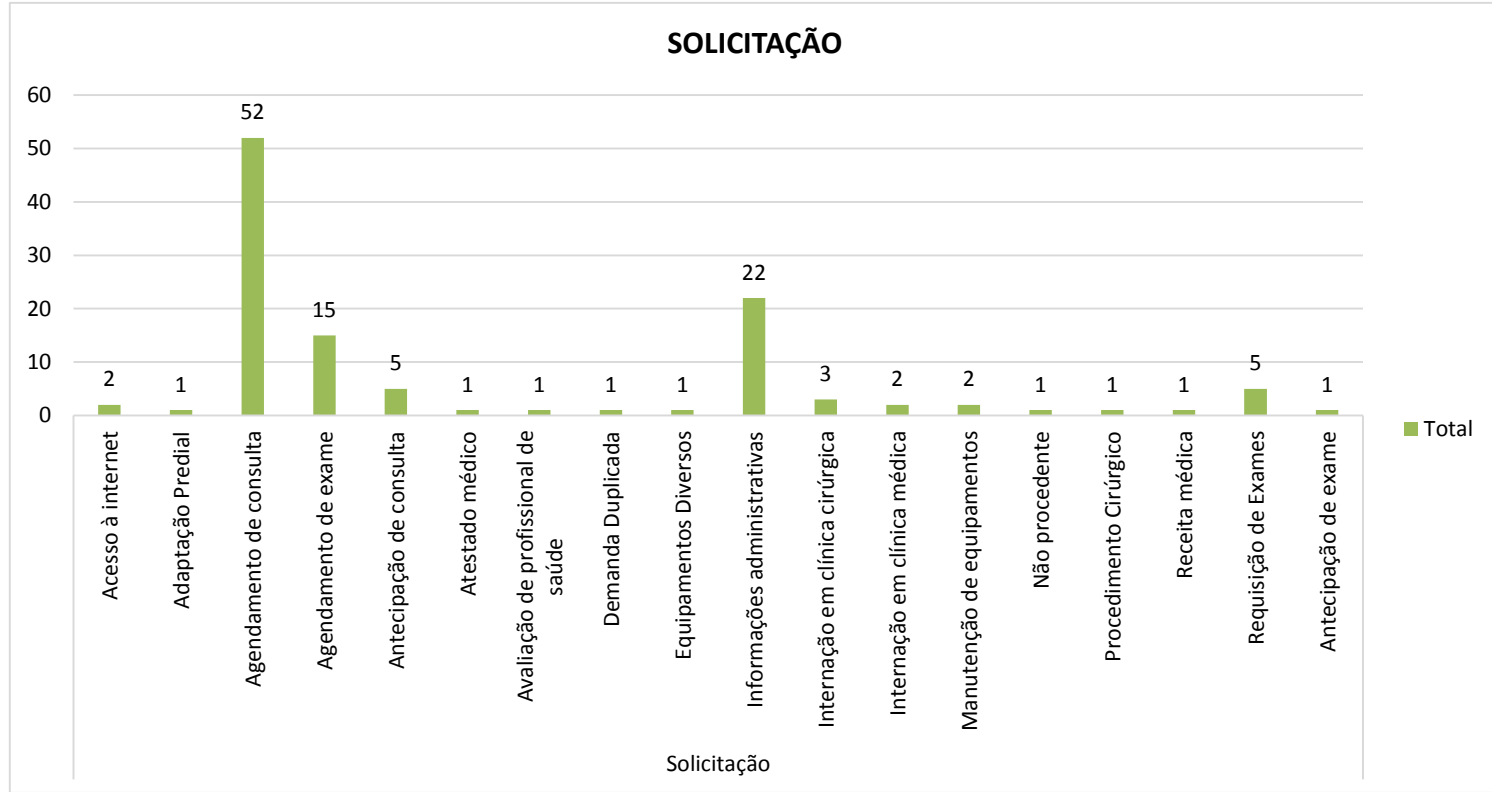


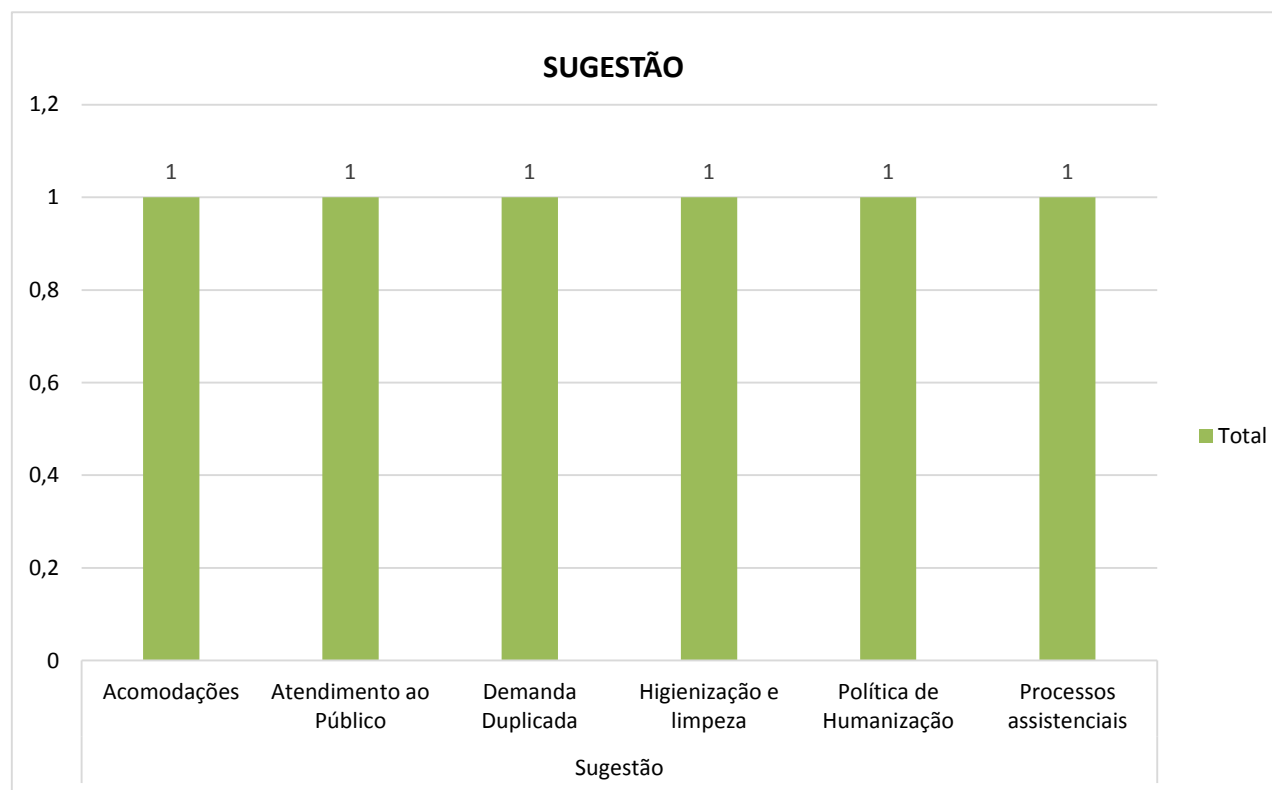




RECLAMAÇÃO



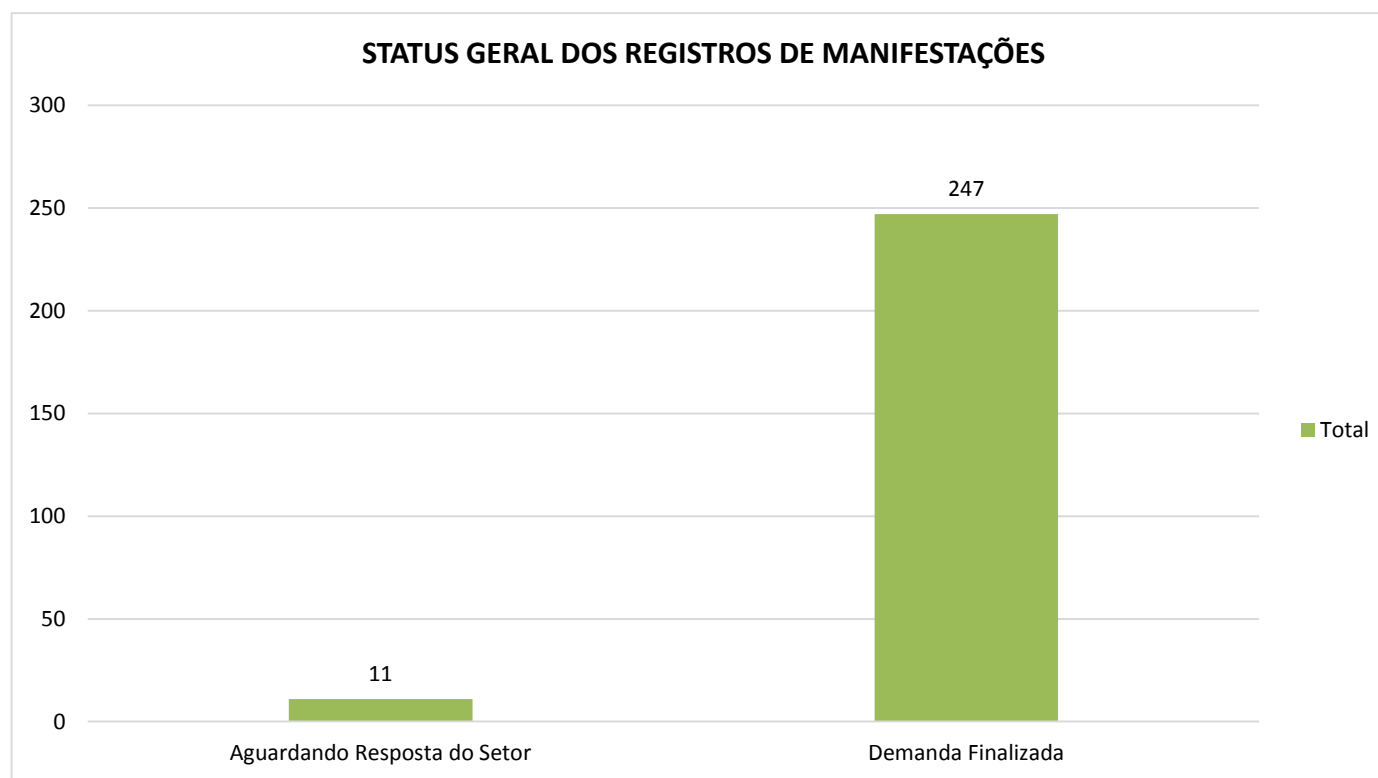




RELAÇÃO DAS ÁREAS APONTADAS COM ELOGIO, RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO E SUGESTÃO		
Classificação	Departamento	Total
Elogio	DGC - Cirurgia Cardíaca	1
	DGC - Coloproctologia	1
	DGC - Unidade de Cuidado Intensivo Cardiológico	1
	DGC - Unidade de Oftalmologia	1
	SERAS - UPE - Unidade de Pacientes Externos	1
	UAC - Unidade de Atenção à Criança	3
	UAO - Recepção	1
	UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	6
	UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	4
	UCM - Unidade de Clínica Médica	2
	UMI - Unidade Materno Infantil	4
	URIM - Unidade de Rim	1
Total Elogio		26
Reclamação	DADT - Unidade de Laboratório de Hemodinâmica	2
	DGC - Coloproctologia	1
	DGC - PAPADOR	1
	DGC - Serviço de Gastroenterologia	1
	DGC - Unidade de Oftalmologia	5
	DGP - Divisão De Gestão De Pessoas	1
	GAD - Gerência Administrativa	1
	GAS - Gerência De Atenção À Saúde	1
	GEP - Residência Multiprofissional em Saúde	3
	HU-UFMA - Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão	2
	SERAS - UPE - Ambulatório de Cardiologia	4
	SERAS - UPE - Ambulatório de Cirurgia Plástica	1
	SERAS - UPE - Ambulatório de Clínica Médica	1

	SERAS - UPE - Ambulatório de Gastroenterologia	1
	SERAS - UPE - Ambulatório de Oftalmologia	1
	SERAS - UPE - Ambulatório de Ortopedia	8
	SERAS - UPE - Unidade de Pacientes Externos	22
	SGPTI - Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação	1
	SHH - Higienização	3
	SHH - Nutrição Produção	2
	SIF - Setor de Infraestrutura Física	4
	UAC - Unidade de Atenção à Criança	9
	UAO - Segurança Patrimonial	1
	UAO - Transporte	1
	UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	5
	UCIP - Unidade de Cuidados Intensivos Perinatais	3
	UCM - Unidade de Clínica Médica	4
	UCRPA - Unidade Cirúrgica e RPA	3
	UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	5
	UDMG - Unidade de Diagnóstico por Métodos Gráficos	1
	UL - Unidade de Licitações	3
	UMI - Unidade Materno Infantil	2
	USTO - Unidade de Sistema Traumato-Ortopedia	3
	USU - Unidade do Sistema Urológico	3
Total Reclamação		109
Solicitação	DADT - Unidade de Diagnóstico por Endoscopia	1
	DGC - Cardiologia	1
	DGC - Cirurgia Cardíaca	1
	DGC - Coloproctologia	1
	DGC - Unidade de Oftalmologia	3
	DGP - Divisão De Gestão De Pessoas	7

	GA - Gerência Administrativa	2
	HU-UFMA - Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão	1
	SERAS - UPE - Ambulatório de Cardiologia	1
	SERAS - UPE - Ambulatório de Coloproctologia	1
	SERAS - UPE - Ambulatório de Endocrinologia	1
	SERAS - UPE - Ambulatório de Nefrologia Pediátrica	1
	SERAS - UPE - Ambulatório de Ortopedia	1
	SERAS - UPE - Unidade de Pacientes Externos	69
	SGPTI - Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação	2
	SIF - Setor de Infraestrutura Física	4
	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	5
	UDMG - Unidade de Diagnóstico por Métodos Gráficos	1
	ULACH - Unidade de Laboratório de Análises Clínicas e Histocompatibilidade	4
	UNIPLA - Unidade de Planejamento	1
	USNM - Unidade do Sistema Neuro-Muscular	1
	USU - Unidade do Sistema Urológico	2
Total Solicitação		117
Sugestão	DGP - Divisão De Gestão De Pessoas	1
	SHH - Higienização	1
	SHH - Setor de Hotelaria Hospitalar	1
	UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	1
	UNIPLA - Humanização	1
	UTRAN - Unidade de Transplantes	1
Total Sugestão		6
Total Geral		258



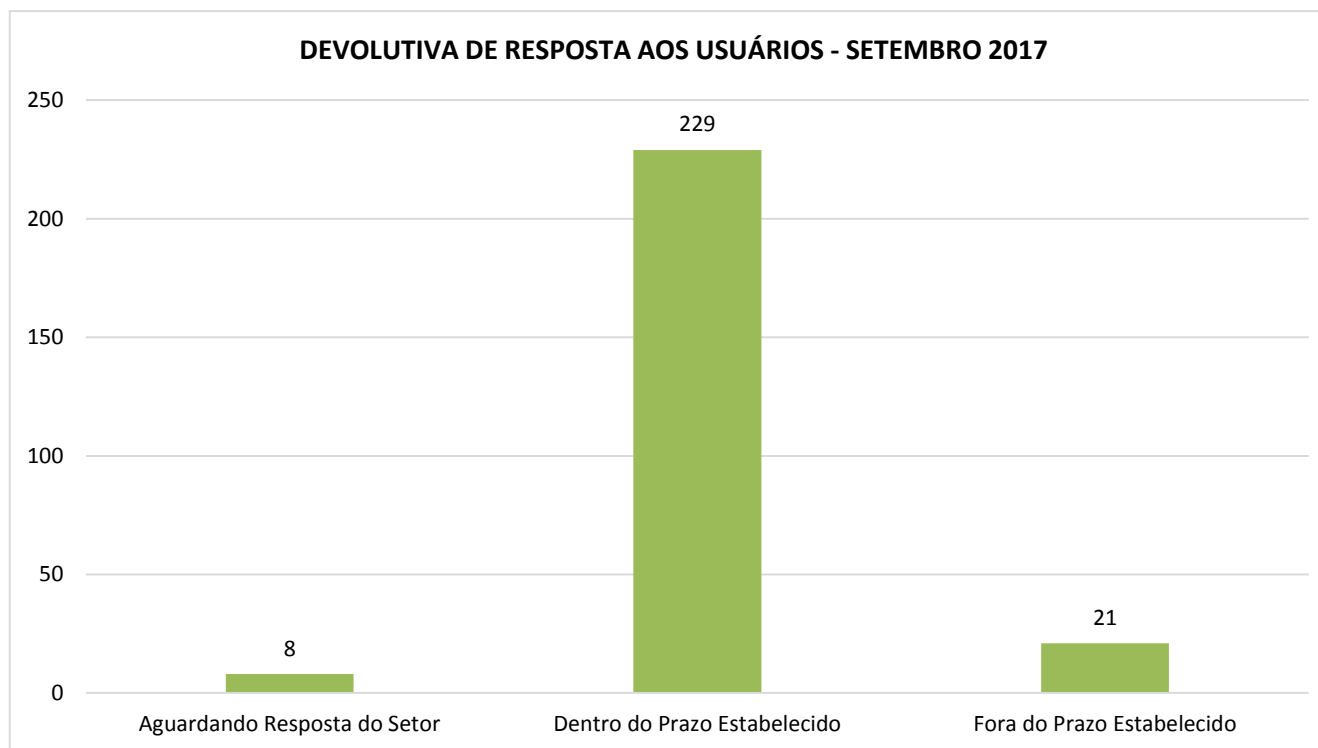
Em: 30/10/2017

STATUS DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES X ÁREAS APONTADAS		
Status	Departamento	Total
Aguardando Resposta do Setor	DGC - PAPADOR	1
	GAD - Gerência Administrativa	1
	SERAS - UPE - Ambulatório de Ortopedia	2
	SERAS - UPE - Unidade de Pacientes Externos	1
	UAC - Unidade de Atenção à Criança	3
	UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	1
	USTO - Unidade de Sistema Traumato-Ortopedia	1
	USU - Unidade do Sistema Urológico	1
Total Aguardando Resposta do Setor		11
Demanda Finalizada	DADT - Unidade de Diagnóstico por Endoscopia	1
	DADT - Unidade de Laboratório de Hemodinâmica	2
	DGC - Cardiologia	1
	DGC - Cirurgia Cardíaca	2
	DGC - Coloproctologia	3
	DGC - Serviço de Gastroenterologia	1
	DGC - Unidade de Cuidado Intensivo Cardiológico	1
	DGC - Unidade de Oftalmologia	9
	DGP - Divisão De Gestão De Pessoas	9
	GA - Gerência Administrativa	2
	GAS - Gerência De Atenção À Saúde	1
	GEP - Residência Multiprofissional em Saúde	3
	HU-UFMA - Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão	3
	SERAS - UPE - Ambulatório de Cardiologia	5
	SERAS - UPE - Ambulatório de Cirurgia Plástica	1
	SERAS - UPE - Ambulatório de Clínica Médica	1
SERAS - UPE - Ambulatório de Coloproctologia	1	

SERAS - UPE - Ambulatório de Endocrinologia	1
SERAS - UPE - Ambulatório de Gastroenterologia	1
SERAS - UPE - Ambulatório de Nefrologia Pediátrica	1
SERAS - UPE - Ambulatório de Oftalmologia	1
SERAS - UPE - Ambulatório de Ortopedia	7
SERAS - UPE - Unidade de Pacientes Externos	91
SGPTI - Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação	3
SHH - Higienização	4
SHH - Nutrição Produção	2
SHH - Setor de Hotelaria Hospitalar	1
SIF - Setor de Infraestrutura Física	8
UAC - Unidade de Atenção à Criança	9
UAO - Recepção	1
UAO - Segurança Patrimonial	1
UAO - Transporte	1
UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	7
UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	13
UCIP - Unidade de Cuidados Intensivos Perinatais	3
UCM - Unidade de Clínica Médica	7
UCRPA - Unidade Cirúrgica e RPA	3
UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	10
UDMG - Unidade de Diagnóstico por Métodos Gráficos	2
UL - Unidade de Licitações	3
ULACH - Unidade de Laboratório de Análises Clínicas e Histocompatibilidade	4
UMI - Unidade Materno Infantil	6
UNIPLA - Humanização	1
UNIPLA - Unidade de Planejamento	1
URIM - Unidade de Rim	1

	USNM - Unidade do Sistema Neuro-Muscular	1
	USTO - Unidade de Sistema Traumato-Ortopedia	2
	USU - Unidade do Sistema Urológico	4
	UTRAN - Unidade de Transplantes	1
Total Demanda Finalizada		247
Total Geral		258

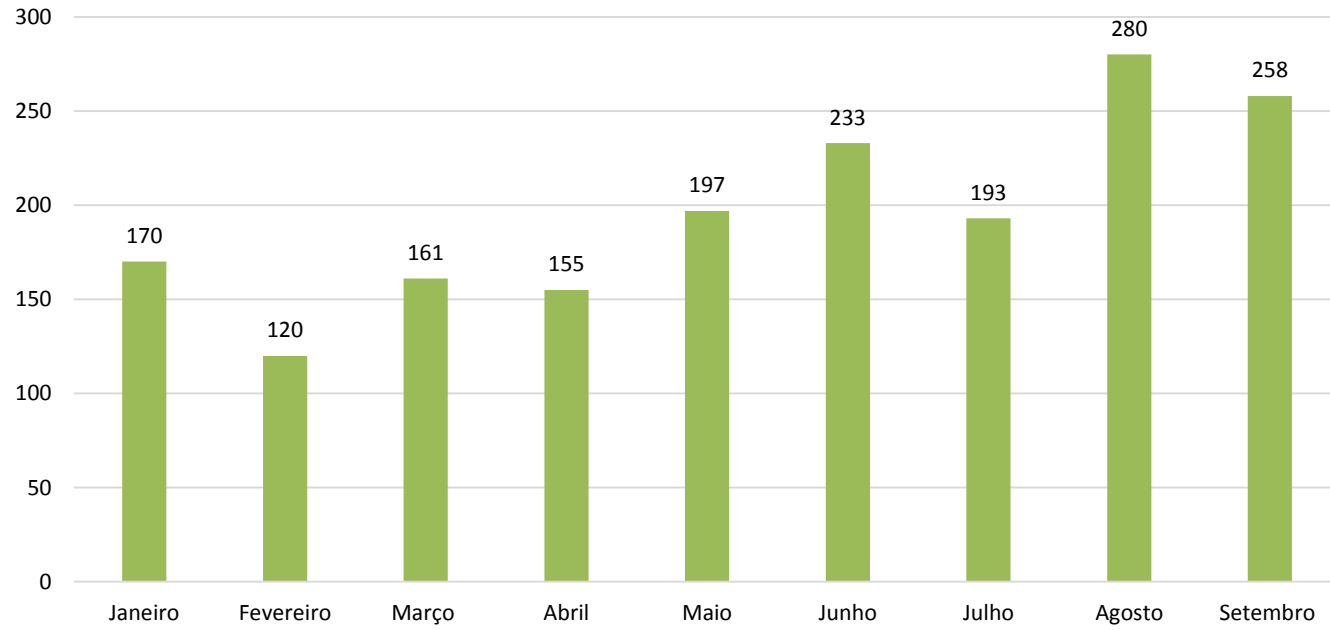
Em: 30/10/2017

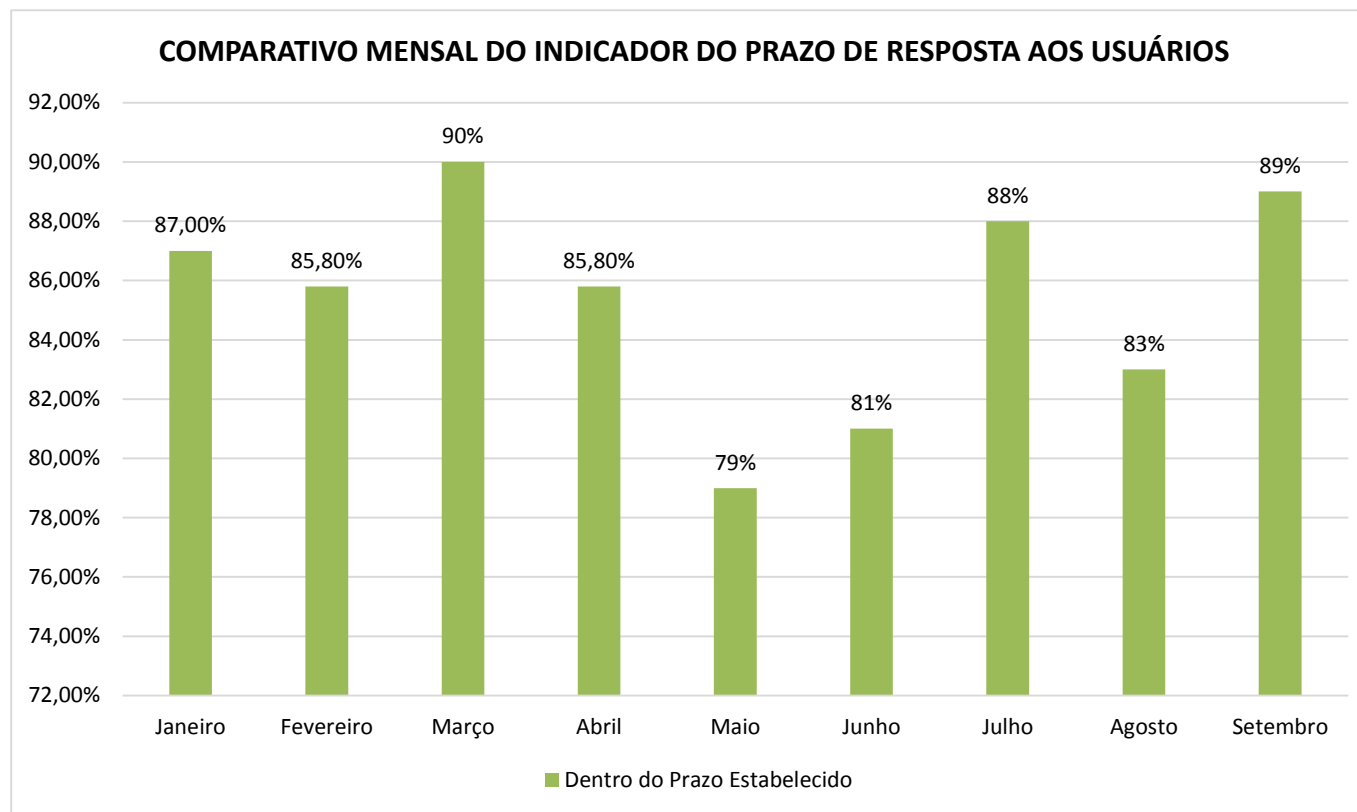


Em: 30/10/2017

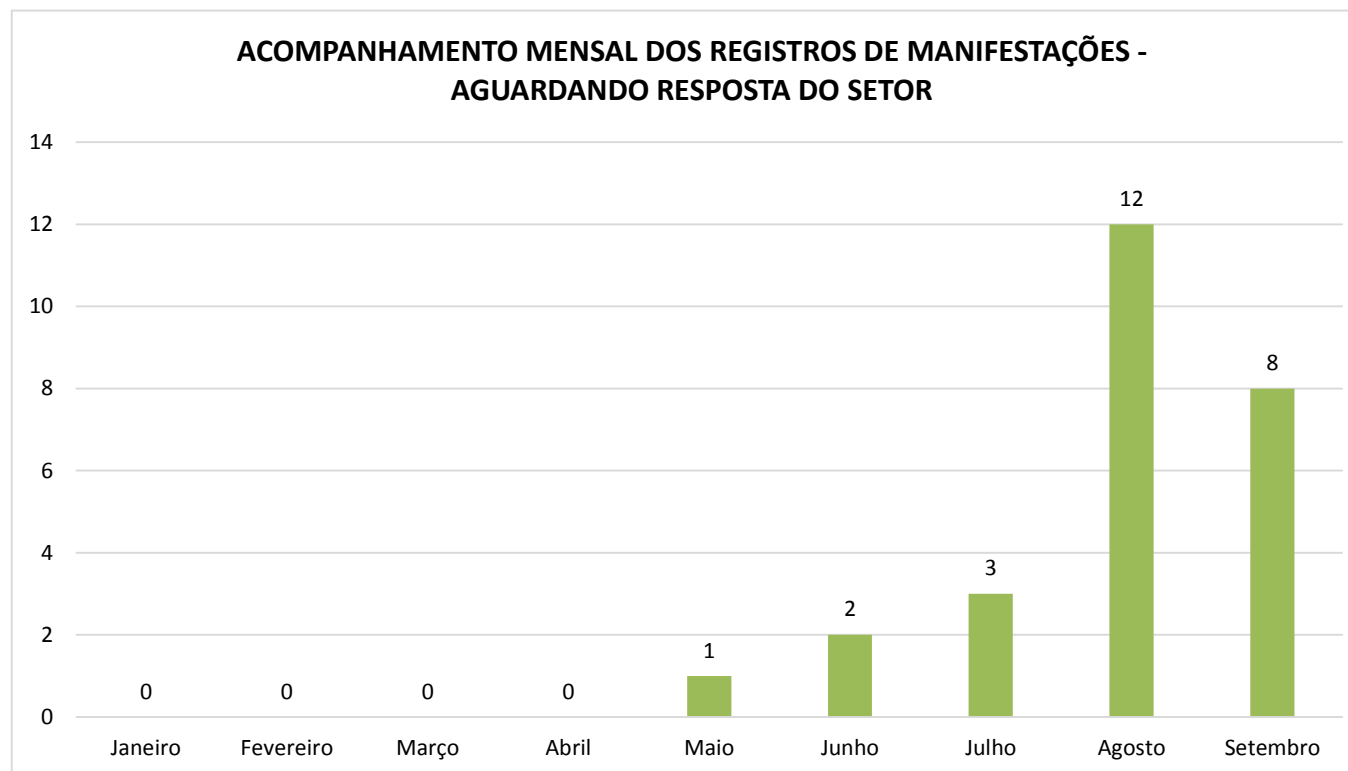
Obs.: O prazo estabelecido para devolutiva de informações à Ouvidoria, para posterior resposta aos usuários, é de vinte (20) dias corridos, contados a partir da data de abertura do registro, considerando-se a Lei de Acesso à Informação (LAI), nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

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: 30/10/2017

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.