



OUVIDORIA

Relatório dos Registros de Manifestações
Abril 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

Bolsista

Valentina Silva de Abreu

SUMÁRIO

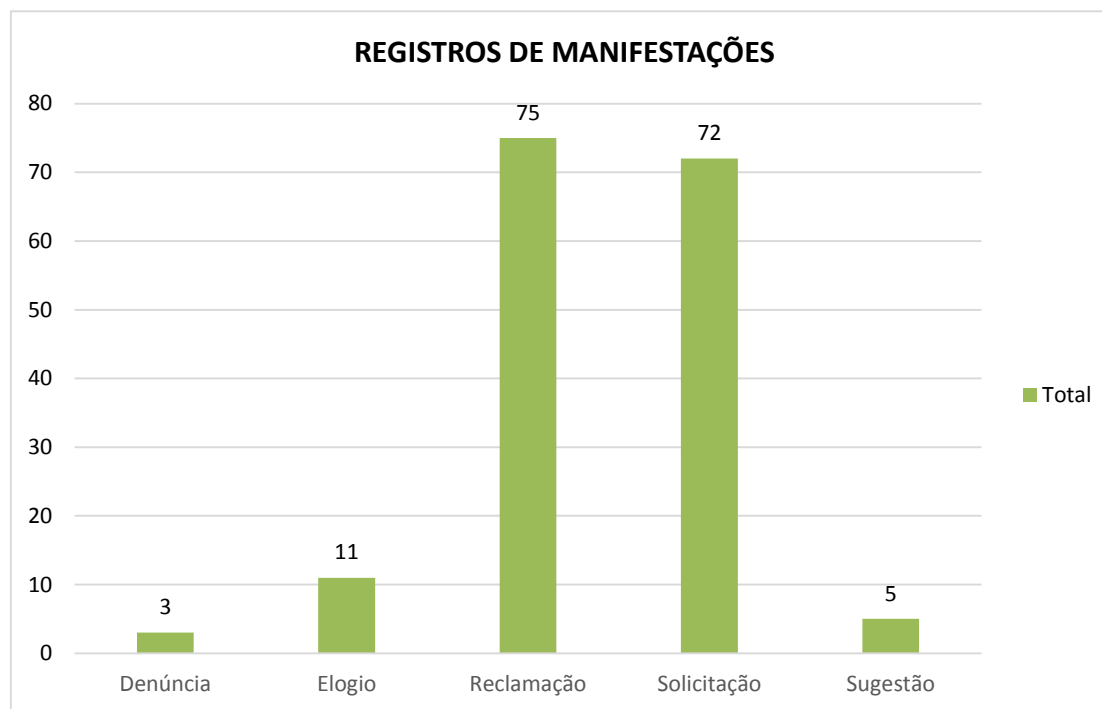
INTRODUÇÃO.....	04
REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES.....	05
REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES PROCEDENTES E NÃO PROCEDENTES.....	06
DENÚNCIA.....	07
ELOGIO.....	08
RECLAMAÇÃO.....	09
SOLICITAÇÃO.....	10
SUGESTÃO.....	11
RELAÇÃO DAS ÁREAS APONTADAS COM DENÚNCIA, ELOGIO, RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO E SUGESTÃO.....	12
STATUS GERAL DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES.....	15
STATUS DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES X ÁREAS APONTADAS.....	16
DEVOLUTIVA DE RESPOSTA AOS USUÁRIOS – ABRIL 2018.....	18
COMPARATIVO MENSAL DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES.....	19
COMPARATIVO MENSAL DO INDICADOR DO PRAZO DE RESPOSTA AOS USUÁRIOS.....	20
ACOMPANHAMENTO MENSAL DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES – AGUARDANDO RESPOSTA DO SETOR.....	21

INTRODUÇÃO

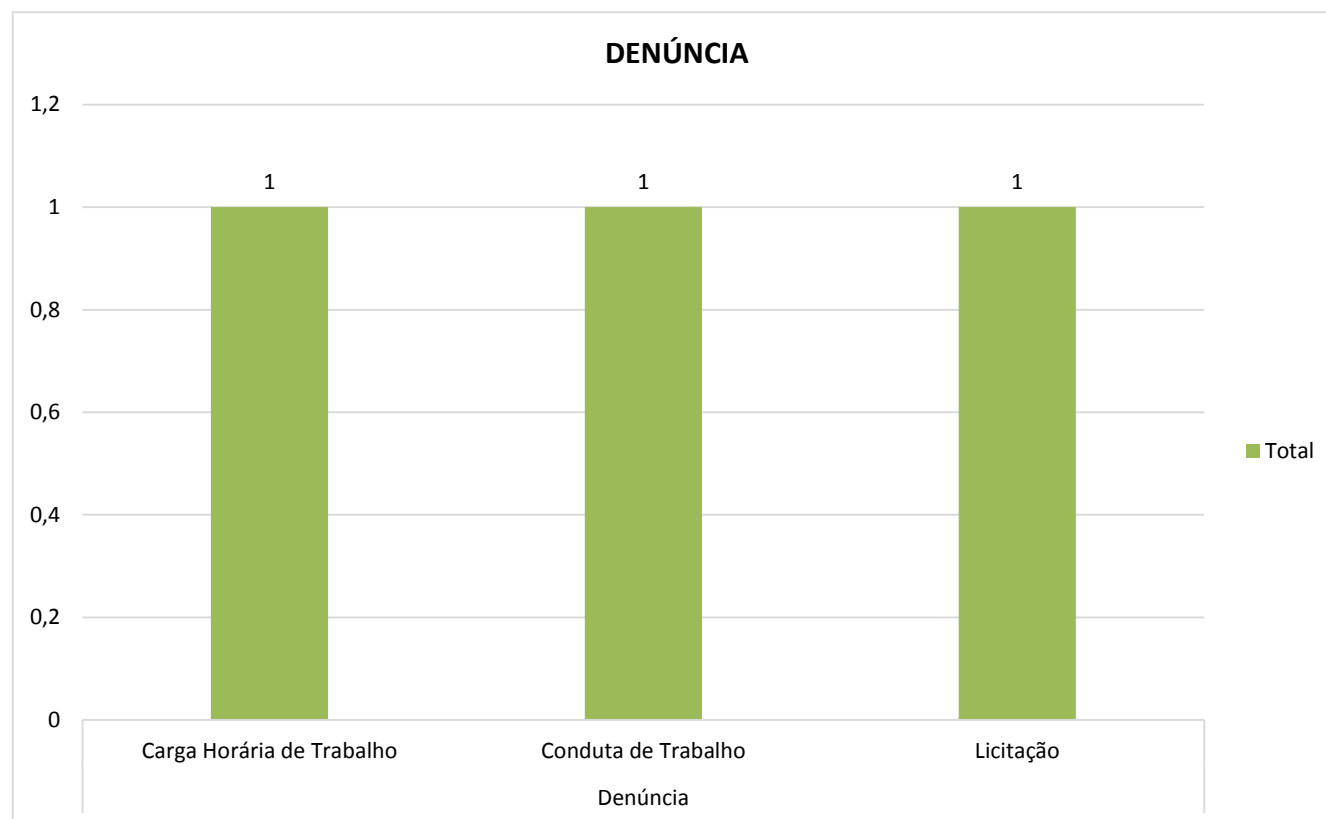
A Ouvidoria apresenta o relatório dos registros de manifestações referentes ao mês de abril de 2018, nas Unidades Presidente Dutra e Materno Infantil, além das Unidades Externas Ambulatoriais. Tais registros foram cadastrados no Sistema de Informações Gerenciais (SIG EBSEH – Ouvidoria).

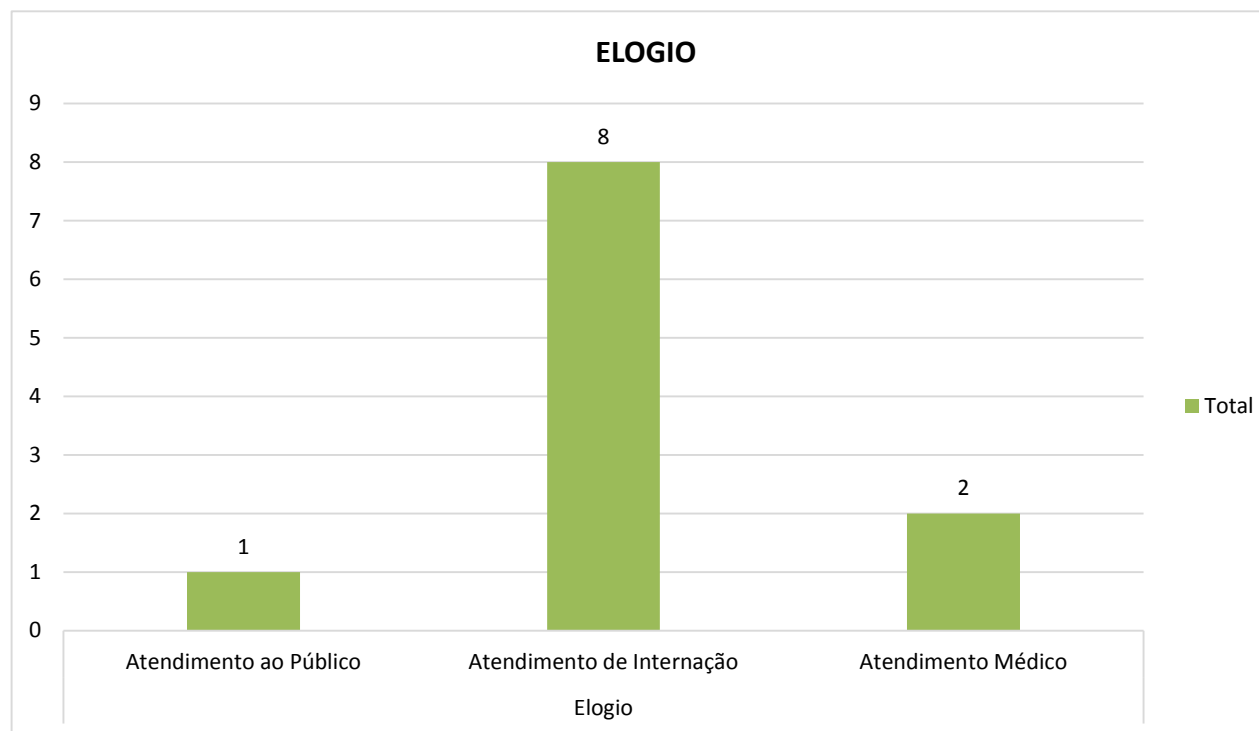
No referido mês, a Ouvidoria registrou cento e sessenta e seis (166) manifestações, sendo setenta e cinco (75) reclamações, setenta e duas (72) solicitações, onze (11) elogios, cinco (5) sugestões e três (3) denúncias.

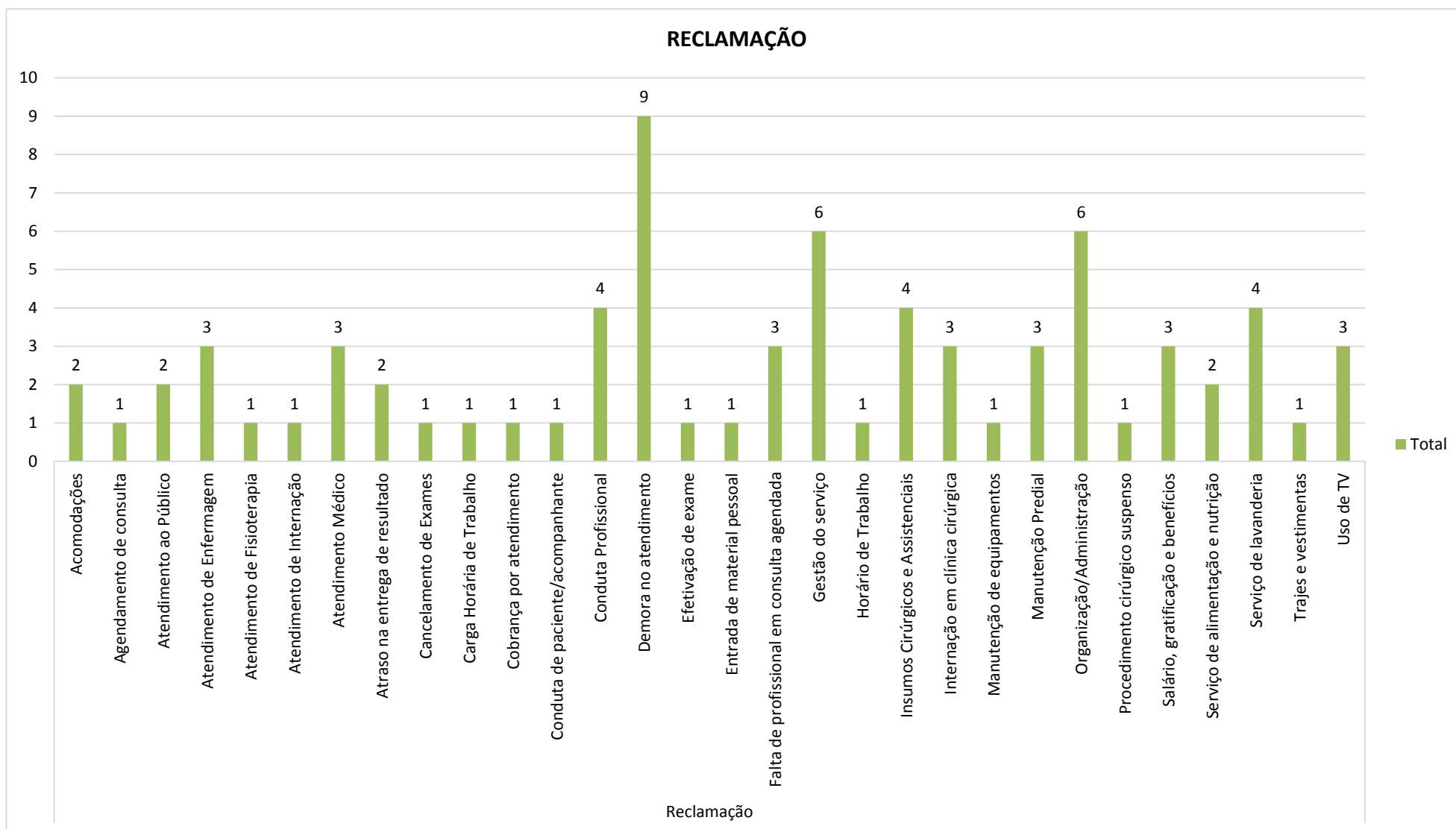
Leva-se em consideração que os registros 107129, 107070, 106914, 106911, 105830 e 105746 tiveram alteração de setor; nas demandas 108679, 108487, 108460, 108415, 107990, 107618, 107003, 106973 e 106004 foram realizadas mudanças no assunto; na manifestação 106919 foi efetivada inserção de setor. Tais indicações se justificam por uma análise mais pontual após a efetivação do relato e consequente envio às áreas.

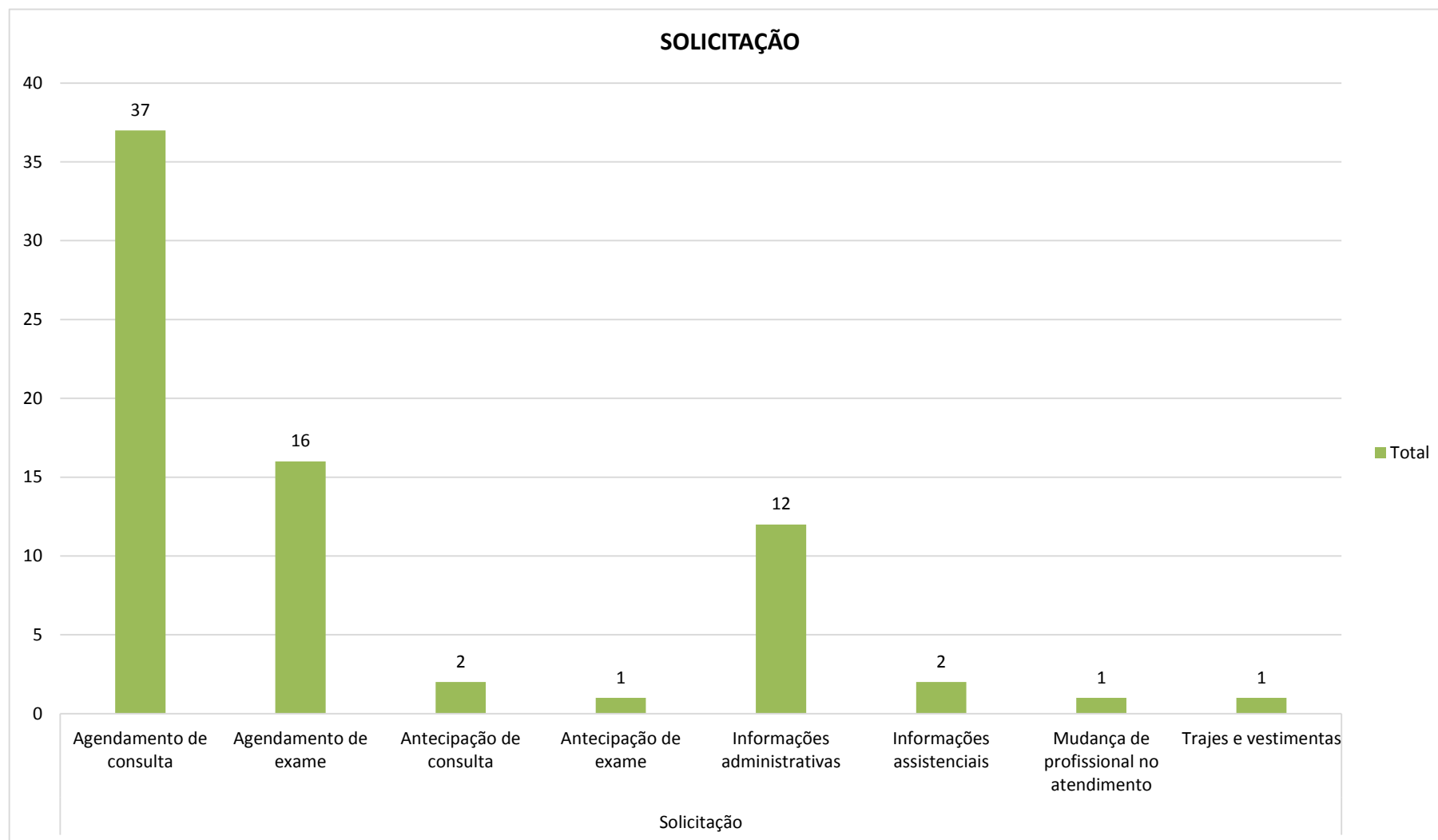


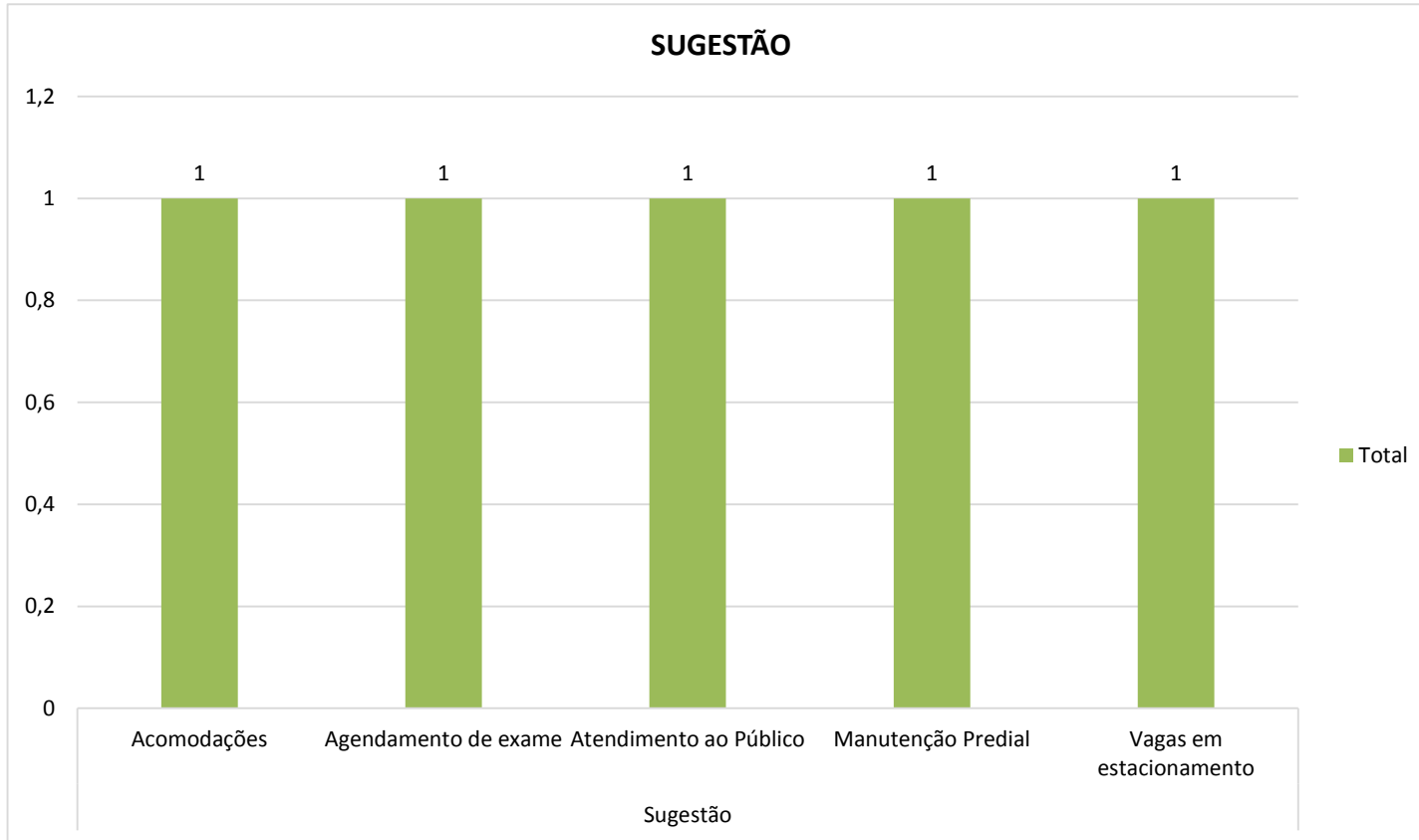








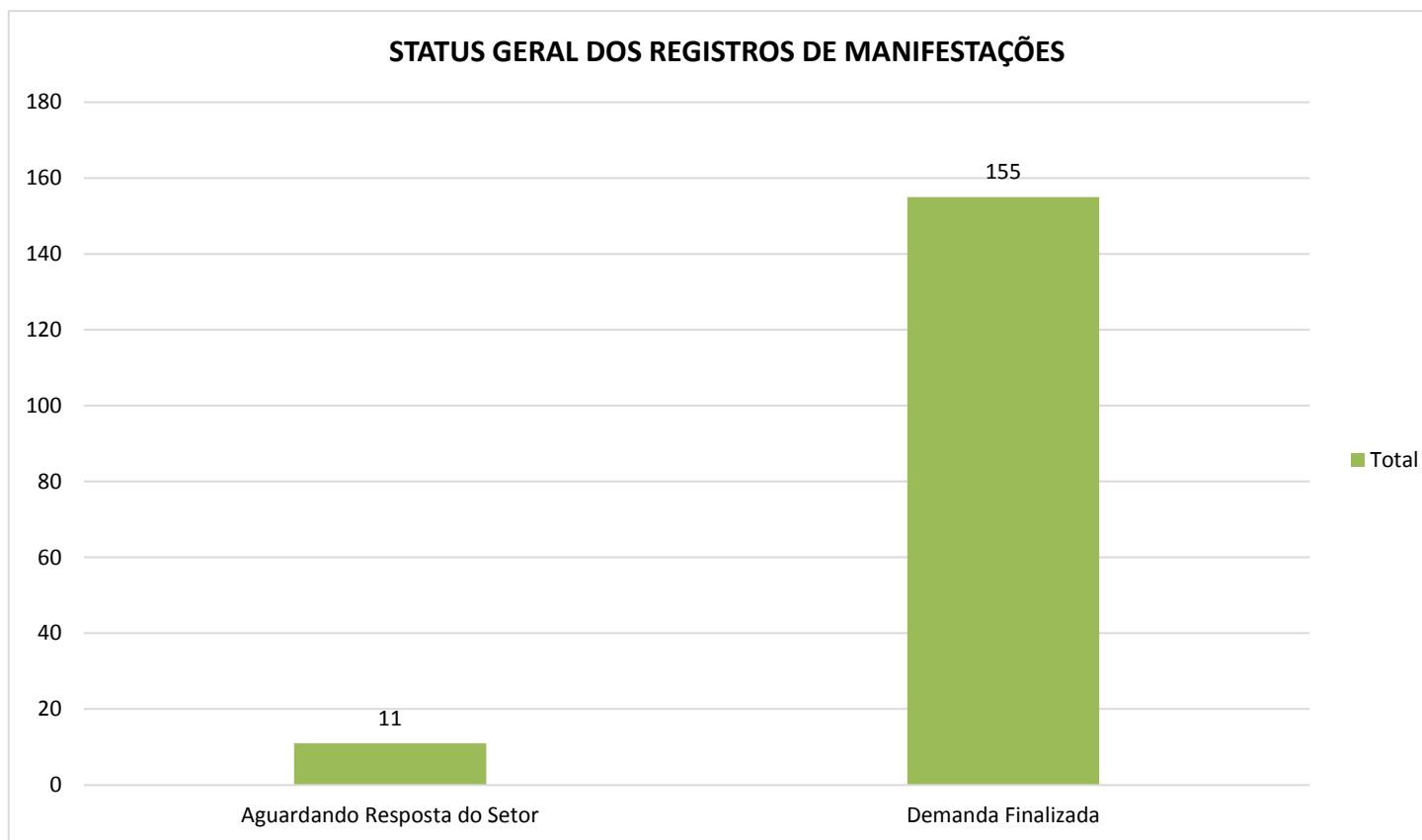




RELAÇÃO DAS ÁREAS APONTADAS COM DENÚNCIA, ELOGIO, RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO E SUGESTÃO		
Classificação	Departamento	Total
Denúncia	DGC - Unidade de Cuidado Intensivo Cardiológico	1
	GA - Gerência Administrativa	1
	OUVID - Ouvidoria	1
Total Denúncia		3
Elogio	DGC - Transporte de Pacientes	1
	UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	4
	UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	2
	UCM - Unidade de Clínica Médica	1
	UMI - Unidade Materno Infantil	1
	USCV - Unidade do Sistema Cardio Vascular	1
	USU - Unidade do Sistema Urológico	1
Total Elogio		11
Reclamação	DE - Divisão De Enfermagem	1
	DGC - Cirurgia Bariátrica	1
	DGC - Cirurgia Vascular	1
	DGC - Coloproctologia	1
	DGC - Transporte de Pacientes	1
	DGC - Unidade de Oftalmologia	1
	DGP - Divisão De Gestão De Pessoas	2
	GA - Gerência Administrativa	1
	GEP - Residência Médica	1
	GEP - Residência Multiprofissional em Saúde	5
	SERAS - UPE - Ambulatório de Neurocirurgia	2
	SERAS - UPE - Ambulatório de Ortopedia	1
	SERAS - UPE - Ambulatório de Pneumologia	1
	SERAS - UPE - Unidade de Pacientes Externos	10

	SGPTI - Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação	3
	SHH - Nutrição/Produção	1
	SHH - Rouparia/Lavanderia	4
	SHH - Setor de Hotelaria Hospitalar	4
	SIF - Setor de Infraestrutura Física	4
	UAO - Segurança Patrimonial	3
	UAO - Unidade de Apoio Operacional	2
	UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	2
	UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	2
	UCICA - Unidade de Cuidados Intensivos e Clínico Adulto	1
	UCIP - Unidade de Cuidados Intensivos Perinatais	1
	UCM - Unidade de Clínica Médica	2
	UCRPA - Unidade Cirúrgica e RPA	1
	UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	8
	ULACH - Unidade de Laboratório de Análises Clínicas e Histocompatibilidade	1
	UMI - Unidade Materno Infantil	3
	USCV - Unidade do Sistema Cardio Vascular	1
	USTO - Unidade de Sistema Traumato-Ortopedia	3
	Total Reclamação	75
Solicitação	DE - Divisão De Enfermagem	1
	DGC - Coloproctologia	1
	DGP - Divisão De Gestão De Pessoas	6
	OUVID - Ouvidoria	1
	SERAS - UPE - Ambulatório de Cardiologia Pediátrica	1
	SERAS - UPE - Unidade de Pacientes Externos	45
	SHH - Rouparia/Lavanderia	1
	UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	1
	UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	4

	ULACH - Unidade de Laboratório de Análises Clínicas e Histocompatibilidade	7
	UMI - Unidade Materno Infantil	1
	USTO - Unidade de Sistema Traumato-Ortopedia	2
	SERAS - NIR - Núcleo Interno de Regulação	1
Total Solicitação		72
Sugestão	DGC - Coloproctologia	1
	GA - Gerência Administrativa	1
	SIF - Setor de Infraestrutura Física	1
	UAO - Segurança Patrimonial	1
	UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	1
Total Sugestão		5
Total Geral		166

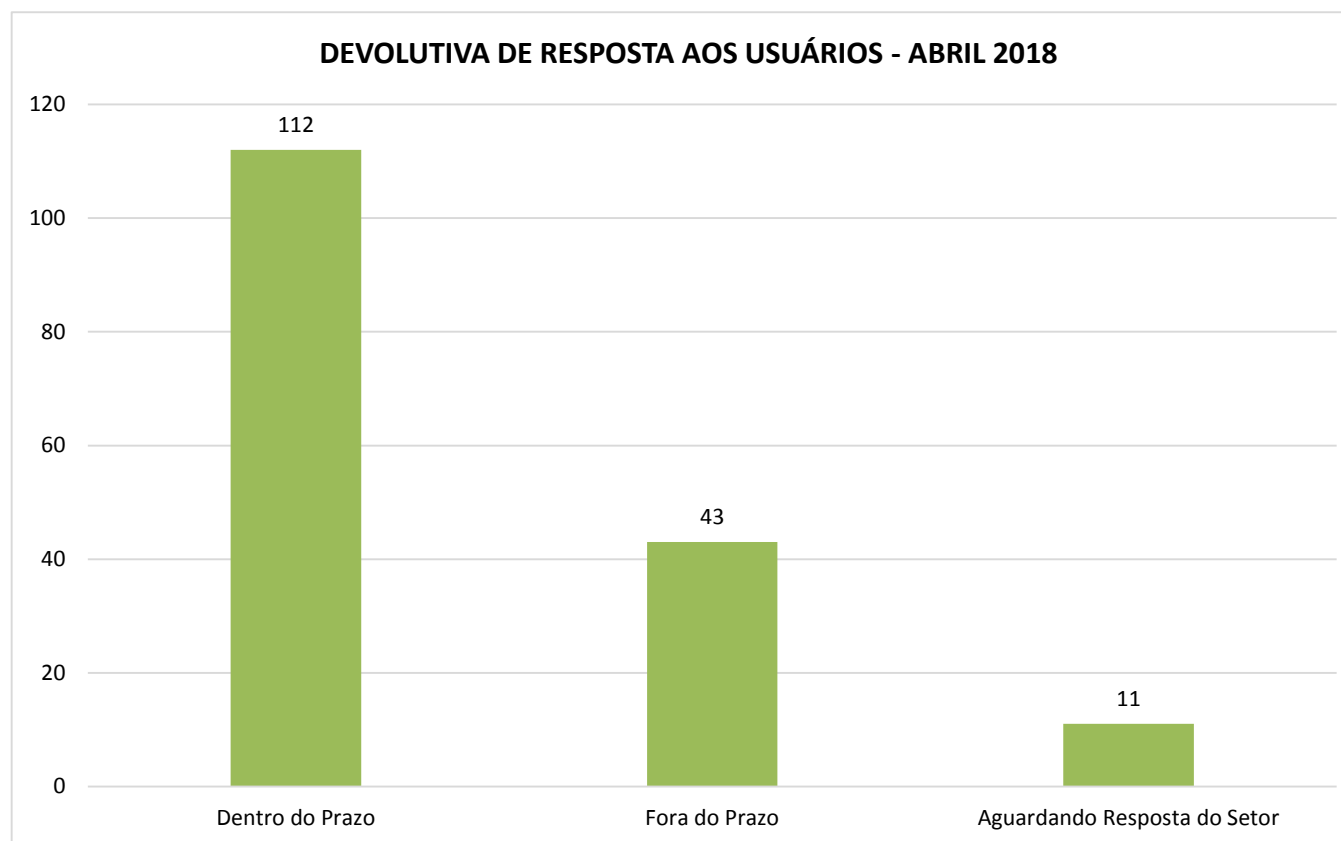


Em: 19/06/2018

STATUS DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES X ÁREAS APONTADAS		
Status	Departamento	Total
Aguardando Resposta do Setor	DGC - Unidade de Oftalmologia	1
	UAO - Segurança Patrimonial	2
	UAO - Unidade de Apoio Operacional	1
	UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	5
	USTO - Unidade de Sistema Traumato-Ortopedia	2
Total Aguardando Resposta do Setor		11
Demanda Finalizada	DE - Divisão De Enfermagem	2
	DGC - Cirurgia Bariátrica	1
	DGC - Cirurgia Vasculare	1
	DGC - Coloproctologia	3
	DGC - Transporte de Pacientes	2
	DGC - Unidade de Cuidado Intensivo Cardiológico	1
	DGP - Divisão De Gestão De Pessoas	8
	GA - Gerência Administrativa	3
	GEP - Residência Médica	1
	GEP - Residência Multiprofissional em Saúde	5
	OUID - Ouvidoria	2
	SERAS - NIR - Núcleo Interno de Regulação	1
	SERAS - UPE - Ambulatório de Cardiologia Pediátrica	1
	SERAS - UPE - Ambulatório de Neurocirurgia	2
	SERAS - UPE - Ambulatório de Ortopedia	1
	SERAS - UPE - Ambulatório de Pneumologia	1
	SERAS - UPE - Unidade de Pacientes Externos	55
	SGPTI - Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação	3
	SHH - Nutrição/Produção	1
SHH - Rouparia/Lavanderia	5	

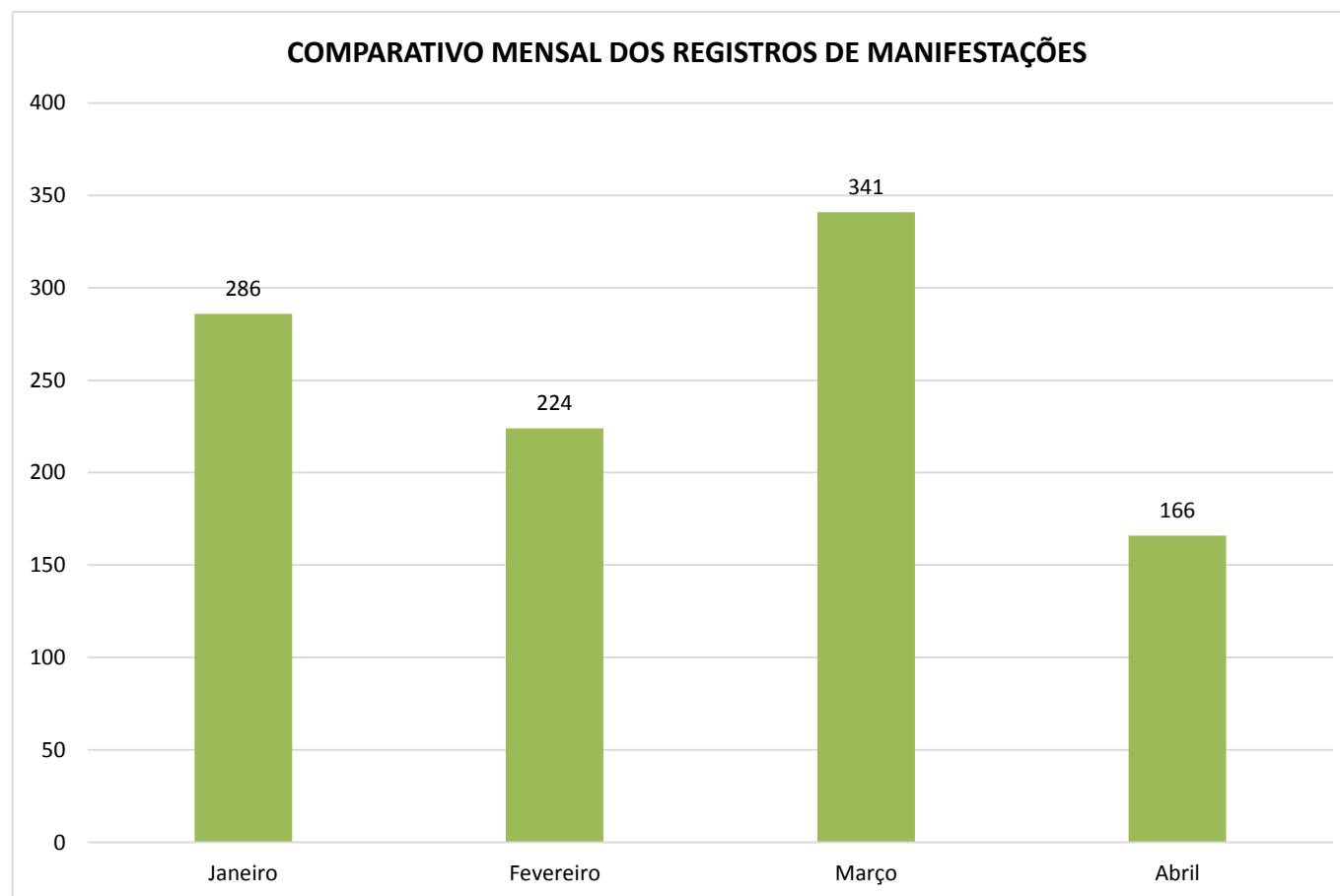
SHH - Setor de Hotelaria Hospitalar	4
SIF - Setor de Infraestrutura Física	5
UAO - Segurança Patrimonial	2
UAO - Unidade de Apoio Operacional	1
UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	7
UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	4
UCICA - Unidade de Cuidados Intensivos e Clínico Adulto	1
UCIP - Unidade de Cuidados Intensivos Perinatais	1
UCM - Unidade de Clínica Médica	3
UCRPA - Unidade Cirúrgica e RPA	1
UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	8
ULACH - Unidade de Laboratório de Análises Clínicas e Histocompatibilidade	8
UMI - Unidade Materno Infantil	5
USCV - Unidade do Sistema Cardio Vascular	2
USTO - Unidade de Sistema Traumato-Ortopedia	3
USU - Unidade do Sistema Urológico	1
Total Demanda Finalizada	155
Total Geral	166

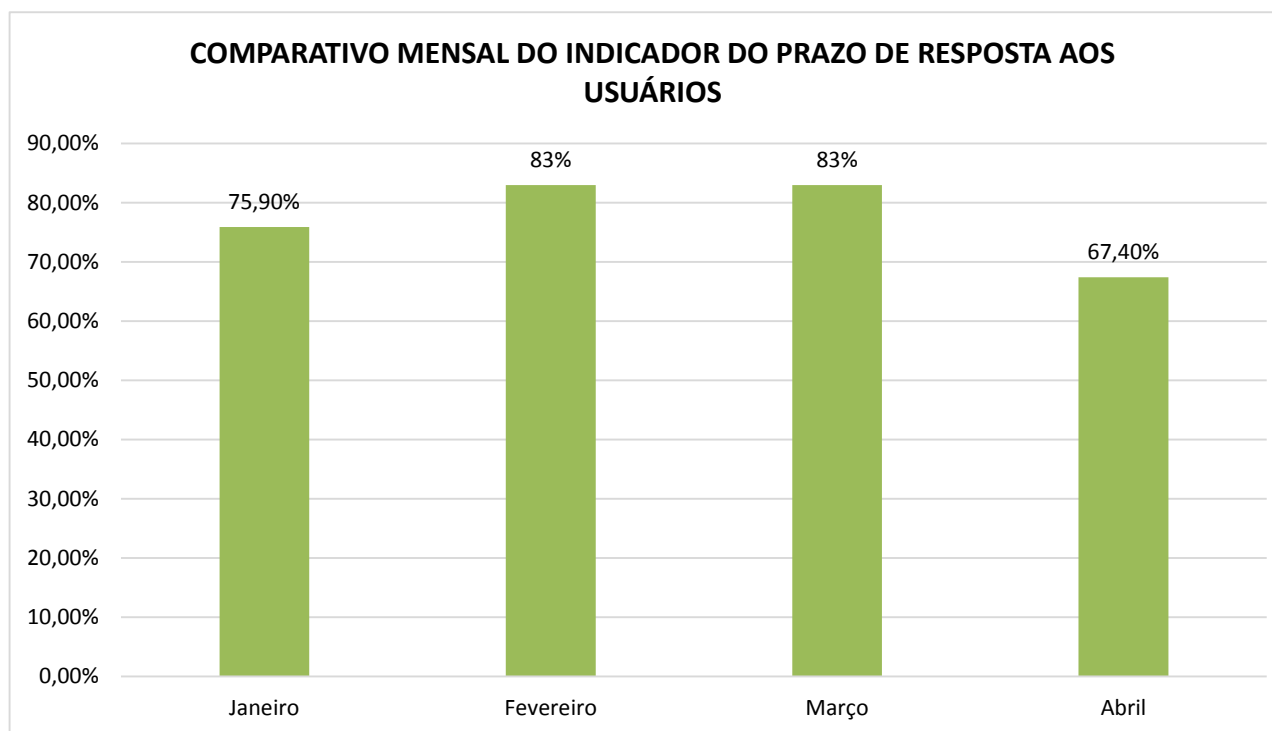
Em: 19/06/2018



Em: 19/06/2018

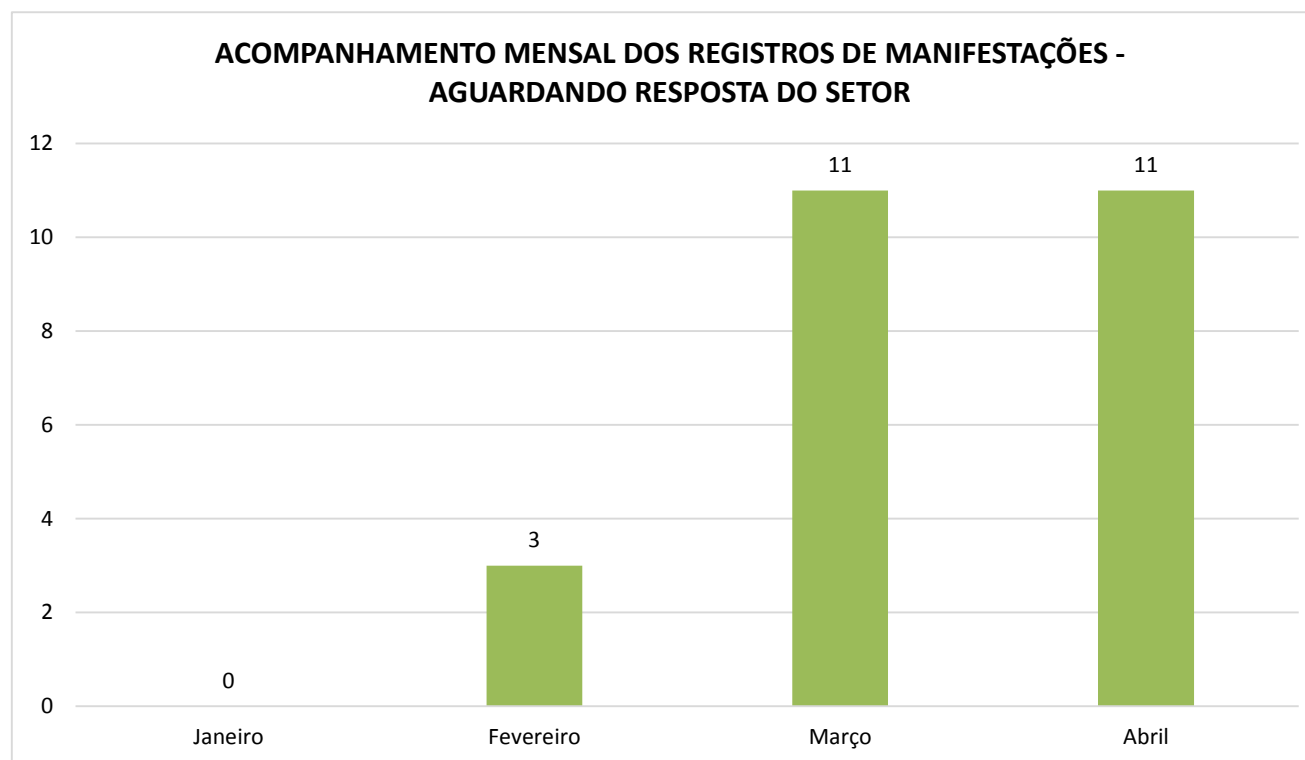
Obs.: O prazo estabelecido para devolutiva de informações à Ouvidoria, para posterior resposta aos usuários, é de vinte (20) dias corridos, contados a partir da data de abertura do registro, considerando-se a Lei de Acesso à Informação (LAI), nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Outrossim, o indicador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

Obs.: Aponta-se que a meta estabelecida não foi alcançada no mês de abril. Nesse sentido, a Ouvidoria interpreta tal situação em dois motivos: 1. Grande volume de usuários que buscaram a Ouvidoria a partir da implementação do Call Center, em 23/04/2018, em que a equipe ficou atrelada ao atendimento dos mesmos, em detrimento de outras atividades do serviço, a exemplo da devolutiva de resposta aos usuários que já haviam cadastrado demandas; 2. Demora das áreas em responder as demandas enviadas.



Em: 19/06/2018

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.