



OUVIDORIA

Relatório dos Registros de Manifestações
Março 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

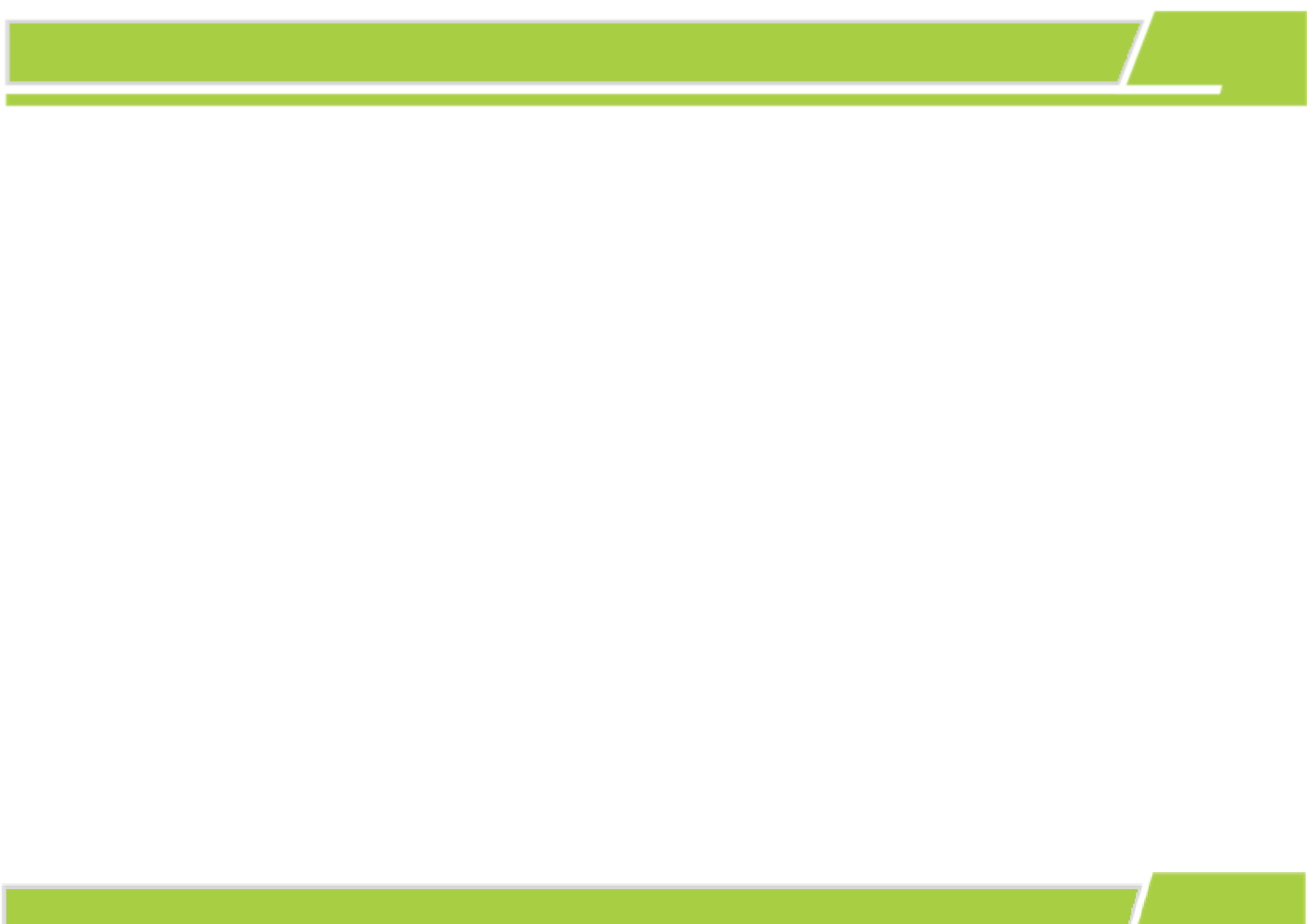
Maria de Fátima Mota Moraes

Bolsista

Valentina Silva de Abreu

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	05
REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES.....	06
QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES 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 DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES.....	16
PRAZO DE RESPOSTA AOS USUÁRIOS.....	17
COMPARATIVO MENSAL DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES.....	18
COMPARATIVO MENSAL DO INDICADOR DO PRAZO DE RESPOSTA AOS USUÁRIOS.....	19
COMPARATIVO MENSAL DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES – AGUARDANDO RESPOSTA DO SETOR.....	20

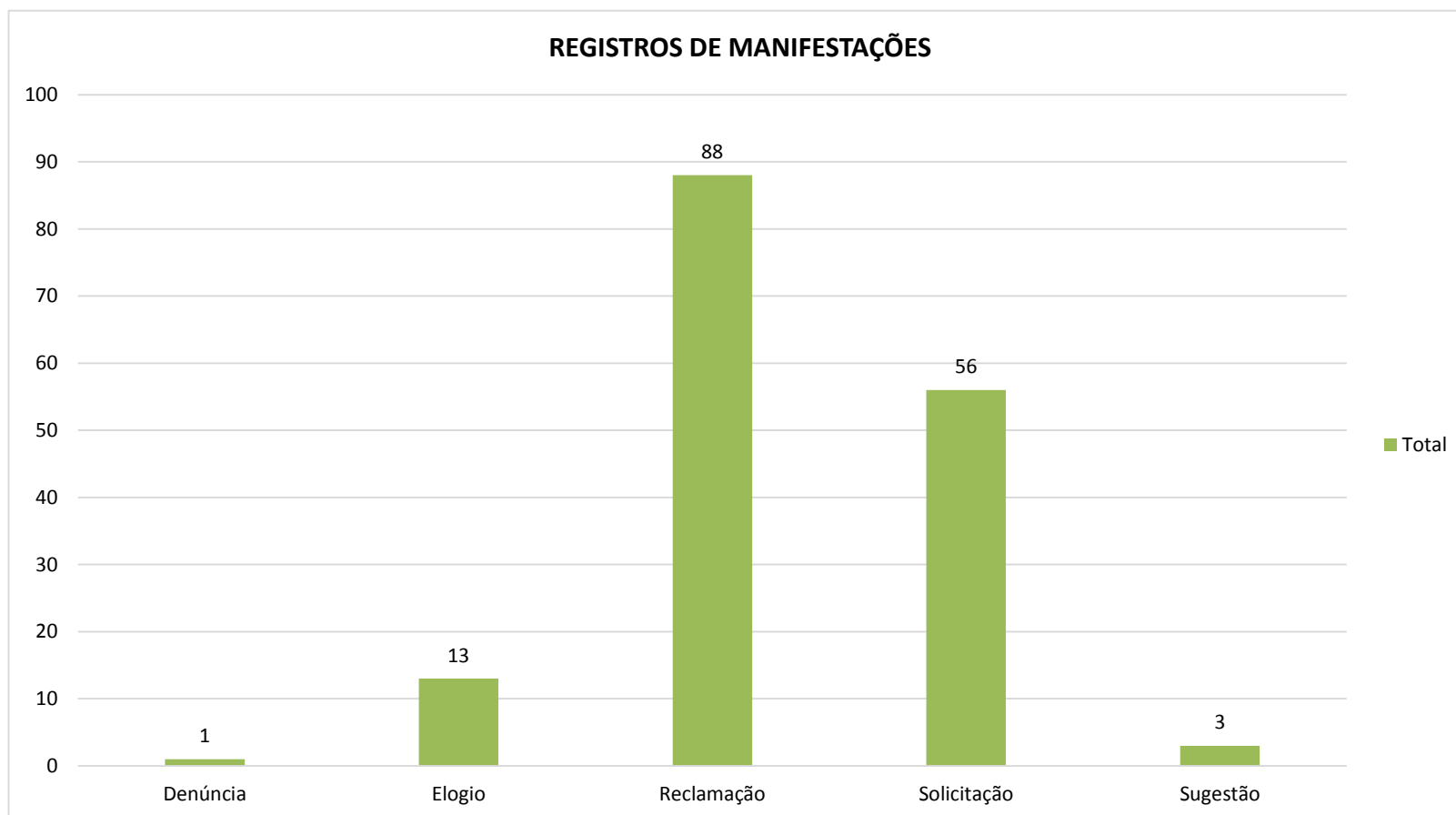


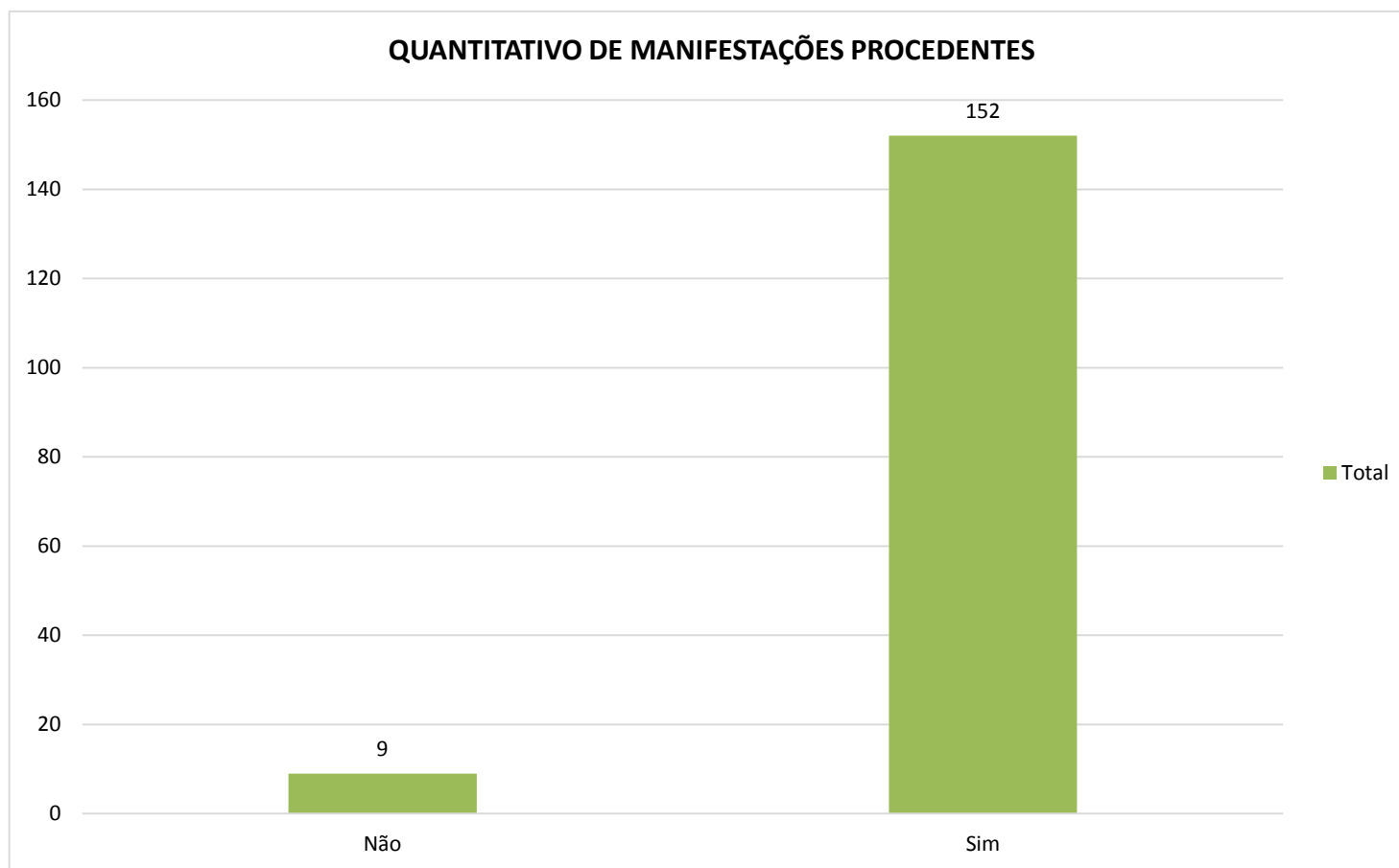
INTRODUÇÃO

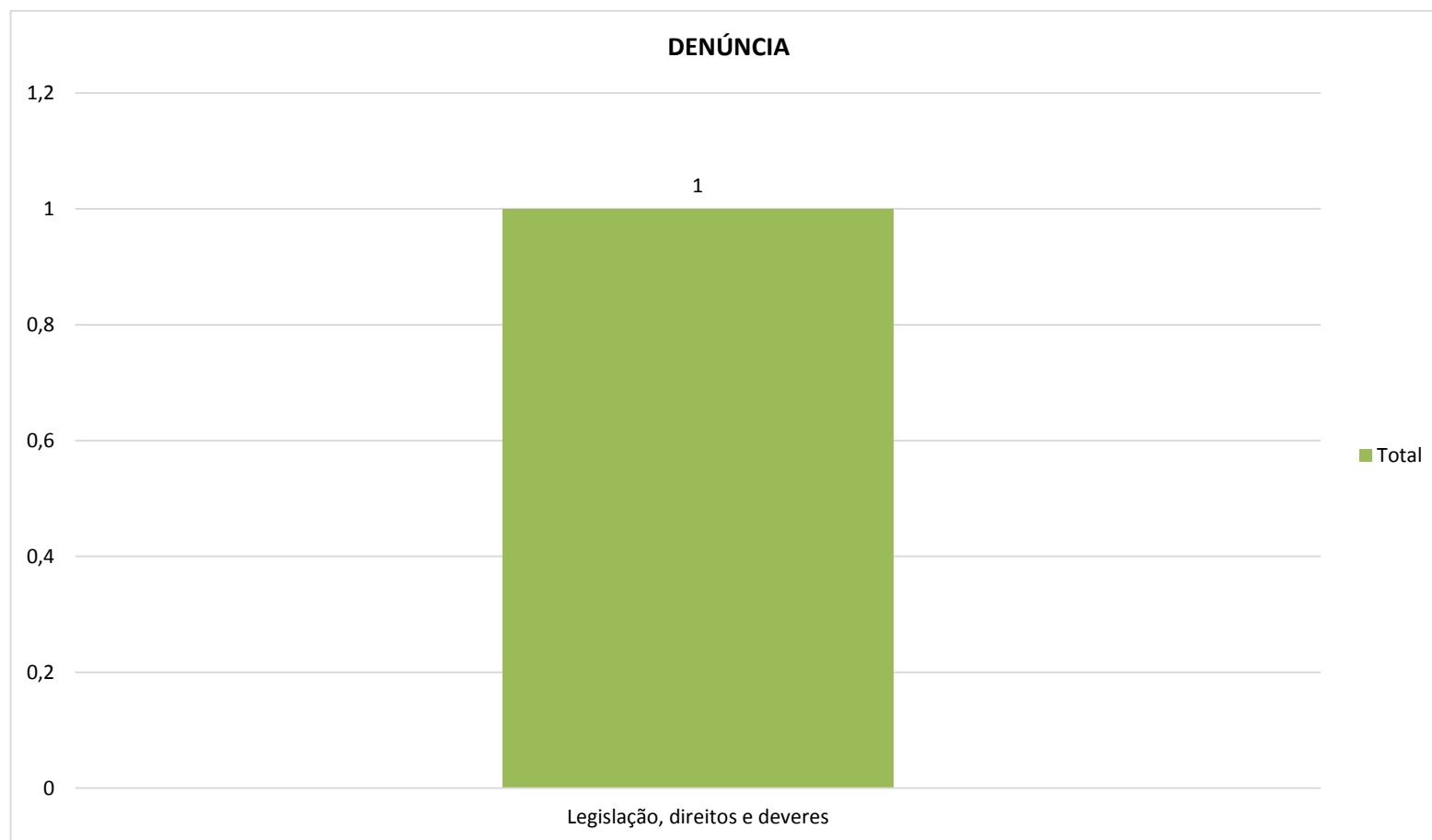
A Ouvidoria apresenta o relatório dos registros de manifestações referentes ao mês de março de 2017, nas Unidades Presidente Dutra e Materno Infantil, além das Unidades Externas Ambulatoriais. Tais registros foram cadastrados no Sistema de Informações Gerenciais (SIG EBSERH – Ouvidoria).

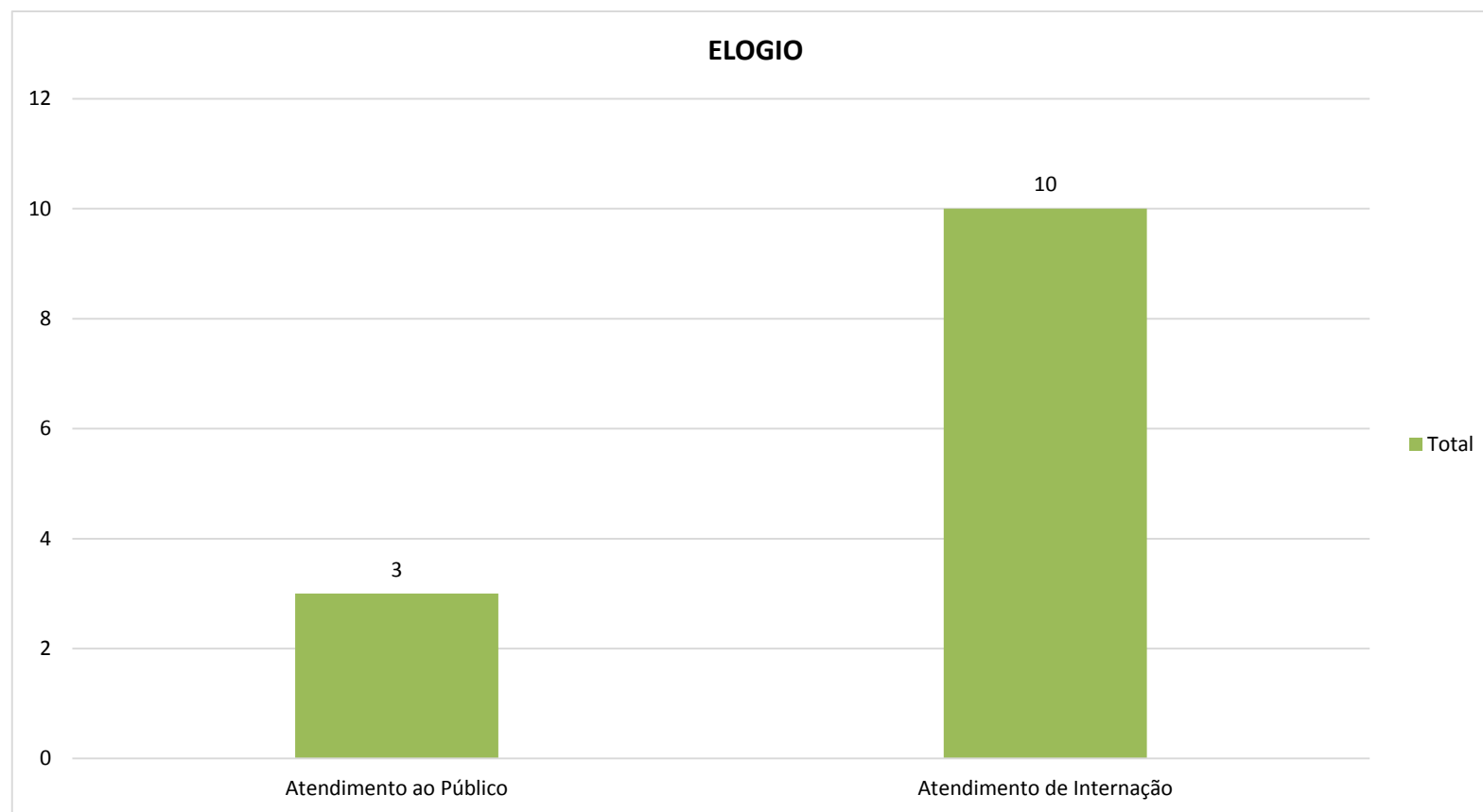
No referido mês, a Ouvidoria registrou cento e sessenta e uma (161) manifestações, sendo oitenta e oito (88) reclamações, cinquenta e seis (56) solicitações, treze (13) elogios, três (3) sugestões e uma (1) denúncia.

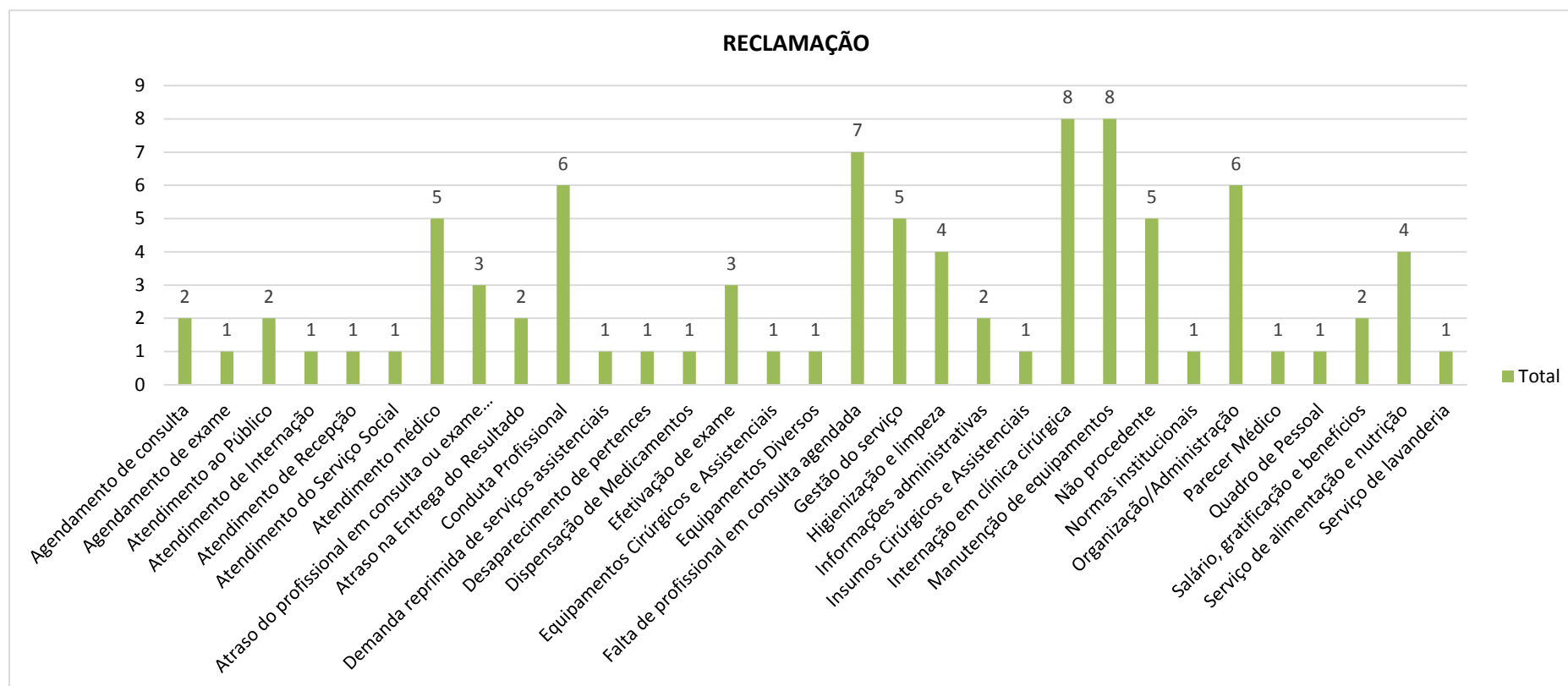
Leva-se em consideração que os registros 69290, 69185, 69115, 68819, 68512, 68085, 67489, 67018 e 66885 tiveram mudança de setor; as demandas 69220, 68275, 67270, 67253 e 66746 foram realizadas alterações no assunto, assim como a manifestação 68819 teve modificação na classificação e as demandas 67043 e 66938 apresentaram inclusão de setor. Tais indicações se justificam por uma análise mais pontual após a efetivação do relato e consequente envio às áreas.

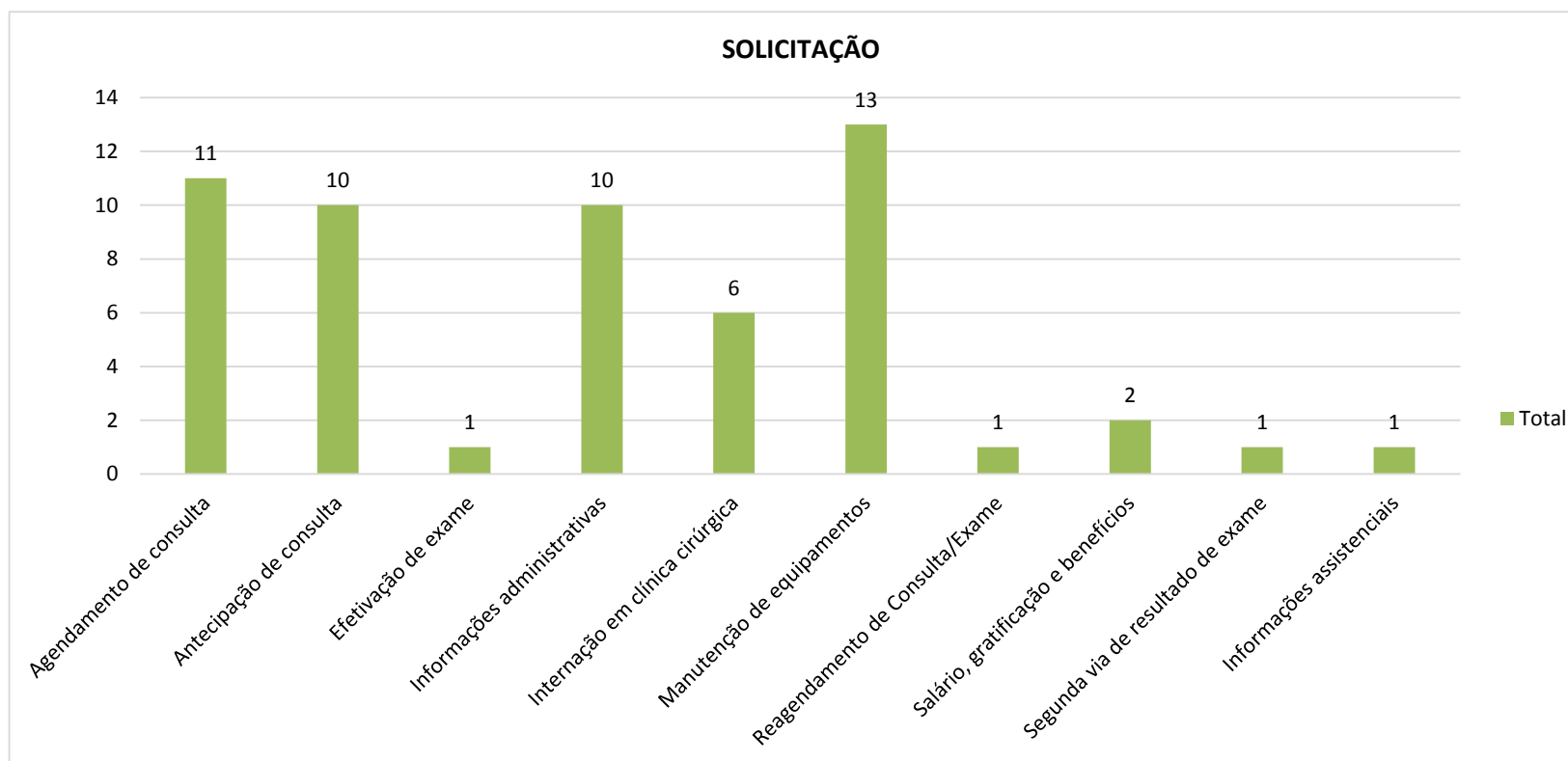


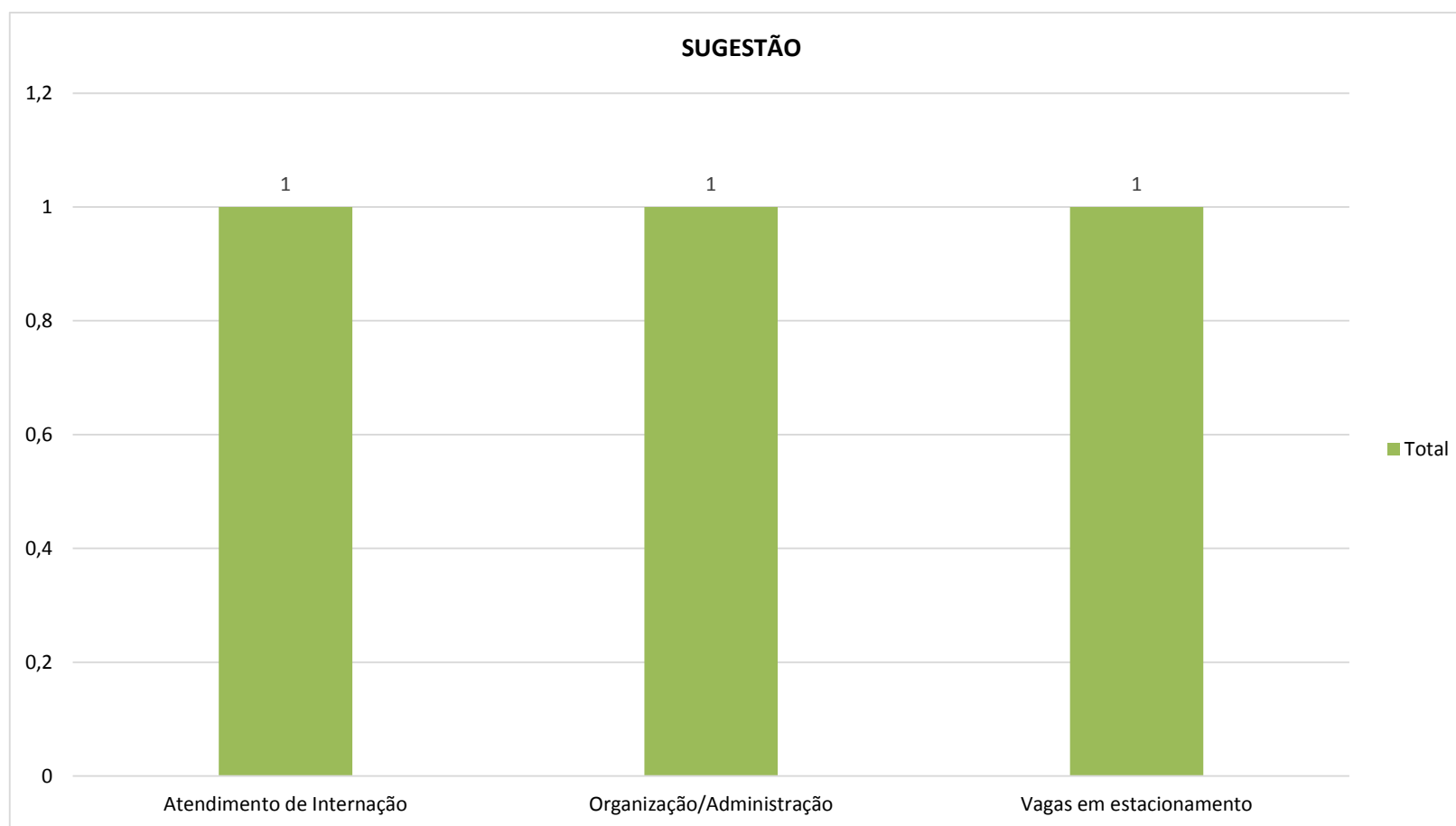








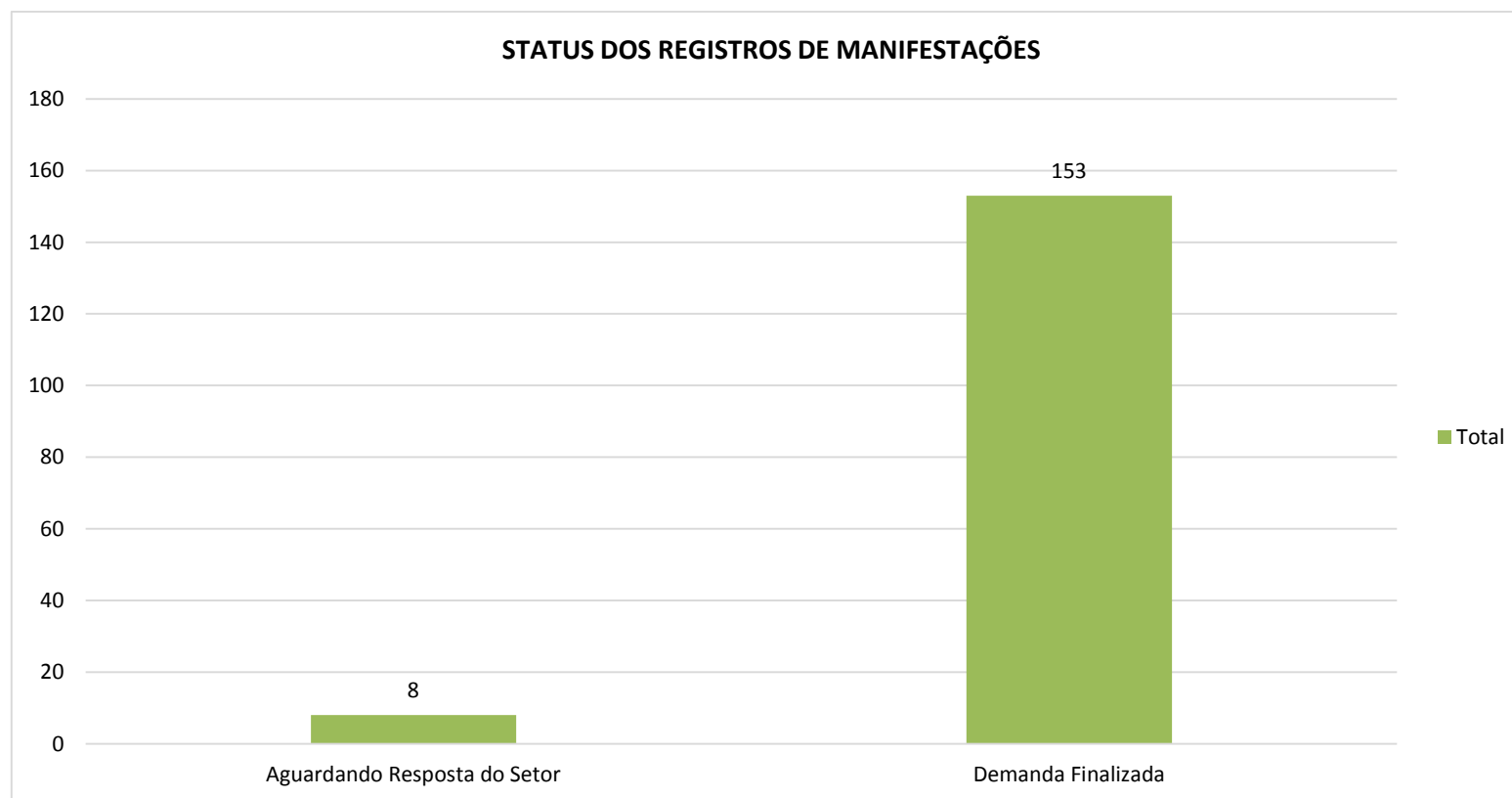




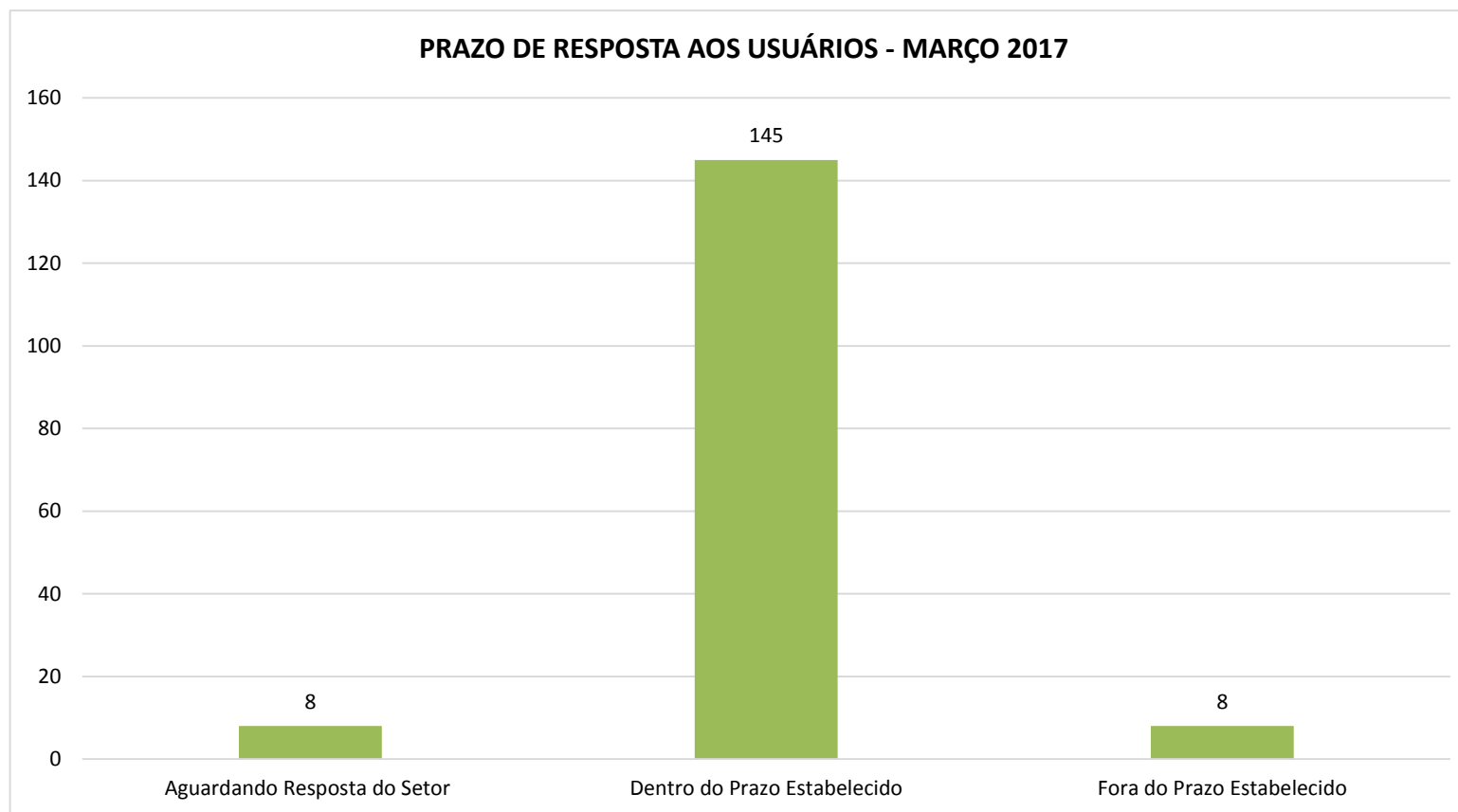
RELAÇÃO DAS ÁREAS APONTADAS COM DENÚNCIA, ELOGIO, RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO E SUGESTÃO		
Classificação	Departamento	Total
Denúncia	GEP - Internato Médico	1
Total Denúncia		1
Elogio	HU-UFMA - Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão	1
	UAC - Unidade de Atenção à Criança	1
	UAO - Guarda Volume	1
	UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	3
	UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	2
	UCM - Unidade de Clínica Médica	1
	UCRPA - Unidade Cirúrgica e RPA	1
	UMI - Unidade Materno Infantil	3
Total Elogio		13
Reclamação	DGC - Coloproctologia	1
	DGC - Serviço de Transporte de Pacientes	2
	DGC - Unidade de Oftalmologia	1
	DGP - Divisão De Gestão De Pessoas	6
	DLIH - Divisão De Logística E Infraestrutura Hospitalar	1
	EBSERH - Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares	2
	HU-UFMA - Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão	1
	OUID - Ouvidoria	1
	SERAS - NIR - Núcleo Interno de Regulação	1
	SERAS - UPE - Ambulatório de Coloproctologia	1
	SERAS - UPE - Ambulatório de Ginecologia	3
	SERAS - UPE - Ambulatório de Neurocirurgia	3
SERAS - UPE - Ambulatório de Neurologia	1	

SERAS - UPE - Ambulatório de Obstetrícia	1	
SERAS - UPE - Unidade de Pacientes Externos	7	
SHH - Higienização	4	
SHH - Lavanderia	1	
SHH - Nutrição / Produção	4	
SIF - Setor de Infraestrutura Física	9	
UAC - Unidade de Atenção à Criança	3	
UAO - Recepção	2	
UAO - Segurança Patrimonial	1	
UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	2	
UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	3	
UCIP - Unidade de Cuidados Intensivos Perinatais	2	
UCIPE - Unidade de Cuidados Intensivos Pediátricos	1	
UCM - Unidade de Clínica Médica	3	
UCRPA - Unidade Cirúrgica e RPA	1	
UDF - Unidade de Dispensação Farmacêutica	1	
UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	6	
UDMG - Unidade de Diagnóstico por Métodos Gráficos	1	
UMI - Unidade Materno Infantil	4	
URIM - Unidade do Cuidado Renal	1	
USD - Unidade do Sistema Digestivo	1	
USTO - Unidade de Sistema Traumato-Ortopedia	4	
USU - Unidade do Sistema Urológico	2	
Total Reclamação	88	
Solicitação	DADT - ULH - Unidade de Laboratório de Hemodinâmica	1
	DGP - Divisão De Gestão De Pessoas	4
	HU-UFMA - Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos	1

	HU-UFMA - Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão	2
	SENC - Setor de Engenharia Clínica	11
	SERAS - NIR - Núcleo Interno de Regulação	1
	SERAS - SAM - Serviço de Arquivo Médico	1
	SERAS - UPE - Unidade de Pacientes Externos	21
	SIF - Setor de Infraestrutura Física	2
	UAC - Unidade de Atenção à Criança	2
	UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	4
	UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	2
	UMI - Unidade Materno Infantil	1
	UNIPLA - Unidade de Planejamento	1
	USNM - Unidade do Sistema Neuro-Muscular	1
	USU - Unidade do Sistema Urológico	1
Total Solicitação		56
Sugestão	DGC - Serviço de Transporte de Pacientes	1
	HU-UFMA - Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão	1
	UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	1
Total Sugestão		3
Total Geral		161

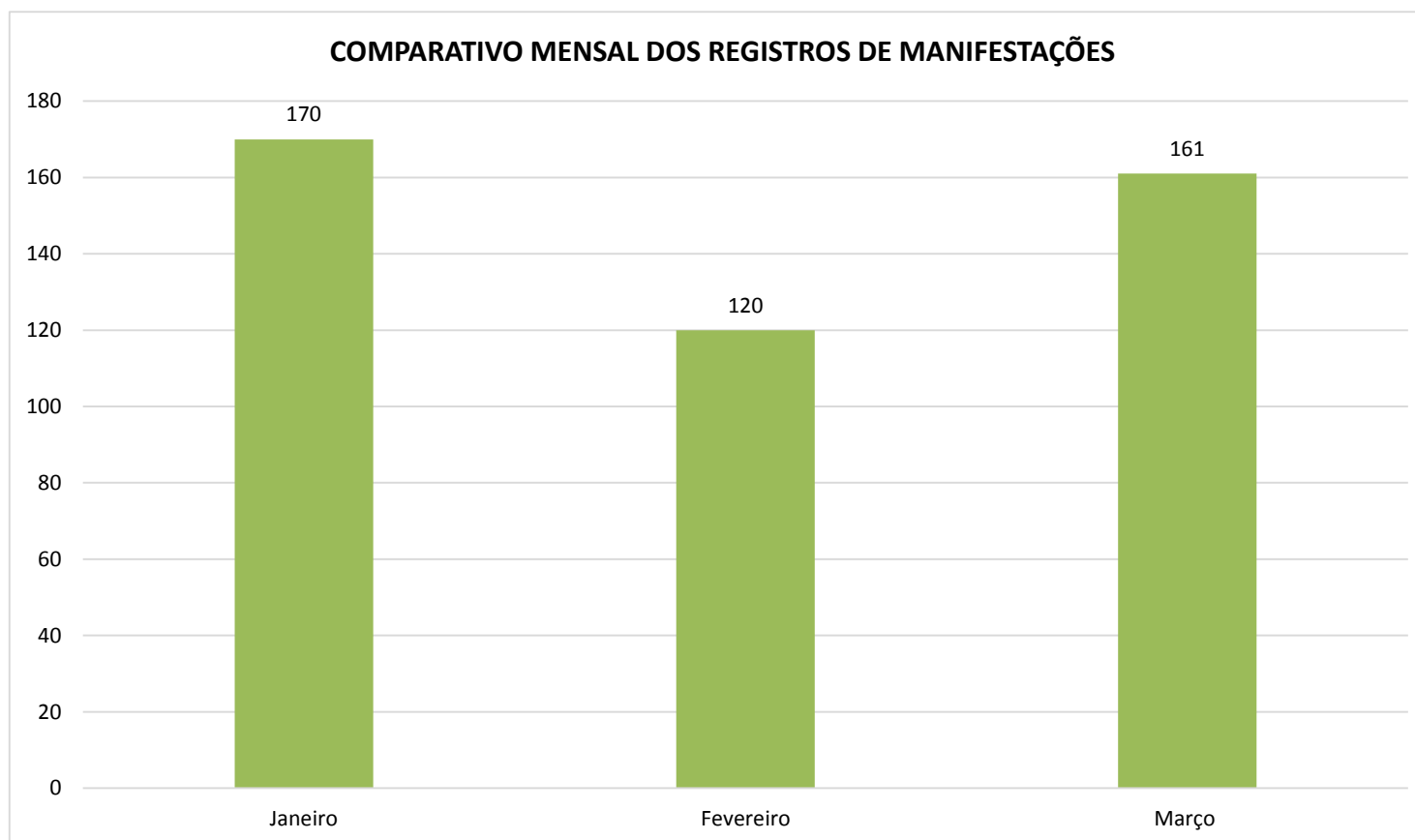


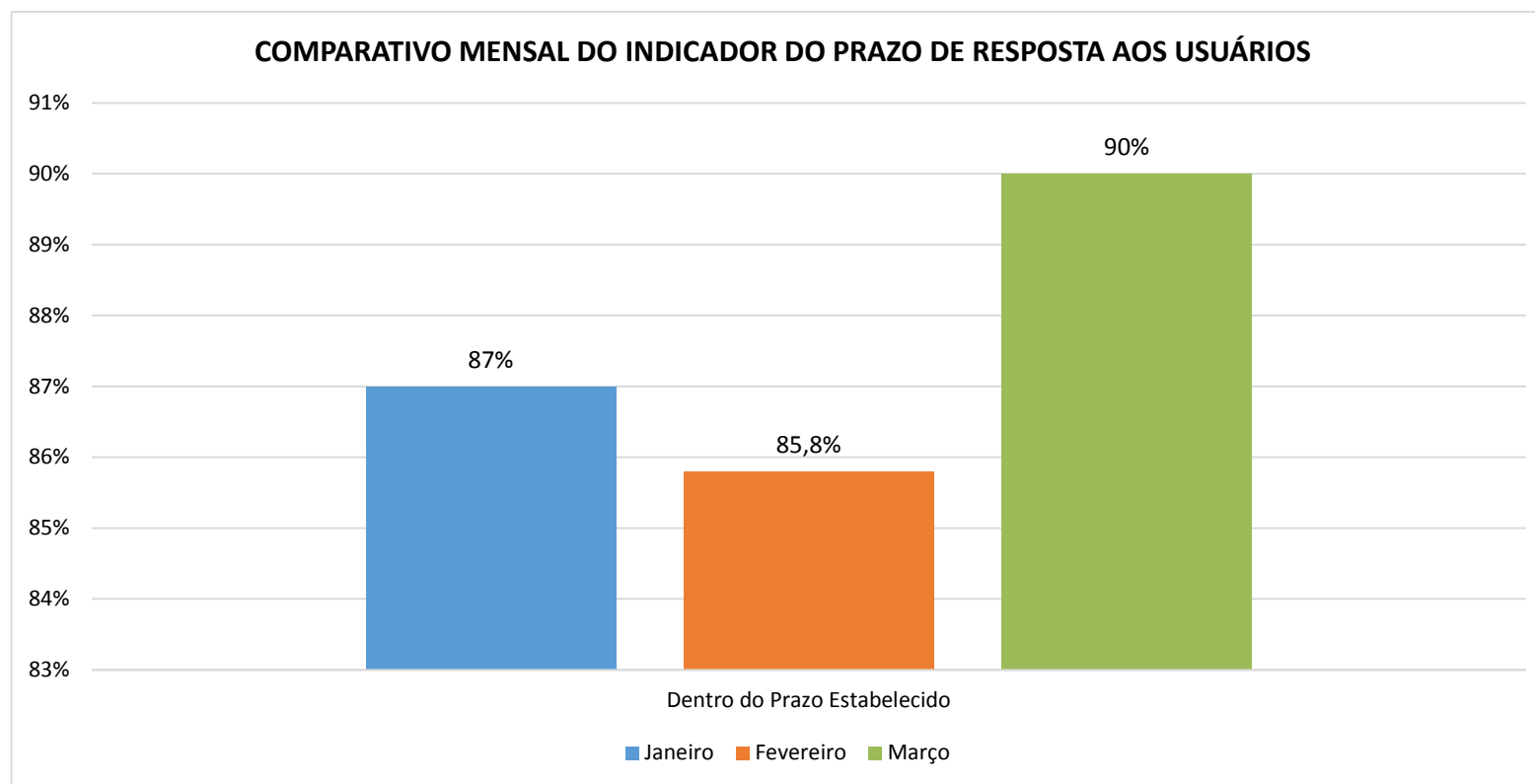
Em: 18/04/2017



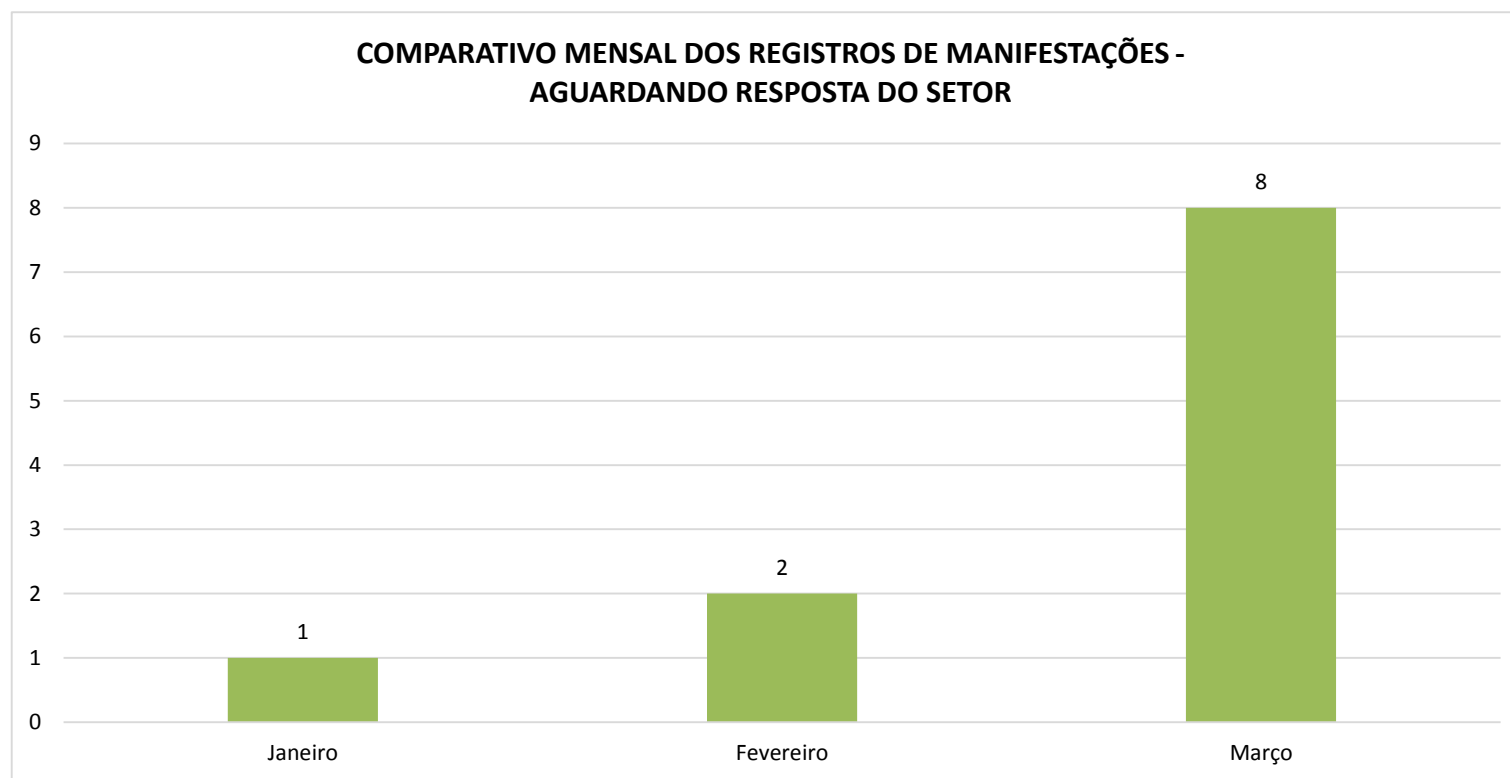
Em: 18/04/2017

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.





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.



Em: 18/04/2017

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.