



OUVIDORIA

Relatório dos Registros de Manifestações
Janeiro 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

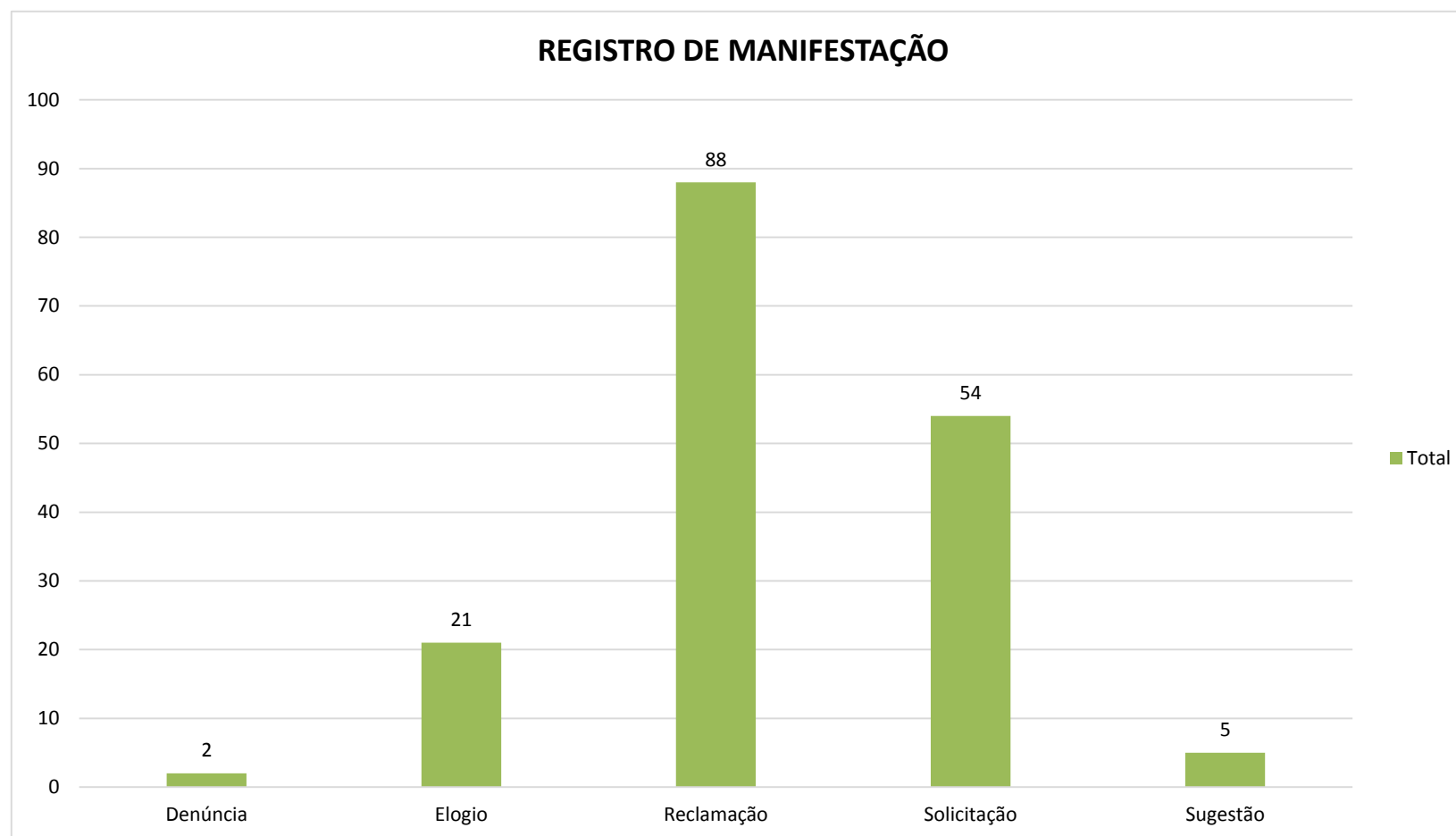
INTRODUÇÃO.....	05
REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES.....	06
DENÚNCIA.....	07
ELOGIO.....	08
RECLAMAÇÃO.....	09
SOLICITAÇÃO.....	10
SUGESTÃO.....	11
RELAÇÃO DAS ÁREAS APONTADAS COM DENÚNCIA, ELOGIO, RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO E SUGESTÃO.....	12
STATUS GERAL DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES.....	15
INDICADOR DE PRAZO DE RESPOSTA AOS USUÁRIOS.....	16

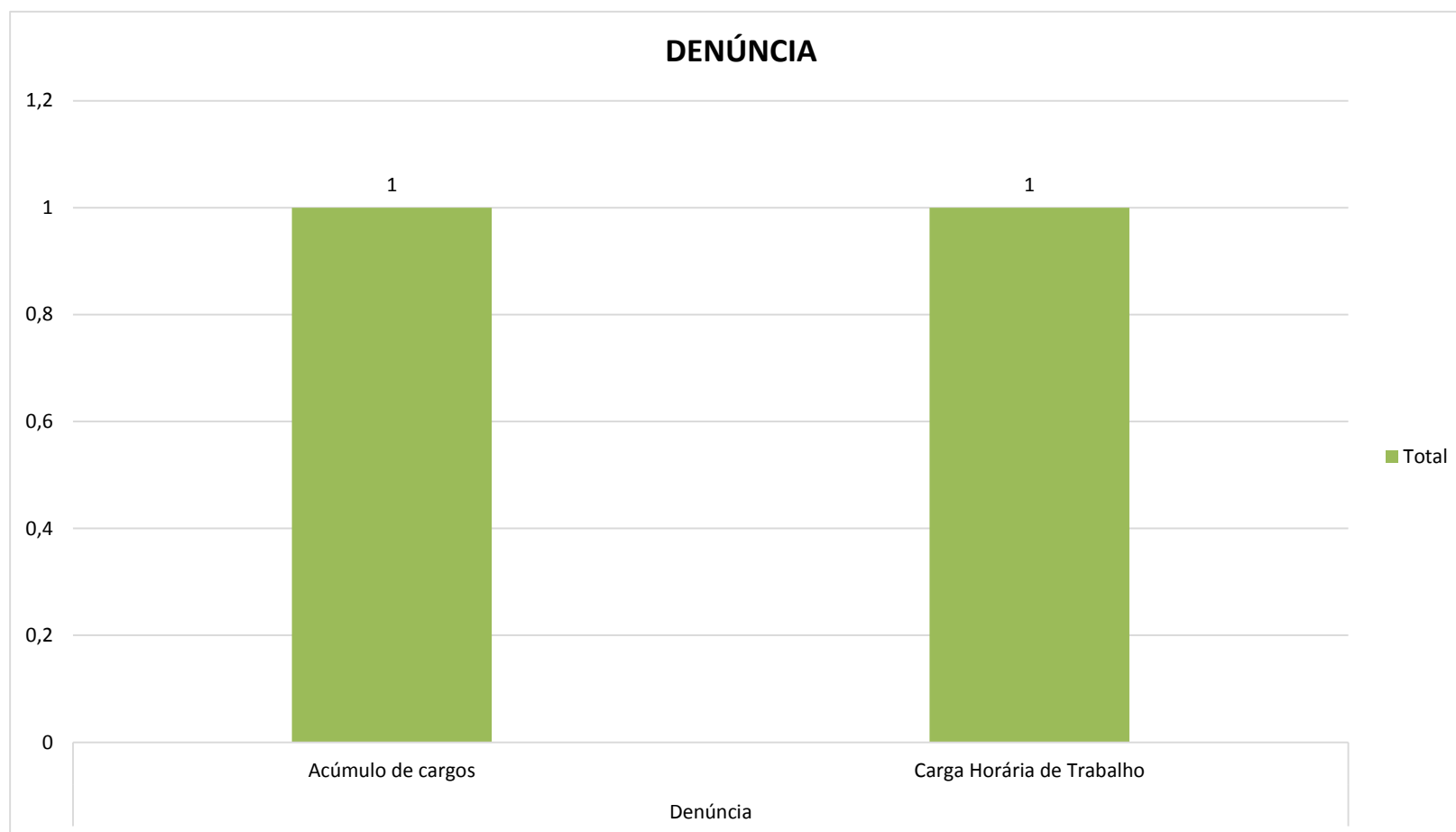
INTRODUÇÃO

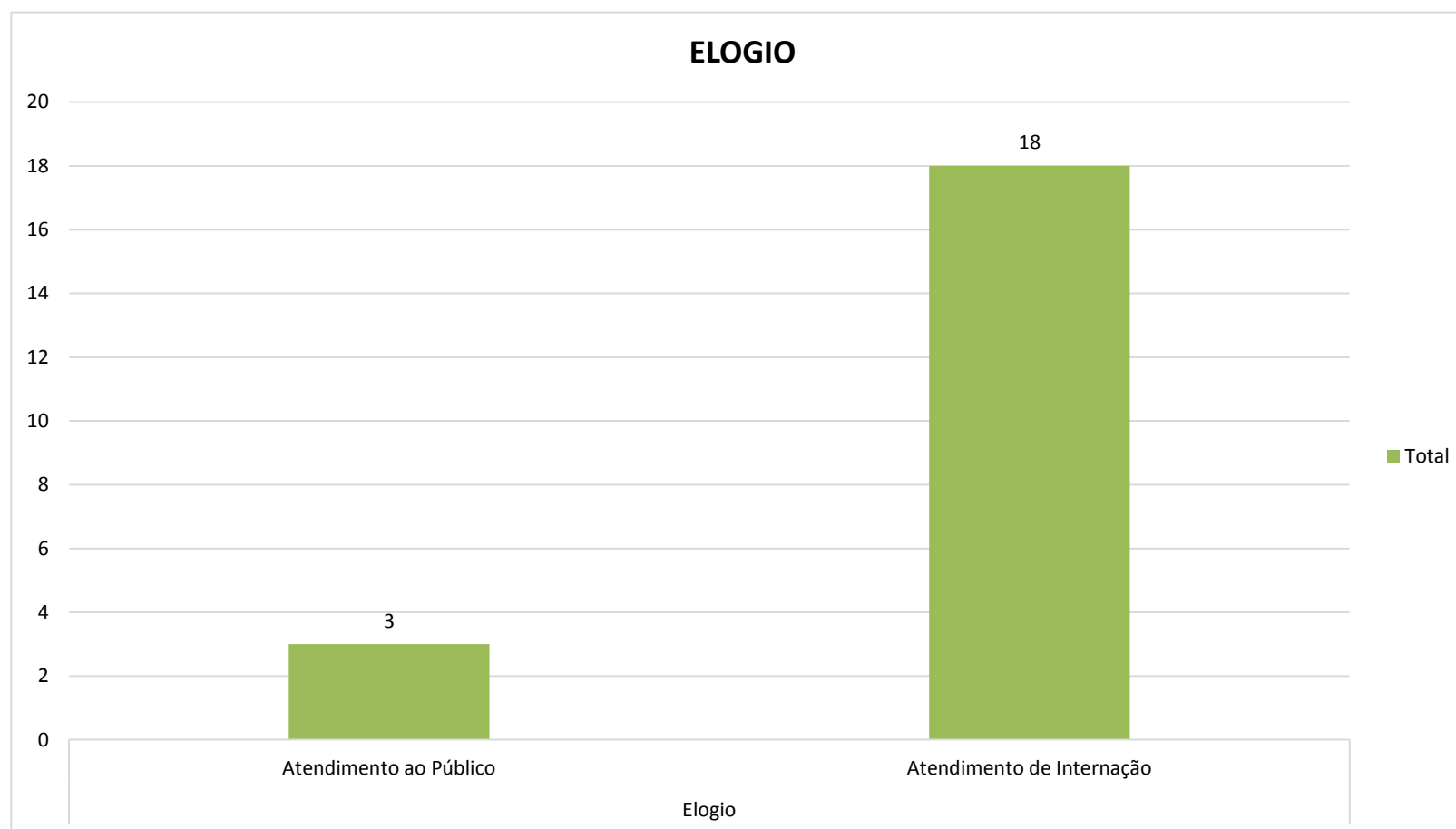
A Ouvidoria apresenta o relatório dos registros de manifestações referentes ao mês de janeiro de 2017, nas Unidades Presidente Dutra e Materno Infantil, além das Unidades Externas Ambulatoriais. Tais registros foram cadastrados no Sistema de Informações Gerenciais (SIG EBSE RH – Ouvidoria).

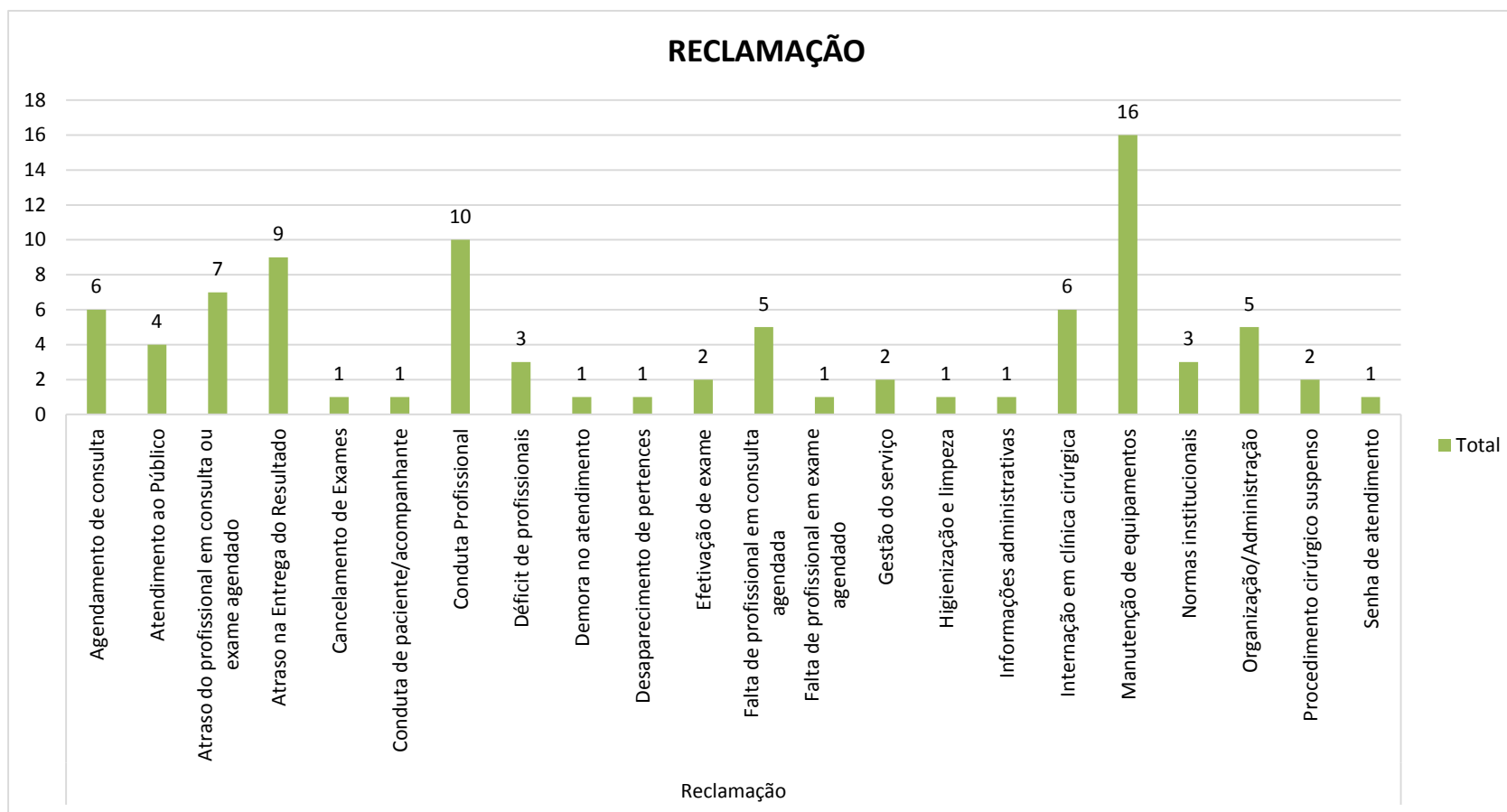
No referido mês, a Ouvidoria registrou cento e setenta (170) manifestações, sendo oitenta e oito (88) reclamações, cinquenta e quatro (54) solicitações, vinte e um (21) elogios, cinco (05) sugestões e duas (2) denúncias.

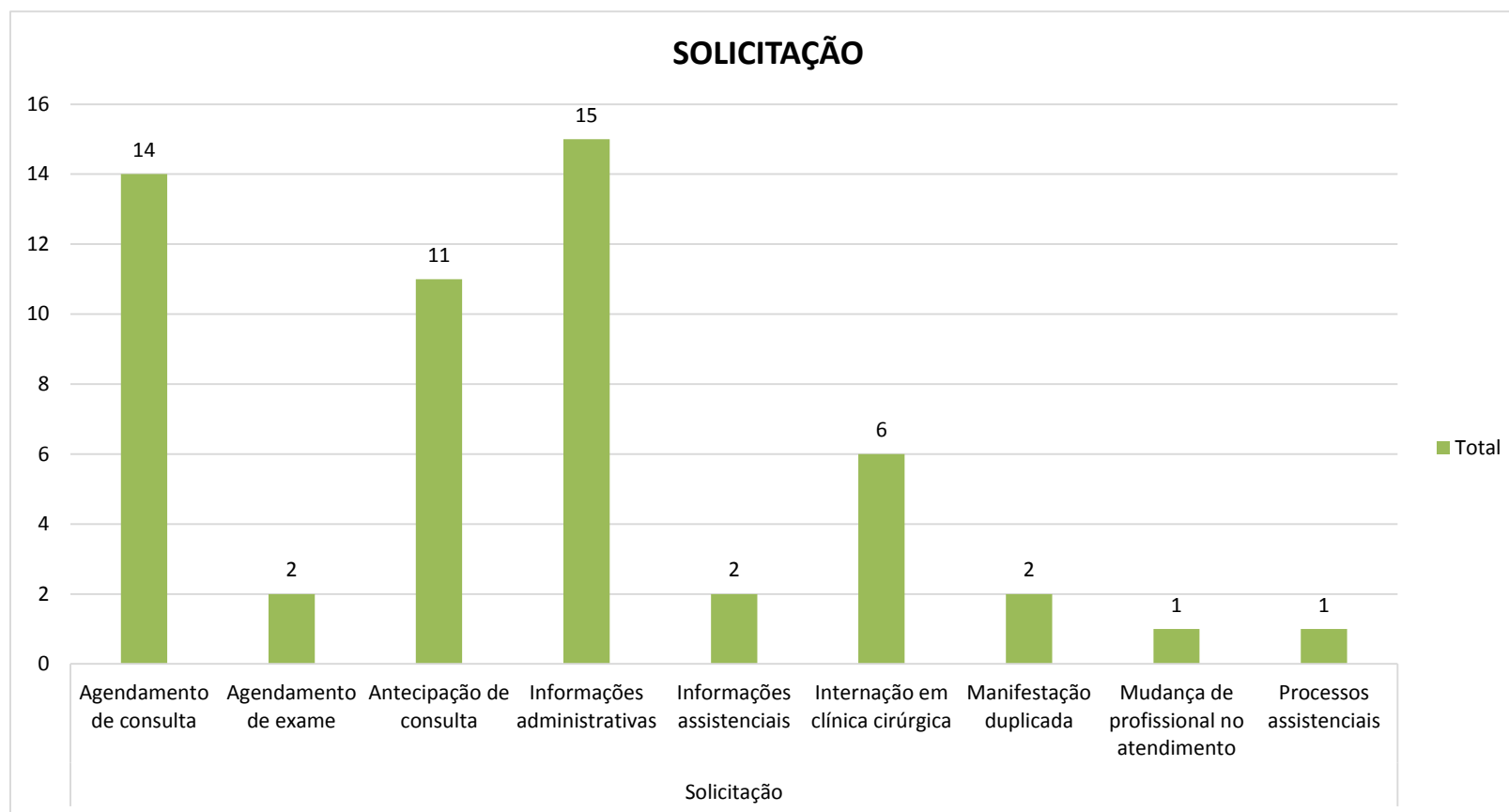
Leva-se em consideração que os registros 62208, 62327, 62818, 63664, 64021, 63401, 63452, 61715, 61675, 62450 e 62453 tiveram mudança de setor; 61850, 61876, 63292, 61767 e 61994 foram feitas alterações nos assuntos; 62930, 62862 e 63033 se mudou a classificação. Tais indicações se justificam por uma análise mais pontual após a efetivação do relato e consequente envio às áreas.

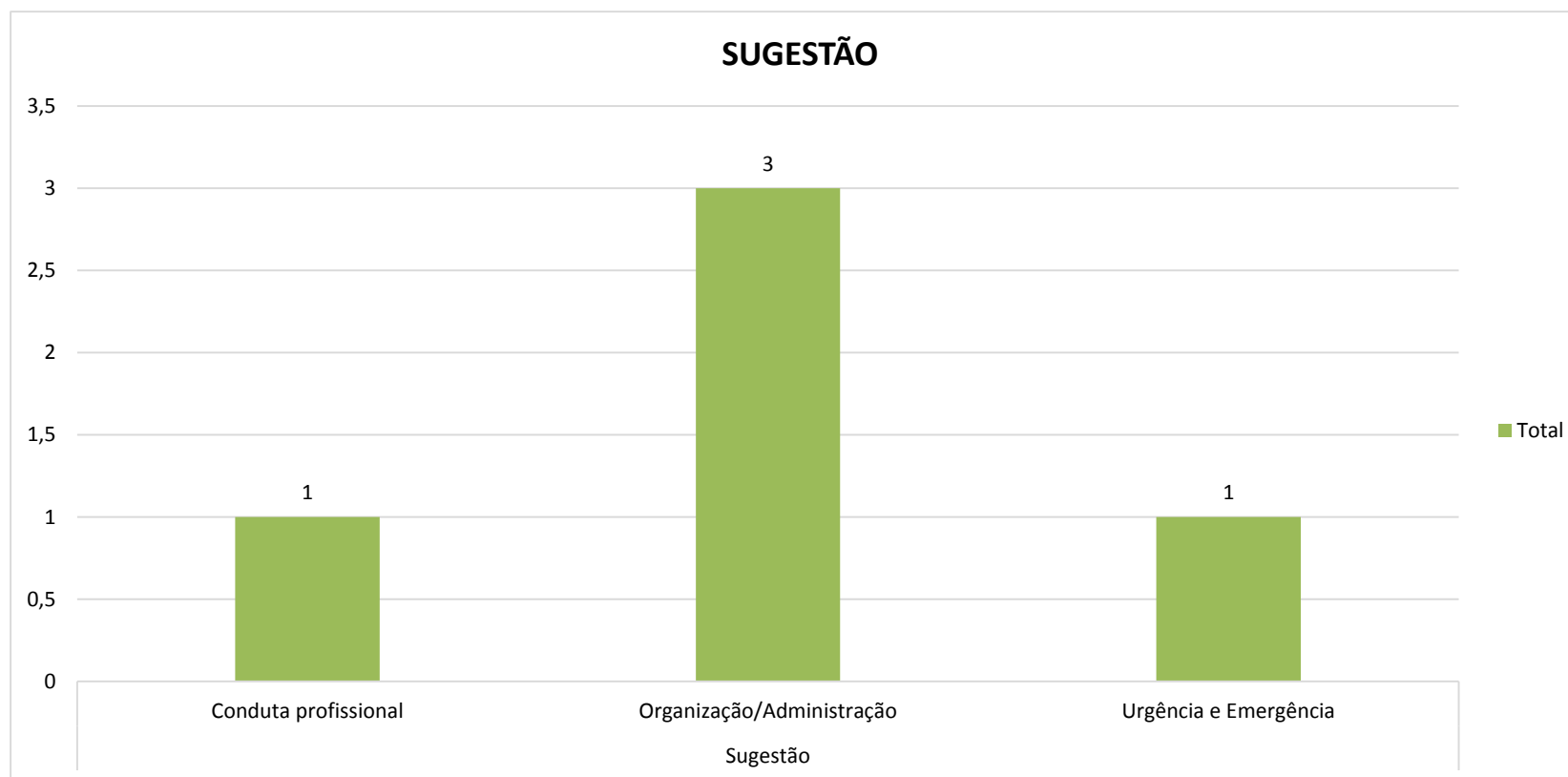








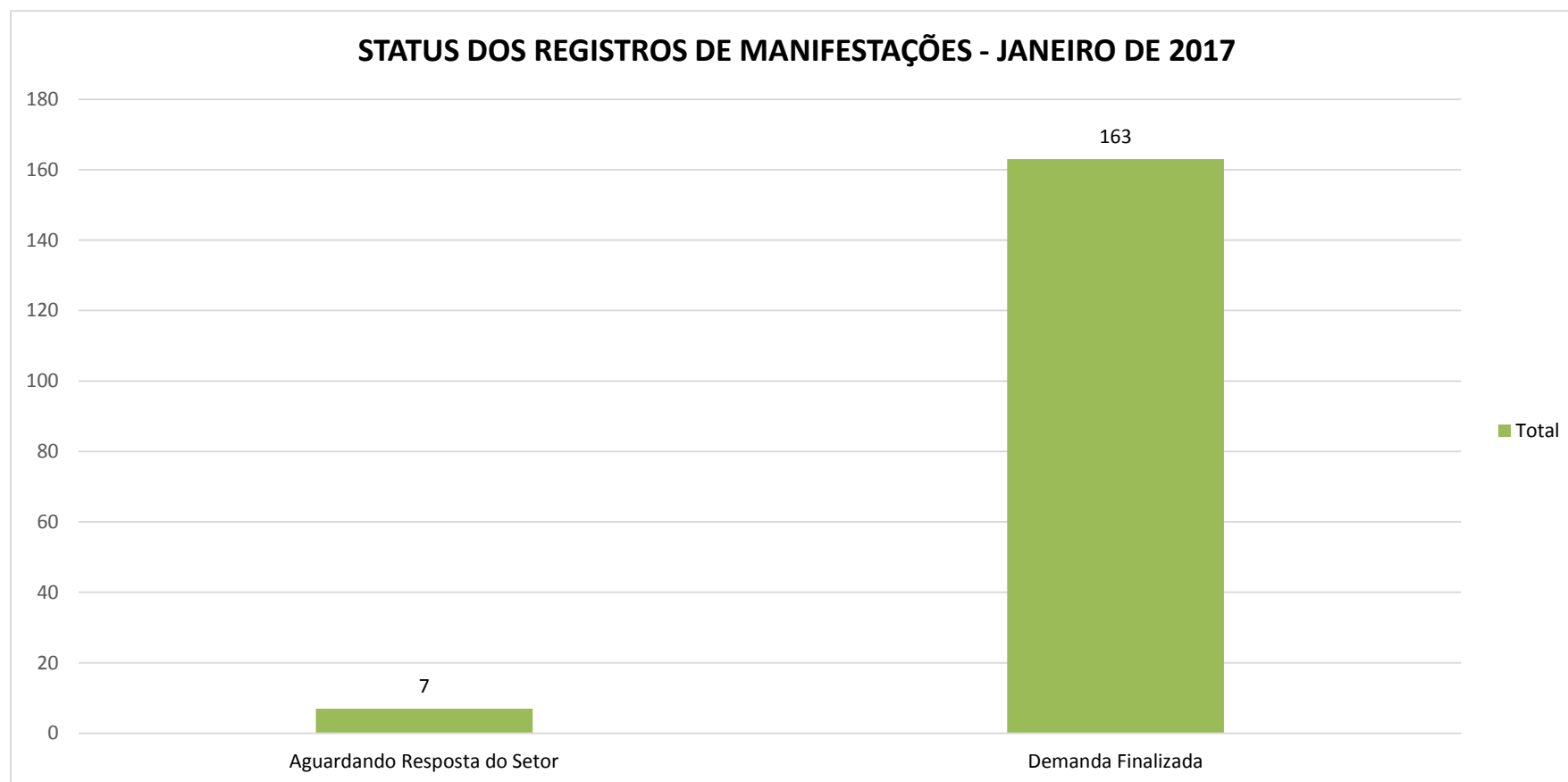




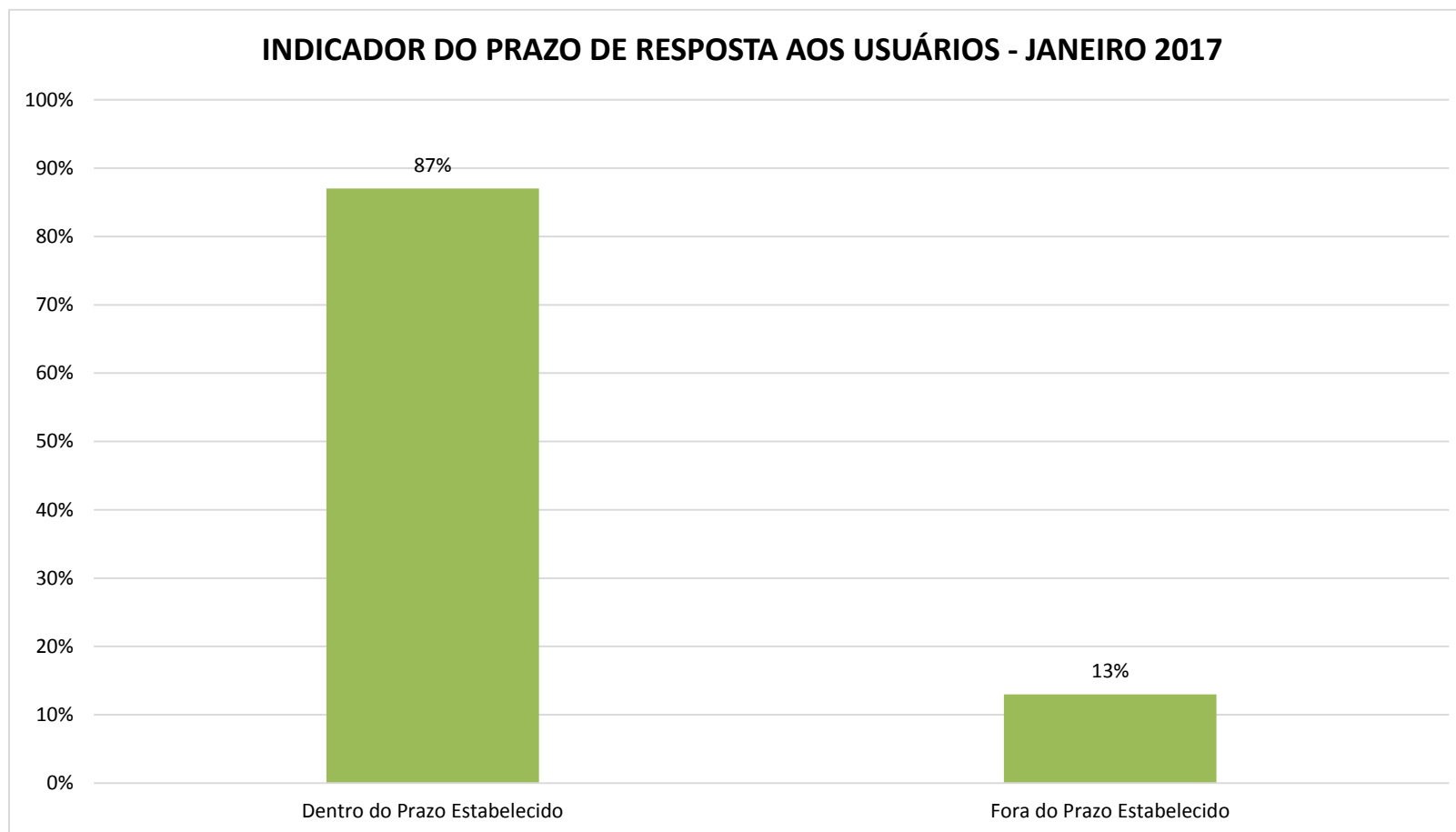
RELAÇÃO DAS ÁREAS APONTADAS COM DENÚNCIA, ELOGIO, RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO E SUGESTÃO		
Classificação	Departamento	Total
Denúncia	DGC - Central de Notificação, Captação e Distribuição de Órgãos	1
	DGP - Divisão De Gestão De Pessoas	1
Total Denúncia		2
Elogio	DADT - ULH - Unidade de Laboratório de Hemodinâmica	1
	HU-UFMA - Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão	1
	UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	10
	UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	1
	UCM - Unidade de Clínica Médica	3
	UMI - Unidade Materno Infantil	3
	UNC - Unidade de Nutrição Clínica	1
	USNM - Unidade do Sistema Neuro-Muscular	1
Total Elogio		21
Reclamação	DGP - Divisão De Gestão De Pessoas	1
	GAS - Gerência De Atenção À Saúde	1
	HU-UFMA - Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão	2
	SERAS - SAM - Serviço de Arquivo Médico	1
	SERAS - UPE - Ambulatório de Anestesiologia	1
	SERAS - UPE - Ambulatório de Cabeça e Pescoço	1
	SERAS - UPE - Ambulatório de Cardiologia	1
	SERAS - UPE - Ambulatório de Cirurgia Vascular	1
	SERAS - UPE - Ambulatório de Ginecologia	1
	SERAS - UPE - Ambulatório de Neurologia	1

	SERAS - UPE - Ambulatório de Obstetrícia	2
	SERAS - UPE - Ambulatório de Otorrinolaringologia	2
	SERAS - UPE - Unidade de Pacientes Externos	10
	SHH - Higienização	2
	SIF - Setor de Infraestrutura Física	16
	UAC - Unidade de Atenção à Criança	1
	UAO - Padioleiros	3
	UAO - Recepção	2
	UASM - Unidade de Atenção à Saúde da Mulher	3
	UCIP - Unidade de Cuidados Intensivos Perinatais	2
	UCM - Unidade de Clínica Médica	1
	UCRPA - Unidade Cirúrgica e RPA	2
	UDI - Unidade de Diagnóstico por Imagem	8
	UDMG - Unidade de Diagnóstico por Métodos Gráficos	1
	UFC - Unidade de Farmácia Clínica	1
	ULACH - Unidade de Laboratório de Análises Clínicas e Histocompatibilidade	1
	ULAP - Unidade de Laboratório de Anatomia Patológica	7
	UMI - Unidade Materno Infantil	5
	URIM - Unidade do RIm	1
	USNM - Unidade do Sistema Neuro-Muscular	1
	USTO - Unidade de Sistema Traumato-Ortopedia	6
	Total Reclamação	88
Solicitação	DGC - Cirurgia Bariátrica	1
	DGC - Coloproctologia	2
	DGP - Divisão De Gestão De Pessoas	11
	GA - Gerência Administrativa	1
	GAS - Gerência De Atenção À Saúde	1

	OuVID - Ouvidoria	2
	SERAS - NIR - Núcleo Interno de Regulação	1
	SERAS - UPE - Unidade de Pacientes Externos	28
	UCC - Unidade de Clínica Cirúrgica	3
	UMI - Unidade Materno Infantil	1
	USNM - Unidade do Sistema Neuro-Muscular	1
	USTO - Unidade de Sistema Traumato-Ortopedia	1
	USU - Unidade do Sistema Urológico	1
Total Solicitação		54
Sugestão	GEP - Gerência De Ensino E Pesquisa	1
	HU-UFMA - Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão	1
	SERAS - UPE - Unidade de Pacientes Externos	2
	UAO - Segurança Patrimonial	1
Total Sugestão		5
Total Geral		170



Em: 09/03/2017



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.