



OUVIDORIA

FUNDAÇÃO HEMOAM



DIRETORA PRESIDENTE:

Maria do Perpétuo Socorro Sampaio Carvalho

GERÊNCIA DE OUVIDORIA:

Maria Oneide Pinheiro de Andrade

EQUIPE OUVIDORIA:

Ana Lúcia Cruz Gomes

Elizângela Macedo Oliveira

Henrique da Silva da Costa

ELABORAÇÃO:

Henrique da Silva da Costa
(Estagiário da Ouvidoria)



Fundação Hospitalar de Hematologia e
Hemoterapia do Amazonas

**Relatório de Gestão
Ouvidoria Hemoam**

2022

Manaus/AM



Apresentação

A Ouvidoria da Fundação Hospitalar de Hematologia e Hemoterapia do Amazonas apresenta seu relatório anual de gestão, contendo os resultados obtidos referente ao ano de 2022.

A Ouvidoria Hemoam representa o cidadão junto a Fundação Hospitalar de Hematologia e Hemoterapia do Amazonas. Trata-se de um canal direto e permanente de comunicação, no qual o cidadão poderá reclamar, denunciar, sugerir, solicitar e elogiar os serviços da Fundação Hemoam.

O Setor recebe e avalia as manifestações, Reclamações, Denúncias, Solicitações, Sugestões, Informações e Elogios, relacionadas à Fundação Hemoam, conduz para que sejam dadas repostas com eficiência e no prazo determinando ao cidadão.



Canais da Ouvidoria

E-mail: ouvidoria@hemoam.am.gov.br

FalaBr: <https://falabr.cgu.gov.br>

Site: <https://www.hemoam.am.gov.br>

E-Sic: <https://acessoainformacao.am.gov.br>

Ouvidor SUS: <http://ouvprod01.saude.gov.br/ouvidor/Portal.do>

Whatsapp: (92) 3655-0168

Telefone: (92) 3655-0168/3655-0220

Presencial: Avenida Constantino Nery, 4394 – Chapada – Bloco “D” –
sala 1 - Ouvidoria

RESULTADOS

1. Distribuição de Demandas

A Ouvidoria da Fundação Hospitalar de Hematologia e Hemoterapia do Amazonas registrou 494 atendimentos gerais no ano de 2022. A classificação de acordo com o tipo ou natureza das demandas apresentadas no gráfico 01 mostra o tipo de manifestações mais frequentes, neste período foram: 279 reclamações, 82 solicitações, 55 elogios, 40 sugestões, 28 denúncias e 10 informações.

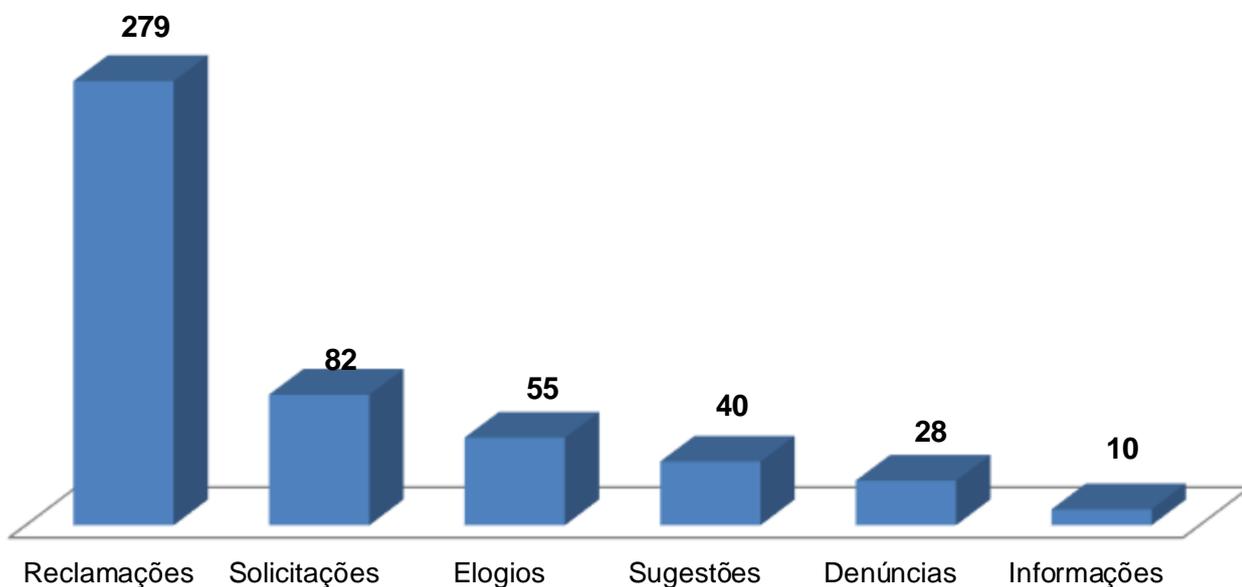


Gráfico 01. Tipo de manifestação recebida na ouvidoria da Fundação Hemoam

2. Distribuição por meio de Contato

Neste Ano de 2022 foram registradas 173 manifestações presenciais, 183 manifestações através de caixa de sugestões, 68 manifestações pelo site, 28 manifestações pelo e-mail, 17 manifestações através da pesquisa de satisfação, 11 manifestações via Whatsapp, 09 manifestações pelo E-sic e 05 manifestações por telefone.

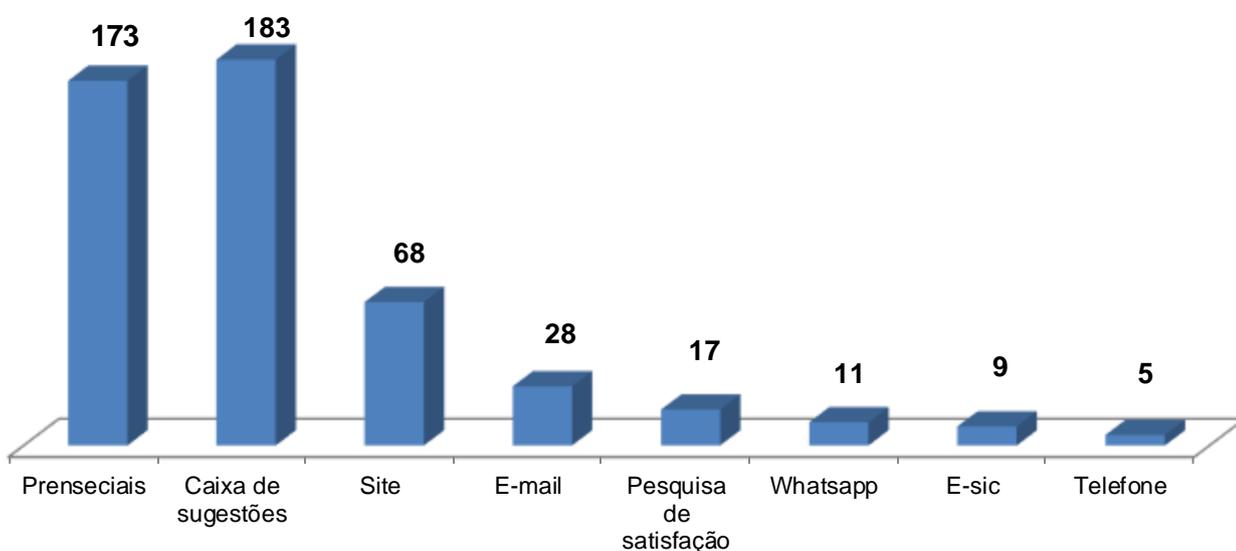


Gráfico 02. Distribuição por meio de contato na Ouvidoria da Fundação Hemoam

3. Distribuição das demandas por diretorias

As manifestações que não são resolvidas pela Ouvidoria são encaminhadas às áreas responsáveis. Neste Ano de 2022, todas as manifestações foram encaminhadas para outras gerências envolvidas. O gráfico 03 apresenta a quantidade de manifestações e as diretorias para onde foram encaminhadas.

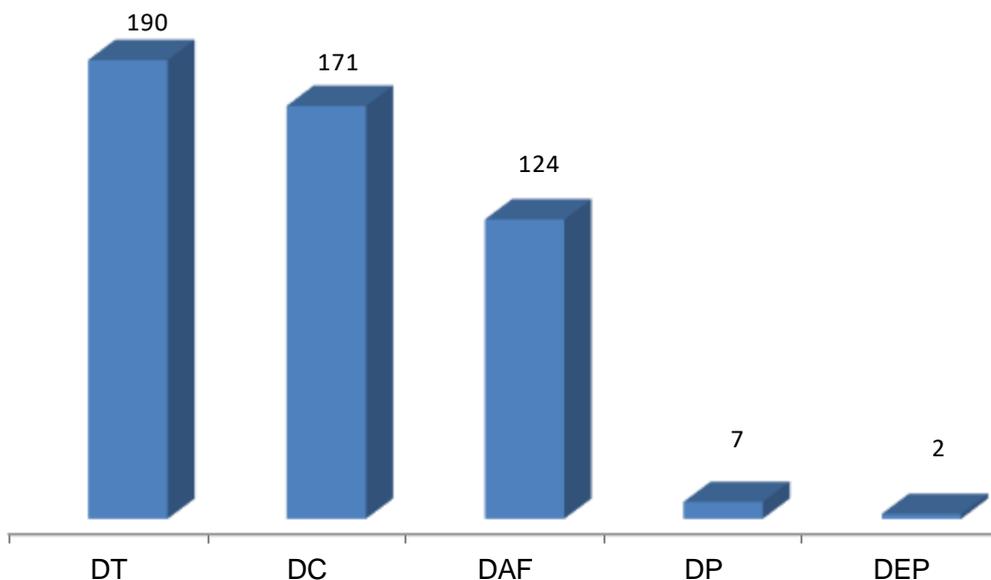
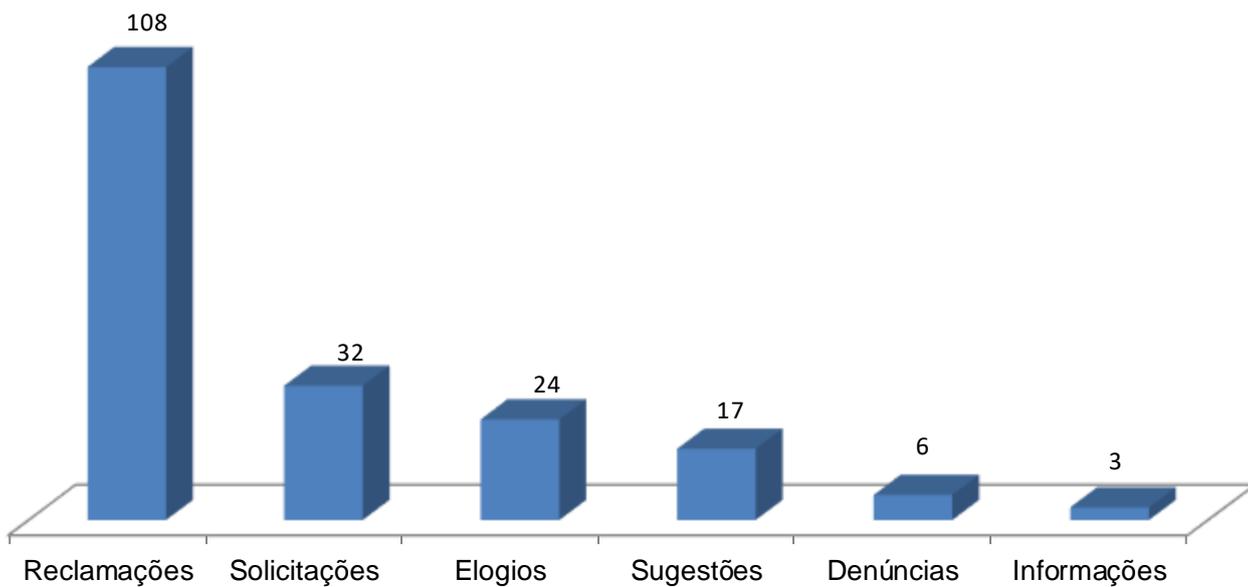


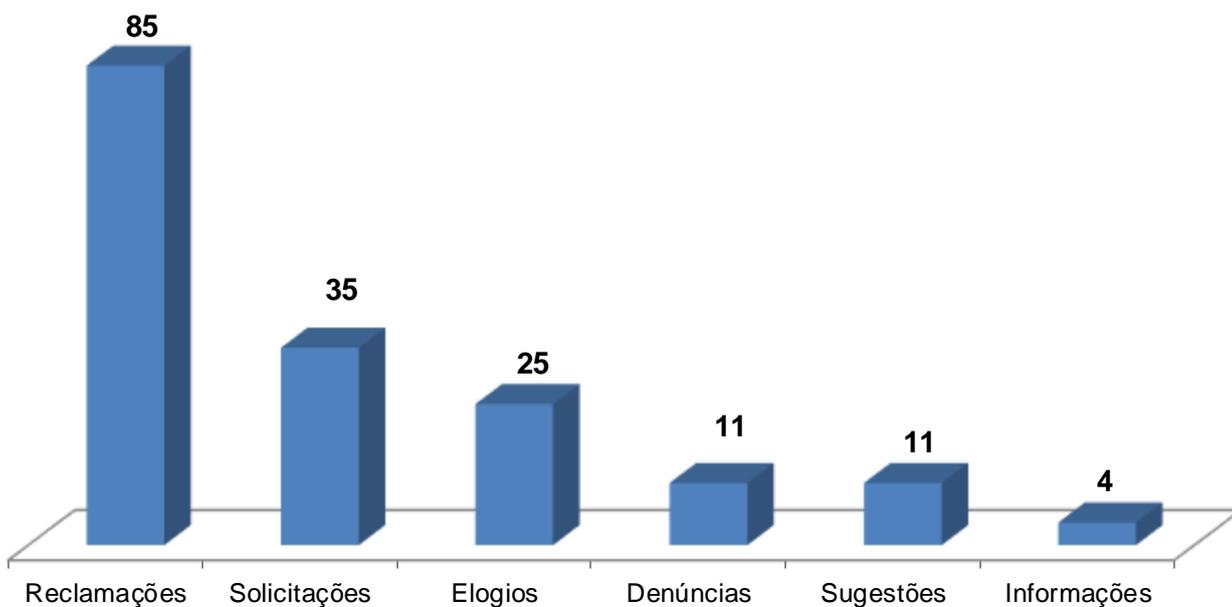
Gráfico 03. Distribuição das demandas por diretorias

4. Quantitativo de manifestações por diretorias

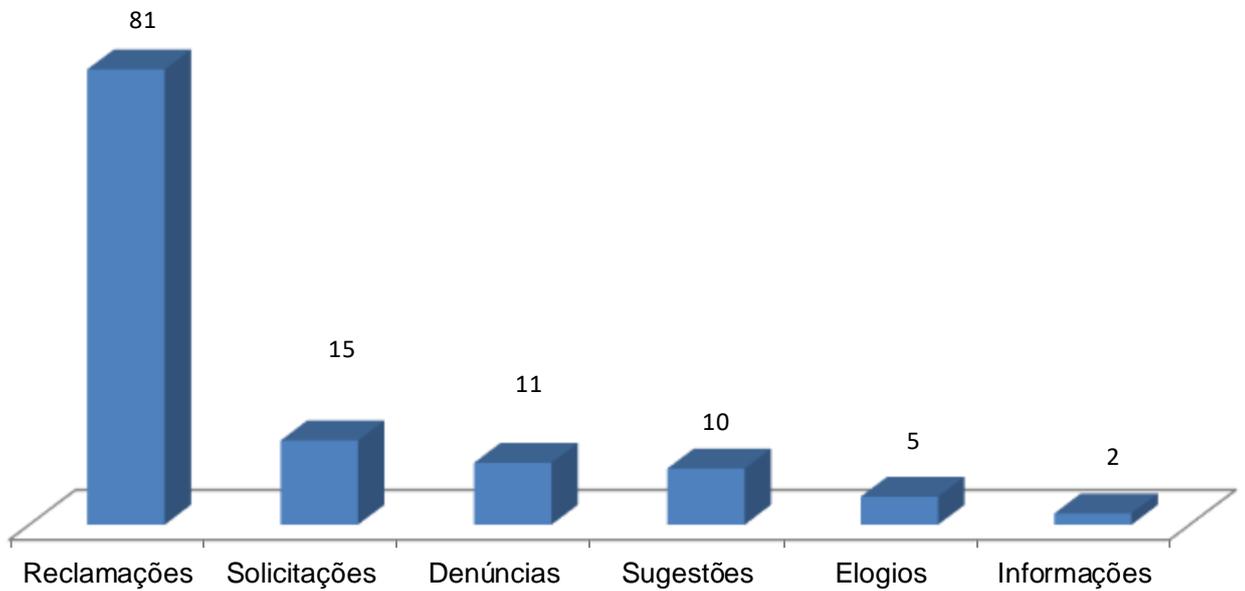
Diretoria Técnica



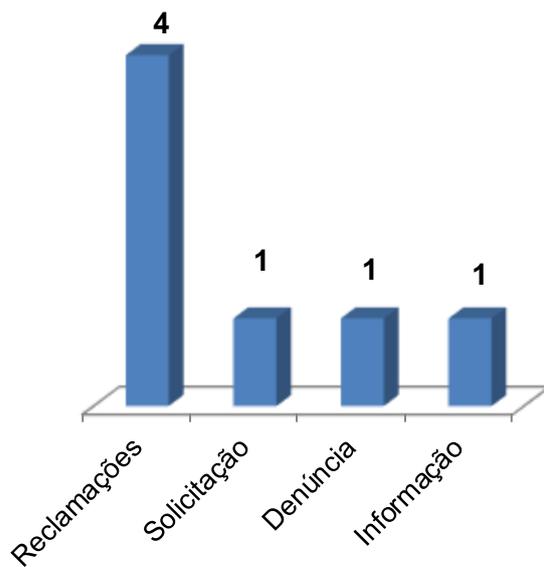
Diretoria Clínica



Diretoria Administrativo Financeira



Diretoria Presidência



Diretoria de Ensino e Pesquisa

