



OUVIDORIA

**RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÃO
QUADRIMESTRE SETEMBRO A DEZEMBRO**

MANAUS/AM

2022



APRESENTAÇÃO

O presente relatório refere-se ao quadrimestre de Setembro a Dezembro de 2022 da Fundação Hospitalar de Hematologia e Hemoterapia do Amazonas e tem por objetivo apresentar dados quantitativos e qualitativos das demandas recebidas durante o quadrimestre, o resultado das manifestações registradas pela Ouvidoria e o tratamento a elas empregados no período de 01/09/2022 a 31/12/2022.

RESULTADOS

1. Distribuição de Demandas

A ouvidoria da Fundação Hospitalar de Hematologia e Hemoterapia do Amazonas registrou 233 atendimentos gerais no quadrimestre de Setembro a Dezembro. A classificação de acordo com o tipo ou natureza das demandas apresentadas no gráfico 01 mostra o tipo de manifestações mais freqüentes, neste período foram: 122 reclamações, 41 solicitações, 35 elogios, 29 sugestões, 05 denúncias e 01 informação.

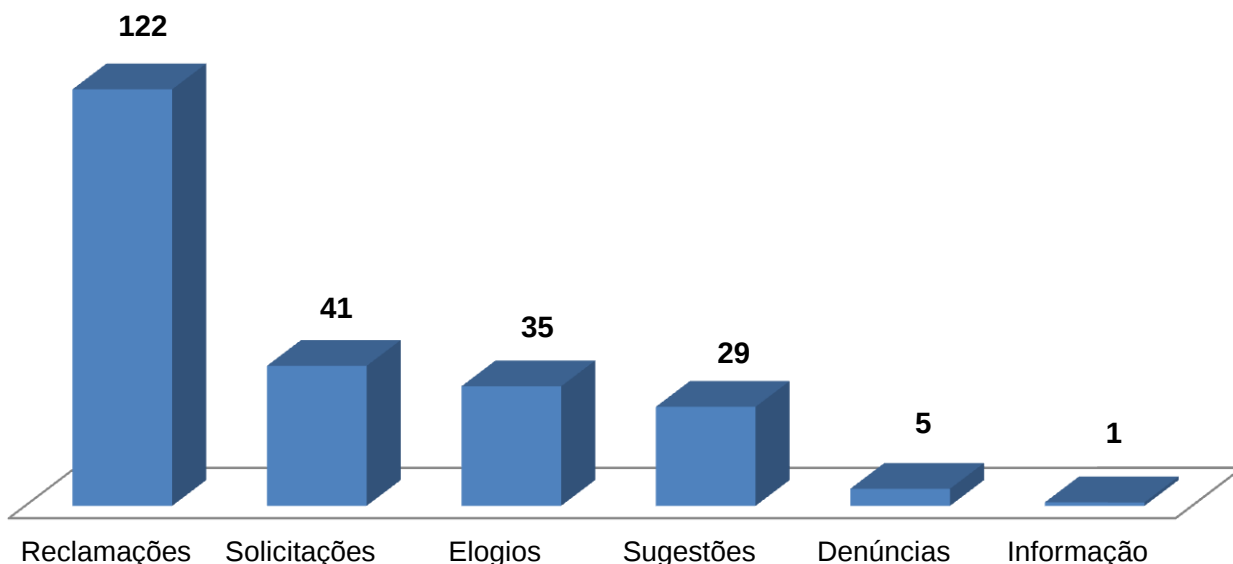


Gráfico 01. Tipo de manifestação recebida na ouvidoria da Fundação Hemoam

2. Distribuição por meio de Contato

Neste quadrimestre de Setembro a Dezembro foram registradas 106 manifestações através de caixa de sugestões, 65 manifestações presenciais, 20 manifestações pelo site, 17 manifestações através da pesquisa de satisfação, 09 manifestações pelo e-mail, 09 manifestações pelo E-sic, 06 manifestações via Whatsapp e 01 manifestações por telefone.

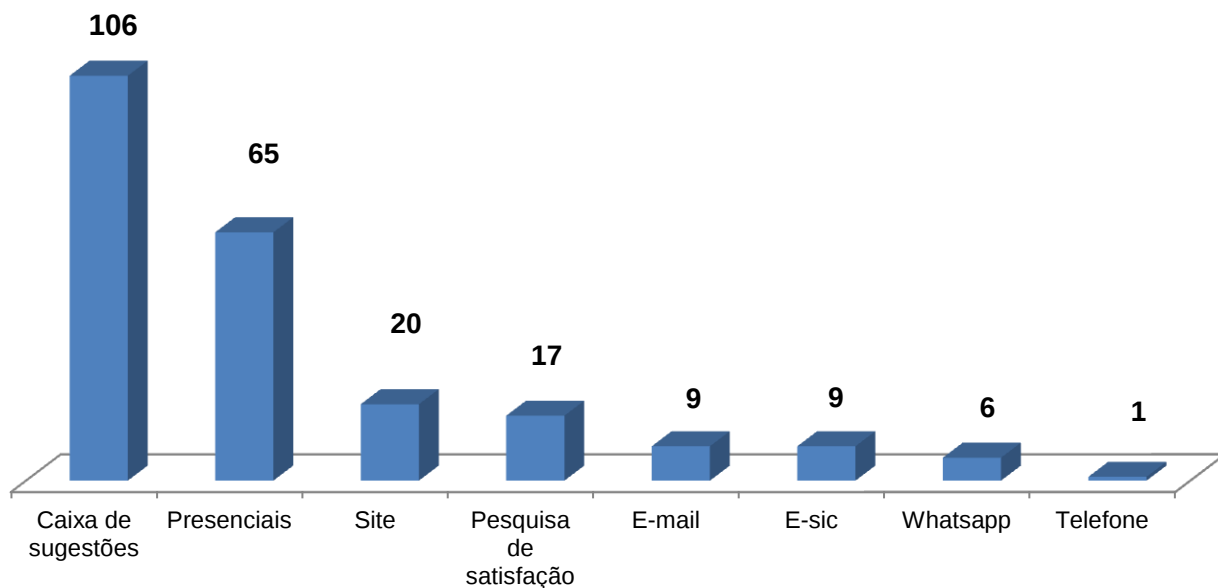


Gráfico 02. Distribuição por meio de contato na Ouvidoria da Fundação Hemoam

3. Distribuição das demandas por diretorias

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

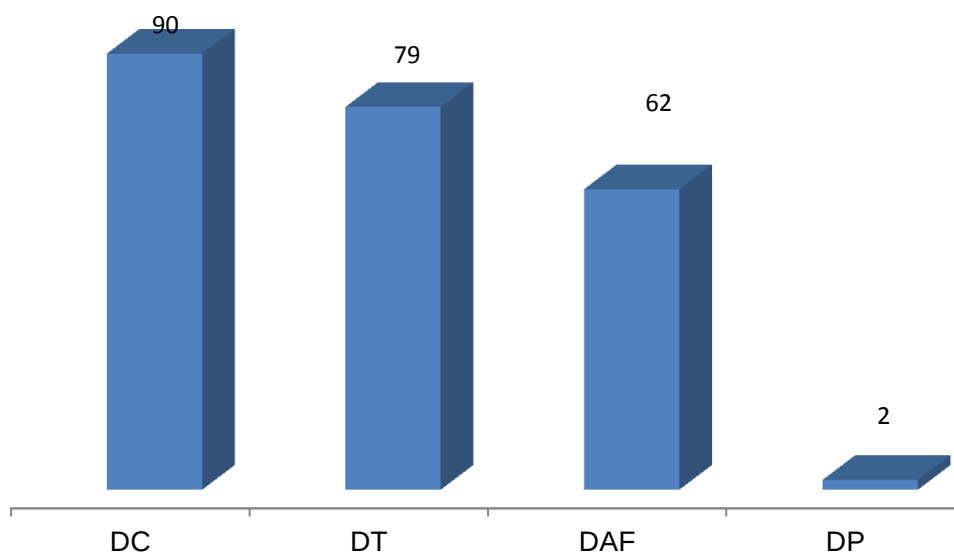
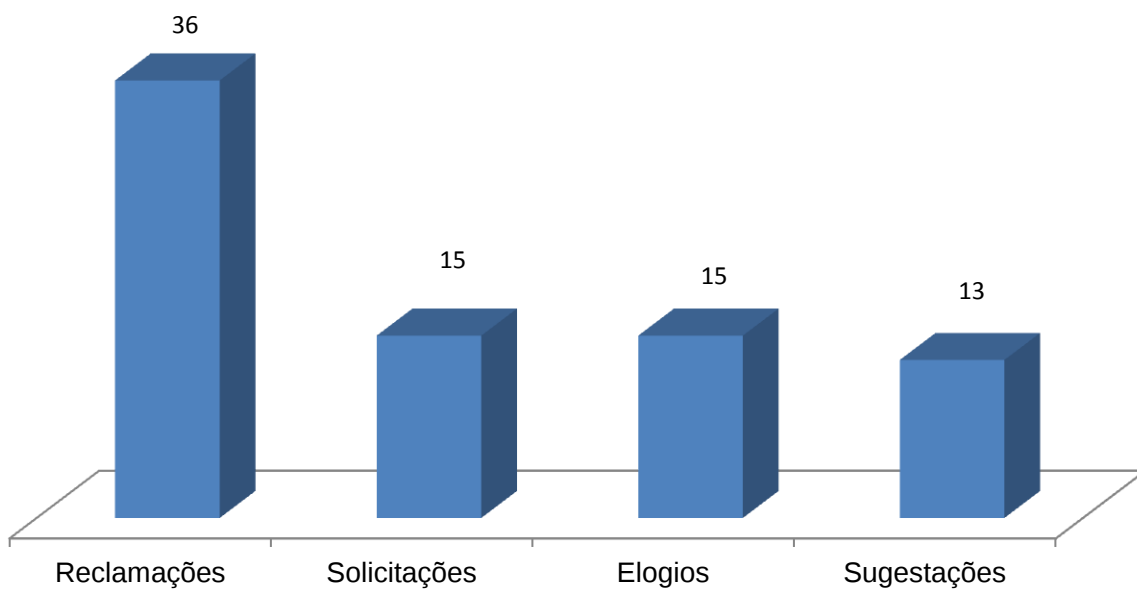


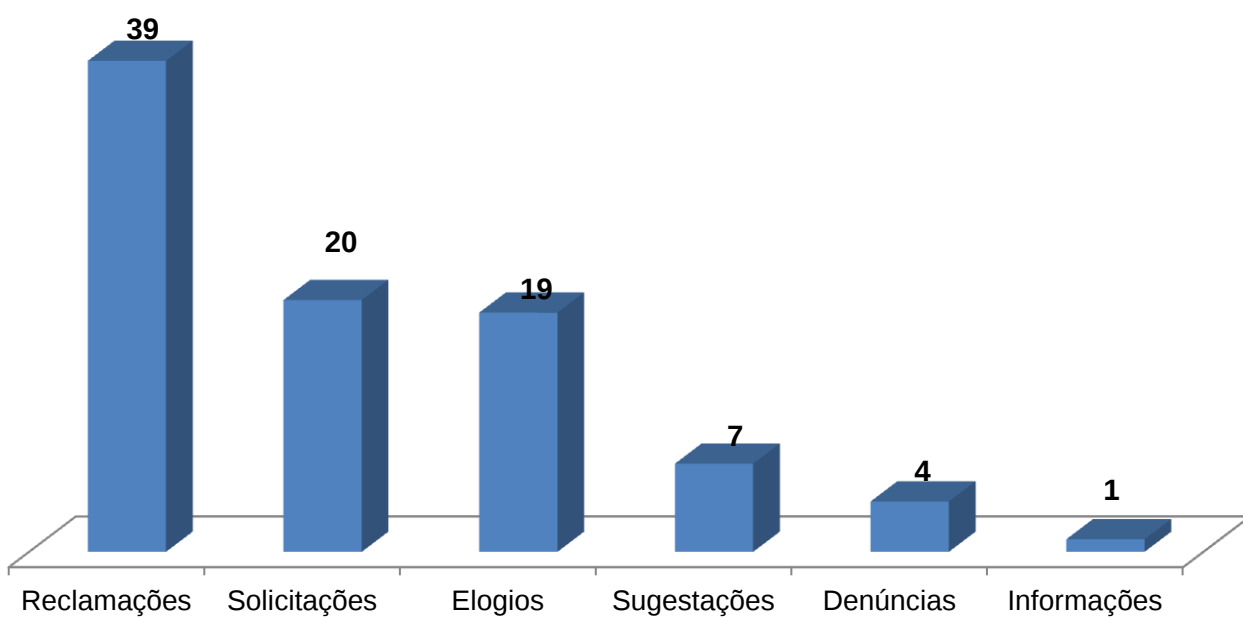
Gráfico 03. Distribuição das demandas por diretorias

4. Quantitativo de manifestações por diretorias

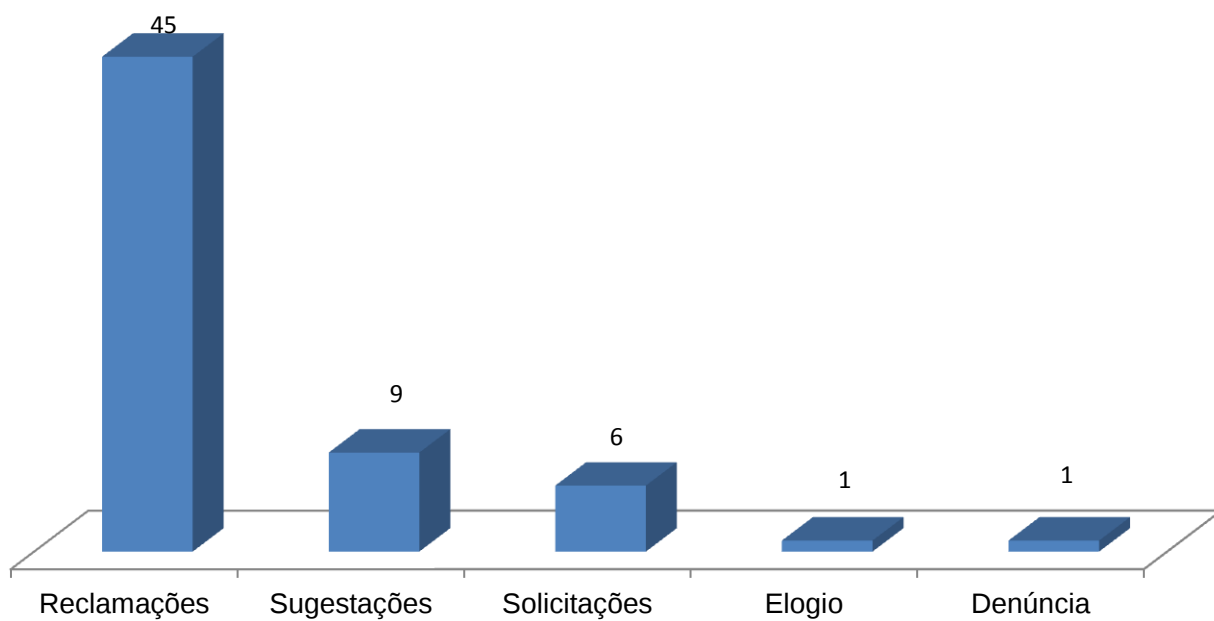
Diretoria Técnica



Diretoria Clínica



Diretoria Administrativa Financeiro



Diretoria Presidência

