

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
Miriam Lúcia de Araújo

ELABORAÇÃO:

Henrique da Silva da Costa
(Estagiário da Ouvidoria)

Fundação Hospitalar de Hematologia e Hemoterapia do Amazonas

Relatório de Gestão Ouvidoria Hemoam

2023

Manaus/AM

Apresentação

A Ouvidoria da Fundação Hospitalar de Hematologia e Hemoterapia do Amazonas apresenta seu relatório Quadrimestral de gestão, contendo os resultados obtidos referente ao ano 2023.

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>

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

Atendimentos

Em 2023, a Ouvidoria da Fundação Hemoam recebeu **591 (quinhentos e noventa e uma)** manifestações, **384 (trezentos e oitenta e quatro)** via caixa de sugestões, **31 (trinta e uma)** presencialmente, **86 (oitenta e seis)** via site da Fundação Hemoam, **26 (vinte e seis)** via Fala.Br, **19 (dezenove)** via E-sic, **23 (vinte e três)** via E-mail **22 (vinte e duas)** via Whatsapp.

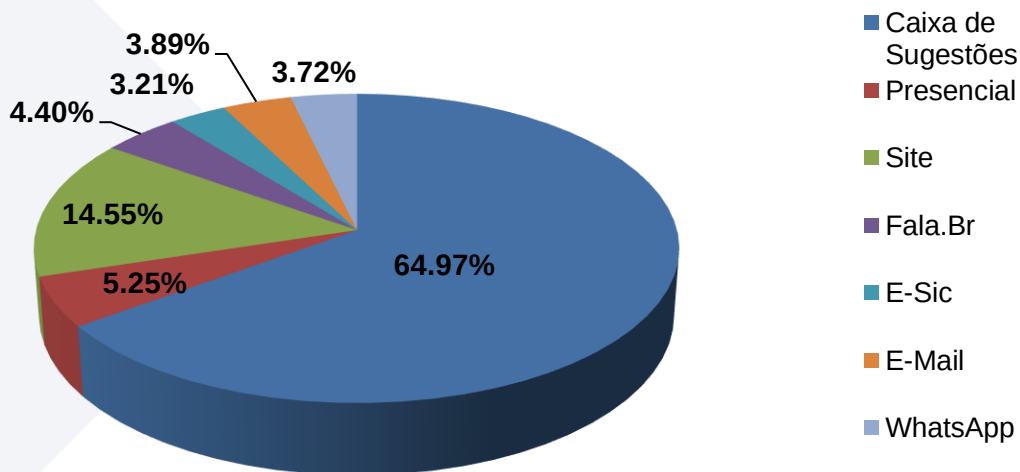


Gráfico 1 – Quantidade de demandas apresentadas à Ouvidoria, por meio dos canais da Ouvidoria

Tipo	Quantidade	%
Reclamação	277	46,87%
Elogio	125	21,15%
Solicitação	76	12,86%
Sugestão	72	12,18%
Denúncia	10	1,69%
Informação	31	5,25%

Tipo	DC	%	DT	%	DAF	%	DEP	%	DP	%
Reclamação	106	52,48%	102	36,04%	68	70,83%	-	-	1	12,50%
Elogio	51	25,25%	67	23,67%	06	6,25%	-	-	1	12,50%
Solicitação	23	11,39%	37	13,07%	09	9,38%	02	100%	5	62,50%
Sugestão	09	4,46%	56	19,79%	06	6,25%	-	-	1	12,50%
Denúncia	06	2,97%	02	0,71%	02	2,08%	-	-	-	-
Informação	07	3,47%	19	6,71%	05	5,21%	-	-	-	-
Total	202	100%	283	100%	96	100%	02	100%	08	100%

Manifestações

As Manifestações apresentadas à Ouvidoria por meio das **caixas de sugestões**, no total de **384 (trezentos e oitenta e quatro)**, observou-se que **137 (cento e trinta e sete)** foram destinadas à Diretoria Clínica/DC, **186 (cento e oitenta e seis)** foram destinadas à Diretoria Técnica/DT, **60 (sessenta)** foram destinadas à Diretoria Administrativo Financeira/DAF e **01 (uma)** à Diretoria Presidente/DP.

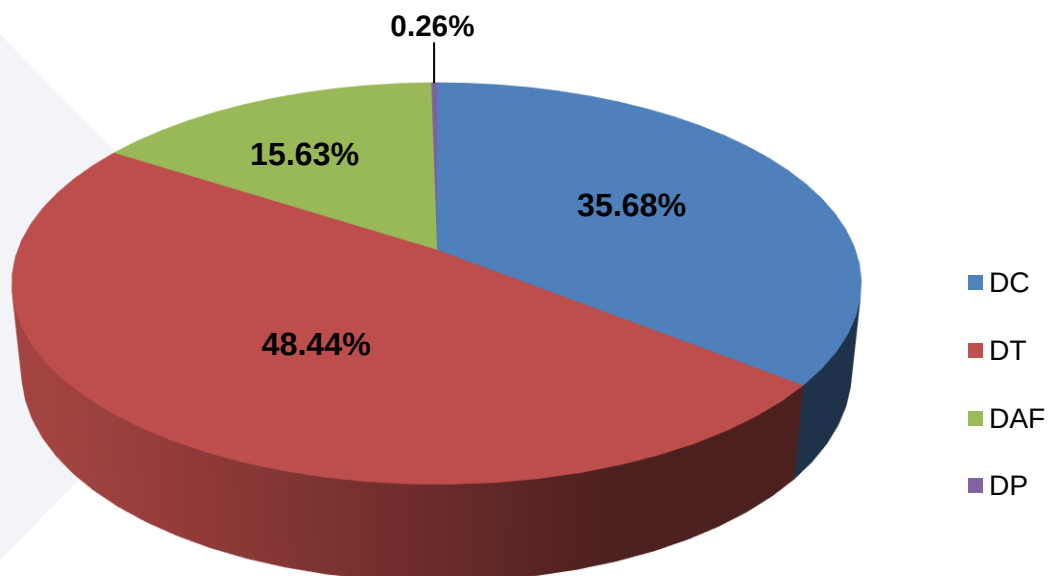


Gráfico 2 – Quantidade de demandas apresentadas à Ouvidoria, por meio das caixas de sugestões.

Tipo	Quantidade	%
Reclamação	201	52,34%
Elogio	112	29,17%
Solicitação	09	2,34%
Sugestão	59	15,36%
Denúncia	03	0,78%

Tipo	DC	%	DT	%	DAF	%	DP	%
Reclamação	81	59,12%	70	37,63%	50	83,33%	-	-
Elogio	45	32,85%	63	33,87%	03	5,00%	01	100%
Solicitação	02	1,46%	06	3,23%	01	1,67%	-	-
Sugestão	09	6,57%	46	24,73%	04	6,67%	-	-
Denúncia	-	-	01	0,54%	02	3,33%	-	-

As Manifestações apresentadas à Ouvidoria por meio **presencialmente**, no total de **31 (trinta e uma)**, observou-se que, **09 (três)** foram destinadas à Diretoria Clínica/DC, **19 (dezenove)** foram destinadas à Diretoria Técnica/DT e **03 (três)** à Diretoria Administrativo Financeira.

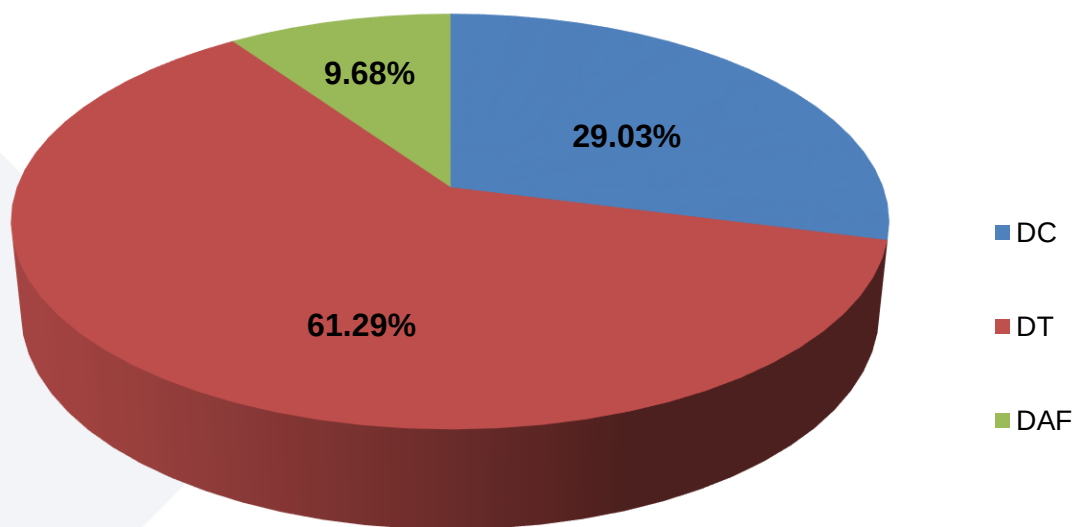


Gráfico 03 – Quantidade de demandas apresentadas à Ouvidoria, por meio presencialmente.

Tipo	Quantidade	%
Reclamação	18	58,06%
Elogio	04	12,90%
Solicitação	02	9,45%
Sugestão	02	9,45%
Denúncia	05	16,13%

Tipo	DC	%	DT	%	DAF	%
Reclamação	05	55,56%	11	57,89%	02	66,67%
Elogio	01	11,11%	03	15,79%	-	-
Solicitação	-	-	02	10,53%	-	-
Sugestão	-	-	01	5,26%	01	33,33%
Denúncia	03	33,33%	02	10,53%	-	-

As Manifestações apresentadas à Ouvidoria por meio do **Site** da Fundação Hemoam, no total de **86 (oitenta e seis)**, observou-se que **21 (vinte e uma)** foram destinadas à Diretoria Clínica/DC, **41 (quarenta e uma)** foram destinadas à Diretoria Técnica/DT, **09 (dezenove)** à Diretoria Administrativo Financeira/DAF, **01 (uma)** à Diretoria de Ensino e Pesquisa/DEP e **04 (quatro)** à Diretoria Presidente/DP.

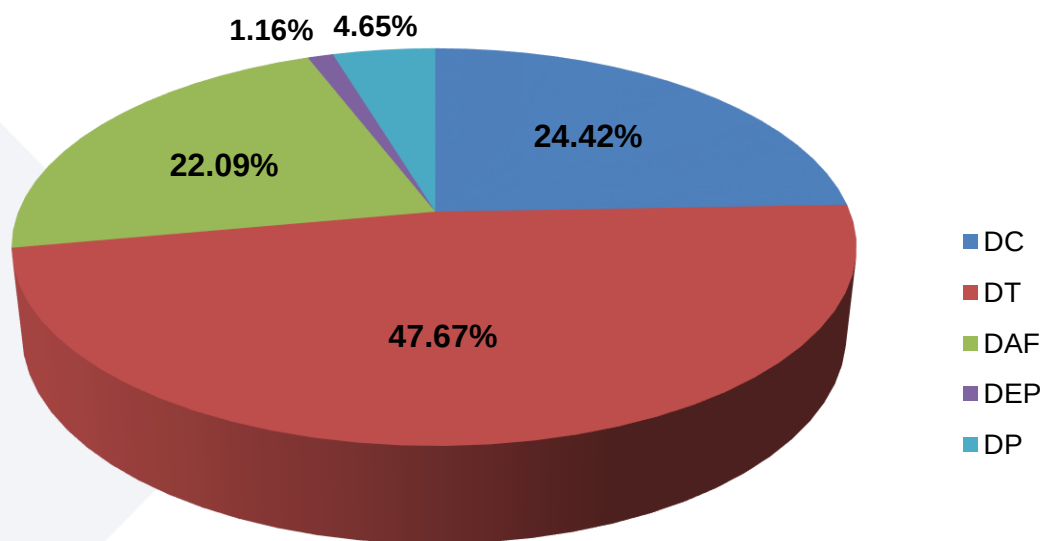


Gráfico 04 – Quantidade de demandas apresentadas à Ouvidoria, por meio do Site da Fundação Hemoam.

Tipo	Quantidade	%
Reclamação	31	36,05%
Elogio	04	4,65%
Solicitação	28	32,56%
Sugestão	06	9,98%
Denúncia	01	1,16%
Informação	16	18,60%

Tipo	DC	%	DT	%	DAF	%	DEP	%	DP	%
Reclamação	11	52,38%	11	26,83%	08	42,11%	-	-	1	25%
Elogio	-	-	01	2,44%	03	15,79%	-	-	-	-
Solicitação	06	28,57%	14	34,15%	05	26,32%	1	100%	2	50%
Sugestão	-	-	05	12,20%	-	-	-	-	1	25%
Denúncia	1	4,76%	-	-	-	-	-	-	-	-
Informação	3	14,29%	10	24,39%	03	15,79%	-	-	-	-

As Manifestações apresentadas à Ouvidoria por meio do **E-Sic**, no total de **19 (dezenove)**, observou-se que **07 (sete)** foram destinadas à Diretoria Clínica/DC, **09 (nove)** foram destinadas à Diretoria Técnica/DT, **01 (uma)** à Diretoria Administrativo Financeira/DAF, **01 (uma)** à Diretoria de Ensino e Pesquisa e **01 (uma)** à Diretoria Presidente.

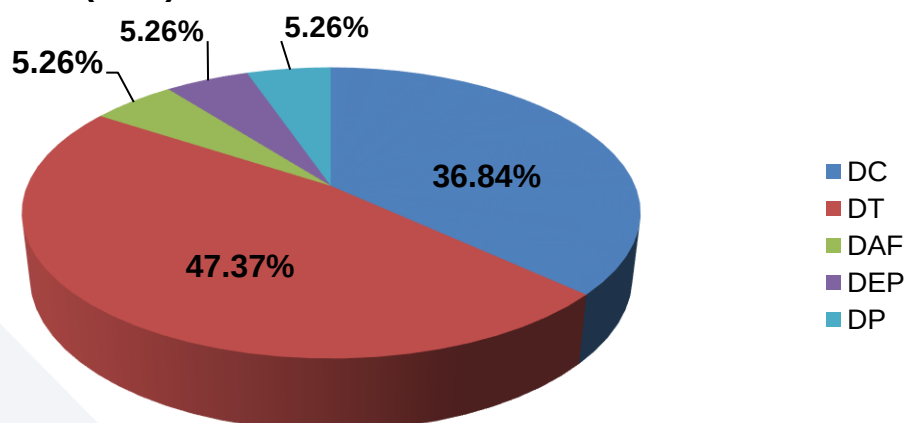


Gráfico 05 – Quantidade de demandas apresentadas à Ouvidoria, por meio do E-Sic.

Tipo	Quantidade	%
Solicitação	17	89,47%
Informação	02	10,53%

Tipo	DC	%	DT	%	DAF	%	DEP	%	DP	%
Solicitação	07	100%	07	77,78%	01	100%	01	100%	01	100%
Informação	-	-	02	22,22%	-	-	-	-	-	-

As Manifestações apresentadas à Ouvidoria por meio do **Fala.Br**, no total de **26 (vinte e seis)**, observou-se que **11 (onze)** foram destinadas à Diretoria Clínica/DC, **10 (dez)** foram destinadas à Diretoria Técnica/DT e **05 (cinco)** à Diretoria Administrativo Financeira/DAF.

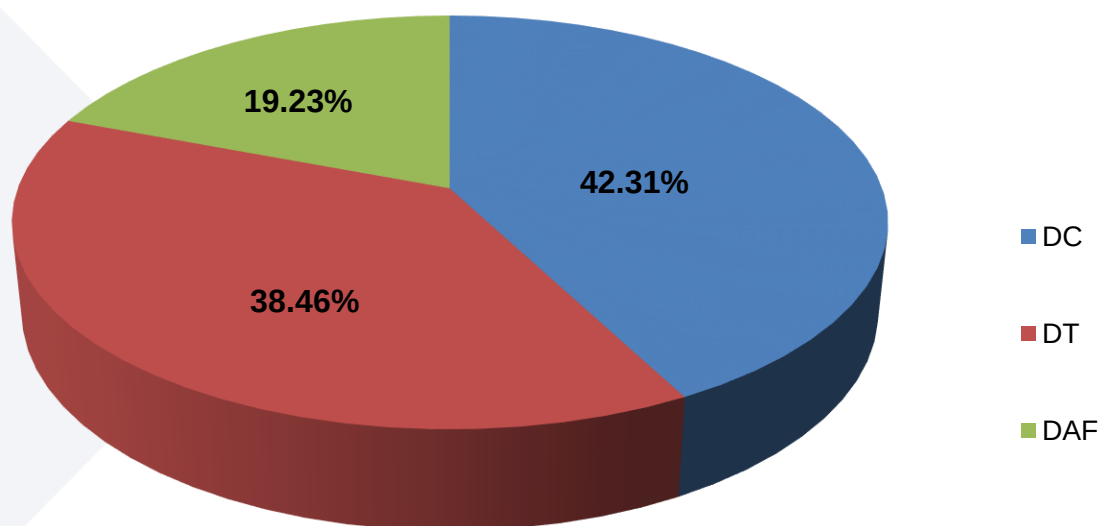


Gráfico 06 – Quantidade de demandas apresentadas à Ouvidoria, por meio do Fala.Br

Tipo	Quantidade	%
Reclamação	12	46,15%
Elogio	02	7,69%
Solicitação	05	19,23%
Sugestão	04	15,38%
Denúncia	01	3,85%
Informação	02	7,69%

Tipo	DC	%	DT	%	DAF	%
Reclamação	05	45,45%	04	40%	03	60%
Elogio	02	18,18%	-	-	-	-
Solicitação	02	18,18%	02	20%	01	20%
Sugestão	-	-	03	30%	01	20%
Denúncia	01	9,09%	-	-	-	-
Informação	01	9,09%	01	10%	-	-

As Manifestações apresentadas à Ouvidoria por meio do **E-mail**, no total de **23 (vinte e três)**, observou-se que **09 (nove)** foram destinadas à Diretoria Clínica/DC, **07 (sete)** à Diretoria Técnica/DT, **05 (cinco)** à Diretoria Administrativo Financeira/DAF e **02 (duas)** à Diretoria Presidente/DP.

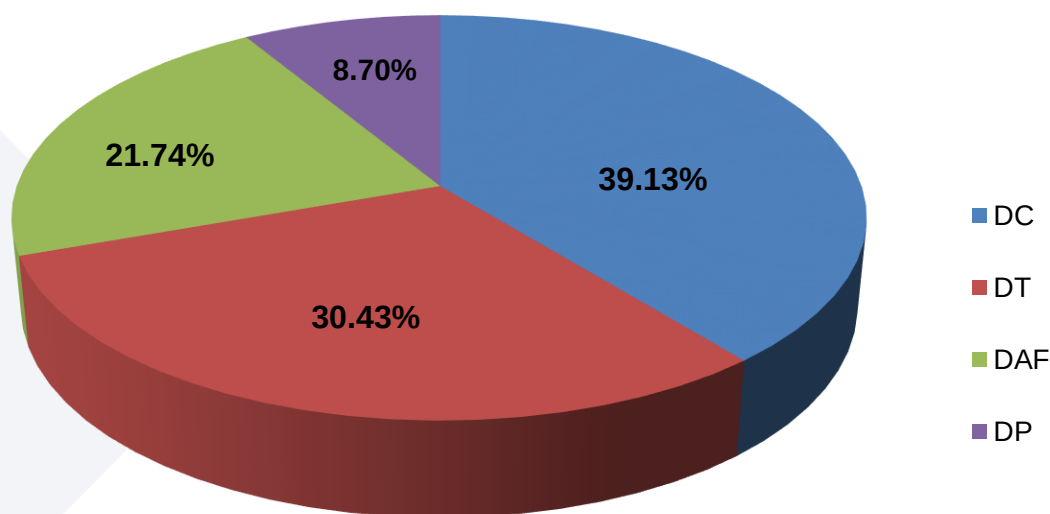


Gráfico 07 – Quantidade de demandas apresentadas à Ouvidoria, por meio do E-mail.

Tipo	Quantidade	%
Reclamação	08	34,78%
Solicitação	09	39,13%
Denúncia	03	13,04%
Informação	03	13,04%

Tipo	DC	%	DT	%	DAF	%	DP	%
Reclamação	03	33,33%	03	42,86%	02	40%	-	-
Solicitação	04	44,44%	02	28,57%	01	20%	02	100%
Denúncia	01	11,11%	-	-	02	40%	-	-
Informação	01	11,11%	02	28,57%	-	-	-	-

As Manifestações apresentadas à Ouvidoria por meio do **WhatsApp**, no total de **22 (vinte e duas)**, observou-se que **08 (oito)** foram destinadas à Diretoria Clínica/DC, **11 (onze)** à Diretoria Técnica/DT e **03 (três)** à Diretoria Administrativo Financeira/DAF.

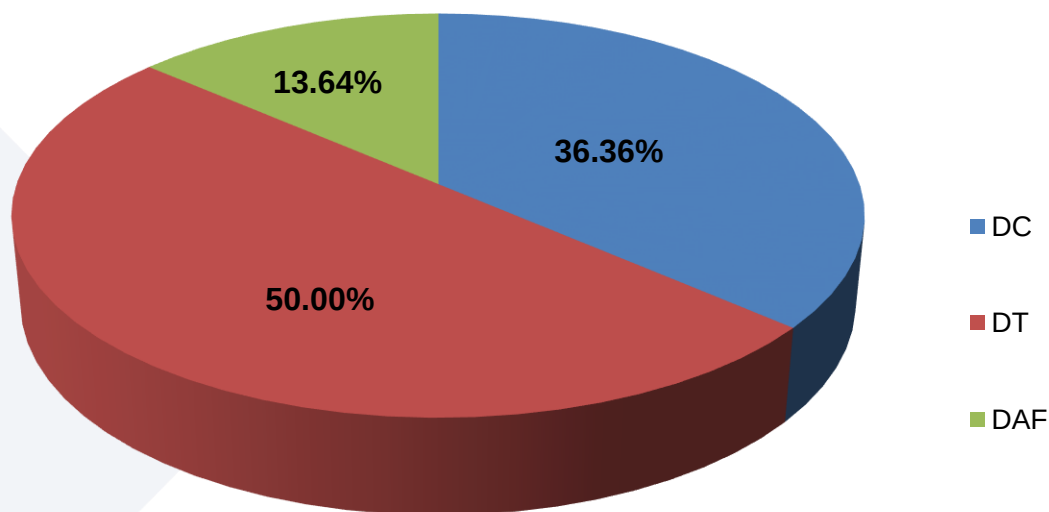


Gráfico 08 – Quantidade de demandas apresentadas à Ouvidoria, por meio do Whatsapp.

Tipo	Quantidade	%
Reclamação	07	31,82%
Elogio	03	13,64%
Solicitação	06	27,27%
Sugestão	01	4,55%
Informação	05	22,73%

Tipo	DC	%	DT	%	DAF	%
Reclamação	01	12,50%	03	27,27%	03	100%
Elogio	03	37,50%	-	-	-	-
Solicitação	02	25,00%	04	36,36%	-	-
Sugestão	-	-	01	9,09%	-	-
Informação	02	25,00%	03	27,27%	-	-

Tempo de Resposta das manifestações

As demandas recebidas pelos canais de comunicação da ouvidoria do Hemoam são encaminhadas de forma imediata as diretorias competentes para análises, providências e respostas no prazo de 15 (quinze) dias úteis.

As demandas mais simples recebidas são resolvidas de imediato, em geral, no momento do atendimento ou no mesmo dia, quando se tem a necessidade de obter alguma orientação com os setores responsáveis pela informação.

Em relação as demandas mais complexas, essas são encaminhadas via SIGED (Sistema Integrado de Gestão Eletrônica de Documentos) para as diretorias competentes.

Em 2023, a Ouvidoria da Fundação Hemoam recebeu **591 (quinhentos e noventa e uma)** manifestações, observe-se que **431 (quatrocentos e trinta e uma)** foram respondidas no prazo, **143 (cento e quarenta e três)** fora do prazo e **17 (dezesete)** não foram respondidas pela área responsável até o momento.

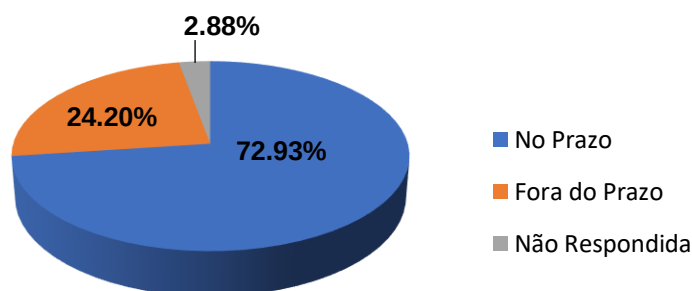


Gráfico 09 – Tempo de respostas das manifestações

Em 2023, a Ouvidoria da Fundação Hemoam encaminhou à Diretoria Clínica/DC **202 (duzentos e duas)** manifestações, observe-se que **159 (cento e cinquenta e nove)** foram respondidas no prazo, **39 (trinta e nove)** fora do prazo e **04 (quatro)** ainda não foram respondidas pela área responsável até o momento.

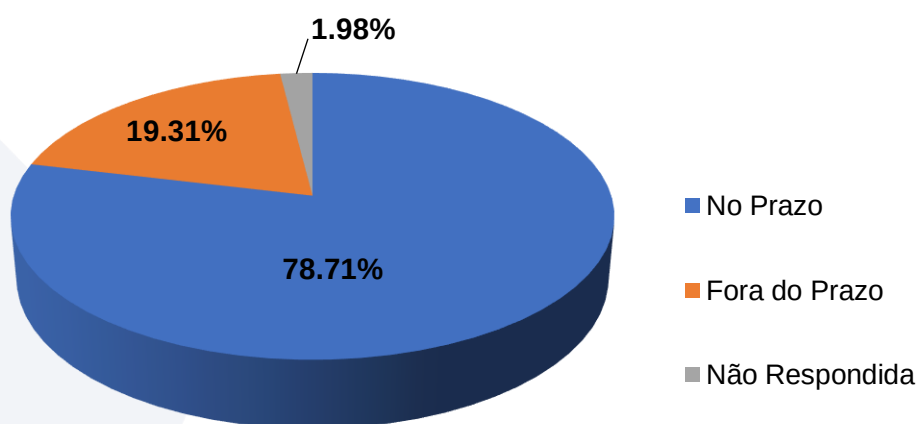


Gráfico 10 – Tempo de respostas das manifestações encaminhadas à Diretoria Clínica/DC.

Em 2023, a Ouvidoria da Fundação Hemoam encaminhou à Diretoria Técnica/DT **283 (duzentos e oitenta e três)** manifestações, observe-se que **204 (duzentos e quatro)** foram respondidas no prazo, **74 (setenta e quatro)** fora do prazo e **05 (cinco)** ainda não foram respondidas pela área responsável até o momento.

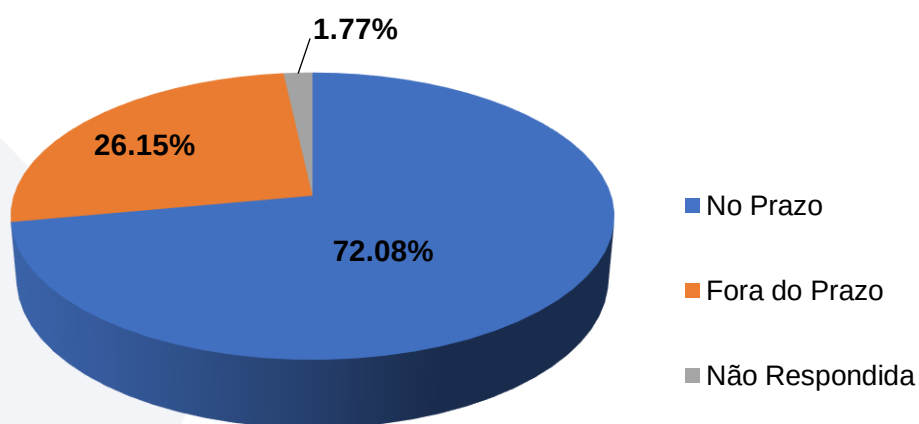


Gráfico 11 – Tempo de respostas das manifestações encaminhadas à Diretoria Técnica/DT.

Em 2023, a Ouvidoria da Fundação Hemoam encaminhou à Diretoria Administrativo Financeira/DAF **96 (noventa e seis)** manifestações, observe-se que **61 (sessenta e uma)** foram respondidas no prazo, **27 (vinte e sete)** fora do prazo e **08 (oito)** ainda não foram respondidas pela área responsável até o momento.

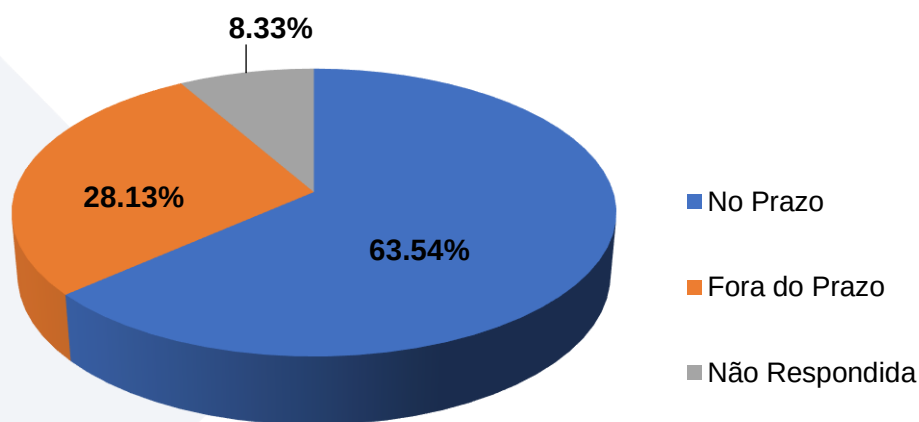


Gráfico 12 – Tempo de respostas das manifestações encaminhadas à Diretoria Administrativo Financeira/DAF.

Em 2023, a Ouvidoria da Fundação Hemoam encaminhou à Diretoria de Ensino e Pesquisa/DEP **08 (oito)** manifestações, observe-se que **02 (seis)** foram respondidas no prazo e **02 (duas)** fora do prazo.

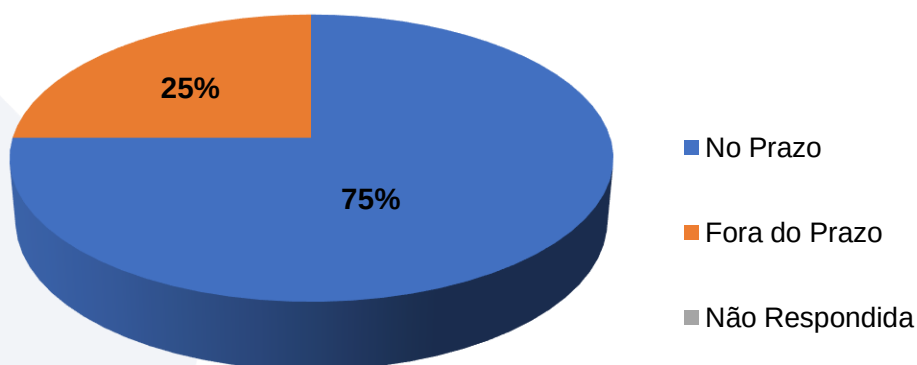


Gráfico 13 – Tempo de respostas das manifestações encaminhadas à Diretoria de Ensino e Pesquisa/DEP.

Em 2023, a Ouvidoria da Fundação Hemoam encaminhou à Diretoria Presidência/DP **2 (duas)** manifestações, observe-se que **01 (uma)** foi respondida no prazo e **01 (uma)** fora do prazo.

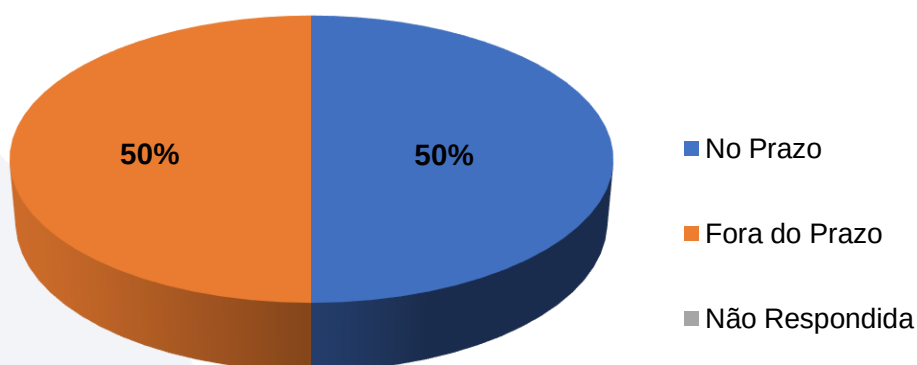


Gráfico 14 – Tempo de respostas das manifestações encaminhadas à Diretoria Presidência/DP.