



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

OUVIDORIA FUNDAÇÃO HEMOAM

Hemoam.am.gov.br
Twitter.com/fhemoam
Facebook.com/hemoam
Instagram/hemoam

presidencia@hemoam.am.gov.br
Fone: (92) 3655-0100
Certificação ISO 9001:2015
Avenida Constantino Nery, 4397 –
Chapada - Manaus - AM



DIRETORA PRESIDENTE:

Maria do Perpétuo Socorro Sampaio Carvalho

SUBGERÊNCIA 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

1º Quadrimestre/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 1º Quadrimestre de 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>

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

Atendimentos

No 1º quadrimestre/2023, a Ouvidoria da Fundação Hemoam recebeu **221 (duzentos e vinte e uma)** manifestações, **136 (cento e trinta e seis)** via caixa de sugestões, **21 (vinte e uma)** presencialmente, **24 (vinte e quatro)** via site da Fundação Hemoam, **10 (dez)** via Whatsapp, **13 (treze)** via Fala.Br, **09 (nove)** via E-sic, **08 (oito)** via E-mail.

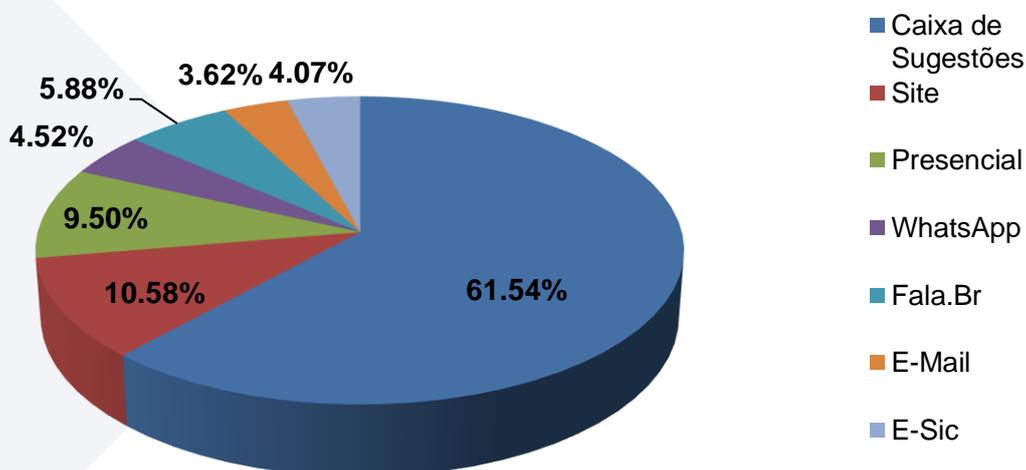


Gráfico 1 – Quantidade de demandas apresentadas à Ouvidoria, por meio dos canais da Ouvidoria



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Tipo	Quantidade	%
Reclamação	93	42,08%
Elogio	62	28,05%
Solicitação	32	14,48%
Sugestão	21	9,50%
Denúncia	04	1,81%
Informação	09	4,07%

Tipo	DC	%	DT	%	DAF	%	DP	%
Reclamação	40	50,63%	40	35,40%	13	48,15%	-	-
Elogio	25	31,65%	34	30,09%	03	11,11%	-	-
Solicitação	05	6,33%	19	16,81%	06	22,22%	02	100%
Sugestão	04	5,06%	14	12,39%	03	11,11%	-	-
Denúncia	01	1,27%	02	1,77%	01	3,70%	-	-
Informação	04	5,06%	04	3,54%	01	3,70%	-	-
Total	79	100%	113	100%	27	100%	02	100%

Manifestações

As Manifestações apresentadas à Ouvidoria por meio das **caixas de sugestões**, no total de **136 (cento e trinta e seis)**, observou-se que **56 (cinquenta e seis)** foram destinadas à Diretoria Clínica/DC, **68 (sessenta e oito)** foram destinadas à Diretoria Técnica/DT e **12 (doze)** à Diretoria Administrativo Financeira/DAF.

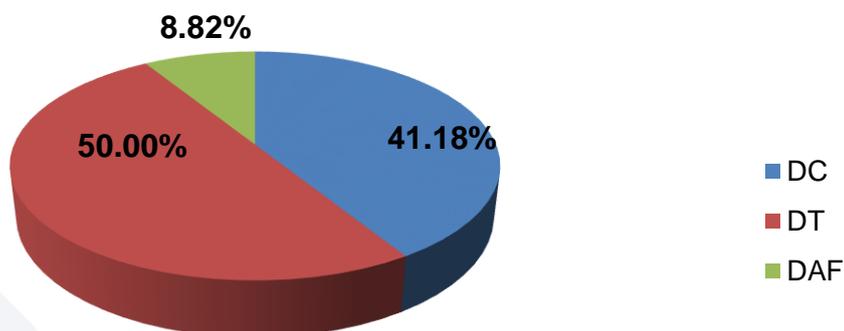


Gráfico 2 – Quantidade de demandas apresentadas à Ouvidoria, por meio das caixas de sugestões.

Tipo	Quantidade	%
Reclamação	63	46,32%
Elogio	53	38,97%
Solicitação	03	2,21%
Sugestão	16	11,76%
Informação	01	0,74%

Tipo	DC	%	DT	%	DAF	%
Reclamação	31	55,36%	24	35,29%	08	66,67%
Elogio	20	35,71%	31	45,59%	02	16,67%
Solicitação	01	1,79%	02	2,94%	-	-
Sugestão	04	7,14%	11	16,18%	01	8,33%
Informação	-	-	-	-	01	8,33%

As Manifestações apresentadas à Ouvidoria por meio do **Site** da Fundação Hemoam, no total de **24 (vinte e quatro)**, observou-se que **04 (quatro)** foram destinadas à Diretoria Clínica/DC, **11 (onze)** foram destinadas à Diretoria Técnica/DT e **09 (nove)** à Diretoria Administrativo Financeira/DAF.

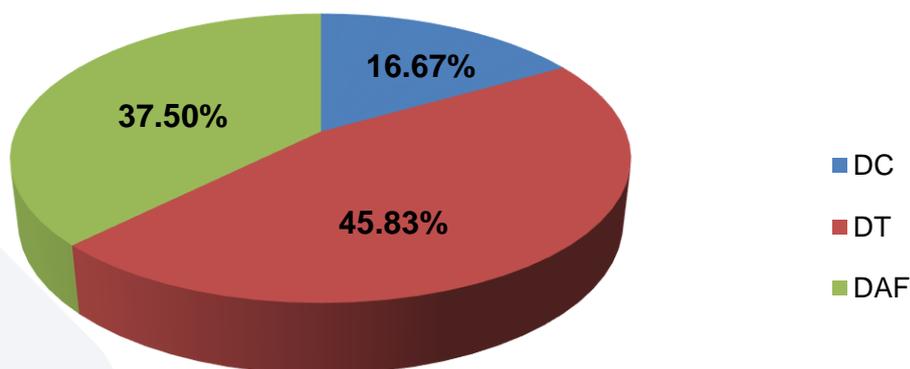


Gráfico 3 – Quantidade de demandas apresentadas à Ouvidoria, por meio do Site da Fundação Hemoam.

Tipo	Quantidade	%
Reclamação	09	37,50%
Elogio	01	4,17%
Solicitação	11	45,83%
Informação	03	12,50%

Tipo	DC	%	DT	%	DAF	%
Reclamação	03	75%	02	18,18%	04	44,44%
Elogio	-	-	-	-	01	11,11%
Solicitação	-	-	07	63,64%	04	44,44%
Informação	01	25%	02	18,18%	-	

As Manifestações apresentadas à Ouvidoria por meio **presencialmente**, no total de **21 (vinte e uma)**, observou-se que, **03 (três)** foram destinadas à Diretoria Clínica/DC, **16 (dezesesseis)** foram destinadas à Diretoria Técnica/DT e **02 (duas)** à Diretoria Administrativo Financeira.

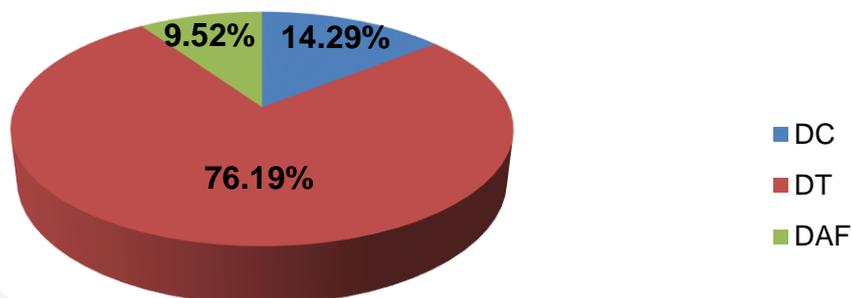


Gráfico 4 – Quantidade de demandas apresentadas à Ouvidoria, por meio presencialmente.

Tipo	Quantidade	%
Reclamação	11	52,38%
Elogio	04	19,05%
Solicitação	02	9,52%
Sugestão	02	9,52%
Denúncia	02	9,52%

Tipo	DC	%	DT	%	DAF	%
Reclamação	02	67,67%	08	50%	01	50%
Elogio	01	33,33%	03	18,75%	-	-
Solicitação	-	-	02	12,50%	-	-
Sugestão	-	-	01	6,25%	01	50%
Denúncia	-	-	02	12,50%	-	-

As Manifestações apresentadas à Ouvidoria por meio do **E-Sic**, no total de **09 (nove)**, observou-se que **02 (duas)** foram destinadas à Diretoria Clínica/DC, **05 (cinco)** foram destinadas à Diretoria Técnica/DT, **01 (uma)** à Diretoria Administrativo Financeira/DAF e **01 (uma)** à Diretoria Presidente.

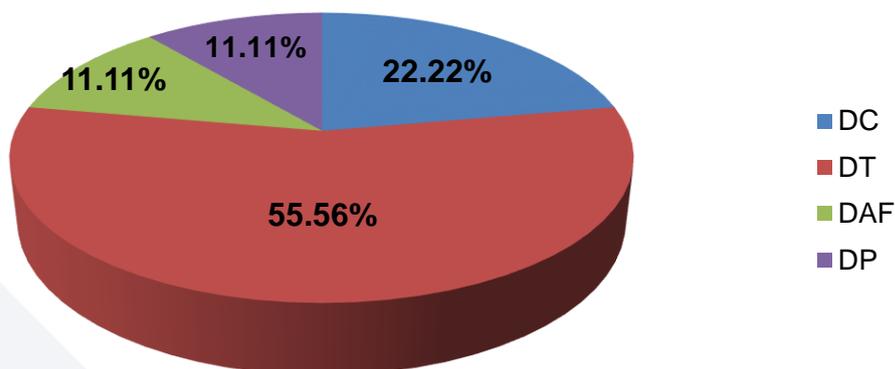


Gráfico 5 – Quantidade de demandas apresentadas à Ouvidoria, por meio do E-Sic.

Tipo	Quantidade	%
Solicitação	09	100%

Tipo	DC	%	DT	%	DAF	%	DP	%
Solicitação	02	22,22%	05	55,56%	01	11,11%	01	11,11%

As Manifestações apresentadas à Ouvidoria por meio do **Fala.Br**, no total de **13 (Treze)**, observou-se que **07 (sete)** foram destinadas à Diretoria Clínica/DC, **05 (cinco)** foram destinadas à Diretoria Técnica/DT e **01 (uma)** à Diretoria Administrativo Financeira/DAF.

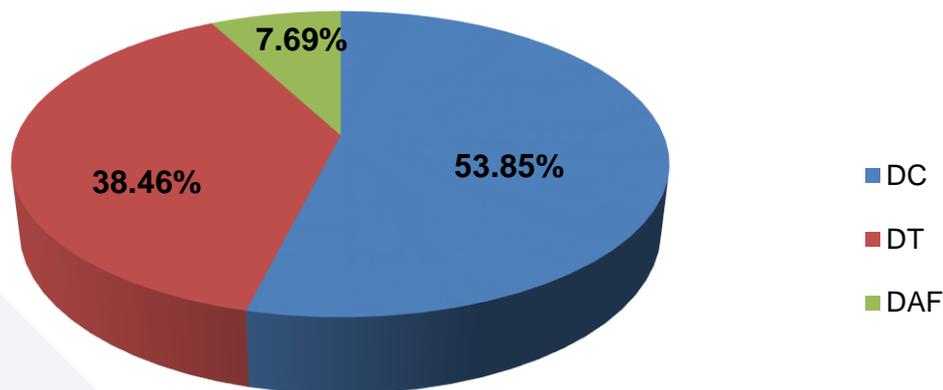


Gráfico 06 – Quantidade de demandas apresentadas à Ouvidoria, por meio do Fala.Br

Tipo	Quantidade	%
Reclamação	06	46,15%
Elogio	02	15,38%
Solicitação	01	7,69%
Sugestão	03	23,08%
Informação	01	7,69%

Tipo	DC	%	DT	%	DAF	%
Reclamação	03	42,86%	03	60,00%	-	-
Elogio	02	28,57%	-	-	-	-
Solicitação	01	14,29%	-	-	-	-
Sugestão	-	-	02	40,00%	01	100%
Informação	01	14,29%				

As Manifestações apresentadas à Ouvidoria por meio do **E-mail**, no total de **08 (oito)**, observou-se que **02 (duas)** foram destinadas à Diretoria Clínica/DC, **03 (três)** à Diretoria Técnica/DT, **01 (uma)** à Diretoria Administrativo Financeira/DAF e **02 (duas)** à Diretoria Presidente/DP.

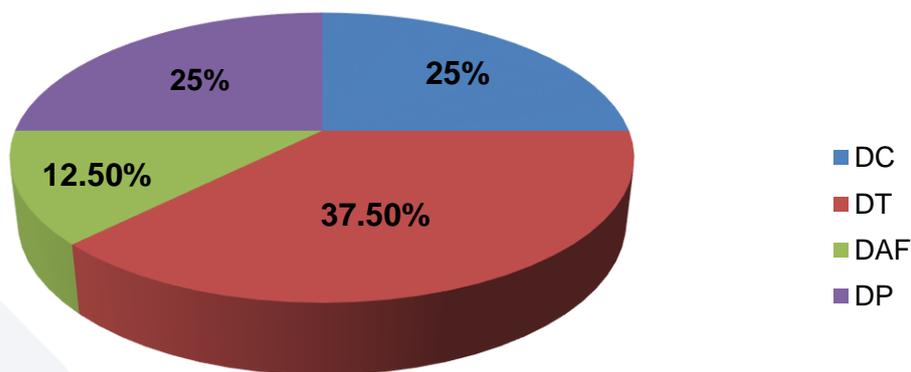


Gráfico 06 – Quantidade de demandas apresentadas à Ouvidoria, por meio do E-mail.

Tipo	Quantidade	%
Reclamação	02	25%
Solicitação	04	50%
Denúncia	02	25%

Tipo	DC	%	DT	%	DAF	%	DP	%
Reclamação	01	50%	01	33,33%	-	-	-	-
Solicitação	-	-	02	66,67%	01	100%	01	50%
Denúncia	01	50%	-	-	-	-	01	50%

As Manifestações apresentadas à Ouvidoria por meio do **Whatsapp**, no total de **10 (dez)**, observou-se que **05 (cinco)** foram destinadas à Diretoria Clínica/DC e **05 (cinco)** à Diretoria Técnica/DT.

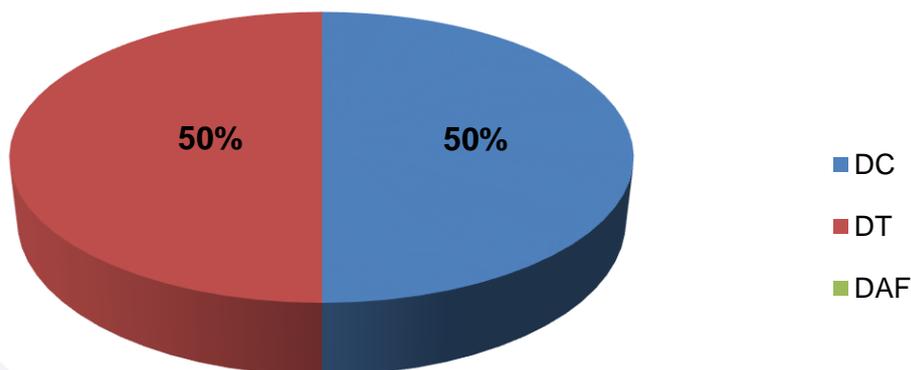


Gráfico 06 – Quantidade de demandas apresentadas à Ouvidoria, por meio do Whatsapp.

Tipo	Quantidade	%
Reclamação	02	20%
Elogio	02	20%
Solicitação	02	20%
Informação	04	40%

Tipo	DC	%	DT	%	DAF	%
Reclamação	-	-	02	40%	-	-
Elogio	02	40%	-	-		
Solicitação	01	20%	01	20%		
Informação	02	40%	02	40%		

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.

No 1º Quadrimestre/2023, a Ouvidoria da Fundação Hemoam recebeu **221 (duzentos e vinte e uma)** manifestações, observe-se que **182 (cento e oitenta e duas)** foram respondidas no prazo, **35 (trinta e cinco)** fora do prazo e **04 (quatro)** não foram respondidas pela área responsável até o momento.

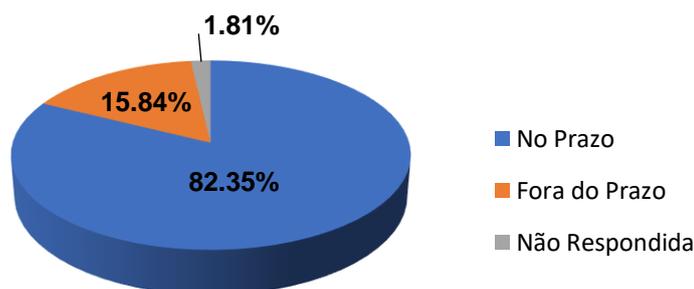


Gráfico 07 – Tempo de respostas das manifestações

No 1º Quadrimestre/2023, a Ouvidoria da Fundação Hemoam encaminhou à Diretoria Clínica/DC **79 (setenta e nove)** manifestações, observe-se que **67 (sessenta e sete)** foram respondidas no prazo, **10 (dez)** fora do prazo e **02 (duas)** não foram respondidas pela área responsável até o momento.

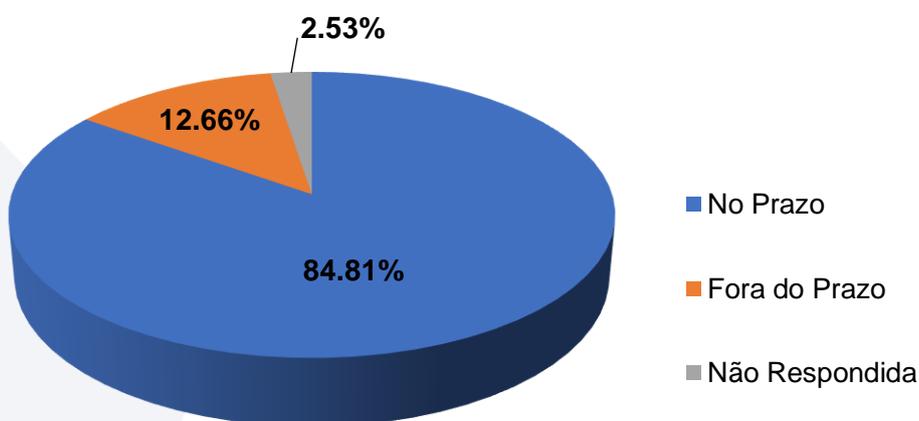


Gráfico 08 – Tempo de respostas das manifestações encaminhadas à Diretoria Clínica/DC.



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

No 1º Quadrimestre/2023, a Ouvidoria da Fundação Hemoam encaminhou à Diretoria Técnica/DT **113 (cento e treze)** manifestações, observe-se que **97 (noventa e sete)** foram respondidas no prazo, **14 (quatorze)** fora do prazo e **02 (duas)** não foram respondidas pela área responsável até o momento.

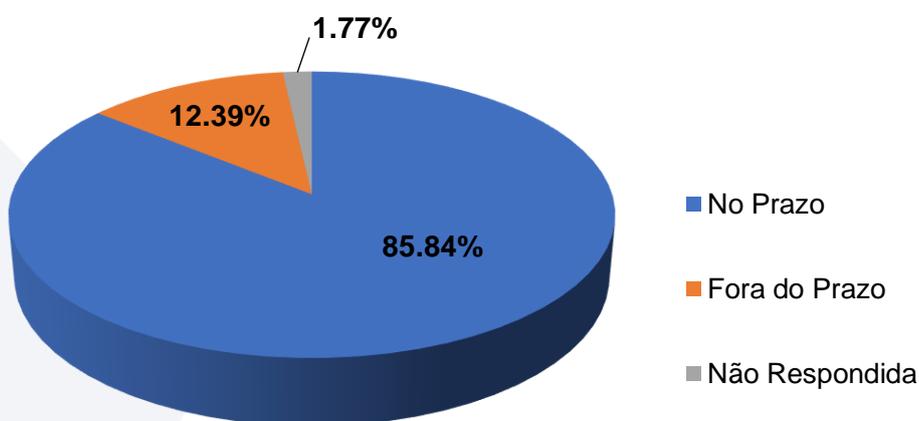


Gráfico 09 – Tempo de respostas das manifestações encaminhadas à Diretoria Técnica/DT.



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

No 1º Quadrimestre/2023, a Ouvidoria da Fundação Hemoam encaminhou à Diretoria Administrativo Financeira/DAF **27 (vinte e sete)** manifestações, observe-se que **16 (dezesesseis)** foram respondidas no prazo, **11 (onze)** fora do prazo.

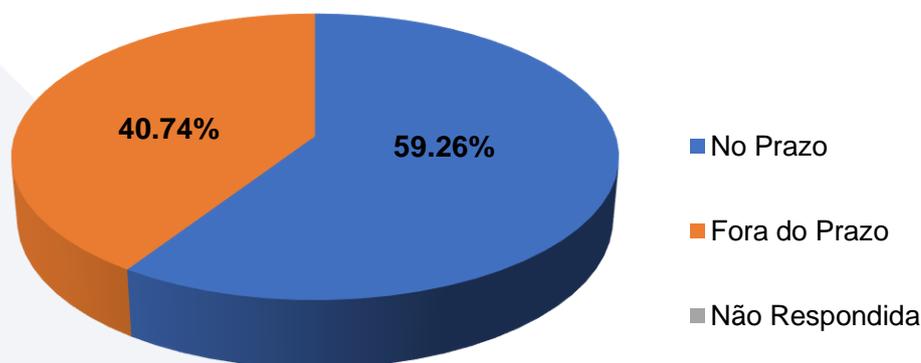


Gráfico 10 – Tempo de respostas das manifestações encaminhadas à Diretoria Administrativo Financeira/DAF.

No 1º Quadrimestre/2023, a Ouvidoria da Fundação Hemoam encaminhou à Diretoria Presidência/DP **2 (duas)** manifestações, observe-se que **02 (duas)** foram respondidas no prazo.

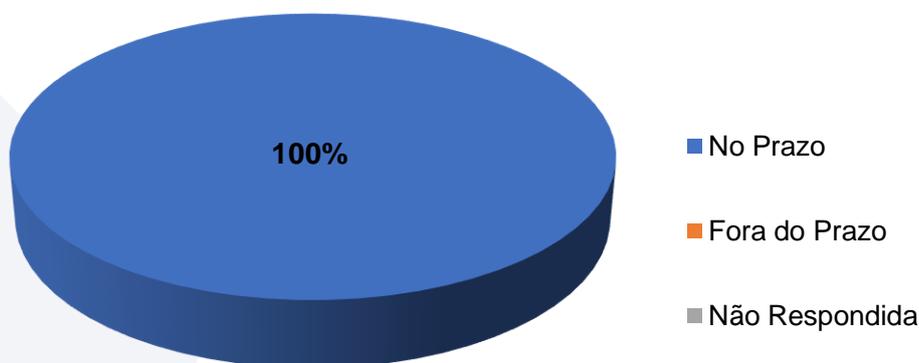


Gráfico 11 – Tempo de respostas das manifestações encaminhadas à Diretoria Presidência/DP.