

OUVIDORIA FUNDAÇÃO HEMOAM

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
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

2º 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 2º 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>

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 2º quadrimestre/2023, a Ouvidoria da Fundação Hemoam recebeu **226 (duzentos e vinte e seis)** manifestações, **155 (cento e cinquenta e cinco)** via caixa de sugestões, **07 (sete)** presencialmente, **37 (trinta e sete)** via site da Fundação Hemoam, **08 (oito)** via Fala.Br, **05 (cinco)** via E-sic, **08 (oito)** via E-mail e **06 (seis)** via Whatsapp.

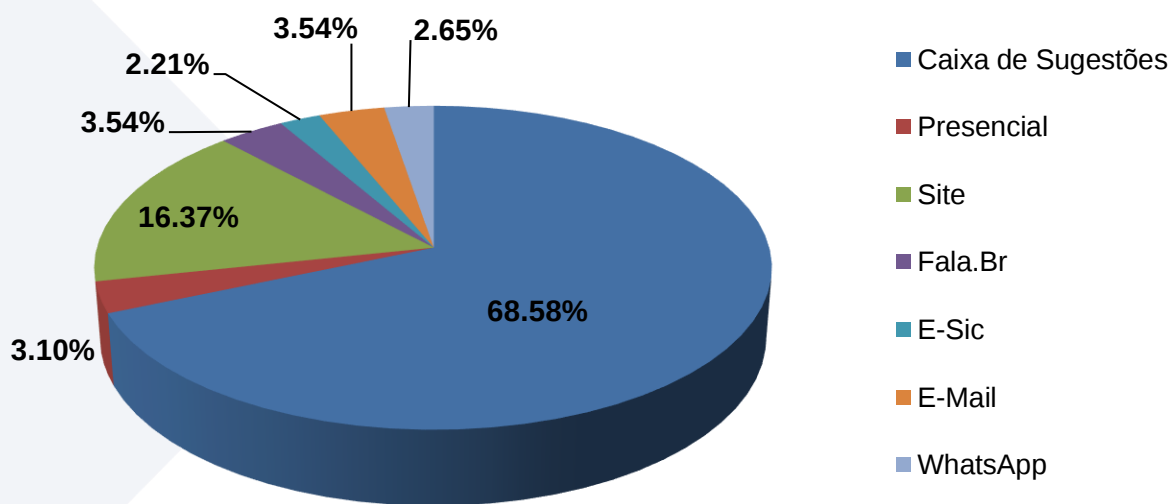


Gráfico 1 – Quantidade de demandas apresentadas à Ouvidoria, por meio dos canais da Ouvidoria



Tipo	Quantidade	%
Reclamação	109	48,23%
Elogio	41	18,14%
Solicitação	26	11,50%
Sugestão	34	15,04%
Denúncia	05	2,21%
Informação	11	4,87%

Tipo	DC	%	DT	%	DAF	%	DEP	%	DP	%
Reclamação	37	51,39%	43	37,72%	43	48,15%	-	-	01	25%
Elogio	17	18,14%	21	18,42%	02	11,11%	-	-	01	25%
Solicitação	09	11,50%	13	11,40%	01	22,22%	01	100%	02	50%
Sugestão	05	15,04%	29	25,44%	-	11,11%	-	-	-	-
Denúncia	04	2,21%	-	-	01	3,70%	-	-	-	-
Informação	-	-	08	7,02%	03	3,70%	-	-	-	-
Total	72	100%	114	100%	35	100%	01	100%	04	100%

Manifestações

As Manifestações apresentadas à Ouvidoria por meio das **caixas de sugestões**, no total de **155 (cento e cinquenta e cinco)**, observou-se que **52 (cinquenta e duas)** foram destinadas à Diretoria Clínica/DC, **78 (setenta e oito)** foram destinadas à Diretoria Técnica/DT, **24 (vinte e quatro)** à Diretoria Administrativo Financeira/DAF e **01 (uma)** à Diretoria Presidente/DP

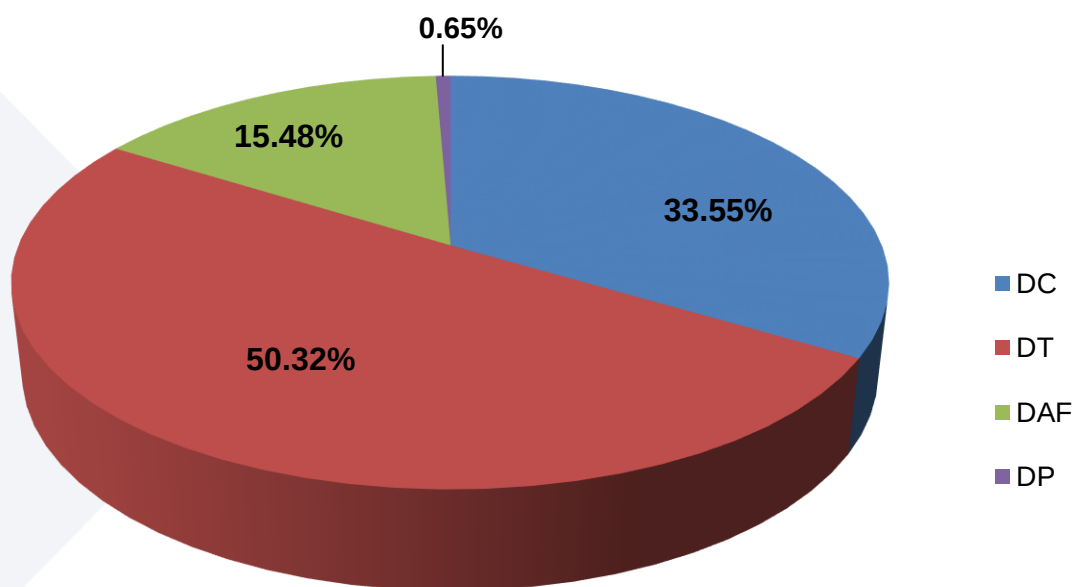


Gráfico 2 – Quantidade de demandas apresentadas à Ouvidoria, por meio das caixas de sugestões.

Tipo	Quantidade	%
Reclamação	84	54,19%
Elogio	38	24,52%
Solicitação	01	0,65%
Sugestão	30	19,35%
Informação	02	1,29%

Tipo	DC	%	DT	%	DAF	%	DP	%
Reclamação	31	59,62%	30	38,46%	23	95,83%	-	-
Elogio	16	30,77%	21	26,92%	-	-	01	100%
Solicitação	-	-	01	1,28%	-	-	-	-
Sugestão	05	9,62%	25	32,05%	-	-	-	-
Informação	-	-	01	1,28%	01	4,17%	-	-

As Manifestações apresentadas à Ouvidoria por meio **presencialmente**, no total de **07 (sete)**, observou-se que, **03 (três)** foram destinadas à Diretoria Clínica/DC, **03 (três)** foram destinadas à Diretoria Técnica/DT e **01 (uma)** à Diretoria Administrativo Financeira.

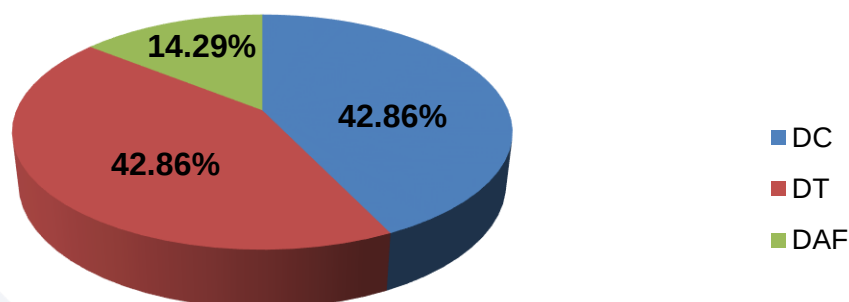


Gráfico 03 – Quantidade de demandas apresentadas à Ouvidoria, por meio presencialmente.

Tipo	Quantidade	%
Reclamação	04	57,14%
Denúncia	03	42,86%

Tipo	DC	%	DT	%	DAF	%
Reclamação	-	-	03	100%	01	100%
Denúncia	03	100%	-	-	-	-

As Manifestações apresentadas à Ouvidoria por meio do **Site** da Fundação Hemoam, no total de **37 (Trinta e sete)**, observou-se que **07 (sete)** foram destinadas à Diretoria Clínica/DC, **20 (vinte)** foram destinadas à Diretoria Técnica/DT, **07 (sete)** à Diretoria Administrativo Financeira/DAF, **01 (uma)** à Diretoria de Ensino e Pesquisa/DEP e **02 (duas)** à Diretoria Presidente/DP.

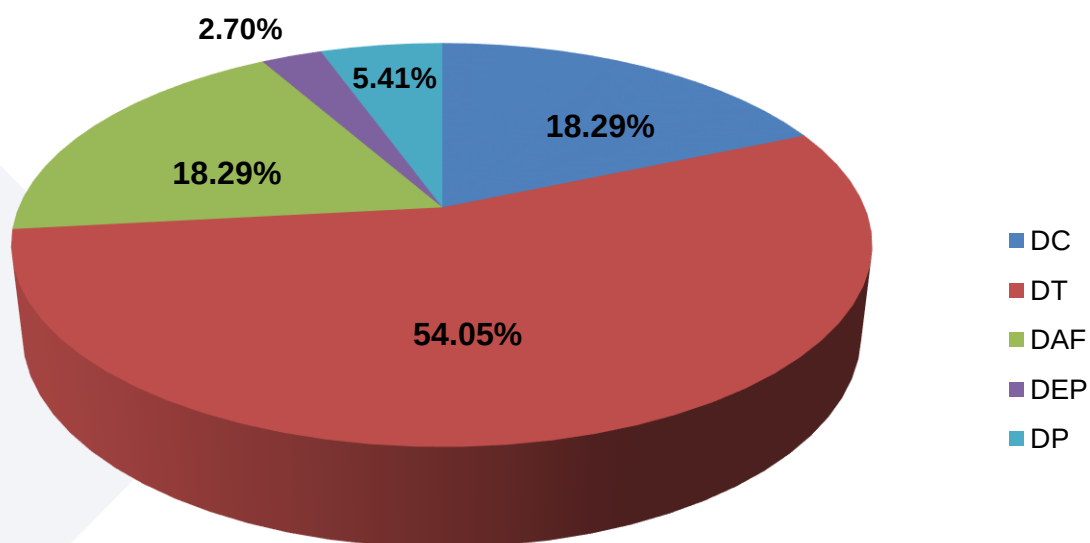


Gráfico 04 – Quantidade de demandas apresentadas à Ouvidoria, por meio do Site da Fundação Hemoam.

Tipo	Quantidade	%
Reclamação	12	32,43%
Elogio	02	5,41%
Solicitação	13	35,14%
Sugestão	02	5,41%
Denúncia	01	2,70%
Informação	07	18,92%

Tipo	DC	%	DT	%	DAF	%	DEP	%	DP	%
Reclamação	02	28,57%	07	35%	02	28,57%	-		01	50%
Elogio	-	-	-	-	02	28,57%	-		-	-
Solicitação	04	57,14%	06	30%	01	14,29%	01	100%	01	50%
Sugestão	-	-	02	10%	-	-	-	-	-	-
Denúncia	01	14,29%	-	-	-	-	-	-	-	-
Informação	-	-	05	25%	02	28,57%	-	-	-	-

As Manifestações apresentadas à Ouvidoria por meio do **Fala.Br**, no total de **08 (Oito)**, observou-se que **02 (duas)** foram destinadas à Diretoria Clínica/DC, **04 (quatro)** foram destinadas à Diretoria Técnica/DT e **02 (duas)** à Diretoria Administrativo Financeira/DAF.

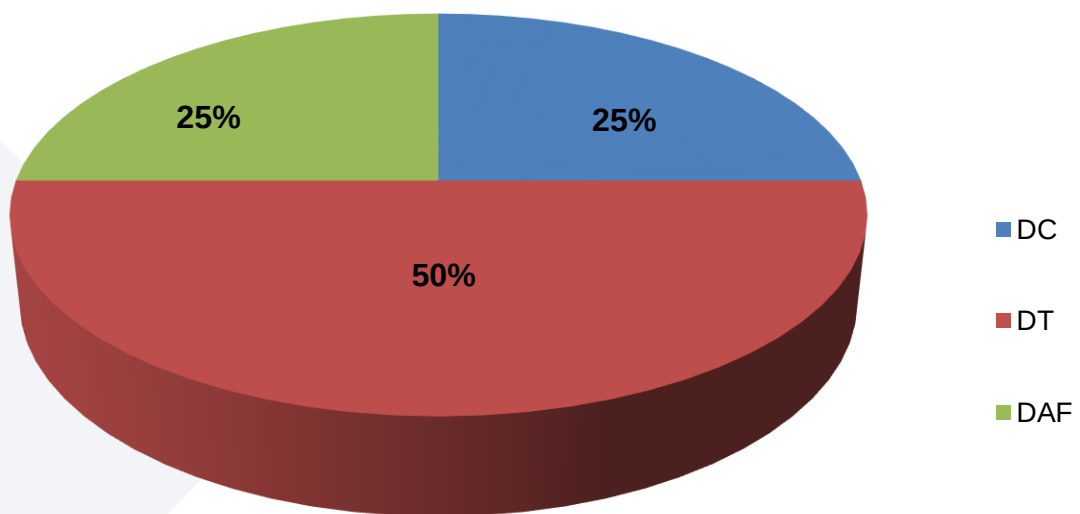


Gráfico 05 – Quantidade de demandas apresentadas à Ouvidoria, por meio do Fala.Br

Tipo	Quantidade	%
Reclamação	04	50%
Solicitação	02	25%
Sugestão	01	12,50%
Informação	01	12,50%

Tipo	DC	%	DT	%	DAF	%
Reclamação	01	50%	01	25%	02	100%
Solicitação	01	50%	01	25%	-	-
Sugestão	-	-	01	25%	-	-
Informação	-	-	01	25%	-	-

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.

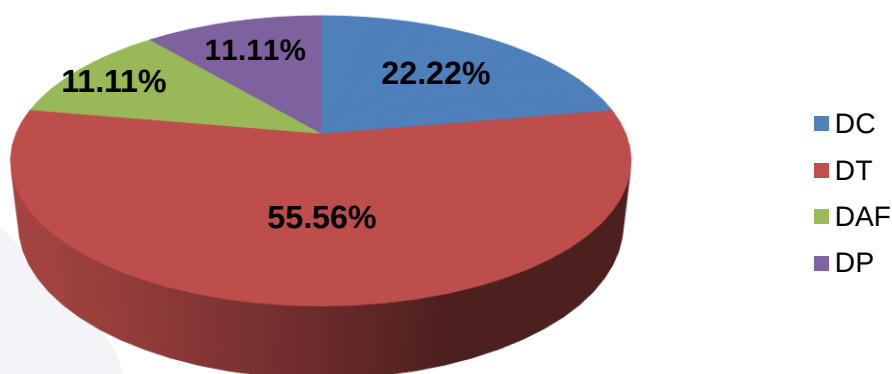


Gráfico 06 – Quantidade de demandas apresentadas à Ouvidoria, por meio do E-Sic.

Tipo	Quantidade	%
Solicitação	04	80%
Informação	01	20%

Tipo	DC	%	DT	%
Solicitação	02	100%	02	66,67%
Informação	-	-	01	33,33%

As Manifestações apresentadas à Ouvidoria por meio do **E-mail**, no total de **08 (oito)**, observou-se que **04 (quatro)** foram destinadas à Diretoria Clínica/DC, **02 (duas)** à Diretoria Técnica/DT, **01 (uma)** à Diretoria Administrativo Financeira/DAF e **01 (uma)** à Diretoria Presidente/DP.

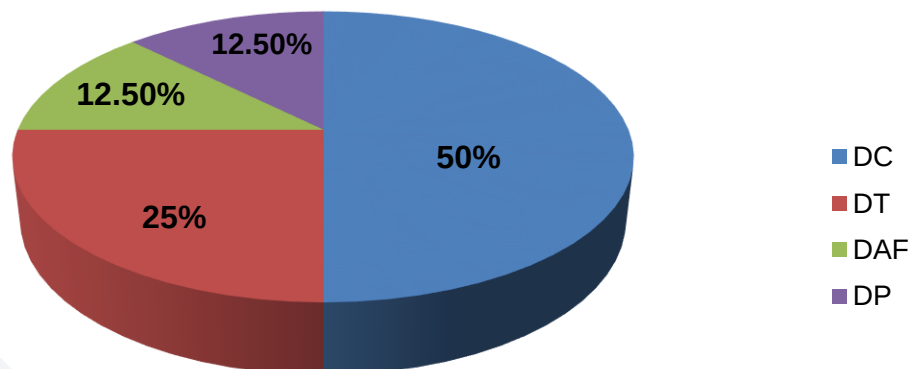


Gráfico 07 – Quantidade de demandas apresentadas à Ouvidoria, por meio do E-mail.

Tipo	Quantidade	%
Reclamação	04	50%
Solicitação	03	37,50%
Denúncia	01	12,50%

Tipo	DC	%	DT	%	DAF	%	DP	%
Reclamação	02	50%	02	100%	-	-	-	-
Solicitação	-	-	-	-	-	-	01	100%
Denúncia	01	50%	-	-	01	100%	-	-

As Manifestações apresentadas à Ouvidoria por meio do **Whatsapp**, no total de **06 (seis)**, observou-se que **02 (duas)** foram destinadas à Diretoria Clínica/DC e **04 (quatro)** à Diretoria Técnica/DT.

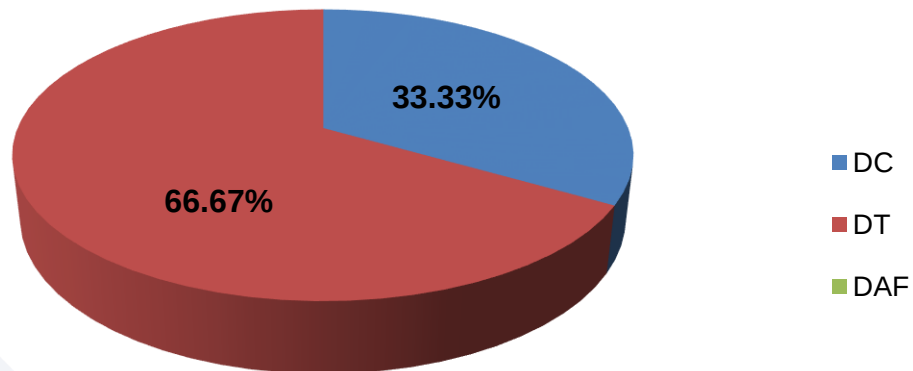


Gráfico 08 – Quantidade de demandas apresentadas à Ouvidoria, por meio do Whatsapp.

Tipo	Quantidade	%
Reclamação	01	16,67%
Elogio	01	16,67%
Solicitação	03	50%
Sugestão	01	16,67%

Tipo	DC	%	DT	%
Reclamação	01	50%	-	-
Elogio	01	50%	-	-
Solicitação	-	-	03	75%
Sugestão	-	-	01	25%

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 2º Quadrimestre/2023, a Ouvidoria da Fundação Hemoam recebeu **226 (duzentos e vinte e seis)** manifestações, observe-se que **165 (cento e sessenta e cinco)** foram respondidas no prazo, **55 (cinquenta e cinco)** fora do prazo e **06 (seis)** não foram respondidas pela área responsável até o momento.

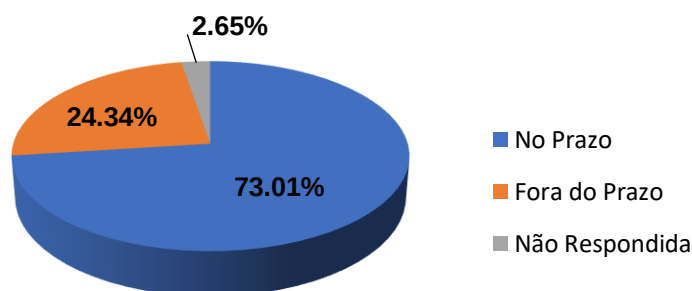


Gráfico 09 – Tempo de respostas das manifestações

No 2º Quadrimestre/2023, a Ouvidoria da Fundação Hemoam encaminhou à Diretoria Clínica/DC **72 (setenta e duas)** manifestações, observe-se que **58 (cinquenta e oito)** foram respondidas no prazo, **13 (treze)** fora do prazo e **01 (uma)** não foi respondida pela área responsável até o momento.

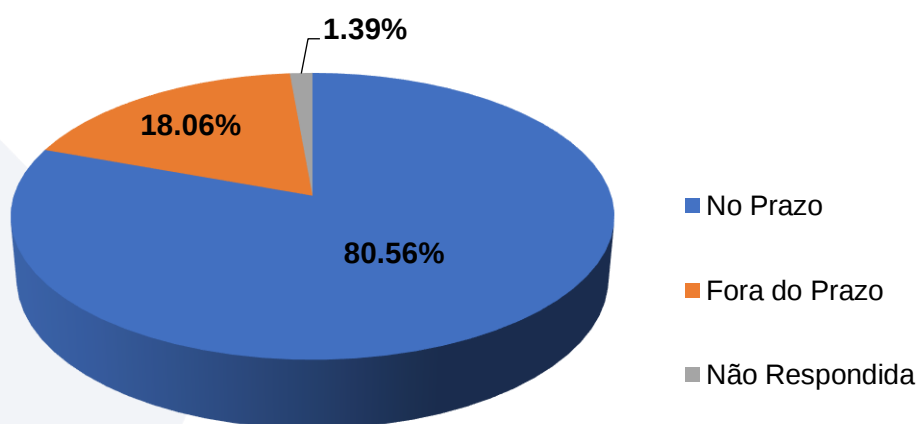


Gráfico 10 – Tempo de respostas das manifestações encaminhadas à Diretoria Clínica/DC.

No 2º Quadrimestre/2023, a Ouvidoria da Fundação Hemoam encaminhou à Diretoria Técnica/DT **114 (cento e quatorze)** manifestações, observe-se que **82 (oitenta e duas)** foram respondidas no prazo, **31 (trinta e uma)** fora do prazo e **01 (uma)** não foi respondida pela área responsável até o momento.

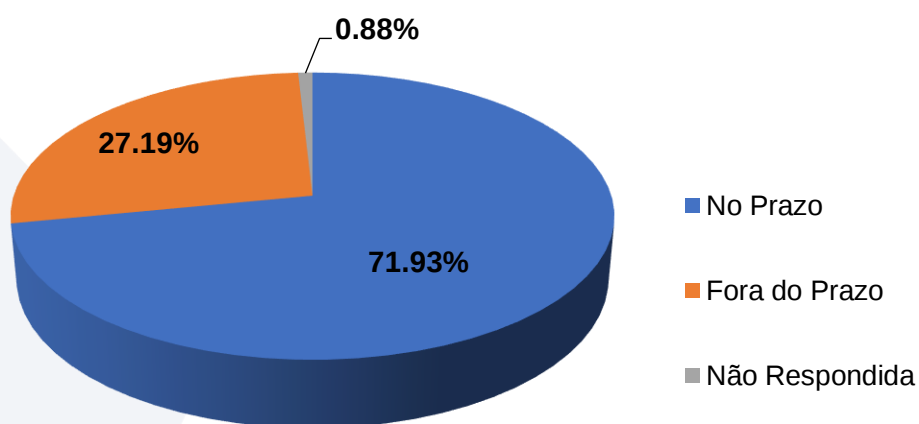


Gráfico 11 – Tempo de respostas das manifestações encaminhadas à Diretoria Técnica/DT.

No 2º Quadrimestre/2023, a Ouvidoria da Fundação Hemoam encaminhou à Diretoria Administrativo Financeira/DAF **35 (trinta e cinco)** manifestações, observe-se que **21 (vinte e uma)** foram respondidas no prazo, **10 (dez)** fora do prazo e **04 (quatro)** não foram respondidas pela área responsável até o momento.

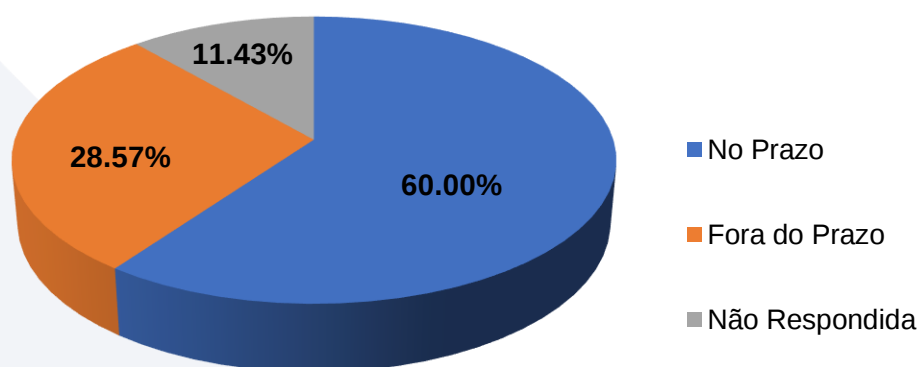


Gráfico 12 – Tempo de respostas das manifestações encaminhadas à Diretoria Administrativo Financeira/DAF.

No 2º Quadrimestre/2023, a Ouvidoria da Fundação Hemoam encaminhou à Diretoria Presidência/DP **4 (quatro)** manifestações, observe-se que **04 (quatro)** foram respondidas no prazo.

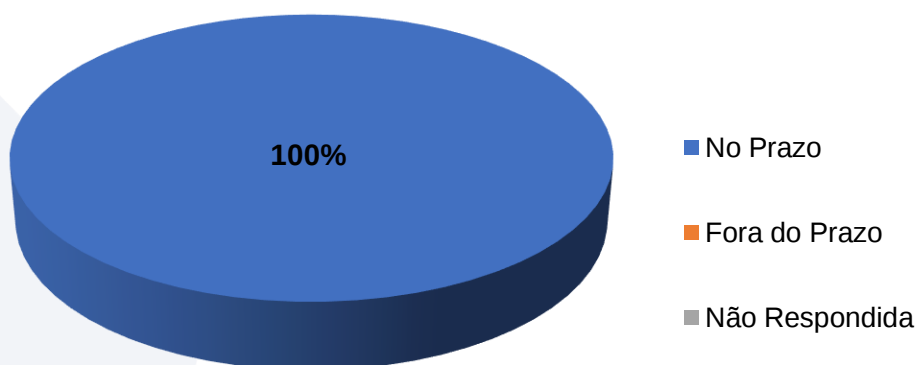


Gráfico 13 – Tempo de respostas das manifestações encaminhadas à Diretoria Presidência/DP.

No 2º Quadrimestre/2023, a Ouvidoria da Fundação Hemoam encaminhou à Diretoria de Ensino e Pesquisa/DEP **01 (uma)** manifestações, observe-se que **01 (uma)** foi respondida fora no prazo.

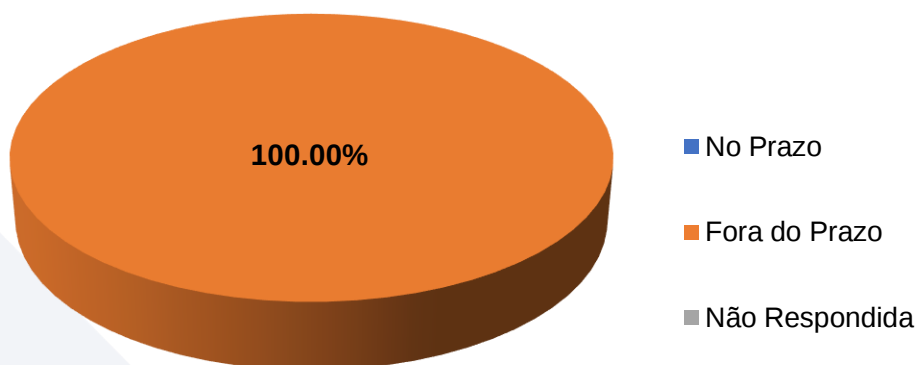


Gráfico 14 – Tempo de respostas das manifestações encaminhadas à Diretoria de Ensino e Pesquisa/DEP.