



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
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**



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Relatório de Gestão Ouvidoria Hemoam

3º Quadrimestre/2023

Manaus/AM

Apresentação

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



A Ouvidoria da Fundação Hospitalar de Hematologia e Hemoterapia do Amazonas apresenta seu relatório Quadrimestral de gestão, contendo os resultados obtidos referente ao 3º 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 3º quadrimestre/2023, a Ouvidoria da Fundação Hemoam recebeu **145 (cento e quarenta e cinco)** manifestações, **94 (noventa e quatro)** via caixa de sugestões, **03 (três)** presencialmente, **25 (vinte e cinco)** via site da Fundação Hemoam, **05 (cinco)** via Fala.Br, **05 (cinco)** via E-sic, **07 (sete)** via E-mail e **06 (seis)** via Whatsapp.

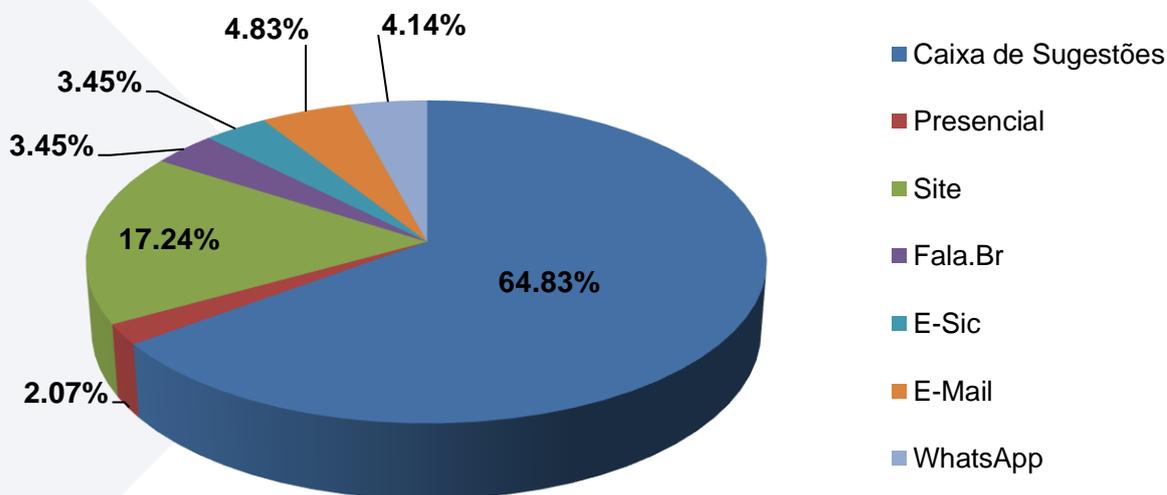


Gráfico 1 – Quantidade de demandas apresentadas à Ouvidoria, por meio dos canais da Ouvidoria



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Tipo	Quantidade	%
Reclamação	76	52,41%
Elogio	22	15,17%
Solicitação	18	12,41%
Sugestão	17	11,72%
Denúncia	01	0,69%
Informação	11	7,59%

Tipo	DC	%	DT	%	DAF	%	DEP	%	DP	%
Reclamação	29	56,86%	20	35,09%	27	79,41%	-	-	-	-
Elogio	09	17,65%	12	21,05%	01	2,94%	-	-	-	-
Solicitação	09	17,65%	05	8,77%	02	5,88%	01	100%	01	50%
Sugestão	-	-	13	22,81%	03	8,82%	-	-	01	50%
Denúncia	01	1,96%	-	-	-	-	-	-	-	-
Informação	03	5,88%	07	12,28%	01	2,94%	-	-	-	-
Total	51	100%	57	100%	34	100%	01	100%	02	100%



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Manifestações

As Manifestações apresentadas à Ouvidoria por meio das **caixas de sugestões**, no total de **94 (noventa e quatro)**, observou-se que **29 (vinte e nove)** foram destinadas à Diretoria Clínica/DC, **41 (quarenta e uma)** foram destinadas à Diretoria Técnica/DT e **24 (vinte e quatro)** à Diretoria Administrativo Financeira/DAF.

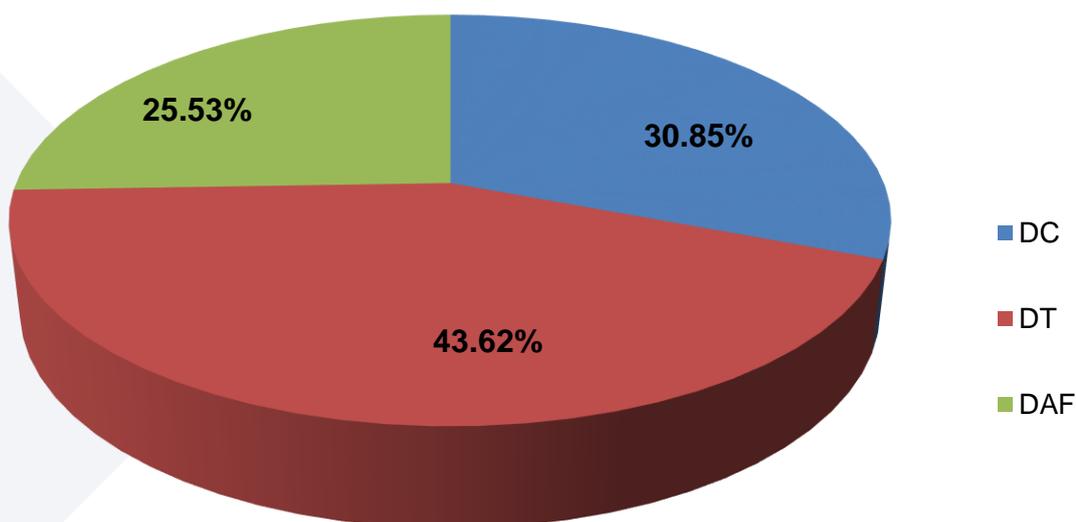


Gráfico 2 – Quantidade de demandas apresentadas à Ouvidoria, por meio das caixas de sugestões.



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Tipo	Quantidade	%
Reclamação	55	58,51%
Elogio	21	22,34%
Solicitação	05	5,32%
Sugestão	13	13,83%

Tipo	DC	%	DT	%	DAF	%
Reclamação	19	65,52%	17	41,46%	19	79,17%
Elogio	09	31,03%	11	26,83%	01	4,17%
Solicitação	01	3,45%	03	7,32%	01	4,17%
Sugestão	-	-	10	24,39%	03	12,50%

As Manifestações apresentadas à Ouvidoria por meio **presencialmente**, no total de **03 (sete)**, observou-se que, **03 (três)** foram destinadas à Diretoria Clínica/DC.

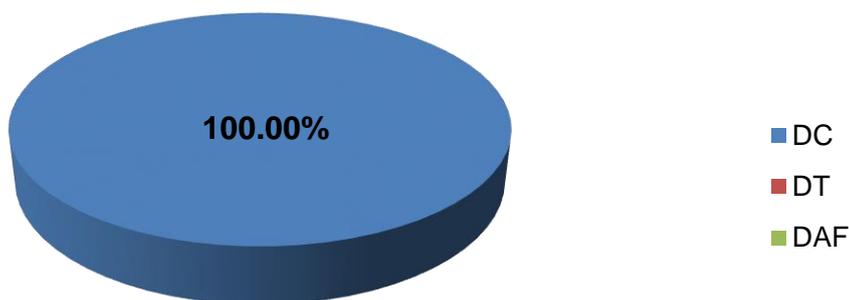


Gráfico 03 – Quantidade de demandas apresentadas à Ouvidoria, por meio presencialmente.

Tipo	Quantidade	%
Reclamação	03	100%

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



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

As Manifestações apresentadas à Ouvidoria por meio do **Site** da Fundação Hemoam, no total de **25 (vinte e cinco)**, observou-se que **11 (onze)** foram destinadas à Diretoria Clínica/DC, **09 (nove)** foram destinadas à Diretoria Técnica/DT, **03 (três)** à Diretoria Administrativo Financeira/DAF, **02 (duas)** à Diretoria de Ensino e Pesquisa/DEP.

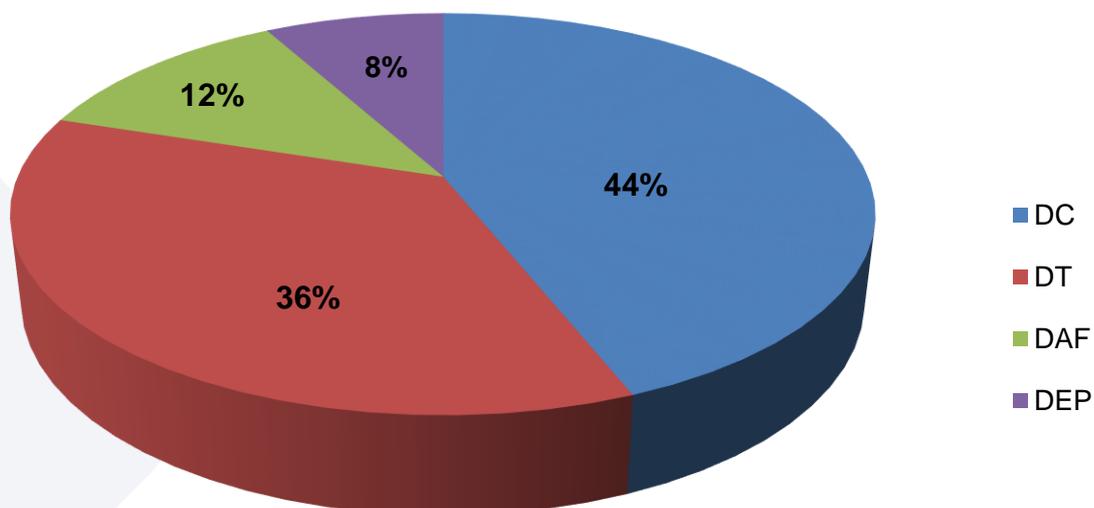


Gráfico 04 – Quantidade de demandas apresentadas à Ouvidoria, por meio do Site da Fundação Hemoam.



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Tipo	Quantidade	%
Reclamação	10	32,43%
Elogio	01	5,41%
Solicitação	04	35,14%
Sugestão	04	5,41%
Denúncia	06	2,70%

Tipo	DC	%	DT	%	DAF	%	DEP	%
Reclamação	06	54,55%	02	22,22%	02	66,67%	-	
Elogio	01	9,09%	-	-	-	-	-	-
Solicitação	02	18,18%	01	11,11%	-	-	01	50%
Sugestão	-	-	03	33,33%	-	-	01	50%
Denúncia	02	18,18%	03	33,33%	01	33,33%	-	-

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

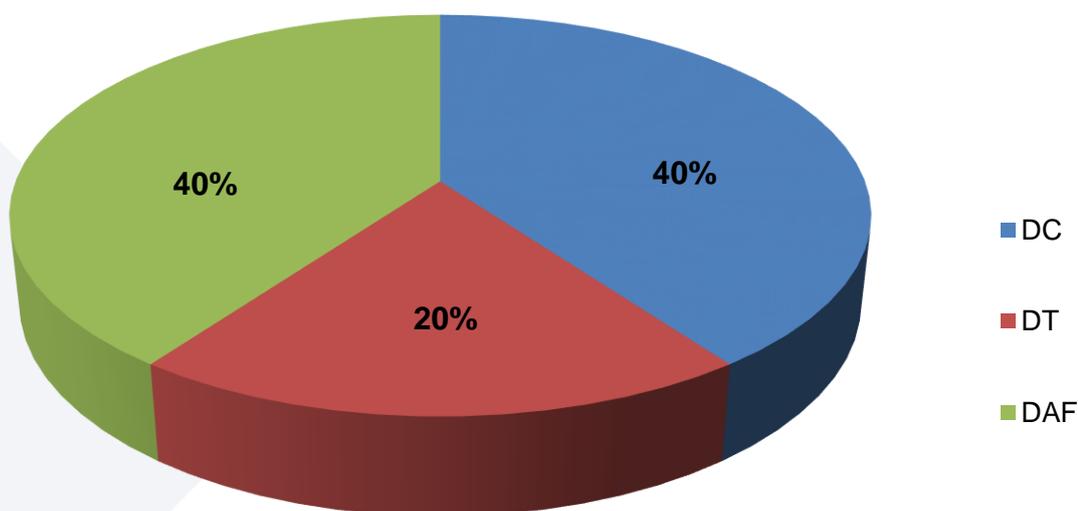


Gráfico 05 – Quantidade de demandas apresentadas à Ouvidoria, por meio do Fala.Br



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Tipo	Quantidade	%
Reclamação	02	40%
Solicitação	02	40%
Denúncia	01	20%

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

As Manifestações apresentadas à Ouvidoria por meio do **E-Sic**, no total de **05 (cinco)**, observou-se que **03 (três)** foram destinadas à Diretoria Clínica/DC, **01 (uma)** foi destinada à Diretoria Técnica/DT, **01 (uma)** à Diretoria de Ensino e Pesquisa/DEP.

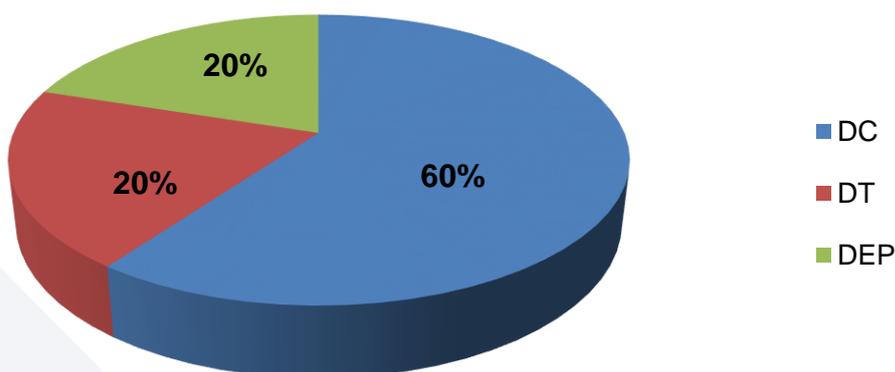


Gráfico 06 – Quantidade de demandas apresentadas à Ouvidoria, por meio do E-Sic.

Tipo	Quantidade	%
Solicitação	04	80%
Informação	01	20%

Tipo	DC	%	DT	%	DEP	%
Solicitação	03	100%	-	-	01	100%
Informação	-	-	01	100%	-	-

As Manifestações apresentadas à Ouvidoria por meio do **E-mail**, no total de **07 (sete)**, observou-se que **03 (três)** foram destinadas à Diretoria Clínica/DC, **02 (duas)** à Diretoria Técnica/DT e **02 (duas)** à Diretoria Administrativo Financeira/DAF.

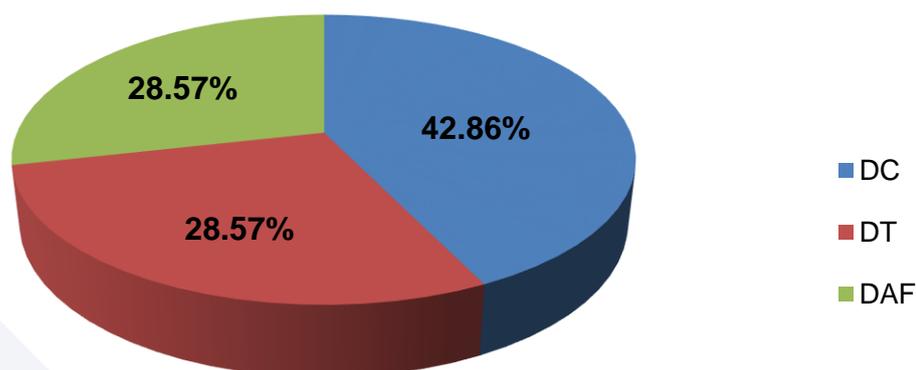


Gráfico 07 – Quantidade de demandas apresentadas à Ouvidoria, por meio do E-mail.

Tipo	Quantidade	%
Reclamação	02	28,57%
Solicitação	02	28,57%
Informação	03	42,86%

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

As Manifestações apresentadas à Ouvidoria por meio do **Whatsapp**, no total de **06 (seis)**, observou-se que **01 (uma)** foi destinada à Diretoria Clínica/DC, **02 (duas)** à Diretoria Técnica/DT e **03 (três)** à Diretoria Administrativo Financeira/DAF.

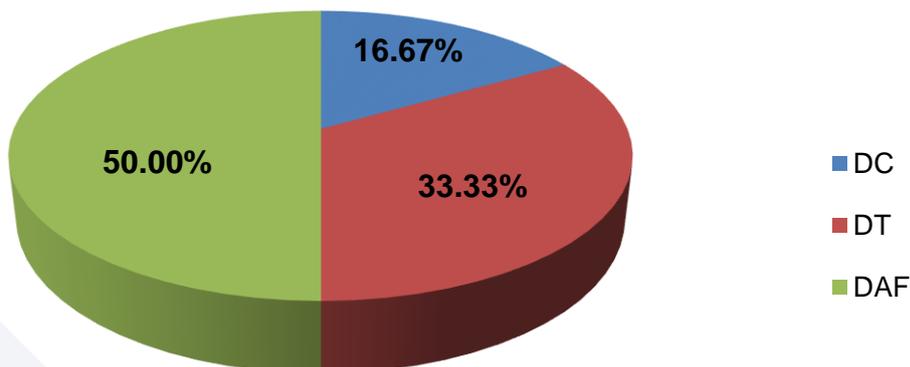


Gráfico 08 – Quantidade de demandas apresentadas à Ouvidoria, por meio do Whatsapp.

Tipo	Quantidade	%
Reclamação	04	66,67%
Solicitação	01	16,67%
Informação	01	16,67%

Tipo	DC	%	DT	%	DAF	%
Reclamação	-	-	01	100%	03	100%
Solicitação	01	100%	-	-	-	-
Informação	-	-	01	100%	-	-

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 3º Quadrimestre/2023, a Ouvidoria da Fundação Hemoam recebeu **145 (cento e quarenta e cinco)** manifestações, observe-se que **99 (noventa e nove)** foram respondidas no prazo, **37 (trinta e sete)** fora do prazo e **09 (nove)** não foram respondidas pela área responsável até o momento.

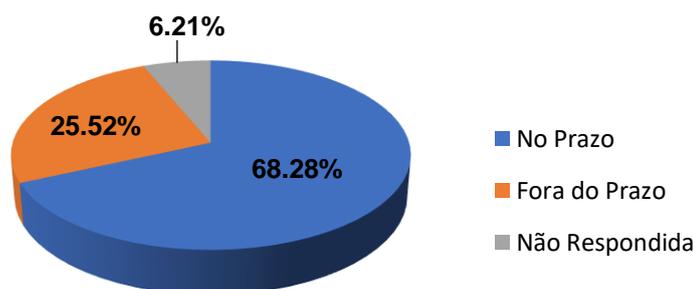


Gráfico 09 – Tempo de respostas das manifestações



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

No 3º Quadrimestre/2023, a Ouvidoria da Fundação Hemoam encaminhou à Diretoria Clínica/DC **51 (cinquenta e uma)** manifestações, observe-se que **38 (trinta e oito)** foram respondidas no prazo, **10 (dez)** fora do prazo e **03 (três)** não foram respondidas pela área responsável até o momento.

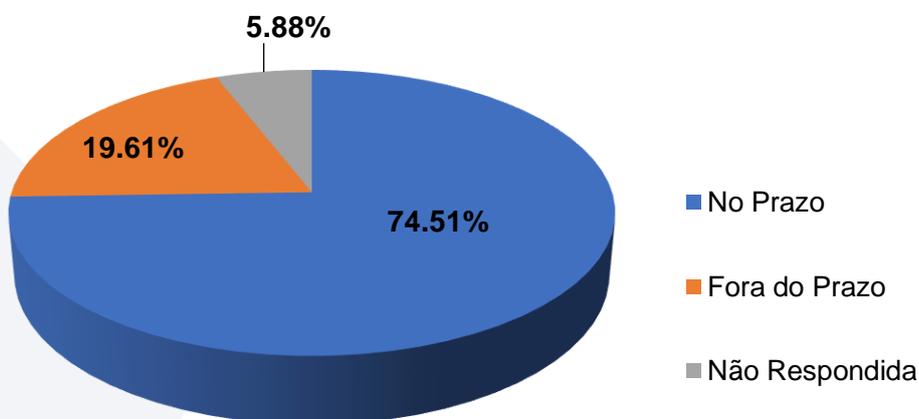


Gráfico 10 – Tempo de respostas das manifestações encaminhadas à Diretoria Clínica/DC.



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

No 3º Quadrimestre/2023, a Ouvidoria da Fundação Hemoam encaminhou à Diretoria Técnica/DT **57 (cinquenta e sete)** manifestações, observe-se que **32 (trinta e duas)** foram respondidas no prazo, **21 (vinte e uma)** fora do prazo e **04 (quatro)** não foram respondidas pela área responsável até o momento.

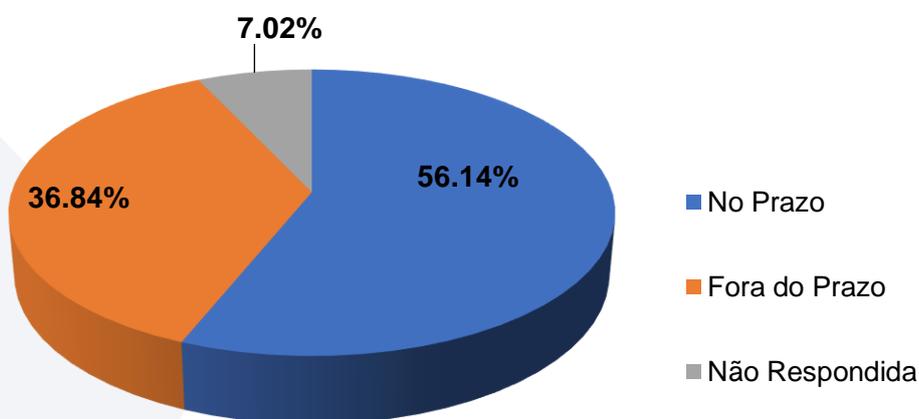


Gráfico 11 – Tempo de respostas das manifestações encaminhadas à Diretoria Técnica/DT.



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

No 3º Quadrimestre/2023, a Ouvidoria da Fundação Hemoam encaminhou à Diretoria Administrativo Financeira/DAF **34 (trinta e quatro)** manifestações, observe-se que **27 (vinte e sete)** foram respondidas no prazo, **05 (cinco)** fora do prazo e **02 (duas)** não foram respondidas pela área responsável até o momento.

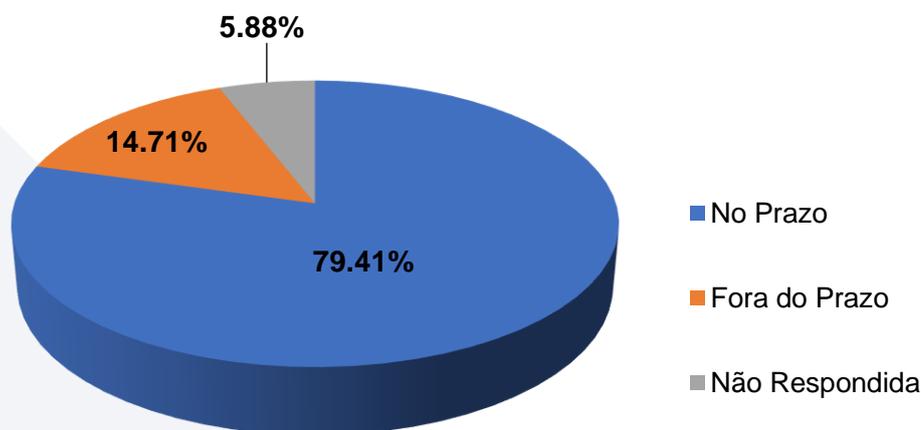


Gráfico 12 – Tempo de respostas das manifestações encaminhadas à Diretoria Administrativo Financeira/DAF.



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

No 3º Quadrimestre/2023, a Ouvidoria da Fundação Hemoam encaminhou à Diretoria Presidência/DP **02 (duas)** manifestações, observe-se que **01 (uma)** foi respondida no prazo e **01 (uma)** fora do prazo.

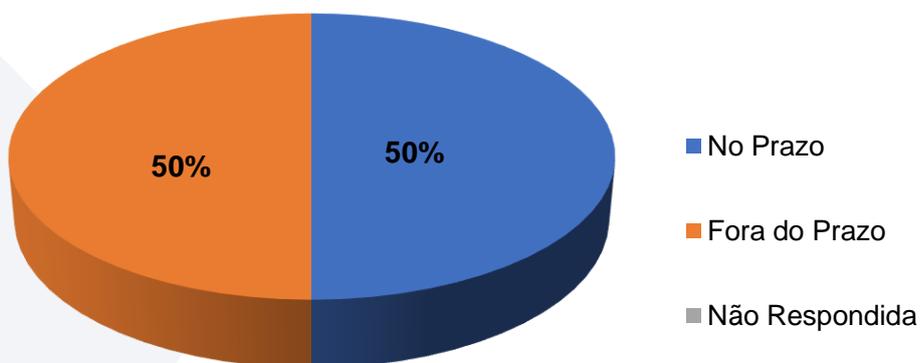


Gráfico 13 – Tempo de respostas das manifestações encaminhadas à Diretoria Presidência/DP.

No 3º 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 no prazo.

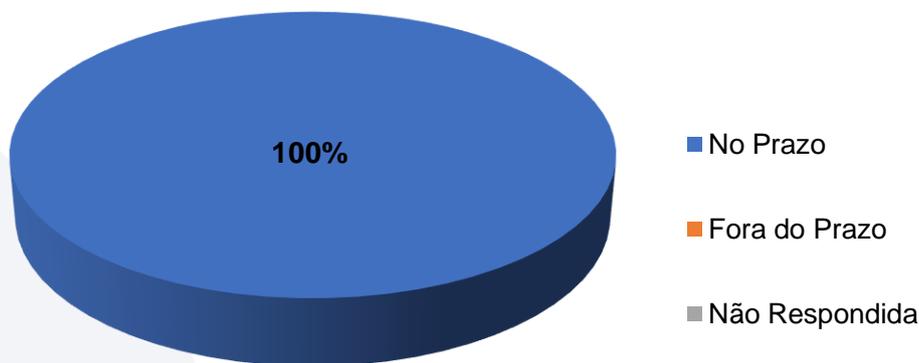


Gráfico 14 – Tempo de respostas das manifestações encaminhadas à Diretoria de Ensino e Pesquisa/DEP.