

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

Ana Julia Silva

Miriam Lúcia de Araújo

ELABORAÇÃO:

Ana Julia Silva
(Estagiária da Ouvidoria)

Fundação Hospitalar de Hematologia e Hemoterapia do Amazonas

Relatório de Gestão Ouvidoria Hemoam

2024

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 2024.

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 2024, a Ouvidoria da Fundação Hemoam recebeu **420 (quatrocentos e vinte)** manifestações, **187 (cento e oitenta e sete)** via caixa de sugestões, **41 (quarenta e uma)** presencialmente, **117 (cento e dezessete)** via site da Fundação Hemoam, **42 (quarenta e dois)** via Fala.Br, **22 (vinte e dois)** via E-mail **11 (onze)** via Whatsapp.

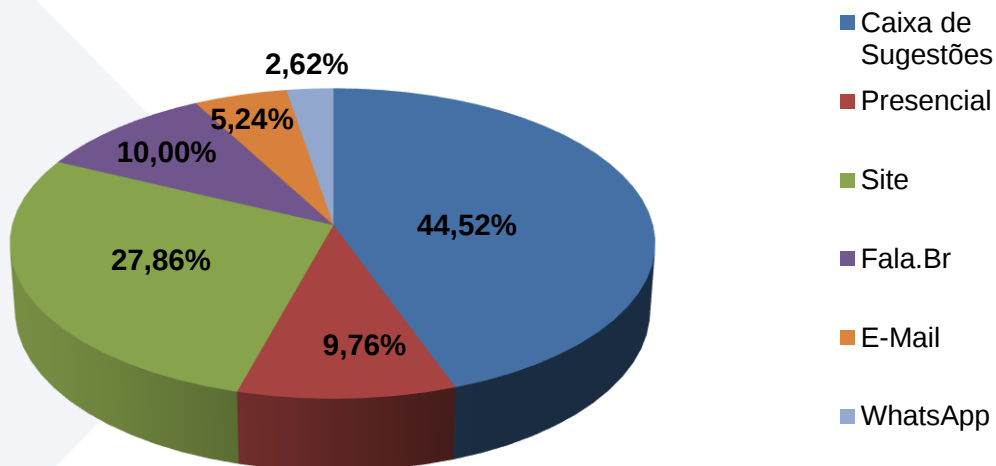


Gráfico 1 – Quantidade de demandas apresentadas à Ouvidoria, por meio dos canais da Ouvidoria



Tipo	Quantidade	%
Reclamação	214	50,95%
Elogio	71	16,90%
Solicitação	43	10,24%
Sugestão	45	10,71%
Denúncia	24	5,71%
Informação	23	5,48%

Tipo	DC	%	DT	%	DAF	%	DEP	%	DP	%
Reclamação	53	44,54%	107	49,54%	53	68,83%	1	33%	-	-
Elogio	37	31,09%	30	13,89%	3	3,90%	-	-	1	20,00%
Solicitação	16	13,45%	20	9,26%	4	5,19%	1	33%	2	40,00%
Sugestão	2	1,68%	41	18,98%	1	1,30%	-	-	1	20,00%
Denúncia	7	5,88%	5	2,31%	11	14,29%	-	-	1	20,00%
Informação	4	3,36%	13	6,02%	5	6,49%	1	33%	-	-
Total	119	100,00%	216	100,00%	77	100,00%	3	100%	5	100,00%

Manifestações

As Manifestações apresentadas à Ouvidoria por meio das **caixas de sugestões**, no total de **187 (cento e oitenta e sete)**, observou-se que **65 (sessenta e cinco)** foram destinadas à Diretoria Clínica/DC, **110 (cento e dez)** foram destinadas à Diretoria Técnica/DT e **12 (doze)** foram destinadas à Diretoria Administrativo Financeira/DAF.

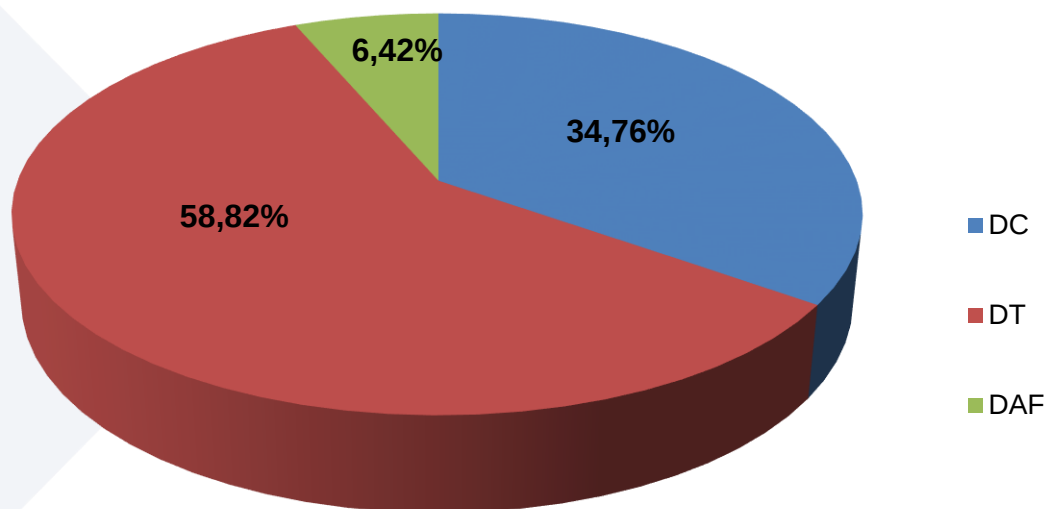


Gráfico 2 – Quantidade de demandas apresentadas à Ouvidoria, por meio das caixas de sugestões.

Tipo	Quantidade	%
Reclamação	90	48,13%
Elogio	60	32,09%
Solicitação	4	2,14%
Sugestão	33	17,65%
Denúncia	-	-

Tipo	DC	%	DT	%	DAF	%
Reclamação	30	46,15%	51	46,36%	9	75,00%
Elogio	34	52,31%	24	21,82%	2	16,67%
Solicitação	-	-	3	2,73%	1	8,33%
Sugestão	1	1,54%	32	29,09%	-	-
Denúncia	-	-	-	-	-	-

As Manifestações apresentadas à Ouvidoria por meio **presencialmente**, no total de **41 (quarenta e uma)**, observou-se que, **12 (doze)** foram destinadas à Diretoria Clínica/DC, **26 (vinte e seis)** foram destinadas à Diretoria Técnica/DT e **03 (três)** à Diretoria Administrativo Financeira.

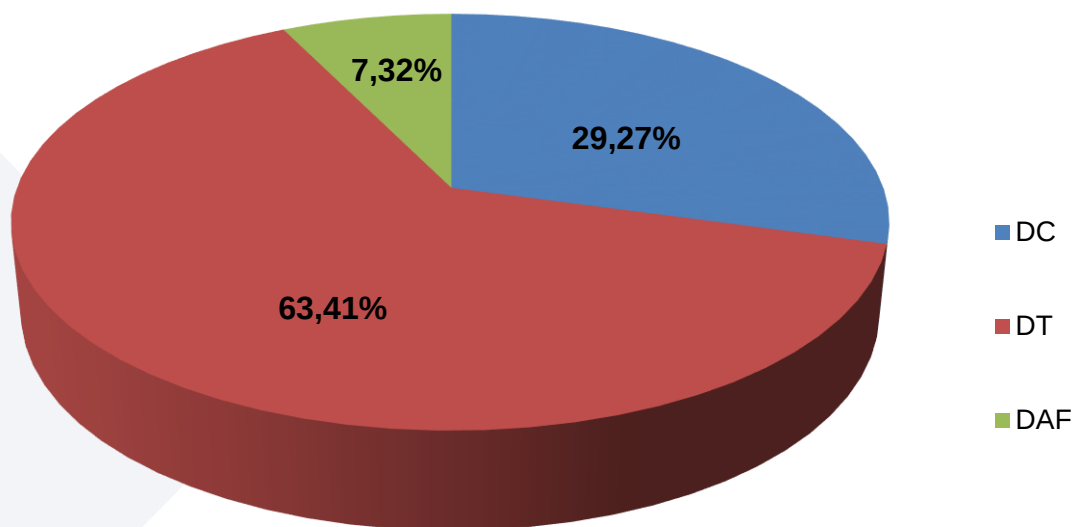


Gráfico 03 – Quantidade de demandas apresentadas à Ouvidoria, por meio presencialmente.



Tipo	Quantidade	%
Reclamação	24	58,54%
Elogio	2	4,88%
Solicitação	4	9,76%
Sugestão	3	7,32%
Denúncia	8	19,51%

Tipo	DC	%	DT	%	DAF	%
Reclamação	6	50,00%	17	65,38%	-	-
Elogio	1	8,33%	1	3,85%	-	-
Solicitação	1	8,33%	3	11,54%	-	-
Sugestão	1	8,33%	2	7,69%	-	-
Denúncia	3	25,00%	3	11,54%	3	100,00%

As Manifestações apresentadas à Ouvidoria por meio do **Site** da Fundação Hemoam, no total de **117 (cento e dezessete)**, observou-se que **20 (vinte)** foram destinadas à Diretoria Clínica/DC, **43 (quarenta e três)** foram destinadas à Diretoria Técnica/DT, **50 (cinquenta)** à Diretoria Administrativo Financeira/DAF e **04 (quatro)** à Diretoria Presidente/DP.

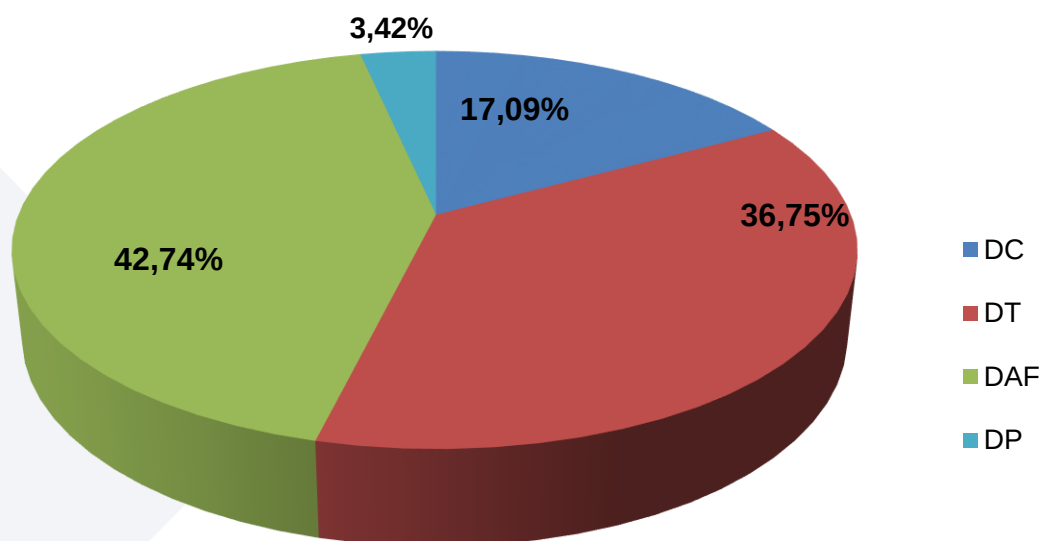


Gráfico 04 – Quantidade de demandas apresentadas à Ouvidoria, por meio do Site da Fundação Hemoam.

Tipo	Quantidade	%
Reclamação	64	54,70%
Elogio	8	6,84%
Solicitação	16	13,68%
Sugestão	8	6,84%
Denúncia	13	11,11%
Informação	8	6,84%

Tipo	DC	%	DT	%	DAF	%	DP	%
Reclamação	10	50,00%	18	41,86%	36	72,00%	-	-
Elogio	2	10,00%	4	9,30%	1	2,00%	1	25,00%
Solicitação	5	25,00%	7	16,28%	3	6,00%	1	25,00%
Sugestão	-	-	7	16,28%		0,00%	1	25,00%
Denúncia	3	15,00%	1	2,33%	8	16,00%	1	25,00%
Informação	-	-	6	13,95%	2	4,00%	-	-

Manifestações apresentadas à Ouvidoria por meio do **Fala.Br**, no total de **42 (quarenta e duas)**, observou-se que **13 (treze)** foram destinadas à Diretoria Clínica/DC, **21 (vinte e uma)** foram destinadas à Diretoria Técnica/DT, **07 (sete)** à Diretoria Administrativo Financeira/DAF e **01 (uma)** foi destinada à Diretoria de Ensino e Pesquisa/DEP.

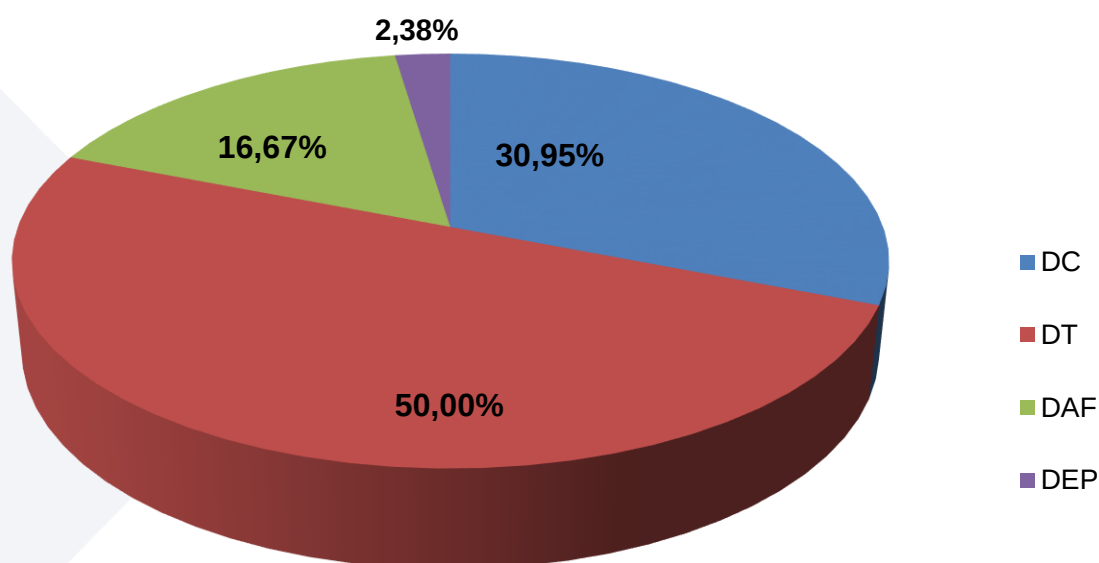


Gráfico 06 – Quantidade de demandas apresentadas à Ouvidoria, por meio do Fala.Br



Tipo	Quantidade	%
Reclamação	19	45,24%
Elogio	1	2,38%
Solicitação	11	26,19%
Sugestão	-	-
Denúncia	3	7,14%
Informação	8	19,05%

Tipo	DC	%	DT	%	DAF	%		
Reclamação	2	15,38%	11	52,38%	6	-	-	-
Elogio	-	-	1	4,76%	-	-	-	-
Solicitação	6	46,15%	4	19,05%	-	-	1	100%
Sugestão	-	-	-	-	-	-	-	-
Denúncia	1	7,69%	1	4,76%	1	14,29%	-	-
Informação	4	30,77%	4	19,05%	-	-	-	-

As Manifestações apresentadas à Ouvidoria por meio do **E-mail**, no total de **22 (vinte e dois)**, observou-se que **05 (nove)** foram destinadas à Diretoria Clínica/DC, **09 (nove)** à Diretoria Técnica/DT, **05 (cinco)** à Diretoria Administrativo Financeira/DAF, **01 (uma)** foi destinada à Diretoria Presidente/DP e **02 (duas)** foram destinadas Diretoria de Ensino e Pesquisa.

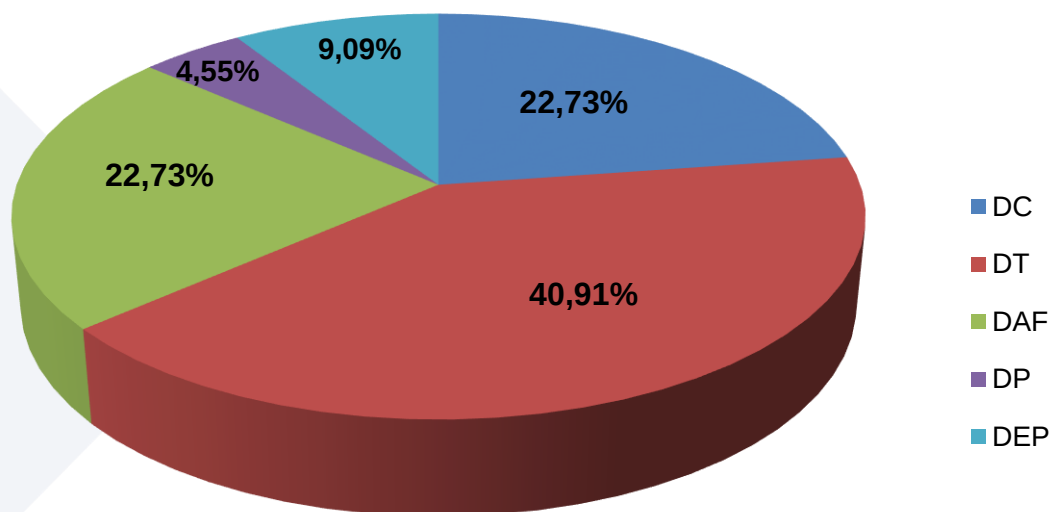


Gráfico 07 – Quantidade de demandas apresentadas à Ouvidoria, por meio do E-mail.

Tipo	Quantidade	%
Reclamação	8	36,36%
Solicitação	6	27,27%
Sugestão	1	4,55%
Denúncia	-	-
Informação	7	31,82%

Tipo	DC	%	DT	%	DAF	%	DEP	%	DP	%
Reclamação	3	60,00%	3	33,33%	1	20,00%	1	50%	-	-
Elogio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Solicitação	2	40,00%	3	33,33%	-	-	-	-	1	100,00%
Sugestão	-	-	-	-	1	20,00%	-	-	-	-
Denúncia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Informação	-	-	3	33,33%	3	60,00%	1	50%	-	-

As Manifestações apresentadas à Ouvidoria por meio do **WhatsApp**, no total de **11 (onze)**, observou-se que **04 (quatro)** foram destinadas à Diretoria Clínica/DC e **07 (sete)** à Diretoria Técnica/DT.

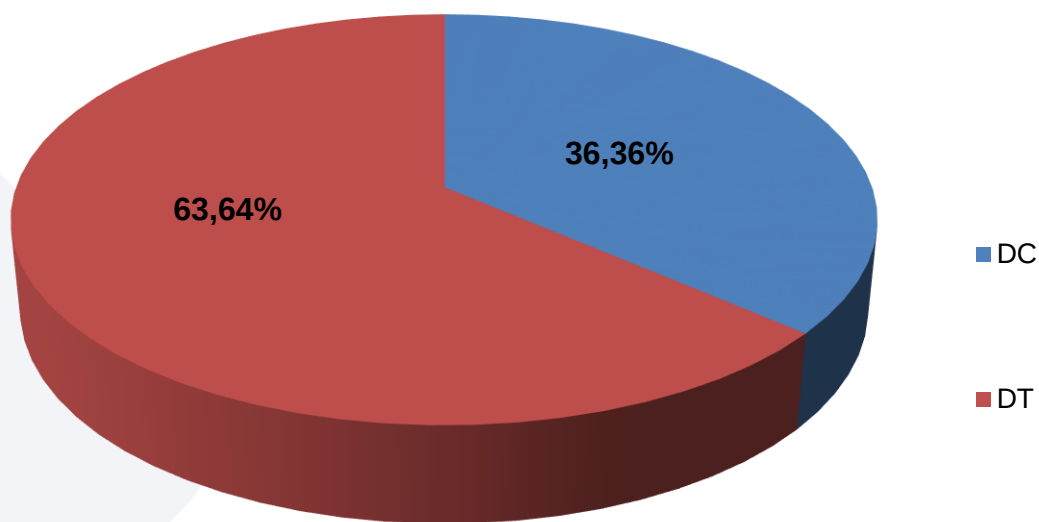


Gráfico 08 – Quantidade de demandas apresentadas à Ouvidoria, por meio do WhatsApp.



Tipo	Quantidade	%
Reclamação	9	81,82%
Elogio	-	-
Solicitação	2	18,18%
Sugestão	-	-
Informação	-	-

Tipo	DC	%	DT	%
Reclamação	2	50,00%	7	100,00%
Elogio	-	-	-	-
Solicitação	2	50,00%	-	-
Sugestão	-	-	-	-
Informação	-	-	-	-

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 2024, a Ouvidoria da Fundação Hemoam recebeu **420 (quatrocentos e vinte)** manifestações, observe-se que **215 (duzentos e quinze)** foram respondidas no prazo, **111 (cento e onze)** fora do prazo e **94 (noventa e quatro)** não foram respondidas pela área responsável até o momento.

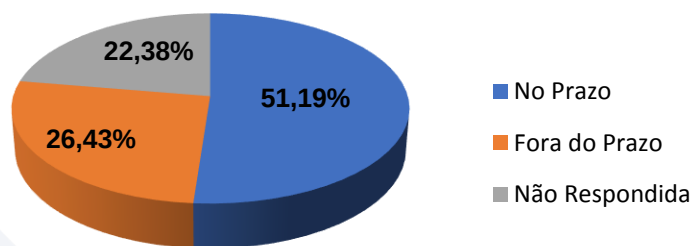


Gráfico 09 – Tempo de respostas das manifestações

Em 2024, a Ouvidoria da Fundação Hemoam encaminhou à Diretoria Clínica/DC **119 (cento e dezenove)** manifestações, observe-se que **94 (noventa e quatro)** foram respondidas no prazo, **17 (dezesete)** fora do prazo e **08 (oito)** ainda não foram respondidas pela área responsável até o momento.

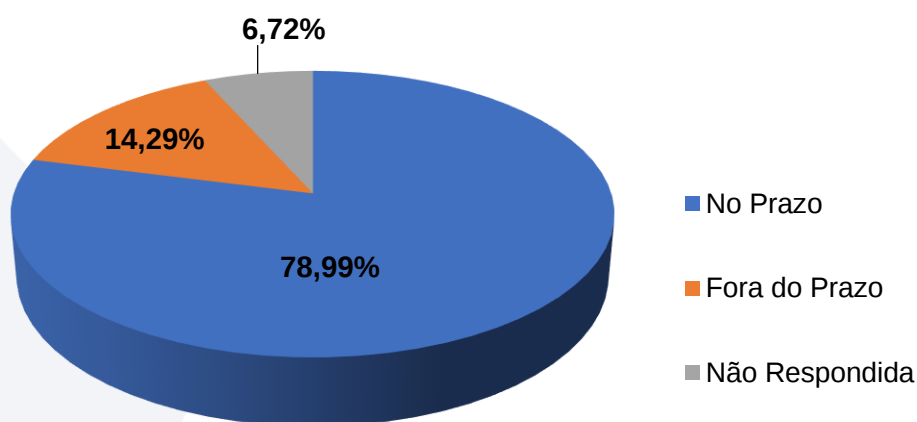


Gráfico 10 – Tempo de respostas das manifestações encaminhadas à Diretoria Clínica/DC.

Em 2024, a Ouvidoria da Fundação Hemoam encaminhou à Diretoria Técnica/DT **216 (duzentos e dezesseis)** manifestações, observe-se que **79 (setenta e nove)** foram respondidas no prazo, **76 (setenta e seis)** fora do prazo e **61 (sessenta)** ainda não foram respondidas pela área responsável até o momento.

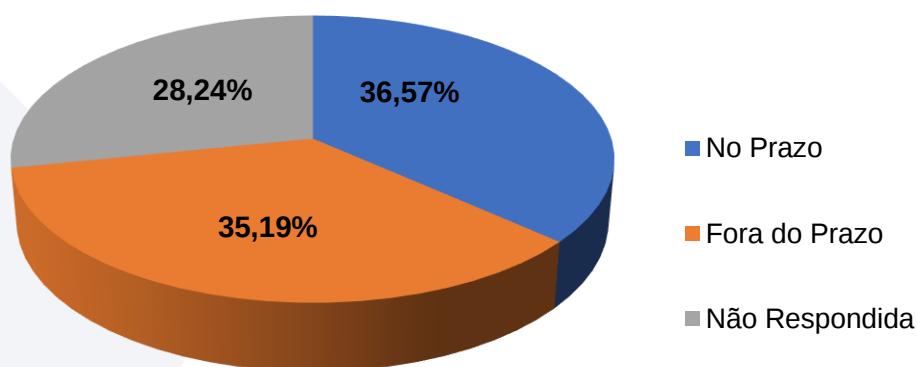


Gráfico 11 – Tempo de respostas das manifestações encaminhadas à Diretoria Técnica/DT.

Em 2024, a Ouvidoria da Fundação Hemoam encaminhou à Diretoria Administrativo Financeira/DAF **77 (setenta e sete)** manifestações, observe-se que **39 (trinta e nove)** foram respondidas no prazo, **7 (dezessete)** fora do prazo e **21 (vinte e um)** ainda não foram respondidas pela área responsável até o momento.

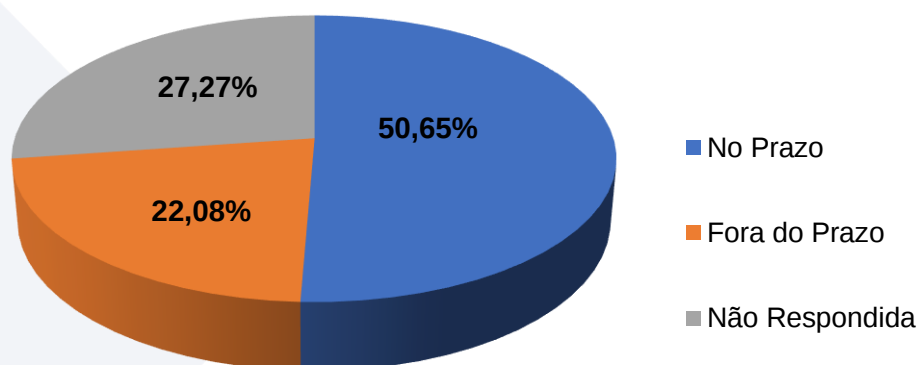


Gráfico 12 – Tempo de respostas das manifestações encaminhadas à Diretoria Administrativo Financeira/DAF.

Em 2024, a Ouvidoria da Fundação Hemoam encaminhou à Diretoria de Ensino e Pesquisa/DEP **03 (três)** manifestações, observe-se que **02 (duas)** foram respondidas no prazo e **01 (uma)** ainda não foi respondida pela área responsável até o momento.

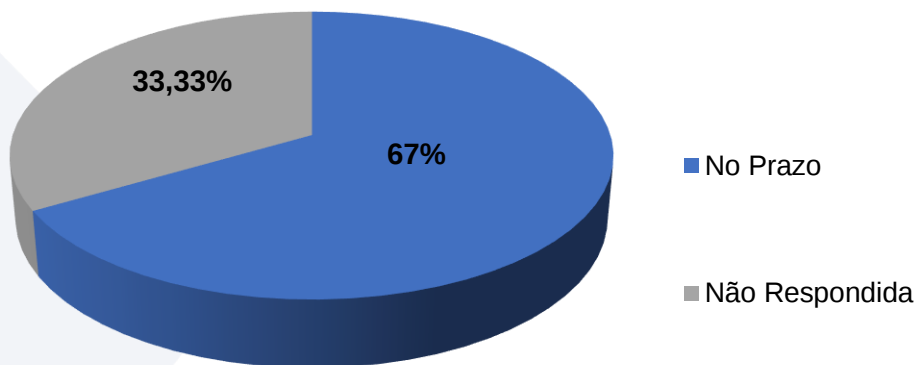


Gráfico 13 – Tempo de respostas das manifestações encaminhadas à Diretoria de Ensino e Pesquisa/DEP.

Em 2024, a Ouvidoria da Fundação Hemoam encaminhou à Diretoria Presidência/DP **5 (cinco)** manifestações, observe-se que **01 (uma)** foi respondida no prazo, **01 (uma)** fora do prazo e **05 (cinco)** ainda não foram respondidas pela área responsável até o momento.

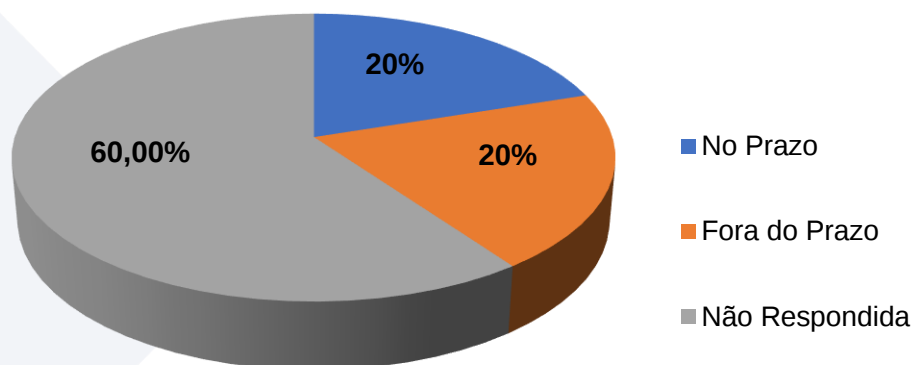


Gráfico 14 – Tempo de respostas das manifestações encaminhadas à Diretoria Presidência/DP.