

**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES  
HOSPITAL UNIVERSITÁRIO “CASSIANO ANTÔNIO MORAES”**

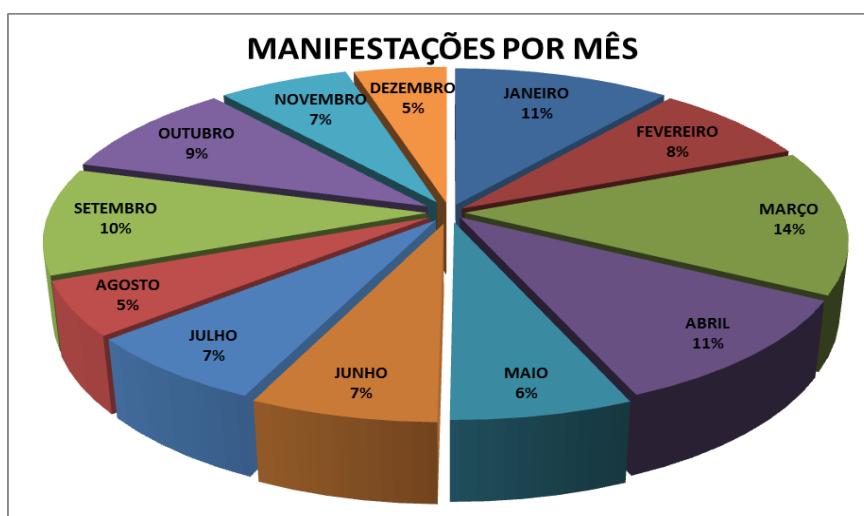
**RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA  
2014**

## OUVIDORIA

As informações contidas no presente relatório representam as demandas atendidas pela Ouvidoria do HUCAM, através dos diversos canais de acesso que estão à disposição dos usuários, e foram registradas no período de Janeiro a Dezembro/2014.

### QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES POR MÊS

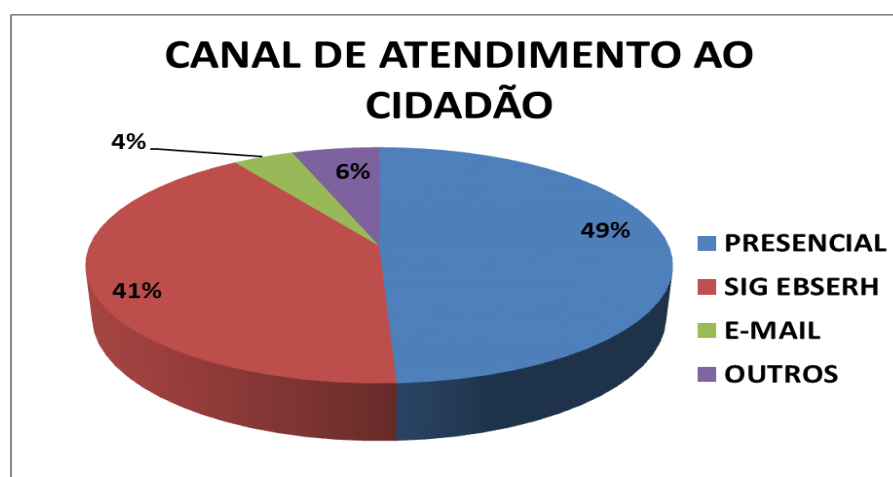
JANEIRO	121
FEVEREIRO	89
MARÇO	157
ABRIL	121
MAIO	73
JUNHO	75
JULHO	77
AGOSTO	59
SETEMBRO	116
OUTUBRO	105
NOVEMBRO	73
DEZEMBRO	52
<b>TOTAL ANUAL</b>	<b>1118</b>



## OUVIDORIA

**CANAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO**

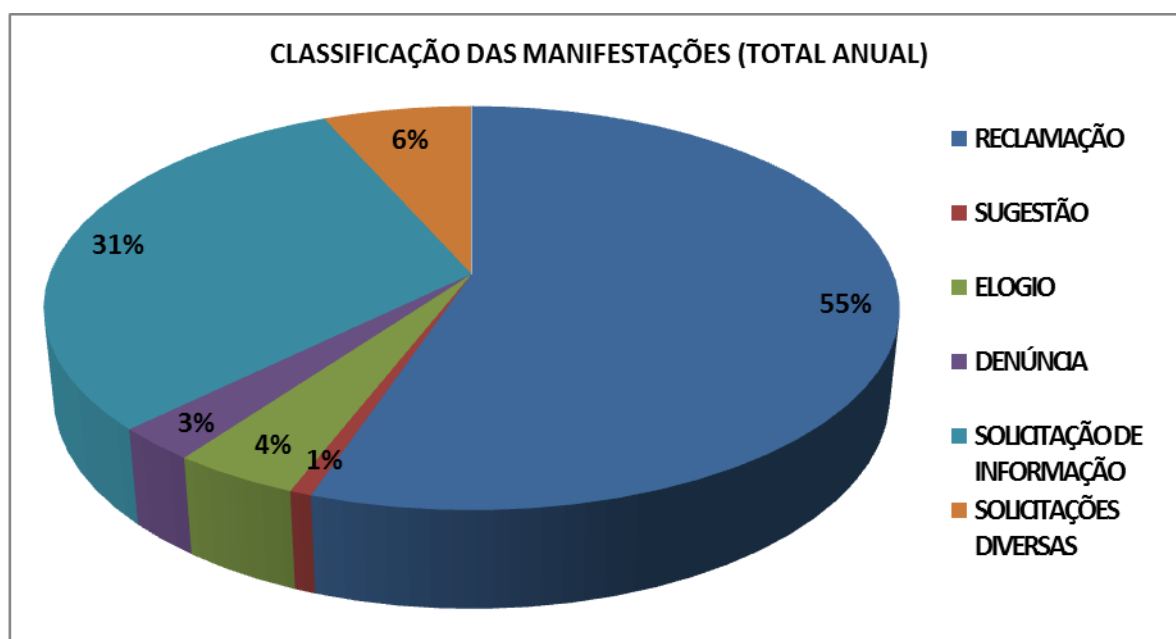
	PRESENCIAL	SIG EBSERH	E-MAIL	OUTROS
JANEIRO	94	13	7	7
FEVEREIRO	27	27	7	28
MARÇO	39	113	2	3
ABRIL	51	64	4	2
MAIO	24	34	6	9
JUNHO	32	35	4	4
JULHO	41	28	1	7
AGOSTO	38	19	1	1
SETEMBRO	70	39	7	0
OUTUBRO	46	56	3	0
NOVEMBRO	50	19	2	2
DEZEMBRO	38	13	1	0
<b>TOTAL ANUAL</b>	<b>550</b>	<b>460</b>	<b>45</b>	<b>63</b>



**OUVIDORIA**

**CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES**

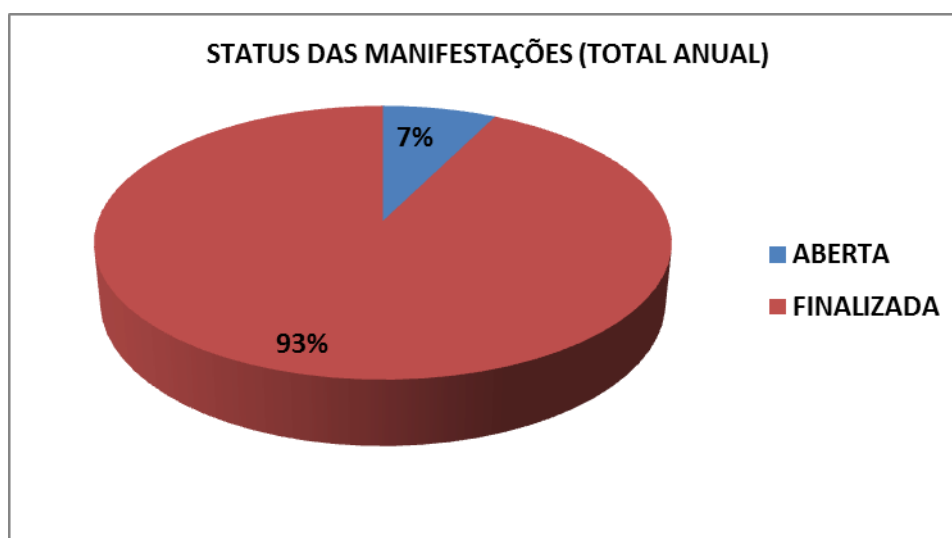
	RECLAMAÇÃO	SUGESTÃO	ELOGIO	DENÚNCIA	SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO	SOLICITAÇÕES DIVERSAS
JANEIRO	82	0	1	2	18	18
FEVEREIRO	57	1	1	3	24	3
MARÇO	80	1	2	2	20	52
ABRIL	67	2	0	2	50	0
MAIO	29	2	3	2	37	0
JUNHO	37	0	8	1	29	0
JULHO	40	1	10	1	25	0
AGOSTO	35	0	3	7	14	0
SETEMBRO	56	1	8	5	46	0
OUTUBRO	45	0	5	2	53	0
NOVEMBRO	50	0	5	1	16	1
DEZEMBRO	39	0	0	2	11	0
<b>TOTAL ANUAL</b>	<b>617</b>	<b>8</b>	<b>46</b>	<b>30</b>	<b>343</b>	<b>74</b>



## OUVIDORIA

**SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES**

	ABERTA	FINALIZADA
JANEIRO	0	121
FEVEREIRO	9	80
MARÇO	3	154
ABRIL	2	119
MAIO	5	68
JUNHO	8	67
JULHO	11	66
AGOSTO	0	59
SETEMBRO	9	107
OUTUBRO	9	96
NOVEMBRO	7	66
DEZEMBRO	20	32
<b>TOTAL ANUAL</b>	<b>83</b>	<b>1035</b>



**OUVIDORIA**

**QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES POR GERÊNCIA**

QUANTO À GERÊNCIA DEMANDADA				
	GERÊNCIA ADMINISTRATIVA	GERÊNCIA DE ATENÇÃO À SAÚDE	GERÊNCIA DE ENSINO E PESQUISA	OUTROS
RECLAMAÇÃO	46	555	0	16
SUGESTÃO	3	3	0	2
ELOGIO	0	43	0	3
DENÚNCIA	15	14	0	1
SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO	287	38	0	18
SOLICITAÇÕES DIVERSAS	4	62	0	8
<b>TOTAL ANUAL</b>	<b>355</b>	<b>715</b>	<b>0</b>	<b>48</b>

