

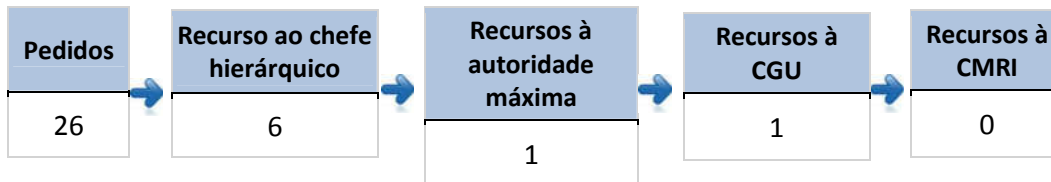
# Relatório de recursos e reclamações

(\*)Informações adicionais para o correto entendimento do relatório podem ser encontradas na última seção.

**Órgão(s) de Referência:** HNSC – Hospital Nossa Senhora da Conceição S.A.

**Período de Consulta:** 1/2015 até 12/2015

## 1. Quadro geral dos recursos



### **Observações:**

(1) Os dados referentes a recursos à CGU que foram registrados antes da inclusão da funcionalidade de interposição desse tipo de recurso no e-SIC (ocorrida em 22 de Agosto de 2012) estarão, provisoriamente, disponíveis em relatório estático à parte, acessível a partir do item de menu "Relatórios Estatísticos".

(2) Os dados referentes a recursos à CMRI que foram registrados antes da inclusão da funcionalidade de interposição desse tipo de recurso no e-SIC (ocorrida em 31 de janeiro de 2014) estarão, provisoriamente, disponíveis em relatório estático à parte, acessível a partir do item de menu "Relatórios Estatísticos".

## 2. Recursos ao chefe hierárquico

**% de pedidos respondidos que geraram recursos ao chefe hierárquico:**

23,08%

**Recursos recebidos no período:** 6

Recursos ao chefe hierárquico respondidos		
Total de recursos respondidos	6	100%
Deferido	1	16,67%
Indeferido	2	33,33%
Parcialmente deferido	2	33,33%
Perda de objeto	1	16,67%

# Relatório de recursos e reclamações

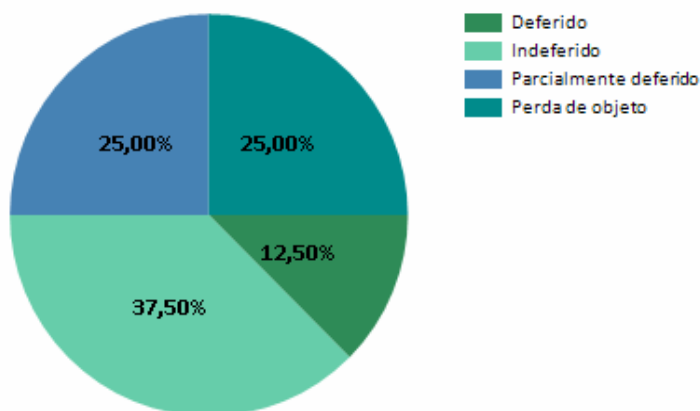
(\*)Informações adicionais para o correto entendimento do relatório podem ser encontradas na última seção.

Órgão(s) de  
Referência:

HNSC – Hospital Nossa Senhora da Conceição S.A.

Período de Consulta: 1/2015 até 12/2015

## Recursos ao chefe hierárquico respondidos



Motivos para interposição de recursos		
Motivo	Quantidade	%
Informação incompleta	4	66,67%
Outros	2	33,33%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	

Visão geral por mês						
Mês	Pedidos	Recursos Relativos aos Pedidos	Deferido	Indeferido	Parcialmente deferido	Perda de objeto
Fevereiro/2015	3	1	0(0%)	0(0%)	1(100%)	0(0%)
Marco/2015	4	2	0(0%)	2(100%)	0(0%)	0(0%)
Julho/2015	1	1	1(100%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)
Agosto/2015	2	2	0(0%)	0(0%)	1(50%)	1(50%)
<b>TOTAL</b>		<b>6</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

### 3. Recursos à autoridade máxima

% de pedidos respondidos que geraram recursos à autoridade máxima: 3,85%

# Relatório de recursos e reclamações

(\*)Informações adicionais para o correto entendimento do relatório podem ser encontradas na última seção.

**Órgão(s) de Referência:**

HNSC – Hospital Nossa Senhora da Conceição S.A.

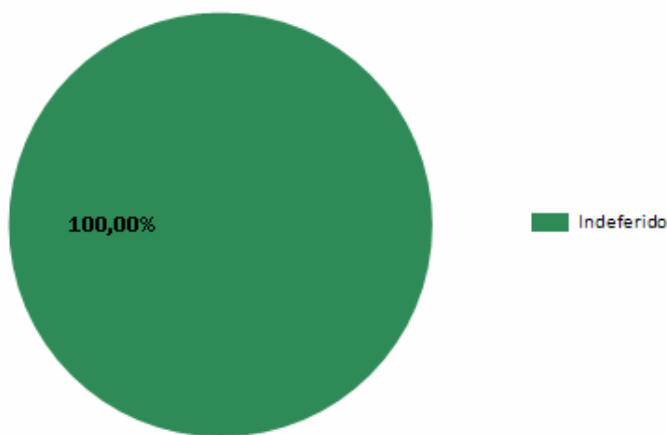
**Período de Consulta:** 1/2015 até 12/2015

**% de recursos ao chefe superior que geraram recursos à autoridade máxima** 16,67%

**Recursos recebidos no período:** 1

Recursos à autoridade máxima respondidos		
Total Respondidas:	1	100%
Indeferido	1	100%

## Recursos à autoridade máxima respondidos



## Motivos para interposição de recursos à autoridade máxima

Motivo	Quantidade	%
Informação incompleta	1	100%
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	

## Visão geral por mês

Mês	Pedidos	Recursos Relativos aos Pedidos	Indeferido
Fevereiro/2015	3	1	1(100%)
<b>TOTAL</b>		<b>1</b>	<b>1</b>

## 4. Recursos à CGU

# Relatório de recursos e reclamações

(\*)Informações adicionais para o correto entendimento do relatório podem ser encontradas na última seção.

**Órgão(s) de Referência:** HNSC – Hospital Nossa Senhora da Conceição S.A.

**Período de Consulta:** 1/2015 até 12/2015

<b>Recursos recebidos no período:</b>	1
<b>% de pedidos respondidos que geraram recursos à CGU:</b>	3,85%
<b>% de recursos ao chefe hierárquico que geraram recursos à CGU:</b>	16,67%
<b>% de recursos à autoridade máxima que geraram recursos à CGU:</b>	100%

Recursos à CGU respondidos		
Total Respondidas:	1	100%
Perda de objeto	1	100%



Motivos para interposições de recursos à CGU		
Motivo	Quantidade	%
Informação incompleta	1	100%
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	

Visão geral por mês			
Mês	Pedidos	Recursos Relativos aos Pedidos	Perda de objeto
Fevereiro/2015	3	1	1(100%)
<b>TOTAL</b>		<b>1</b>	<b>1</b>

# Relatório de recursos e reclamações

(\*)Informações adicionais para o correto entendimento do relatório podem ser encontradas na última seção.

**Órgão(s) de  
Referência:**

HNSC – Hospital Nossa Senhora da Conceição S.A.

**Período de Consulta:** 1/2015 até 12/2015

## **5. Recursos à Comissão Mista de Reavaliação de Informações**

Recursos recebidos no período:	0
% de pedidos respondidos que geraram recursos à CMRI:	0%
% de recursos ao chefe hierárquico que geraram recursos à CMRI:	0%
% de recursos à autoridade máxima que geraram recursos à CMRI:	0%
% de recursos à CGU que geraram recursos à CMRI:	0%

## **6. Reclamações**

Reclamações no período:	1
% de pedidos que geraram reclamações:	3,85%
% de reclamações	100%
% de reclamações não respondidas ou em tramitação:	0%
% de reclamações que geraram recursos:	0%

Visão geral por mês			
Mês	Pedidos	Reclamações relativas aos pedidos	% respondidas
Mai/2015	2	1	100% (1)
<b>TOTAL</b>		<b>1</b>	<b>1</b>

# Relatório de recursos e reclamações

(\*)Informações adicionais para o correto entendimento do relatório podem ser encontradas na última seção.

**Órgão(s) de Referência:** HNSC – Hospital Nossa Senhora da Conceição S.A.

**Período de Consulta:** 1/2015 até 12/2015

---

## **7. Informações adicionais para o correto entendimento deste**

# Relatório de recursos e reclamações

(\*) Informações adicionais para o correto entendimento do relatório podem ser encontradas na última seção.

**Órgão(s) de Referência:**

HNSC – Hospital Nossa Senhora da Conceição S.A.

**Período de Consulta:** 1/2015 até 12/2015

---

Este relatório está dividido em 6 (seis) seções, descritas abaixo.

O critério utilizado para a contagem mensal dos recursos existentes considera a data de entrada do pedido ao qual o recurso se refere, e não a data de ingresso do recurso no sistema. Com isso, é possível, efetivamente, analisar o percentual de pedidos que sofreram recursos mês a mês. Portanto, ao utilizar como período de referência, por exemplo, o mês Julho/2012, serão exibidos dados de recursos referentes a pedidos realizados no período selecionado.

## 1) Quadro geral dos recursos:

- Síntese por instância (total de pedidos, quantidade de recursos interpostos à autoridade superior, à autoridade máxima e à Controladoria-Geral da União)

## 2) Recursos à autoridade superior:

- Total de recursos recebidos e percentual referente ao montante global de pedidos;
- Status: deferidos, indeferidos, parcialmente deferidos, não conhecimento e perda de objeto
- Motivos para interposição de recursos pelos cidadãos (p.ex. informação incompleta, justificativa insatisfatória, etc.)
- Visão geral da instância por mês

## 3) Recursos à autoridade máxima do órgão ou entidade:

- Total de recursos recebidos. Percentual referente ao montante global de pedidos e de recursos endereçados à autoridade superior;
- Status: deferidos, indeferidos, parcialmente deferidos, não conhecimento e perda de objeto
- Motivos para interposição de recursos pelos cidadãos (p.ex. informação incompleta, justificativa insatisfatória, etc.)
- Visão geral da instância por mês

## 4) Recursos à Controladoria-Geral da União:

- Total de recursos recebidos. Percentual referente ao montante global de pedidos, de recursos endereçados à autoridade máxima e à autoridade superior;
- Status: deferidos, indeferidos, parcialmente deferidos, não conhecimento e perda de objeto
- Motivos para interposição de recursos pelos cidadãos (p.ex. informação incompleta, justificativa insatisfatória, etc.)
- Visão geral da instância por mês

## 5) Recursos à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI):

- Total de recursos recebidos. Percentual referente ao montante global de pedidos, de recursos endereçados à Controladoria-Geral da União, à autoridade máxima e à autoridade superior;
- Status: deferidos, indeferidos e parcialmente deferidos
- Motivos para interposição de recursos pelos cidadãos (p.ex. informação incompleta, justificativa insatisfatória, etc.)
- Visão geral da instância por mês

# Relatório de recursos e reclamações

(\*)Informações adicionais para o correto entendimento do relatório podem ser encontradas na última seção.

**Órgão(s) de Referência:** HNSC – Hospital Nossa Senhora da Conceição S.A.

**Período de Consulta:** 1/2015 até 12/2015

---

## 6) Reclamações:

- Total de reclamações recebidas no período
- percentual de pedidos que geraram reclamações
- percentual de reclamações que geraram respostas
- percentual de reclamações que geraram recursos
- Visão geral das reclamações por mês, inclusive com omissões

## 7) Informações adicionais para o correto entendimento do relatório

### Orientações gerais:

Para exportar o relatório para outros formatos, clique no ícone abaixo identificado, acessível a partir da barra superior de navegação do relatório.



# Relatório de recursos e reclamações

(\*)Informações adicionais para o correto entendimento do relatório podem ser encontradas na última seção.

**Órgão(s) de Referência:** HNSC – Hospital Nossa Senhora da Conceição S.A.

**Período de Consulta:** 1/2015 até 12/2015

---

