

2019

Relatório da Ouvidoria HUGG do  
1º Trimestre



HUGG/EBSERH

30/03/2019

**Ministério  
da Educação**



**Superintendente: Fernando Raphael de Almeida Ferry**

**Gerente de Atenção à Saúde: Sérgio Luis Teixeira de Aquino**

**Gerente Administrativo:**

**Gerente de Ensino e Pesquisa:**

**Equipe da Ouvidoria**

**Ouvidora: Giselle Iná Martins**

**Assistentes de Ouvidoria: Danielle Brandão**

**Jhonathan Klopper de Oliveira**

**Secretário: Lucas Santos Silva**

**Apoio técnico: Luíz Henrique de Castro Cunha**



## Sumário

Apresentação .....	04
Introdução .....	05
Dados Estatísticos Gerais do 1º Trimestre de 2019 .....	06
Considerações finais .....	11
Recomendações da Ouvidoria .....	12

### Anexos

Dados Lei de Acesso à informação

Fluxograma Ouvidoria



## Apresentação

Após mais um trimestre de intenso trabalho cotidiano no atendimento das demandas dos usuários do HUGG, publica-se este Relatório de Atividades da Ouvidoria. Dessa forma, prestando contas e oferecendo à sociedade e aos dirigentes públicos os valiosos apontamentos feitos diretamente pelo titular da soberania no Estado Democrático de Direito, o cidadão usuário. São 184 manifestações individuais cuidadosamente recolhidas, registradas e respondidas pela Ouvidoria, efetuadas em todos os setores da nossa instituição, com pedidos de informações, reclamações, elogios, sugestões e denúncias, revelando a vivacidade da participação dos usuários nos serviços públicos prestados. Além dos dados apresentados, o início do trimestre foi marcado por novas iniciativas da Ouvidoria em apoio a gestão e uma mudança dos paradigmas da ouvidoria anterior, sofremos nesse processo com percas dos profissionais que foram repostos de forma provisória para o bom andamento dos trabalhos. Busca-se, assim, propiciar ampla transparência, contribuir para a melhoria da gestão, ecoar a voz de cada usuário (interno ou externo) e colaborar para a efetividade dos direitos fundamentais, zelando pela garantia da dignidade da pessoa humana e do livre acesso à informação garantida pela LAI (Lei nº 12.527/2011 regulamenta o direito constitucional de acesso às informações públicas foi regulamentada pelo Decreto nº 7.724/2012. Ouvir é respeitar. O HUGG ouve você. Participe e exercite sua cidadania.

GISELLE INÁ MARTINS

Ouvidor Geral do HUGG



## Introdução

A Ouvidoria do HUGG, em cumprimento ao acordo realizado pela gestão, apresenta a 2ª edição do Relatório da Ouvidoria, compreendendo o período de 1º de janeiro a 30 de março de 2019, apresentando dados estatísticos quantitativos e qualitativos registrados pela Ouvidoria do hospital. Este relatório é o segundo após a introdução de importantes alterações no sistema eletrônico de compilação dos dados da Ouvidoria. O objetivo das atuais mudanças é propiciar novos elementos para a análise dos dados e também permitir o uso das informações geradas para melhoramento da qualidade do serviço prestado ao usuário, ou seja, dados sendo utilizados como ferramenta de gestão. Foram promovidas modificações na estrutura do atendimento as quais permitiram que os demandantes realizem manifestações online (através do e-Ouv e e-SIC) que facilitam e agilizam a chegada das manifestações e tratamentos devidos, vale ressaltar que atualmente após a resposta enviada ao manifestante recebe uma pesquisa de satisfação sobre o trabalho da ouvidoria. Anote-se que muitas outras alterações estão programadas para o segundo semestre de 2019, inclusive a introdução de pesquisa de satisfação, durante a estada dos usuários na instituição. A Ouvidoria percebe que as más avaliações são feitas quando existe insatisfação na não resolução da manifestação por parte do setor demandado mas estes correlacionam a resolução da queixa como tarefa da ouvidoria, desta forma realizamos uma pesquisa por telefone para ajustar as informações.



## Dados Estatísticos Gerais do 1º Trimestre de 2019

Para a compilação das informações foram utilizadas as novas funcionalidades no atendimento pois, além do atendimento presencial atualmente ofertamos a possibilidade da manifestação online através do e-Ouv e liberação de pedido de acesso à informação através do e-SIC. Esses sistemas eletrônicos auxiliam na geração dos dados estatísticos, tabelas e gráficos, permitindo comparações e análise qualitativa da atuação das Ouvidorias. Nosso próximo passo é realizar uma análise mais profunda dos setores para que possamos identificar arestas a serem sanadas.

Atendimento da Ouvidoria	Janeiro	Fevereiro	Março	Total
Elogios/Agradecimentos	7	5	7	19
Solicitações	5	19	20	44
Reclamações	9	50	42	101
Denúncias	0	0	0	0
Pedidos de Acesso a informação e-SIC	9	9	9	18
<b>Contatos com a Ouvidoria</b>	<b>30</b>	<b>83</b>	<b>78</b>	<b>182</b>

Diante da tabela acima, é possível analisar que durante o primeiro trimestre de 2019, 6,6% dos atendimentos foram elogios, 6% pedidos de acesso a informação, 26,8% foram solicitações, 61,6% foram reclamações.



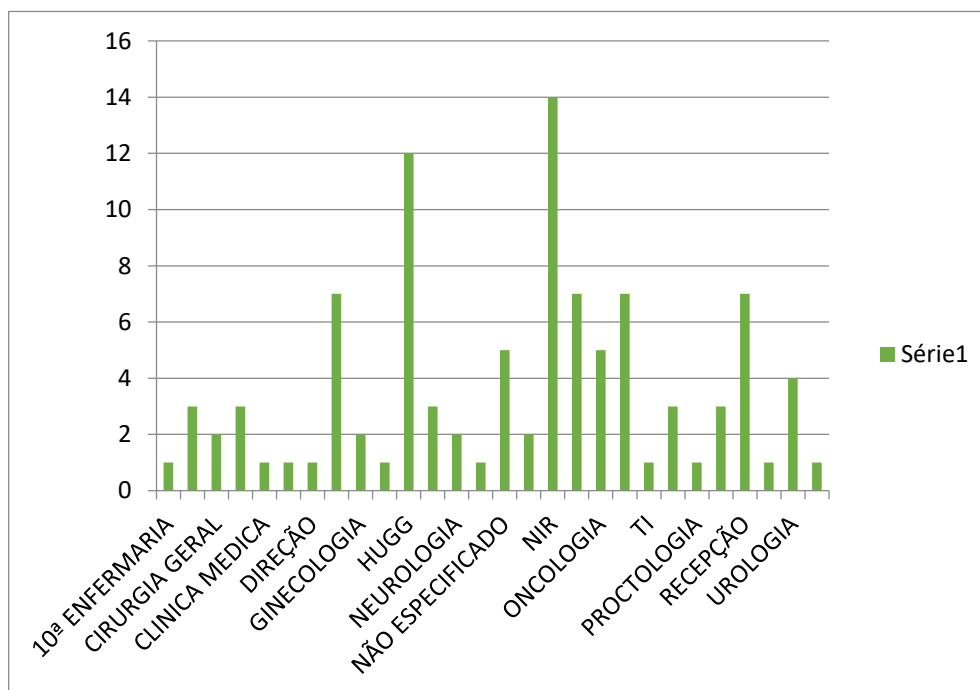
## Reclamações

Desta forma, realizamos a discriminação das reclamações por setor, para que pudéssemos realizar o levantamento de pontos críticos para posterior tomada de decisão.

Pode-se observar que no primeiro trimestre de 2019, o NIR foi o setor que mais sofreu reclamações, seguido do HUGG como um todo (fluxos e infra-estrutura), Gastrologia, Ortopedia, Oftalmologia e a Recepção do Hospital.

Dentre os assuntos mais demandados são:

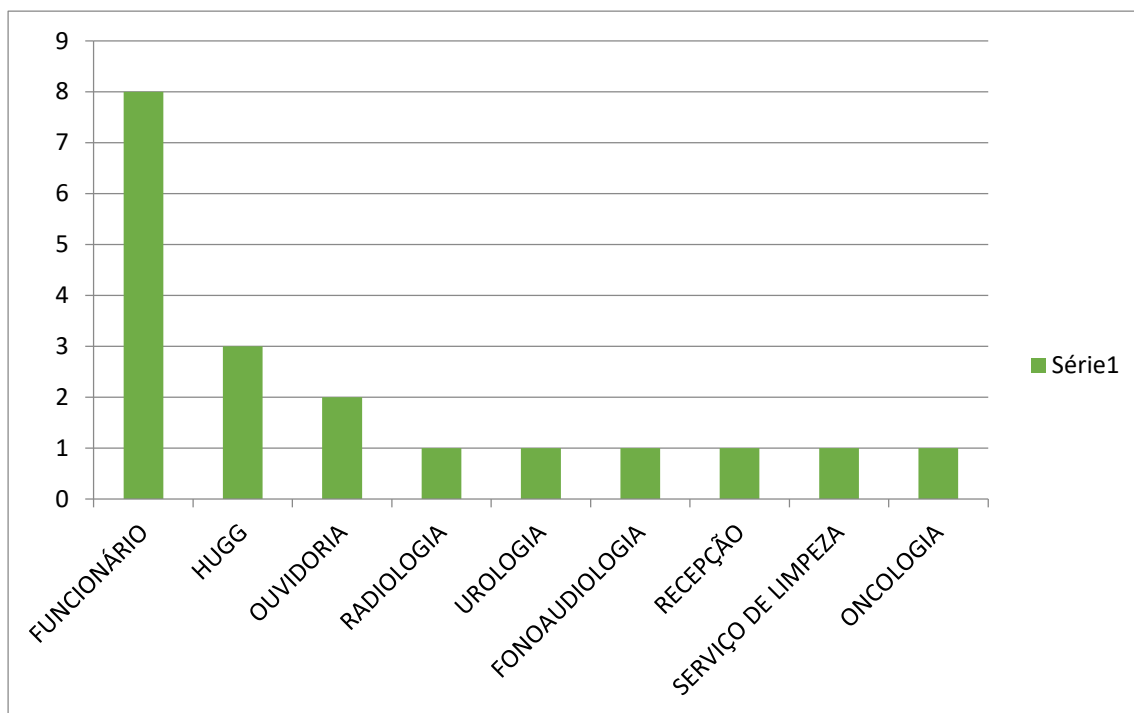
- Demora na marcação dos procedimentos cirúrgicos;
- Dificuldade de reconhecer os funcionários;
- Dificuldade de vagas para exames diagnósticos;
- Dificuldade de vagas para algumas especialidades;
- Mau atendimento no momento de requerer informações;
- Demora no atendimento;
- Desrespeito no momento do atendimento, entre outros.



## Elogios

A ouvidoria tem trabalhado no incentivo a valorização dos profissionais através dos elogios que ainda não é comum em nossa instituição e observamos bons profissionais um pouco desestimulados e o reconhecimento dos mesmos coopera para qualidade do atendimento.

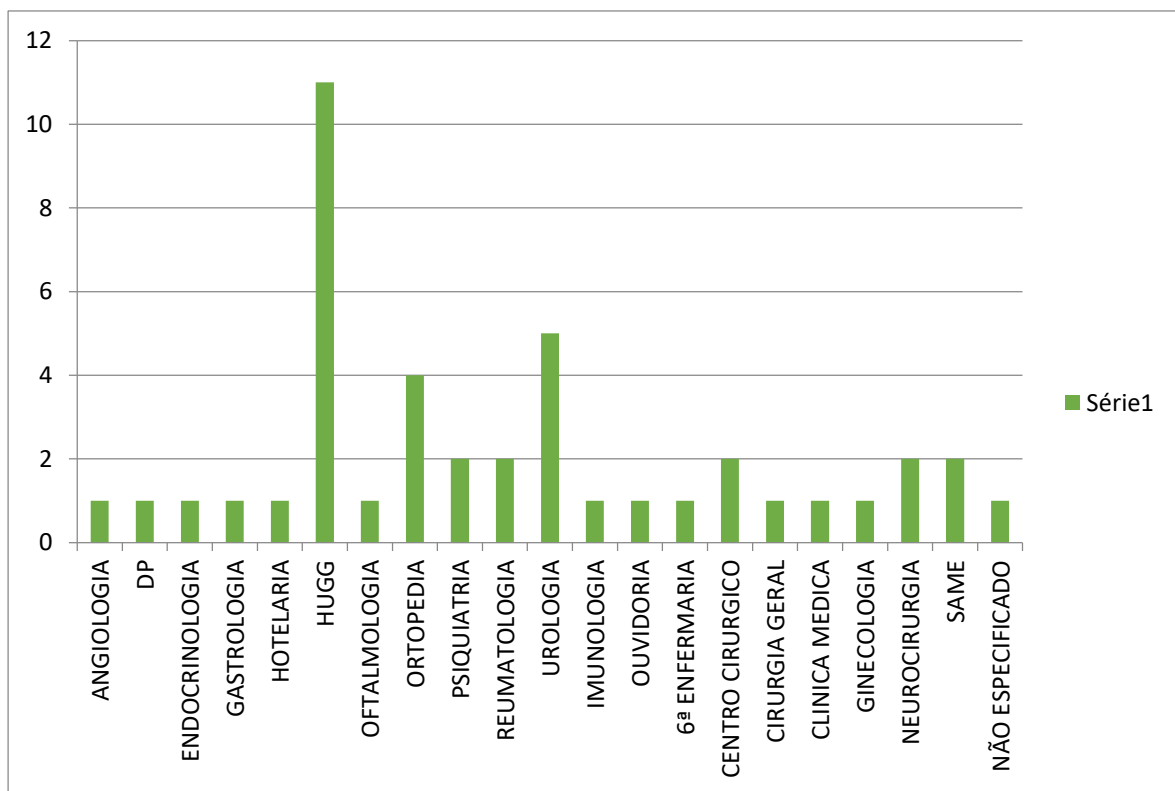
De acordo com o gráfico, o maior número de elogios do primeiro trimestre de 2019 se deu diretamente para funcionários específicos. O HUGG de uma forma geral é bem visto pelos usuários mesmo com o grande número de reclamações. Salientamos que a Ouvidoria mesmo no início de reestruturação apresentou um número significativo de elogios.





## Solicitações

O maior número de solicitações foi dúvidas referentes aos fluxos de atendimento do HUGG, e quando realizar as tratativas destas manifestações encontramos muitas dificuldades na falta de fluxos e padronização dos ambulatorios. Os setores mais demandados foram ortopedia e urologia.



## **Denúncias**

As denúncias que foram analisadas foram reclassificadas para outro tipo de manifestação por não conter conteúdos mínimos de materialidade.

## **Pedidos de Acesso à Informação**

Os pedidos de Acesso à informação são realizados pela plataforma e-SIC, os dados consolidados estão dispostos em anexo.

Nesse período obtivemos grande número de pedidos sobre a convocação do concurso EBSEH e vínculos de contratuais.



## Considerações Gerais

Nas informações qualitativas apresentadas pela Ouvidoria foram relatadas dificuldades para a execução das funções. Reiteradamente, a mais comum é o descumprimento dos prazos de resposta pelos setores competentes, o que pode provocar atrasos na resposta ao usuário ou eventualmente encerramento do registro. Causando a instituição uma imagem ruim diante aos órgãos de transparência pública.

De acordo com o artigo 3 inciso 5 da Lei de Proteção e Defesa do usuário de Serviços Públicos, Lei 13460 de 26 de junho de 2017, o prazo máximo de resposta **ao usuário** é de 20 dias, “§ 5º As ouvidorias poderão solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de até vinte dias, contados do recebimento no setor, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa, sem prejuízo de norma que estabeleça prazo inferior.”, entendendo que o serviço deve enviar para ouvidoria para uma análise previa antes da resposta conclusiva ao usuário.

Desta forma relatamos as principais dificuldades enfrentadas pela ouvidoria atualmente:

- ✚ Relutância dos setores em adotar medidas recomendadas pelas Ouvidorias;
- ✚ Dificuldade dos setores em entender o sigilo solicitado pelo usuário;
- ✚ Respostas inadequadas, com uso excessivo de termos técnicos, sem objetividade ou inconclusivas;
- ✚ Equipe da Ouvidoria insuficiente para a demanda, espaço físico impróprio, infraestrutura limitada;
- ✚ Necessidade de treinamento e capacitação contínua (Educação Permanente);
- ✚ Resistência dos colaboradores em compreender as atribuições da Ouvidoria;
- ✚ Sensibilização dos gestores e das equipes das áreas administrativas e técnicas do HUGG;
- ✚ Usuários que desconhecem o papel da Ouvidoria e do HUGG.



## Recomendações da Ouvidoria

Diante do acompanhamento e contato constante com usuários e conseqüentemente os setores demandados, a Ouvidoria do HUGG, entendeu-se ser conveniente e oportuno apresentar as seguintes recomendações:

1. Recomendar ao Senhor superintendente que solicite aos gerentes (quando refiro os gerentes é no entendimento que eles orientem suas chefias) que observem o cumprimento dos prazos de resposta estabelecidos pela legislação supracitada;
2. Recomendar aos Senhores Gestores especial atenção com os órgãos de atendimento aos servidores, a Divisão de Gestão de Pessoas, que, embora tenha respondido prontamente as demandas enviadas, tem sido um setor que está bem visado principalmente acerca de solicitações de pedido de acesso a informação e queixas sobre a utilização da cozinha dentro do setor.
3. Recomendar que se atente para o serviço de Limpeza e higienização mesmo que não apresente o maior número de demandas, registra, por outro lado, elevado grau de dificuldade no atendimento e longo tempo de espera para a solução das demandas.
4. Recomenda-se uma atenção sobre as posturas tomadas pelos residentes pois vem crescendo o número de comunicados de irregularidades e falta de postura ética dos mesmos pelos usuários, que não se torna viável visto que primamos pela qualidade do atendimento.
5. Recomendamos o direcionamento de pelo menos dois funcionários que prestem orientações mas com cordialidade, na recepção e corredores. A ouvidoria poderá caso necessário realizar treinamento e capacitação dos mesmos

