



UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO

HOSPITAL DE CLÍNICAS

Ouvidoria

Av. Getúlio Guaritá, n.º 130, Bairro Abadia - Uberaba/MG (34) 3318-5206 ouvidoria@hc.ufcm.edu.br

EBSERH

HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

RELATORIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA NO TRIMESTE DE OUTUBRO A DEZEMBRO DO ANO DE 2018



UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO

HOSPITAL DE CLÍNICAS

Ouvidoria

Av. Getúlio Guaritá, n.º 130, Bairro Abadia - Uberaba/MG (34) 3318-5206 ouvidoria@hc.uftm.edu.br



EXPEDIENTE

MEMBROS DA OUVIDORIA DO HC/UFTM

Superintendente- Dr. Luiz Antônio Pertili de Resende

Ouvidor- Evandro D. Souza

Secretária- Fernanda Sousa Silva da Rocha



UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO

HOSPITAL DE CLÍNICAS

Ouvidoria

Av. Getúlio Guaritá, n.º 130, Bairro Abadia - Uberaba/MG (34) 3318-5206 ouvidoria@hc.ufcm.edu.br



SUMÁRIO

1 -----	INTRODUÇÃO	04
2 -----	ANÁLISE DOS DADOS REGISTRADOS	04
3	RECOMENDAÇÕES	07
4	CONSIDERAÇÕES FINAIS	08



1- INTRODUÇÃO:

A Ouvidoria do Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Triângulo Mineiro-UFTM fecha o trimestre de suas atividades no atendimento ao cidadão, este relatório através dos principais dados, pretende prestar contas e oferecer a sociedade e aos dirigentes as valiosas manifestações feitas pelo próprio titular da soberania do Estado Democrático de Direito, o povo.

No trimestre foram registrados 329 atendimentos individuais, recolhidas, analisadas e respondidas pela Ouvidoria, que permeou quase todos os setores do HC/UFTM, com pedidos de informações, reclamações, solicitações, denúncias e sugestões, revelando assim a efetiva participação dos usuários do serviço público prestado.

Além dos dados apresentados, no decorrer do final do trimestre a Ouvidoria manteve o trabalho com reuniões com as chefias das Unidades implementando ações em parceria com os gestores.

Neste sentido, propiciamos ampla transparência dos atos públicos, assim como, contribuímos com a melhoria da gestão, fazendo com que, a voz do cidadão seja ecoada na administração pública, efetivando os direitos fundamentais do cidadão, tornando possível a melhoria dos serviços prestados.

2- ANÁLISE DOS DADOS REGISTRADOS NA OUVIDORIA

Para a compilação das informações foram utilizadas as novas funcionalidades do sistema eletrônico E-Ouve, ferramenta ligada diretamente à Ouvidoria Geral da União-OGU, que vem acompanhando as atividades das Ouvidorias do Serviço Público, gerando dados estatísticos, tabelas e gráficos, os quais permitem comparações e análise qualitativas da atuação da Ouvidoria

No último trimestre a Ouvidoria registrou 17 demandas e recebeu os usuários como Serviço de Atendimento ao Cidadão-SAC em um total de 210, não sendo computado o atendimento via telefone. Os pedidos de providências advindos da Promotoria Pública foram 12, em um total de 239 atendimento, conforme tabela abaixo:

2-1- Quadro Geral do Atendimento

DEMANDAS REGISTRADAS	17
DEMANDAS SAC	210
PEDIDO DE PROVIDÊNCIAS	12
TOTAL DE DEMANDAS	239

2-2- Tipos de manifestações





Nota-se que a maioria das manifestações foram reclamações de todas as naturezas, deste ao atendimento, agendamentos de consultas, comportamento inadequado de profissional, assuntos referentes a Divisão de Recursos Humanos dentre outros. Percebemos que foram assuntos, bem pontuais e individualizados, não refletindo em um todo ou uma parcela da clientela. Quanto as solicitações, estão mais específicas como agendamento de exames e agendamentos de consultas. As denúncias foram encaminhadas aos respectivos gestores que apresentaram resposta, porém sem que tenham sido contestados. Um fato interessante é quanto aos elogios que no trimestre anterior chegaram a um indicar positivo de 21, enquanto agora, não houve nenhum elogio.

2-3- Tipos dos assuntos e classificação.

Classificação	Assunto
Reclamação	Comportamento de profissionais
Reclamação	Suposto inadequado uso de plantões
Reclamação	Plantão de servidora
Reclamação	Insatisfação com transferência do setor de oncologia
Reclamação	Atestado médico de servidora
Reclamação	Demora para ser chamado para cirurgia
Reclamação	Comportamento inadequado de servidor

Reclamação	Agendamento de exame ecocardiograma
Reclamação	Escala de trabalho
Reclamação	Agendamento de consulta
Reclamação	Desvios de função
Solicitação	Atendimento Médico
Solicitação	Progressão por mérito
Solicitação	Agendamento de consulta
Denúncia	Suposto não comparecimento de plantonistas
Denúncia	Estágio de anesthesiologia
Denúncia	Carga horária

3- RECOMENDAÇÕES

4-

A Ouvidoria do HC/UFTM de posse das informações manifestas pelos usuários, recorre as chefias das Unidades, avaliando os serviços e sugerindo aos gestores a melhoria dos serviços prestados:

- 1- Melhorar a comunicação dos recepcionistas aos usuários;
- 2- Esclarecer as normas e rotinas institucional;
- 3- Implementar os processos de serviços;



UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO

HOSPITAL DE CLÍNICAS

Ouvidoria

Av. Getúlio Guaritá, n.º 130, Bairro Abadia - Uberaba/MG (34) 3318-5206 ouvidoria@hc.ufcm.edu.br



HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

4- CONSIDERAÇÕES FINAIS

É interessante trazer a lume que, a Ouvidoria em seu serviço de Atendimento ao Cidadão-SAC, vem utilizando o Decreto 6.932, o qual traz medidas para a redução da burocracia no serviço público, dispensando os registros, para que obtenham respostas em prazo de 30 dias, prazo que não se deve ser utilizado nos Serviços de Saúde, pois, as informações devem ser breves, ágeis, descomplicando a vida dos usuários, assim, passamos a simplificar o atendimento prestado.

De acordo com o Decreto, a Ouvidoria implementou a busca as informações consultando os bancos de dados oficiais, bem como, de nossos serviços, não exigindo mais documentos, certidões, atestados ou informações que já sejam de conhecimento da administração pública.

Destacamos que temos utilizado é a Carta de Serviço ao Cidadão, a Contratualização dos serviços, que informa os tipos de serviços prestados pelo HC/UFTM, a forma de acesso a esses serviços dentre outros. Tais dispositivos tem tornado a Ouvidoria mais proativa, agilizando as respostas, orientando melhor sua clientela.

Evandro D. Souza
Ouvidor do HC/UFTM