



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

RELATORIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA NO TRIMESTE DE ABRIL A JUNHO DO ANO DE 2019

Uberaba-MG



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

EBSERH

HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

OUVIDORIA DO HOSPITAL DE CLÍNICAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO-UFTM

VALORES

RESPEITO AO CIDADÃO
ÉTICA
TRANSPARENCIA
IMPARCIALIDADE
SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS

MISSÃO

“Fortalecer e resgatar as relações humanas, alicerçada em um comportamento ético, através do cuidado técnico e científico, tendo uma gestão participativa, na valorização do ser humano”.

VISÃO

“Ser reconhecida como instrumento na defesa do interesse social e na preservação da Administração Pública como ferramenta de gestão propondo melhorias dos serviços públicos”

PAPEL

Ser agente de participação do cidadão no aprimoramento dos serviços prestados pelo Hospital de Clínicas da UFTM



UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO

HOSPITAL DE CLÍNICAS

Ouvidoria

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

EBSERH

HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

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.uftm.edu.br

EBSERH

HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

SUMÁRIO

1- Apresentação	05
2- Manifestações da Ouvidoria do HC/UFTM	06
3- Classificação das demandas registradas	06
4- Tipos de demandas	07
5- Classificação por assunto	07
6- Classificação por assunto do SAC	08
7- Fluxo de trabalho e atribuições no processo de trabalho como canal interativo	08
8- Atribuições e normativas da Ouvidoria	09
9- Sugestões da Ouvidoria	10
10- Conclusão	10 e 11



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

1- APRESENTAÇÃO

Em cumprimento a Lei 13.460 de 26 de junho de 2017, este relatório apresenta um panorama geral do resultado das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Triângulo Mineiro-UFTM do trimestre de abril a junho do corrente ano.

Pertinente destacar que, todo cidadão deve contribuir para a gestão das políticas e serviços públicos prestados, por meio da Ouvidoria, utilizando os diversos canais como: E-Ouve (meio eletrônico); E-mail (ouvidoria.hctm@ebserh.gov.br; telefone; redes sociais (Facebook); por carta; Telefone (34)33185206 ou presencialmente.

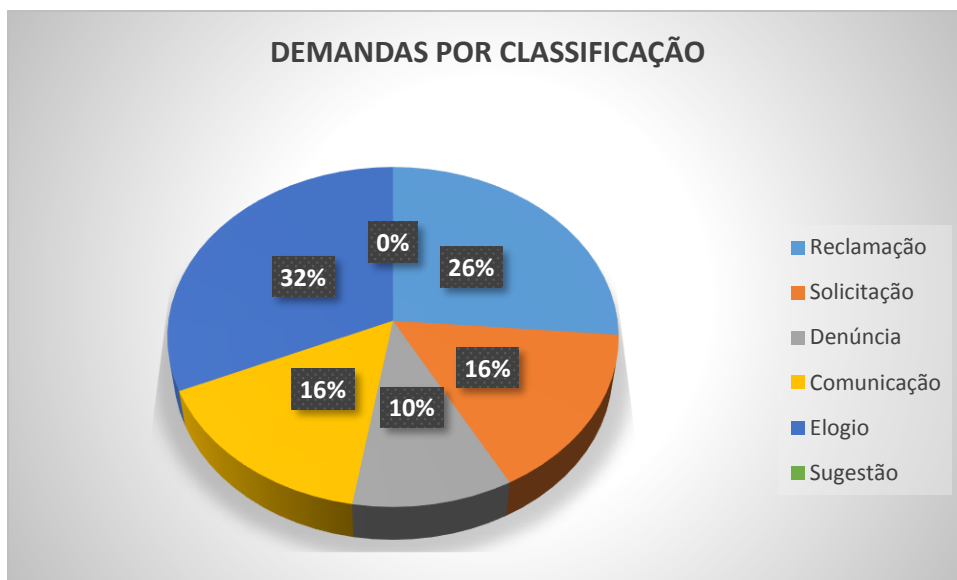
Salientamos que, a Ouvidoria possui papel importante no processo democrático, competindo atuar na apuração e resposta das manifestações apresentadas pelos cidadãos, dentro deste contexto é que são apresentadas as recomendações e orientações aos gestores nas providencias a serem adotadas na melhoria da prestação dos serviços.

Em sendo assim, conforme o gráfico a seguir, percebe-se que a sociedade, a cada dia busca na Ouvidoria um meio para a solução de problemas pontuais e particulares em específico na prestação dos serviços e das políticas públicas oferecidos de modo geral. Aos Gestores, compete a eles utilizar desse instrumento contribuir na implementação do aperfeiçoamento, através de planejamento e o controle das políticas, através das respostas ao cidadão demandante e, desta forma os atos dos Gestores tornam-se transparente, ao mostrar à sociedade que sua participação contribui de forma significativa na melhoria dos serviços prestados.

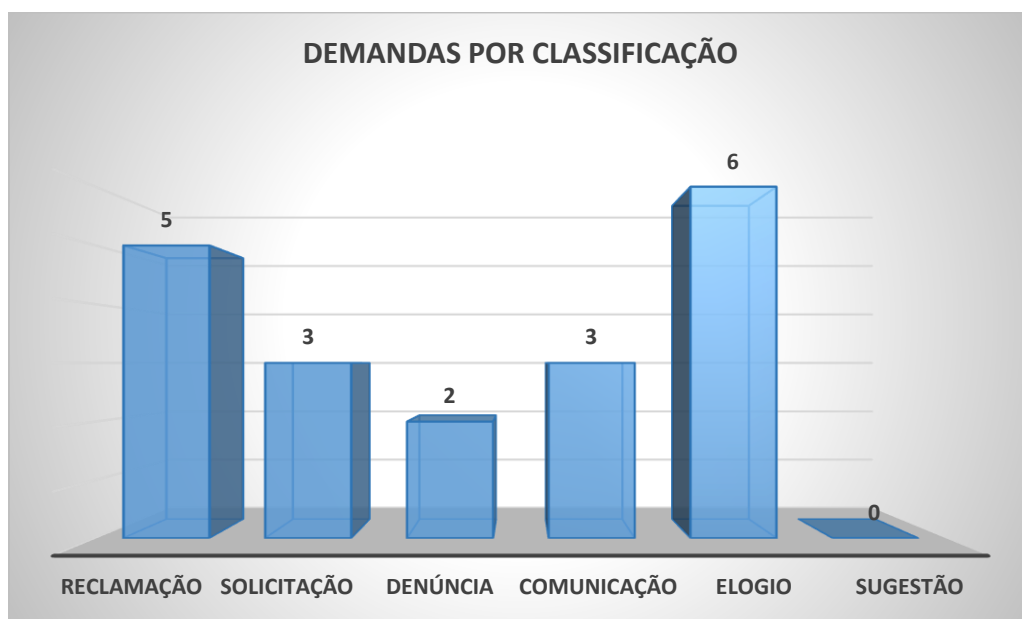
2- MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA DO HC/UFTM

DEMANDAS REGISTRADAS	19
DEMANDAS SAC	542
PEDIDO DE PROVIDÊNCIAS	05
TOTAL DE DEMANDAS	566

3- CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS REGISTRADA



4- TIPOS DAS DEMANDAS



5- CLASSIFICAÇÃO POR ASSUNTO

ASSUNTOS
Saúde
Acumulação de Cargo Público
Tecnologia da Informação
Conduta Docente
Assistência Hospitalar e Ambulatorial
Gestão de Pessoas
Infraestrutura e Manutenção
Hospitais Universitários
Recursos Humanos



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

EBSERH

HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

6- CLASSIFICAÇÃO POR ASSUNTO DO SAC

- 1- Agendamento de consultas iniciais com pedido das Unidades Básicas;
- 2- Solicitação de leito hospitalar de pacientes internados nas UPAS;
- 3- Preenchimento de documentos de seguro;
- 4- Informações sobre demora de cirurgias;
- 5- Informação sobre insumos;
- 6- Informações sobre agendamento de especialistas;
- 7- Informações sobre a Regulação Municipal e Estadual;
- 8- Informações sobre as normas e rotinas do HC/UFTM;
- 9- Informações sobre laudos médicos;
- 10- Preenchimento de documentos.

7- FLUXO DE TRABALHO E ATRIBUIÇÕES NO PROCESSO DE TRABALHO COMO CANAL INTERATIVO

2-1- Canais de atendimento aos usuários e-SIC- Sistema do Serviço de Informações ao Cidadão, disponível na Internet, em cumprimento a Lei 12.527/11- Lei de Acesso a Informação. Tal instrumento permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso as informações produzidas pelo HC/UFTM, bem como, possa acompanhar o prazo, assim como, receber a resposta elaborada pela instituição. O cidadão também poderá entrar com recursos caso a resposta não seja satisfatória.



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

2-2- e-Ouve- instrumento que permite o diálogo entre o cidadão e a Administração Pública, cujo objetivo é o efetivo exercício da cidadania ao provocar a contínua melhoria na prestação dos serviços. Este instrumento está acessível na rede mundial de computadores onde, o cidadão faz o registro e acompanhamento das manifestações como: Simplifique, sugestões, elogios, solicitação, reclamação e denúncias, podendo escolher o órgão requerido. Site oficial:

<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/RegistrarManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>

2-3- Presencial, no HC/UFTM a Rua Getúlio Guaritá nº130. Pelo telefone (34)33185206 ou e-mail: ouvidoria.hctm@ebserh.gov.br. Todas as manifestações sem exceção, são tratadas e respondidas pela Ouvidoria do HC/UFTM, aqui são incluídas nessa competência as demandas eventualmente encerradas ou arquivadas, com base nas hipóteses legalmente previstas, cujo resultado prévio e sob justificativa. O horário de funcionamento presencial é das 7:00 horas as 16:00 horas de segunda a sexta feira.

8- ATRIBUIÇÕES E NORMATIVAS DA OUVIDORIA

3-1- Acesso a Informação: Lei nº 12.527 de 18 de novembro de 2011;

3-2- Proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos: Lei 13.460, de 26 de junho de 2017;

3.4- Regulamentação da lei 13.460/ Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo: Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;

3-5- Normatização da atuação das Ouvidorias públicas expedida pelo Ministério da Transparência e CGU/OGU: Instrumento Normativa nº 5, de 18 de junho de 2018;

3-6- Regulamento Interno da Ouvidoria publicado no Boletim nº 144, de 11 de setembro de 2017, dentre outras normativas.



9- SUGESTÕES DA OUVIDORIA

Os problemas apontados são bem pontuais, em específico os encontrados no Ambulatório Maria da Glória, que são: a falta de informação sobre os agendamentos das consultas; demora no atendimento nas especialidades; falta de informações, assim, nossa sugestão é que seja mantido um balcão de informações, uma central de telefones para as informações sobre agendamento de consultas. Classificar os pacientes nas prioridades conforme legislação. Manter o quadro de atendimento dos profissionais e os horários visíveis a clientela. Manter treinamento continuado aos recepcionistas, para atendimento ao público. Tais medidas irão melhorar a prestação dos serviços.

10- CONCLUSÃO

A Ouvidoria do Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Triângulo Mineiro-UFTM, através deste relatório, o qual consolida os dados coletados no trimestre de abril a junho do corrente ano, cuja pretensão funcional em suas atividades é o de almejar o equilíbrio entre as competências e exigências inerentes a uma de suas missões que é o atendimento ao público, manter uma convivência social de qualidade, fomentar a mediação/conciliação e acima de tudo estabelecer a credibilidade e respeito a instituição, bem como, a esta Ouvidoria tão necessário ao cliente que utiliza nossos serviços.

Salientamos da importância de fortalecer o trabalho da Ouvidoria do HC/UFTM, tornando a comunicação entre a alta gestão e a sociedade mais ágil, proativa, eficiente e efetiva, através da utilização dos critérios regulados pela OGU e, pela padronização do atendimento via E-Ouve ou formulários próprios, que disponibiliza dados para a melhor gestão das informações e tomadas de decisão dos gestores na melhoria dos 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.uftm.edu.br

EBSERH

HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

Pertinente afirmar que, quando a sociedade registra uma demanda via Ouvidoria, está fornecendo dados qualitativos para que a Administração Pública identifique os pontos fortes e frágeis a serem melhorados no processo de gestão e, assim, planejar e implementar ações necessárias para qualificar os serviços. Com isso, surgem mudanças tanto, sociais, econômicas e organizacionais, tornando eficiente, eficaz, desburocratizado e resolutivo ao escutar a clientela em suas necessidades.

Por fim, ao observarmos os dados apresentados neste relatório, no quesito reclamações de atendimento recebidos, indicou a falta de informação na prestação de nossos serviços, em específico quanto a agendamento de consultas, demora para os procedimentos cirúrgicos, agendamento de exames, fica expressa de implementar ações na melhoria das informações ao cliente.

Uberaba, MG- 2019