



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](mailto:ouvidoria@hc.ufcm.edu.br)



# RELATORIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA NO TRIMESTE DE JANEIRO A MARÇO 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.ufcm.edu.br](mailto:ouvidoria@hc.ufcm.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](mailto:ouvidoria@hc.ufcm.edu.br)



## SUMÁRIO

1- ..... Apresentação .....	05
2- Fluxo de Trabalho e Atribuição no processo de trabalho como canal interativo .....	07
3- Atribuições e normativas da Ouvidoria .....	07
4- Dados e Estatística da Gestão da Ouvidoria .....	07
5- Sugestões da Ouvidoria .....	13
6- Conclusão .....	14



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



HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

## 1- APRESENTAÇÃO

Em uma visão geral da Ouvidoria do Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Triângulo Mineiro-UFTM, a qual foi criada em 2005, sendo reformulada pela Portaria de N°14, de 21 de janeiro de 2015, que vinculou a Lei de Acesso a Informação (LAI), ao recepcionar os pedidos de informações públicas através do E-Sic, cujas demandas de informação da sociedade identificou ser um lugar adequado para esta finalidade.

O ano de 2019, traz uma novidade estrutural as Ouvidorias, a vinculação legal das Ouvidorias pelo Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União- OGU, que passa a gerenciar as demandas, as quais são registradas pelo E-Ouve, com supervisão técnica e orientação normativas.

Salientamos que, esta propositura de vínculo a OGU, não retira a subordinação administrativa ao Gestor Máximo da instituição, mantendo suas normas regimentais, como órgão de assistência direta e imediata ao Superintendente do HC/UFTM. As competências mantem definidas em seu Regimento Interno.

É importante destacar que, as demandas registradas pela sociedade no sistema E-sic, manteve a atuação desta Ouvidoria pautada pelas normas que regem as Ouvidorias públicas, onde, buscamos as garantias dos direitos inerentes ao cidadão, efetivando a participação do usuário na administração avaliando a prestação dos serviços.

Neste ponto, a Ouvidoria fortalece a finalidade legítima do usuário/cidadão, ao cumprir a missão precípua, o de ser canal aberto entre cidadão e administração, assim, utilizamos dois canais para gerenciar as demandas disponibilizados aos cidadãos, sendo: E-SIC de acesso a informações produzidas pela administração do HC/UFTM e, E-Ouve, para registrar as manifestações pertinentes ao atendimento, bem como, mantem atendimento diário no HC de forma presencial, atendimento por telefone, eletrônico e e-mail.



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

Destacamos também, outro dispositivo de participação e direitos do usuário, que é a regulamentação da Lei 13.460/2017, que dentre outros dispositivos, instituiu o Sistema de Ouvidorias do Executivo Federal. Assim, a Ouvidoria passa a ter papel relevante entre o cidadão e as autoridades internas, sendo protagonista na integração e interlocução entre os gestores e usuários, pautado na transparência, ética e sigilo conforme a legislação vigente.

## **2- 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.

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>



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



HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

2-3- Presencial, no HC/UFTM a Rua Getúlio Guaritá nº130. Pelo telefone (34)33185206 ou e-mail: [ouvidoria.hctm@ebserh.gov.br](mailto: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.

### **3- 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.

### **4- DADOS E ESTATÍSTICA DA GESTÃO DA OUVIDORIA**

A Ouvidoria do HC/UFTM tem cumprido seu papel cuja relevância e dimensão aos serviços prestados através das manifestações do cidadão, em que este, tem de fato participado dos atos da administração pública, ao propor melhorias e apontar a burocracia existente. Neste contexto a Ouvidoria do HC/UFTM no trimestre compreendido entre janeiro a março de 2019, alcançou em 100% das demandas respondidas dentro do prazo. Assim temos:



#### 4-1- QUANTITATIVO DAS DEMANDAS ATENDIDAS

DEMANDAS REGISTRADAS	144
DEMANDAS SAC	165
PEDIDO DE PROVIDÊNCIAS	08
TOTAL DE DEMANDAS	302

As demandas registradas são consideradas as que foram inseridas no E-Ouve, perfazendo um total de 144. As demandas atendidas pelo Serviço de Atendimento ao Cidadão-SAC somaram um total de 165 que foram informações sobre os serviços, sendo:

30- Sobre demora no agendamento de consultas nas especialidades (Lembramos que o HC/UFTM é um dos prestadores de serviço da Secretariat Municipal de Saúde. No trimestre o Ambulatório Maria da Gloria agendou o quantitativo de consultas nas especialidades:

Endocrinologia- 2.290;

Cardiologia- 2.717;

Oftalmologia- 5.367;

Neurologia- 2.529

Nestas especialidades em comento, somaram um total de 12.903 consultas no trimestre. Havendo uma necessidade em redistribuir este quantitativo a outros prestadores.

20- Aguardando cirurgia eletivas há mais de 4 meses;

25- Falta de informação sobre os agendamentos de consulta (são pacientes que não conseguem agendar as consultas devido à falta de liberação de vagas, quando o recepcionista dos guichês não obtém a informação de quando as vagas serão disponibilizadas.





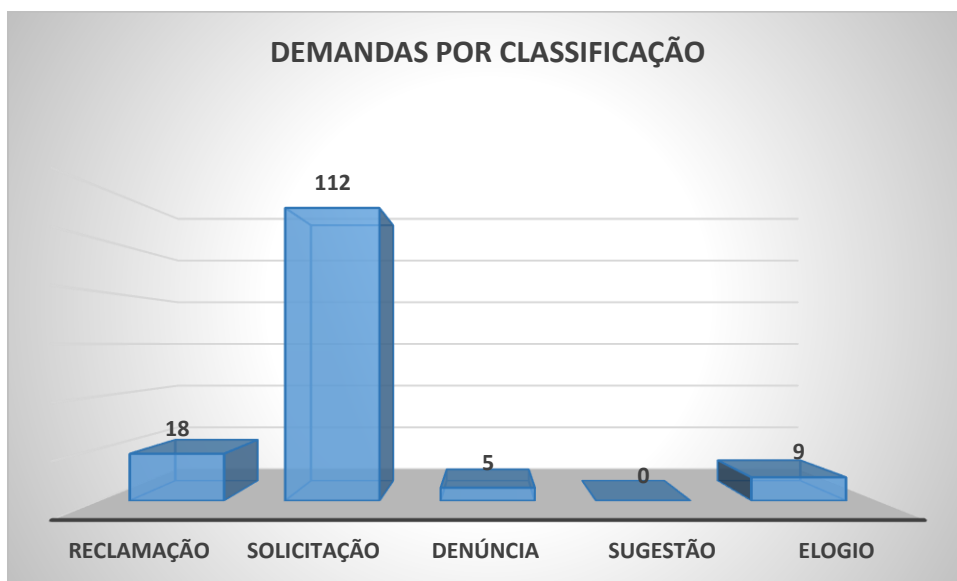
25- Não atendimento do telefone (os telefones de alguns guichês não fazem o atendimento ao cliente, onde este liga várias vezes sem sucesso;

20- Demora para agendar exames (a fila de exames gráficos encontra-se alta, por não haver outro prestador de Serviço na Rede de Saúde;

20- Familiares em busca de vagas hospitalar de parentes internados nas UPAs;

25- Pacientes com pedidos de exames da Rede Básica, em busca de vaga

#### 4-2- CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS





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



HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

#### 4-3- CLASSIFICAÇÃO DOS ASSUNTOS REGISTRADOS

<b>RECLAMAÇÃO</b>	Suposto comportamento inadequado de atendente.
	Suposto comportamento inadequado de funcionários.
	Atendimento prioritário e a forma que os pacientes são recepcionados.
	Quantidade insuficiente do pessoal de enfermagem.
	Suposto comportamento inadequado de chefia.
	Suposto comportamento inadequado de médico.
	Problemas na marcação de consultas.
	Suposta irregularidades de APHs.
	Prazo de entrega de comprovante de pagamento convênio.
	Fluxo de pacientes que internam no pronto atendimento.
	Suspensão de APHs.
	Vale alimentação.
	Pagamento de APHs.
	Suposto comportamento inadequado de residente
	Falta de informação na coleta
	Telefone AMG não atende
	Demora no resultado de cateterismo
Atraso de médica no AMG Pediatria	
	Quadro de servidores técnicos administrativos.
	Informação sobre atendimento de psicologia
	Informação sobre transferência para o HC
	Antecipação de laudo de holter
	Informação sobre Cirurgia Plástica
	Informação de exame que não tem no hospital
	Informação sobre visita
	Informação sobre exame que não está agendando
	Informação de primeira consulta no geneticista
	Informação de declaração de internação
	Informação agendamento de consulta
	Informação de consulta para relatório
	Antecipação de consulta na GO
	Informação sobre falta de balão para endoscopia
Informação sobre a ressonância	

<b>SOLICITAÇÃO</b>	Solicitação agendamento retorno na cardiologia
	Solicitação de agendamento ultrassom
	Agendamento de consulta retina
	Agendamento de consulta endócrino
	Agendamento de consulta neurologia
	Relatório Médico
	Aguardando Endoscopia
	Aguardando Cirurgia da Urologia
	Aguardando Cirurgia na ortopedia
	Retorno na ginecologia
	Aguardando cirurgia reparadora
	Agendamento de consulta reumatologia, ortopedia de ombro
	Aguardando cirurgia na oftalmologia
	Agendamento de consulta hematologia
	Antecipação de exame
	Antecipação de consulta na vascular
	Primeira consulta na hematologia
	Interconsulta Cardiologia
	Interconsulta plástica
	Aguardando cirurgia de quadril
	Antecipar exame de MAPA
	Consulta inicial na Uro-Gineco
	Aguardando cirurgia Catarata
	Troca de receita rasurada
	Aguardando retirada de duplo J
	Consulta inicial na vascular
	Termo de doação
	Interconsultas hepatite C
	Retorno oftalmo geral
	Pós alta cardiologia
	Aguardando cirurgia otorrino
	Resultado de cateterismo
	Exame ARRAY-CGH Genética
Antecipar exame de ultrassom	
Interconsultas na cardiologia geral	
Exames e retornos	
Relatório médico	
Informação de plantão de médico	
Agendamento retorno glaucoma	
Aguardando cirurgia de prótese de joelho	
Informação do atendimento do AMG	
Informação de alta hospitalar	
Resultado de ressonância	
Liberação de acompanhante	
Informação medicação Oncaspar	
Informação de laudo médico	
Retorno vascular	
Aguardando cirurgia ginecologia	

<b>SOLICITAÇÃO</b>	Aguardando cirurgia de carótidas
	Interconsulta na otorrino
	Aguardando cirurgia vascular
	Informação sobre hidroginástica da UFTM
	Plástica ocular
	Tomografia
	Aguardando cirurgia oftalmologica
	Atestado de cirurgia cardíaca
	Interconsulta Glaucoma
	Renovação de receita
	Alvará judicial para embolização
	Realização de procedimento no P.S
	Questionamento sobre seu parto
	Informação sobre medicamento
	Exame enema opaco
	Cópia de prontuário
	Aguardando cirurgia de hérnia e vesícula
	Interconsulta córnea
	Retorno na retina
	Interconsultas da bariátrica
Retorno pré-natal	
<b>DENÚNCIAS</b>	Suposta conduta inadequada de médico
	Suposta falta de esclarecimento médico
	Suposto comportamento inadequado de profissional
	Suposto privilégios no setor de trabalho
	Suposto desaparecimento de medicamento



## 5- SUGESTÕES DA OUVIDORIA

Quanto ao Ambulatório Maria da Glória, necessário se faz implantar uma central de telefone, para prestar as informações quanto dos agendamentos das consultas e, outras informações ao cliente, bem como um balcão de informações.

Necessário se faz um estudo para implantar o agendamento eletrônico com as liberações das vagas disponíveis, bem como, negociação e pactuação com a Secretaria Municipal de Saúde do quantitativo efetivo de vagas liberadas das consultas em especialidade e estruturar a referência e contra referência.

No que se refere aos exames gráficos, é necessário uma pactuação com a Secretaria Municipal de Saúde que disponibilize outros prestares na realização destes exames, uma vez que, a fila a cada dia fica crescente, devido à alta demanda.

A busca de vagas hospitalar no HC/UFTM pelos familiares, sugerimos que esta Administração informe a Secretaria Municipal de Saúde, para que proceda com as devidas orientações aos familiares sobre o SUS-FACIL e a regulação interna na busca de leitos hospitalares.

As medidas são necessárias para que a instituição melhore sua prestação de serviços, ou que possa referenciar os pacientes a outros prestadores sem prejuízo de seu tratamento. O Serviço de Atendimento ao Cidadão da Ouvidoria revela sua resolutividade ao extrair das demandas as quais são atendidas de imediato e respondido na hora, ao considerar o universo dos 165 atendimentos, onde, apontam a fragilidade na prestação do serviço, o qual pode ser melhorado.

Salientamos que, a administração e esta Ouvidoria tem se reunido em busca de propostas e processos de trabalho na melhoria do atendimento no Ambulatório Maria da Glória, com um estudo de viabilidade em se ter um programa de agendamento eletrônico, dentro da proposta já definida no Plano de Desenvolvimento Institucional-PDE.



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



HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

## 6- CONCLUSÃO

Pertinente dizer que no trimestre de 2019, a Ouvidoria do HC/UFTM, em conformidade com o estatuto legal das Ouvidorias públicas efetiva as possibilidades de participação da sociedade nos assuntos desta administração. Notadamente um avanço no campo das administrações públicas, cujo marco se deu pela promulgação da Lei de Acesso a Informação em 2011, coroada pela lei que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, sendo a Lei 13.460 de 2017.

Neste sentido, podemos afirmar que, a Ouvidoria do HC/UFTM vem se aperfeiçoando em um salto qualitativo ao abrir sua administração ao controle social pelos usuários e cidadãos no que se refere a transparência como prática de seus atos.

Podemos concluir que a Ouvidoria do HC/UFTM, ao longo destes anos em sua atuação, alcançou significativo reconhecimento entre a comunidade interna e externa em seu papel de órgão mediador nas duas vertentes, ou seja, efetivando as necessidades de informações e participação social e, por outro, construindo em conjunto com a administração as realidades operacionais e administrativas na melhoria dos serviços prestados.

Uberaba, MG- 2019