



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO
Comissão da Lei de Acesso a Informação do Hospital de Clínicas
Av Getulio Guaritá, 130 - Abadia - Fone: (34) [33185206](tel:33185206) Email: ouvidoria@he.uftm.edu.br
38025-440 – Uberaba MG

RELATORIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES

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

Localização: Av. Getulio Guaritá. 130
Telefone: (34) 33185206
E-mail: ouvidoria@hc.uftm.edu.br

SUMÁRIO

01- APRESENTAÇÃO	02
02- ANÁLISE DOS DADOS GRAFICOS.....	03 a 07
03- CONCLUSÃO	08

EQUIPE

Evandro D. Souza
Ouvidor do HC/UFTM
Fernanda Souza S. Rocha
Secretária



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO
Comissão da Lei de Acesso a Informação do Hospital de Clínicas
Av Getulio Guaritá, 130 - Abadia - Fone: (34) [33185206](tel:33185206) Email: ouvidoria@he.uftm.edu.br
38025-440 – Uberaba MG

APRESENTAÇÃO

Este relatório sintetiza as principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do HC/UFTM, durante o trimestre de janeiro a março do ano de 2017. Tem por objetivo, além de divulgar ao público em geral o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria, atender ao disposto no artigo 37, inciso III da Carta Magna, que prevê meios de participação social e elaboração de relatórios de atividades.

Ressalta-se que aqui, contém dados estatísticos relativos à quantidade e aos tipos de atendimentos realizados. Ademais, consta os eventos internos e externos que contaram com a participação e/ou colaboração da Ouvidoria, visando a fortalecer o relacionamento entre a Instituição e a comunidade, bem como, divulgar à sociedade a existência e a disponibilidade da Ouvidoria como importante canal de comunicação.

Com fulcro no princípio democrático da participação social nos órgãos públicos, garantimos assim, a melhoria da prestação de nossos serviços, qualificação institucional e melhora nas relações interpessoal, fatores preponderantes para atingirmos a meta de satisfação.



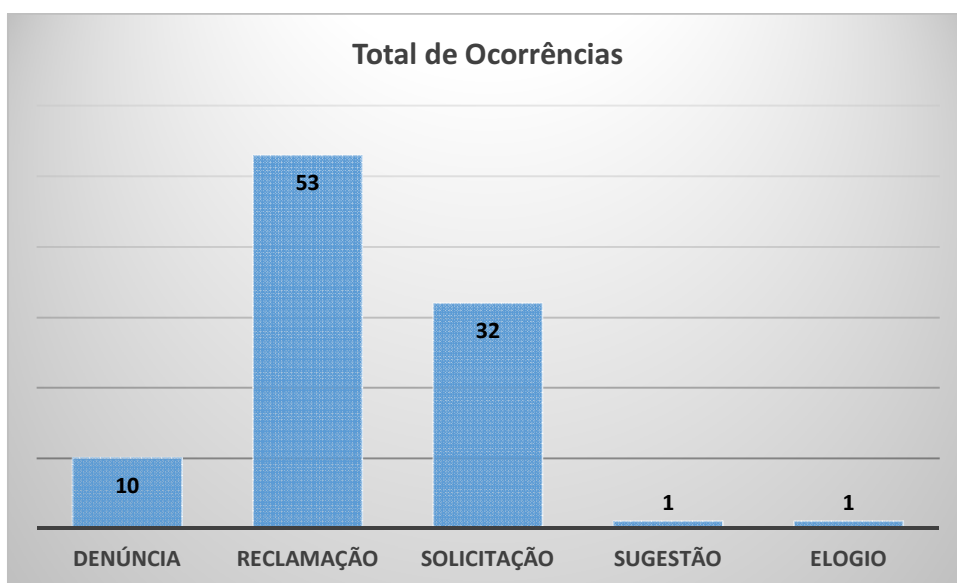
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO
Comissão da Lei de Acesso a Informação do Hospital de Clínicas
Av Getulio Guaritá, 130 - Abadia - Fone: (34) [33185206](tel:33185206) Email: ouvidoria@he.ufm.edu.br
38025-440 – Uberaba MG

ANÁLISE DOS DADOS GRÁFICOS

No trimestre de janeiro a março de 2017 a Ouvidoria recebeu e analisou **97** demandas registradas e **220** atendimentos de Serviço de Informação ao Cidadão, bem como, **34** Pedido de Providencias advindos do Ministério Público da 14º Promotoria da Saúde, perfazendo um total de **351** atendimento no trimestre, uma média de 20 a 40 clientes dia.

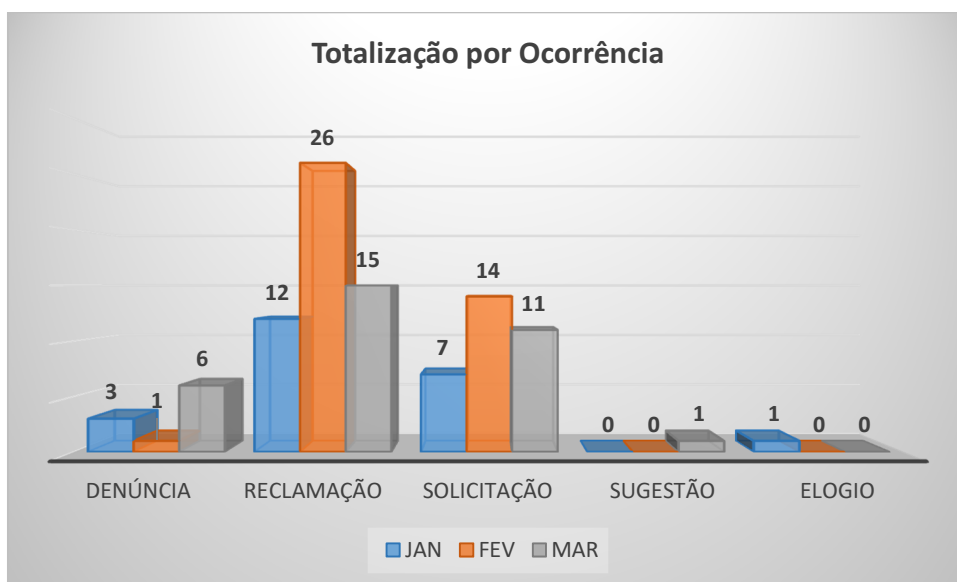
Os registros foram realizados através dos canais de comunicação (internet, telefone e pessoalmente) disponibilizados pela Ouvidoria. A forma presencial foi a mais utilizada pelos requerentes. Em razão da demanda os atendimentos realizados por telefone não foram contabilizados.

- 1- No gráfico abaixo demonstra o total de cada ocorrência no trimestre que somaram 97.





2- No gráfico seguinte, as totalizações por cada mês por ocorrência, como, denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios no trimestre.

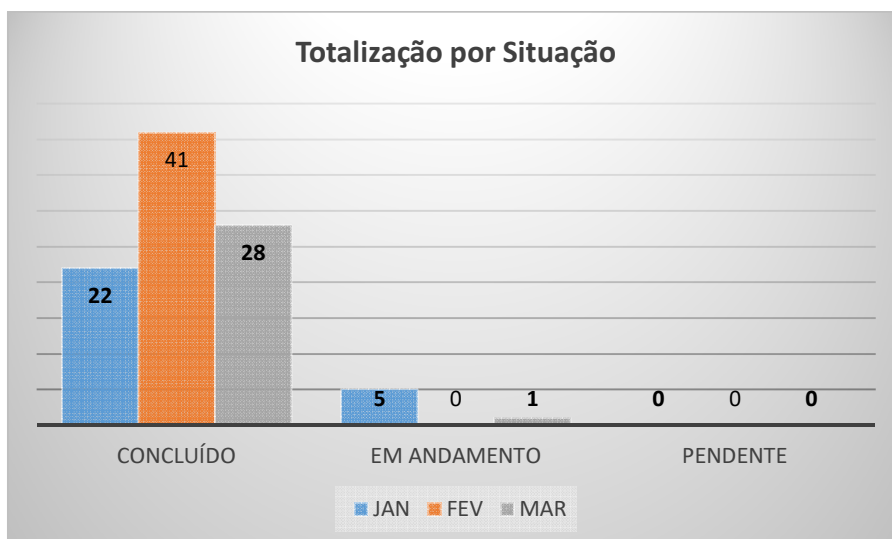


Dentre os tipos de manifestações destacam-se as reclamações que somaram 53. Solicitação 32. Denúncias 10 e elogio 01.

Cabe salientar que, a opção quanto ao tipo de manifestação, quando realizada diretamente pela internet (e-Ouve. Sig-Ebserh), foi de escolha do próprio requerente. No entanto, quanto ao protocolo foi registrado em Ficha da Ouvidoria Padrão seguindo a numeração sequencial, a qual foi análise da descrição dos fatos narrados para a seleção da opção mais adequada do pleito.



3- No gráfico abaixo demonstra o andamento das demandas no trimestre, as 06 em andamento no mês de janeiro são denúncias que foram encaminhadas a outros órgãos para as devidas apurações. Pertinente destacar que, as 91 demandas registradas foram solucionadas e dadas as respostas imediatamente.

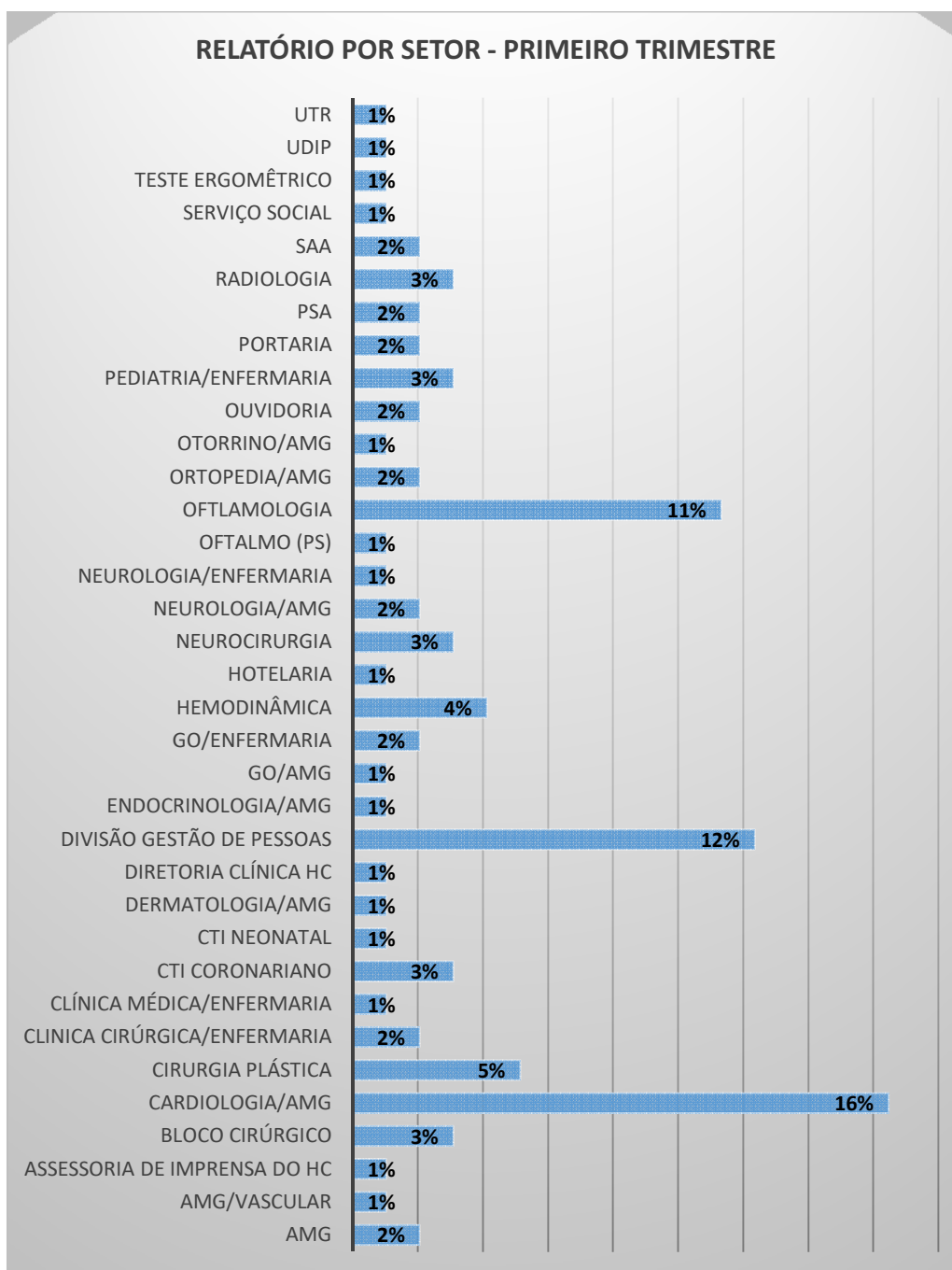


No gráfico abaixo representa as Unidades de ocorrência. As manifestações relatavam irregularidades envolvendo todas as áreas de atuação do HC/UFTM, como: demora no atendimento em consultas, falta de vagas nos agendamentos de consultas, falta de prontuário nas consultas, falta de médico no dia das consultas, falta de informação por parte da recepção, demora para ser chamado em procedimento cirúrgico, suspensão de cirurgias, falta de esclarecimentos por parte dos médicos, não agendamento de exames por falta de aparelho, falta de esclarecimentos no setor de Recursos Humanos, comportamento inadequado de profissionais da assistência, etc.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO
Comissão da Lei de Acesso a Informação do Hospital de Clínicas
Av Getulio Guaritá, 130 - Abadia - Fone: (34) [33185206](tel:33185206) Email: ouvidoria@he.uftm.edu.br
38025-440 – Uberaba MG

4- Gráfico de ocorrência por Setor/Unidade





MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO
Comissão da Lei de Acesso a Informação do Hospital de Clínicas
Av Getulio Guaritá, 130 - Abadia - Fone: (34) [33185206](tel:33185206) Email: ouvidoria@he.uftm.edu.br
38025-440 – Uberaba MG

Os casos registrados e os que foram atendidos casualmente, servem para ilustrar como simples intervenção da Ouvidoria, junto as Unidades em destaque, que foram levados à administração que produziram efeitos práticos, como o de terem sido garantidos na construção do Plano Diretor Estratégico, assim, faz com que, tragam credibilidade à Instituição, a partir do momento em que são atendidos, qualquer que seja o desfecho, positivo ou negativo para a parte requerente.

Outrossim, a Ouvidoria passa a ser de fato instrumento de gestão, uma vez que, as intervenções tiveram, de acordo com as manifestações, cunho construtivo, no sentido de possibilitar a revisão, avaliação e implementação de aperfeiçoamento das atividades da Instituição.

Neste sentido, para efetivar o cumprimento das sugestões, mesmos as que caracterizam reclamações, nortearam a administração em estratégia de melhoria, no que tange, aos recepcionistas, aos médicos, e demais áreas interligadas a prestação do serviço, sanando as falhas as quais foram incluídas na elaboração do Plano Diretor Estratégico.

Outro instrumento de gestão que irá viabilizar a implementação do PDE, é o Termos de Compromisso com as Unidades de maior destaque e a Ouvidoria, com o proposito de corrigir ao menos três pontos fracos apontados pela clientela. Este instrumento contará com a fiscalização direta da Ouvidoria e a Unidade no cumprimento das metas pactuadas na melhoria do atendimento.

No Termo de Compromisso com as Unidades, são descritos a metodologia adotada, em especifico, será usado a Pesquisa de Satisfação do Usuário e os registros feitos a Ouvidoria, bem como, utilizaremos a pactuação já definida no Plano Diretor Estratégico como forma de efetivar as propostas para alcançar a qualidade e excelência na prestação dos serviços.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO
Comissão da Lei de Acesso a Informação do Hospital de Clínicas

Av Getúlio Guaritá, 130 - Abadia - Fone: (34) [33185206](tel:33185206) Email: ouvidoria@he.uftm.edu.br
38025-440 – Uberaba MG

CONCLUSÃO

Considerando que, a Ouvidoria já é reconhecida como instrumento de gestão pela administração, consolidando sua atuação respeitando a autonomia e os processos utilizados, os quais tem dado resultado positivo, como demonstra nos gráficos apresentados no trimestre deste relatório, em que as Unidades vêm se esforçando cada vez mais para adquirir credibilidade junto à comunidade, implementando assim, o PDE.

A Ouvidoria tem se configurado um canal cada vez mais como facilitador do acesso à instituição, ao promover a participação social, além de ser um instrumento de gestão, ao poder auxiliar na prevenção de eventuais ações negativas à instituição e de seus servidores.

Assim, a sistematização de informação utilizada resulta em indicadores para melhoria da qualidade de atuação das Unidades do HC/UFTM. A dificuldade encontrada para a melhoria de atuação da Ouvidoria ainda é a falta de apoio técnico administrativo e restrição de recurso de pessoas, pois, poderíamos contar com mais um auxiliar, tendo em vista que temos três complexos os quais poderiam contar com atendimento periódico, bem como, participação nas reuniões da alta gestão o que possibilitaria maior agilidade nas informações prestadas ao cliente.

Em suma, a Ouvidoria do HC/UFTM tem procurado fortalecer seu papel social e estratégico junto à comunidade interna e externa, assim como, mantendo relações com outros Órgãos, para melhor atender ao cidadão.

Evandro D. Souza
Ouvidor do HC/UFTM

Uberaba-MG