



Universidade Federal de Sergipe
Hospital Universitário
Ouvidoria do HU/UFS/EBSERH

RELATÓRIO ANUAL -2016

Aracaju, fevereiro 2017

Ministro da Educação
José Mendonça Bezerra Filho

Reitor da Universidade Federal de Sergipe
Angelo Roberto Antonioli

Presidente da empresa Brasileira de Serviços Hospitalares
Kléber de Melo Moraes

HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE FEDERAL D E SERGIPE

Superintendente
Angela Maria da Silva

Gerente de Atenção à Saúde
Marcos Antônio Costa de Albuquerque

Gerente Administrativo
Edélzio Alves Costa Júnior

Gerente de Ensino e Pesquisa
Roque Pacheco de Almeida

Ouvidora
Jucélia Coutinho Barros Macedo

Sumário

1. Apresentação	3
1.1 Competências da Ouvidoria	4
1.2 Formas de acesso à Ouvidoria	4
2. Dados das manifestações	5
2.1 Situação das demandas recebidas	5
2.2 Formas de contato	6
2.3 Natureza das demandas	7
2.3.1 Elogios	8
2.3.2 Solicitações	9
2.3.3 Denúncias	10
2.3.4 Sugestões	11
2.3.5 Reclamações	12
3. Considerações finais	13

1. Apresentação

As atividades da Ouvidoria do HU-UFS-EBSERH tiveram início no mês de agosto de 2014. Assim como outras Ouvidorias dos hospitais universitários administrados pela Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (EBSERH), compõe a Rede Nacional de Ouvidorias dos Hospitais Federais (RNOHUF).

A Ouvidoria do HU-UFS-EBSERH, além de ser um instrumento da democracia participativa entre o cidadão e a gestão, é também fonte de informação e divulgação dos serviços de saúde da instituição. Sendo responsável pela mediação entre o cidadão e os diversos setores do estabelecimento, se constitui numa ferramenta estratégica de promoção da cidadania em saúde, incentivando a participação popular e a inserção do cidadão no controle social protagonizado pelo Sistema Único de Saúde (SUS).

É competência da Ouvidoria receber, avaliar e encaminhar aos setores responsáveis, quando necessário, as demandas recebidas que podem ser classificadas como reclamações, elogios, denúncias, sugestões e solicitações. Após o encaminhamento, é feito o acompanhamento do processo e posterior resposta ao interessado. É importante frisar que nem todo atendimento gera uma demanda. Muitos usuários e até mesmo profissionais, colaboradores, terceirizados, cidadãos em geral nos procuram para resolver assuntos pontuais que podem ser tratados de imediato.

As manifestações recebidas são de fundamental importância para a gestão se nortear nos pontos positivos e negativos e assim adotar as medidas necessárias para o processo de melhoria da instituição.

Por isso é essencial a permanente comunicação entre os setores e a Ouvidoria, pois dessa forma obtemos respostas ou orientação fundamentais aos questionamentos e anseios da sociedade.

1.1 Competências da Ouvidoria:

- Receber, analisar e encaminhar, quando necessário, as manifestações para os setores competentes;
- Acompanhar as medidas adotadas mantendo o manifestante informado;
- Analisar a resposta e, se julgar pertinente, encaminhar ao manifestante;
- Sugerir aos gestores ações que contribuam para a melhoria da instituição;
- Aplicar a pesquisa de satisfação junto aos usuários de acordo com diretrizes da Ouvidoria-Geral da Ebserh;
- Atualizar a Carta de Serviço ao Cidadão;
- Monitorar o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) no âmbito do HU-UFS-EBSERH, de acordo com a Lei nº 12.527/2011 (LAI);

1.2 Forma de acesso à Ouvidoria:

- Presencial: Sala 18 da Clínica Médica II – Ambulatório
- Telefone: (79) 2105-1859
- E-mail: ouvidoriahu@ufs.br
- Formulário eletrônico: <http://ebserh.gov.br/web/hu-ufs/ouvidoria>
- Caixas de sugestões: Disponibilizadas nas recepções
- Cartas: Endereço: Rua Cláudio Batista, 505 Bairro Palestina Aracaju-Sergipe

As demandas recebidas por telefone, e-mail, caixas de sugestões e presencial são cadastradas no sistema SIG/EBSERH. As demandas oriundas do site do HU-UFS são automaticamente cadastradas no SIG. Todas geram um protocolo que o manifestante pode acompanhar.

2. Dados das manifestações

No ano de 2016 recebemos 322 demandas assim distribuídas:

Tabela 01 – Quantitativo mensal

MÊS	QUANTIDADE
JANEIRO	22
FEVEREIRO	23
MARÇO	20
ABRIL	26
MAIO	43
JUNHO	17
JULHO	30
AGOSTO	36
SETEMBRO	22
OUTUBRO	25
NOVEMBRO	38
DEZEMBRO	20
TOTAL	322

Fonte: SIG – Ouvidoria

2.1 Situação das demandas recebidas

As demandas recebidas são analisadas, tratadas e respondidas aos usuários sempre dentro do prazo estabelecido pela Lei 12.527/2011.

Tabela 02 Quantitativo de demandas 2016

TOTAL DEMANDAS RECEBIDAS	TOTAL DEMANDAS RESPONDIDAS
322	322

Fonte: SIG - Ouvidoria

2.2 Formas de contato

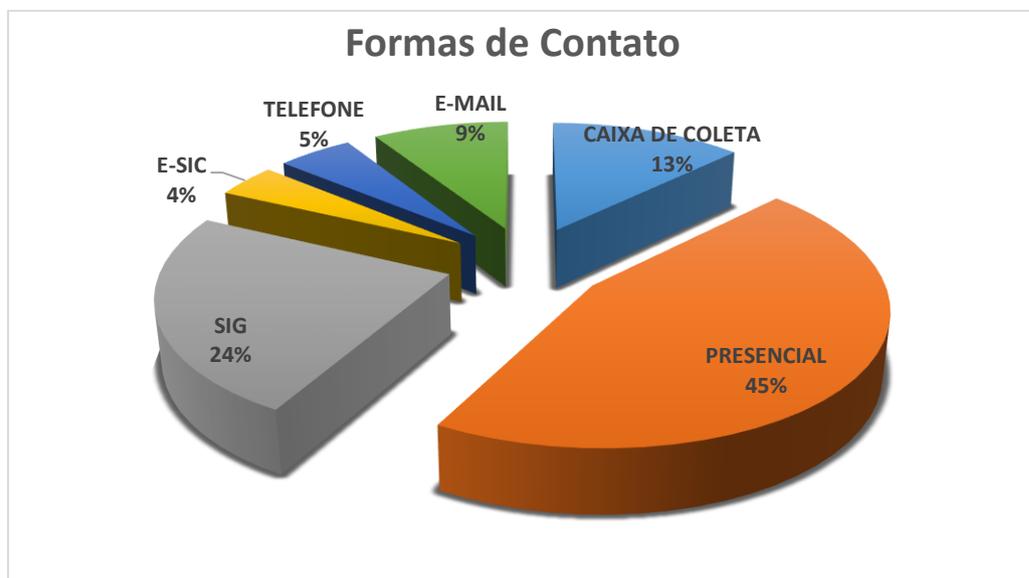
No que se refere à forma de contato do usuário com a Ouvidoria, a presencial foi a mais utilizado, 45%, as manifestações via SIG representam 24%, por telefone 5%, SIC (Sistema da CGU) 4%, e-mail 9% e caixas de coleta 13%, conforme gráfico 02. Na tabela 03, observamos o quantitativo de demandas de cada forma de contato.

Tabela 03 – Quantitativo Formas de contato em 2016

FORMA DE CONTATO	CAIXA DE COLETA	PRESENCIAL	SIG	E-SIC	TELEFONE	E-MAIL
Nº Registros	41	146	77	13	16	29

Fonte: SIG – Ouvidoria

Gráfico 02 Percentual referente a formas de contato



Fonte: SIG – Ouvidoria

2.3 Natureza das demandas

As demandas são classificadas como:

Elogios: Satisfação com os profissionais e ou serviços ofertados;

Reclamações: Insatisfação com as práticas utilizadas pelo hospital;

Denúncias: Apontam irregularidades praticadas pela gestão ou profissionais;

Solicitações: informações, esclarecimento ou orientações pertinentes ao hospital

Sugestões: Propõem ações de melhorias nos serviços prestados ou nas instalações;

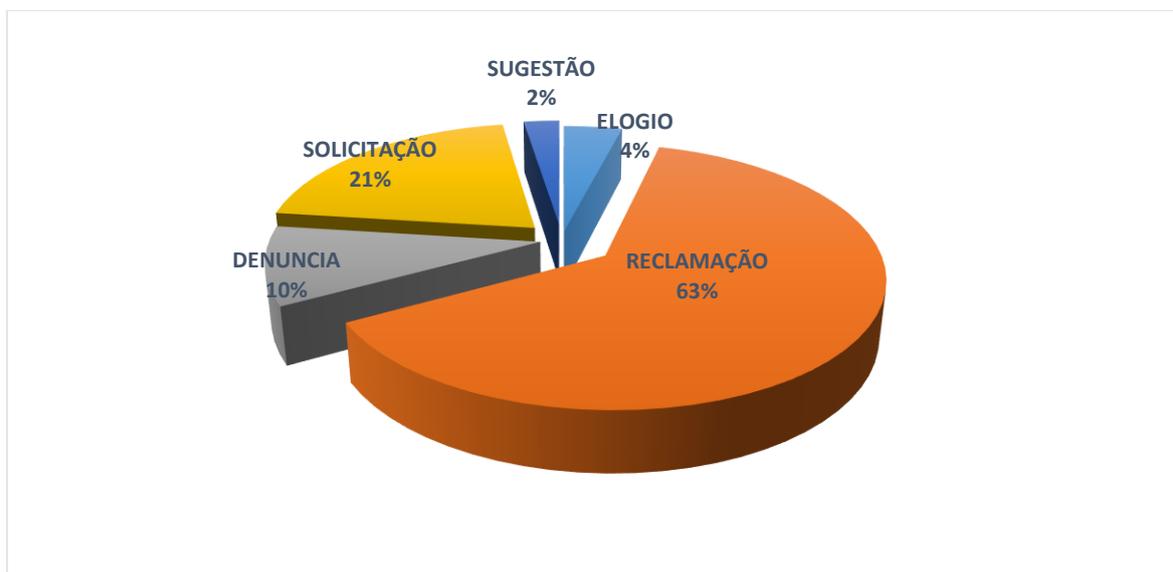
Na tabela 04 e gráfico 03, apresentamos o quantitativo do ano de 2016 por natureza das manifestações.

Tabela 04 Natureza da manifestação

ELOGIO	RECLAMAÇÃO	DENUNCIA	INFORMAÇÃO	SUGESTÃO
13	203	32	66	8

Fonte: SIG – Ouvidoria

Gráfico 03 Percentual



Fonte: SIG – Ouvidoria

Nas tabelas que seguem, apresentamos os detalhes dos assuntos das manifestações de acordo com a classificação

2.3.1 Elogios

No ano de 2016, tivemos 13 registros de elogios aos serviços de atendimento aos usuários, que representa 8% do total das manifestações. Para o ano de 2017 a Ouvidoria elaborou uma ação de divulgação dos elogios em todo o hospital como forma de incentivar a prática, uma vez que não é tão comum. Culturalmente as pessoas procuram a Ouvidoria mais para registrar reclamações, denúncias ou solicitar informações.

Tabela 05 Detalhamento dos registros de Elogios

ELOGIO		
Assunto	Detalhamento	Quant.
Atendimento ao público	Atendimento da recepção da Clínica de Hanseníase, recepção principal do ambulatório, atendimento acolhedor e resolutivo da recepção da UIMG, atendimento geral do HU-UFS humanizado	13
Total		13

Fonte: SIG – Ouvidoria

2.3.2 Solicitações

De acordo com a tabela 06, em 2016 os usuários registraram 66 manifestações (21%), solicitando as mais variadas informações sobre a funcionalidade do HU-UFS-EBSERH. O maior número de pedidos de informação foi referente ao motivo da mudança na data das provas das residências médica e multiprofissional.

Tabela 06 Detalhamento do registros de Solicitações

SOLICITAÇÕES		
Assunto	Detalhamento	Quant.
Ensino e Pesquisa	Mudança na data das provas de residência médica e multiprofissional	20
Concurso	Novas convocações	13
Natureza trabalhista	Escalas de trabalho, plano de saúde do colaborador, calendário de feriados, acúmulo de cargo.	5
Procedimentos realizados no HU-UFS-EBSERH	Como agendar consultas de primeira vez, tipos de cirurgias realizadas, Otoplastia	8
Estrutura Física	Prazo para conclusão das obras, acessibilidade	5
Contratos administrativos	Contratos de TI	2
Cirurgias	Como agendar cirurgia já periciada	2
Outros	Se o HU-UFS-EBSERH dispõe de aeronave, horário de médicos, licitação	5
Documentos	Atas da COREME	2
Remarcação de procedimentos	Como reagendar exames, consultas e cirurgias que foram suspensos (greve, ausência de médico)	3
Auditoria	Informações sobre colaboradores da auditoria interna	1
TOTAL		66

Fonte: SIG – Ouvidoria

2.3.3 Denúncias

Foram registradas, em 2016, 32 denúncias, tabela 07, sendo que o assunto acúmulo de cargo foi o mais recorrente e gerou abertura de processos administrativos para apuração das supostas irregularidades. Muitas alegações não tem necessidade de abertura de processo devido à falta de elementos que justifique tal ação.

Tabela 07 Detalhamento do registros de Denúncias

DENÚNCIA		
Assunto	Detalhamento	Quant.
Estrutura Física	Alegação de descaso com obras paralisadas, equipamentos sem utilização	5
Acúmulo de cargos	Alegação de técnicos que acumulam cargos, vínculos trabalhistas	11
Natureza trabalhista	Alegação de profissionais que registram o ponto e se ausentam do posto de trabalho, alegação de escalas de trabalho com privilégios	2
Profissionais de saúde	Alegação de falta de postura de profissionais de saúde na consulta	2
Exames	Alegação de facilidade de alguns na marcação de exames e consultas	2
Gestão de pessoas	Alegação de falhas na condução das avaliações de desempenho	1
Serviço de patologia	Alegação de atrasos na entrega de resultados de exames devido à ausência de profissionais no setor	1
Concurso	Alegação de morosidade nas convocações dos concursados comprometendo a qualidade dos serviços prestados	4
Marcação de cirurgias e consultas	Alegação de demora para marcar exames e consultas	3
Conflito colaborador x paciente	Alegação de destrato de paciente contra colaborador no ambiente de trabalho	1
Total		32

Fonte: SIG – Ouvidoria

2.3.4 Sugestões

Também no ano de 2016 a ouvidoria recebeu 8 sugestões dos cidadãos interessados em propor mudanças que beneficiam a todos, tanto usuários quanto colaboradores. A tabela 08 detalha os registros.

Tabela 08 Detalhamento do registros de Sugestões

SUGESTÕES		
Assunto	Detalhamento	Quant.
Regulação	Regulação ser diretamente no HU e aumentar o número de consultas e profissionais	1
Natureza trabalhista	Bonificação para colaboradores que não se ausentam ou apresentam atestados médicos	1
Atendimento ao público	Retirar a fila única e sistema de senha com atendentes mais solícitos	3
Infraestrutura predial	Redimensionar espaço físico da recepção e coleta de exames laboratoriais (espaço insuficiente)	3
Total		8

Fonte: SIG – Ouvidoria

2.3.5 Reclamações

A tabela 09 detalha as 203 manifestações de reclamação feitas pelos cidadãos em geral que relataram suas insatisfações com HU-UFS-EBSERH. Dentre elas, as que mais se destacaram foram as referentes a prontuários dos pacientes em consulta no ambulatório (48). Cabe aqui informar que esse fato foi pontual e ocorreu devido a mudanças no setor de arquivo de prontuários. Para resolução do problema foi desenvolvido, pela SGPTI, o Sistema de Controle de Prontuários (SCP) que tem sido uma ferramenta de grande importância no fluxo dos prontuários. No item referente a atendimento da recepção, 31 manifestações, também foram adotadas medidas como troca de profissionais e capacitações em qualidade e humanização no atendimento ao cidadão. Os itens relacionados à regulação de consultas, exames e cirurgias tem o fator greve das Universidade Federais como agravante, uma vez que reduz a oferta dos serviços.

Tabela 09 Detalhamento do registros de Reclamações

RECLAMAÇÕES		
Assunto	Detalhamento	Quant.
Ensino e Pesquisa	Mudança na data da prova das residências, suspensão de periódicos	9
Atendimento de Consultas	Tempo de espera para agendar consultas de primeira vez, marcação de Inter consulta, marcação de retorno, falha no agendamento via UBS	16
Atendimento de Exames	Tempo de espera para agendar exames, demora na entrega de resultados, marcação incorreta, suspensão de exame agendado, conflito médico com paciente	17
Cirurgias/Internamento	Tempo de espera para marcar cirurgia, remarcação de cirurgias, tempo de espera para internação clínica	20
Atendimento médico	Alegação de falta de postura na consulta, atraso para realizar exame, ausência em exame agendado, ausência em consulta agendada	19
Atendimento médico residente	Alegação de falta de postura no atendimento aos pacientes	2
Atendimento recepção	Fila única, atendimento recepcionistas, descumprimento atendimento preferencial, serviço de senha, atendimento telefônico, conflito paciente com recepcionista	31
Estrutura física	Conclusão das obras, espaço físico da recepção e coleta do laboratório insuficiente, conflito por vaga de estacionamento	11

Prontuários	Ausência de prontuários na consulta, atraso na entrega de prontuários, conflito paciente com colaborador do arquivo de prontuários	48
Natureza trabalhista	Escalas de trabalho, processos de trabalho, conflito colaborador com terceirizado	7
Concurso	Demora nas convocações	3
Abastecimento	Falta de água nos bebedouros do ambulatório, falta de copos	6
Atendimento multiprofissional	Postura no atendimento em consulta de psicólogo, atendimento enfermagem na internação	5
Atendimento telefonia	Falha no atendimento da central telefônica	2
Furtos	Alegação de subtração de brinquedos nos consultórios da pediatria	1
Higienização	Falha na higienização e reposição de materiais nos banheiros do ambulatório	3
Recursos materiais	Falta de material para procedimento ambulatorial	1
Manutenção	Quebra de aparelhos de refrigeração em consultórios (ambulatório)	2
Total		203

Fonte: SIG – Ouvidoria

3. Considerações finais

Uma das missões da Ouvidoria é acolher o cidadão garantindo que as suas solicitações sejam ouvida e que seus direitos sejam reconhecidos.

Como ferramenta de gestão, tem a missão de sugerir ações no sentido de contribuir para a melhoria dos processos visando uma prestação de serviço de excelência, missão do HU-UFS-EBSERH

Nesse sentido, no ano de 2016, a ouvidoria participou juntamente com os setores de Divisão de Gestão de Pessoas, Assessoria de Comunicação e Relações Públicas do processo de capacitação de setores ligados diretamente ao público com foco no desenvolvimento de um atendimento humanizado e acolhedor. Foram promovidos alguns cursos de qualidade no atendimento como também de comunicação institucional e a importância do acesso à informação.

A Ouvidoria tem o compromisso de agir de forma estratégica sugerindo o aperfeiçoamento dos serviços prestados pelo hospital a partir das manifestações apresentadas pelo cidadão.

Para 2017, temos o objetivo de contribuir para aumentar os índices de satisfação dos usuários como também difundir entre todos os setores do hospital o papel da Ouvidoria no controle social e como ferramenta de gestão.

Jucélia Coutinho Barros Macedo

Ouvidora

Responsável pelo Monitoramento da Lei de Acesso à Informação
Hospital Universitário da Universidade Federal de Sergipe
Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares