

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES
HOSPITAL UNIVERSITÁRIO “CASSIANO ANTÔNIO MORAES”
OUVIDORIA-HUCAM-UFES-EBSERH

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA 2015

APRESENTAÇÃO

Este relatório consolida as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Hospital Universitário “Cassiano Antônio Moraes” (HUCAM) no transcorrer do ano de 2015.

A Ouvidoria funciona como um importante canal de relacionamento e mediação entre os cidadãos e o HUCAM, oferecendo subsídios para os gestores analisarem as necessidades e aperfeiçoarem as práticas de trabalho, sempre visando a melhoria da qualidade dos serviços prestados pela Instituição.

A instituição da Ouvidoria ocorreu no ano de 2011, por meio da Portaria nº 25/2011. Em 2014, foi possível a sua inserção na rede de Ouvidorias do Sistema Único de Saúde (SUS) e no Sistema de Ouvidorias da EBSEH (SIG EBSEH). Ainda neste ano também foi possível a composição de sua equipe e melhorias em sua estrutura física.

Em 2015, a Ouvidoria participou do curso “**Gestão e Prática em Ouvidoria**”, promovido pela Controladoria Geral da União (CGU) e Ouvidoria Geral da União (OGU). A participação possibilitou à equipe da Ouvidoria o aperfeiçoamento dos conhecimentos sobre o papel da Ouvidoria Pública no contexto democrático, os elementos para implantação de uma unidade de Ouvidoria, o fluxo de atendimento e a utilização de ferramentas gerenciais e tecnológicas para o trabalho nas Ouvidorias Públicas.

Em setembro de 2015, a Ouvidora do Hucam participou da **8ª Conferência Estadual de Saúde**, onde foi possível o debate sobre temas que envolvem o direito à saúde; garantia de acesso e atenção de qualidade com participação social; gestão do Sistema Único de Saúde (SUS) e modelos de atenção à saúde; ciência, tecnologia e inovação no SUS.

Nesse mesmo ano foi realizado o **IV Encontro da Rede de Serviços de Informações ao Cidadão (RedeSIC)**, promovido pela CGU e pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG). A Rede SIC é um espaço destinado ao diálogo, cooperação e intercâmbio de conhecimentos e experiências entre os Serviços de Informação ao Cidadão (SICs) do Poder Executivo Federal. No encontro é possível a identificação das melhores práticas aplicadas em cada SIC e o debate das principais dificuldades a serem superadas. O evento aconteceu em Brasília e também contou com a participação da Ouvidora do HUCAM.

No âmbito da Instituição, em conformidade com a Lei nº 12.527/11 – Lei de Acesso à Informação (LAI), a **Ouvidoria estruturou o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)**. A solicitação de informação pode ser feita presencialmente, na própria Ouvidoria do HUCAM, ou por meio eletrônico, através do e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão).

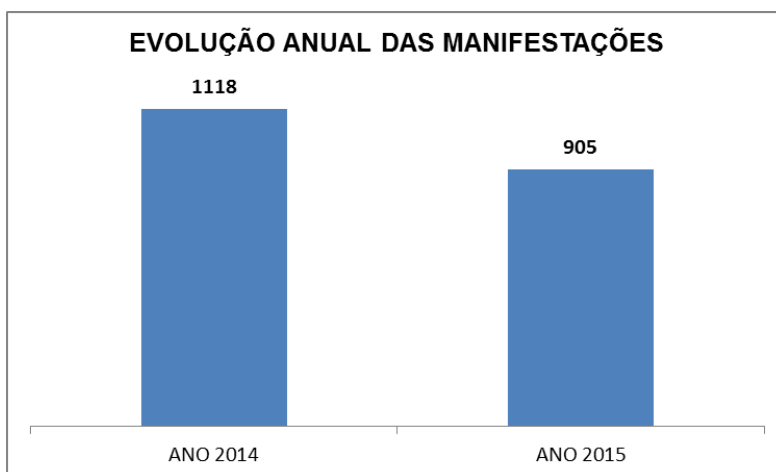
Por fim, a Ouvidoria participou da Comissão de elaboração da **Carta de Serviços ao Cidadão**, sendo esta apresentada pela Ouvidora aos gestores do HUCAM no segundo semestre de 2015. Estabelecida pelo Decreto Federal nº 6.932/2009, a Carta de Serviços ao Cidadão é um documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados pela Instituição, a forma de acessá-los e obtê-los, bem como quais são os compromissos e padrões de atendimento assumidos. A finalização da carta está em andamento.

RELATÓRIO DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA

As informações a seguir referem-se às demandas registradas na Ouvidoria do HUCAM no período de janeiro a dezembro de 2015, totalizando **905** demandas. Houve uma redução de manifestações se compararmos ao ano de 2014.

QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES MENSAIS – 2015

MÊS	QUANTITATIVO	%
JANEIRO	102	11
FEVEREIRO	69	8
MARÇO	73	8
ABRIL	52	6
MAIO	84	9
JUNHO	75	8
JULHO	67	7
AGOSTO	50	6
SETEMBRO	77	9
OUTUBRO	60	7
NOVEMBRO	85	9
DEZEMBRO	111	12
TOTAL ANUAL	905	100%



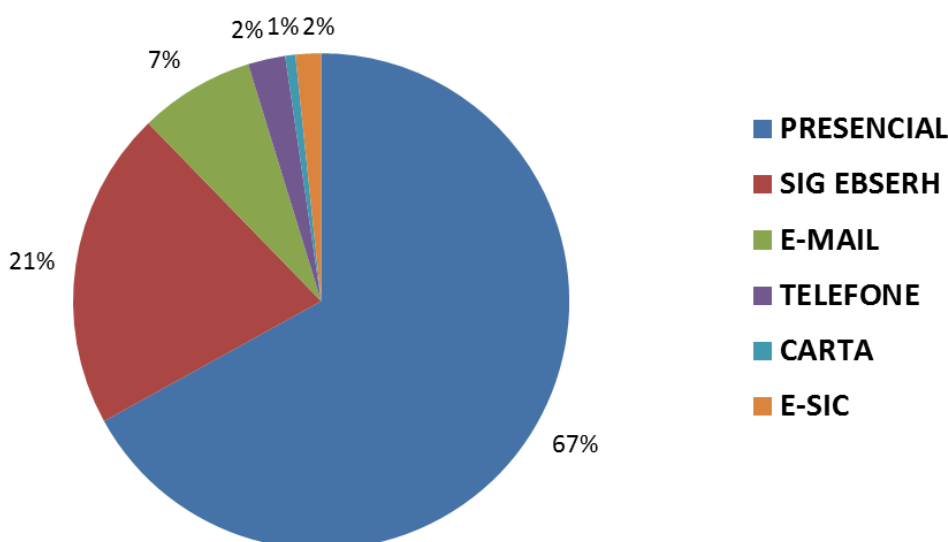
Quanto aos canais de atendimento ao cidadão, observa-se um maior número de atendimentos presenciais (67% do total).

21% das manifestações foram encaminhadas para a Ouvidoria por meio do Sistema de Informações Gerenciais da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (SIG EBSERH), que pode ser acessado no *site* da EBSERH. Observa-se que houve uma maior utilização desse sistema pelos cidadãos no primeiro semestre de 2015, sendo que a maior parte das demandas enviadas por esse meio eletrônico referem-se à solicitações de informação sobre o concurso público realizado pela referida empresa.

O e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão) permite que qualquer pessoa encaminhe pedidos de acesso à informação para órgãos e entidades do Executivo Federal, sendo uma ferramenta facilitadora do procedimento de acesso à informação, garantido pela Lei n°. 12.527/11. Manifestações encaminhadas para a Ouvidoria por esse sistema representam 2% do total.

7% das manifestações foram encaminhadas via e-mail. 2% registradas via telefone e 1% via carta.

CANAIS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO – 2015

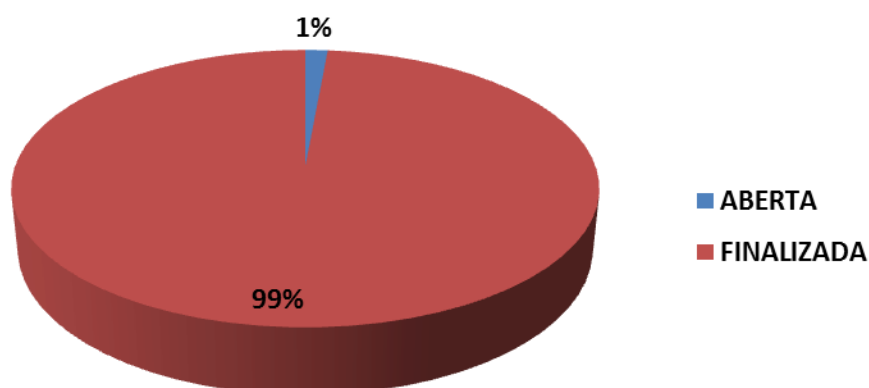


Considerando como data base o dia 26/01/16, a resolubilidade das manifestações em 2015 representa 99%. Cumpre ressaltar que uma demanda é fechada mediante uma resposta, positiva ou negativa, para o cidadão.

SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES – 2015

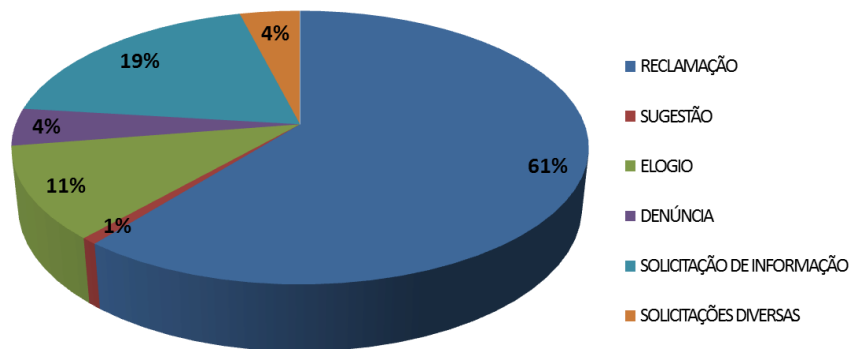
	ABERTA	FINALIZADA
JANEIRO	0	102
FEVEREIRO	0	69
MARÇO	0	73
ABRIL	0	52
MAIO	1	83
JUNHO	0	75
JULHO	0	67
AGOSTO	0	50
SETEMBRO	0	77
OUTUBRO	0	60
NOVEMBRO	0	85
DEZEMBRO	7	104
TOTAL ANUAL	8	897

SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES – 2015



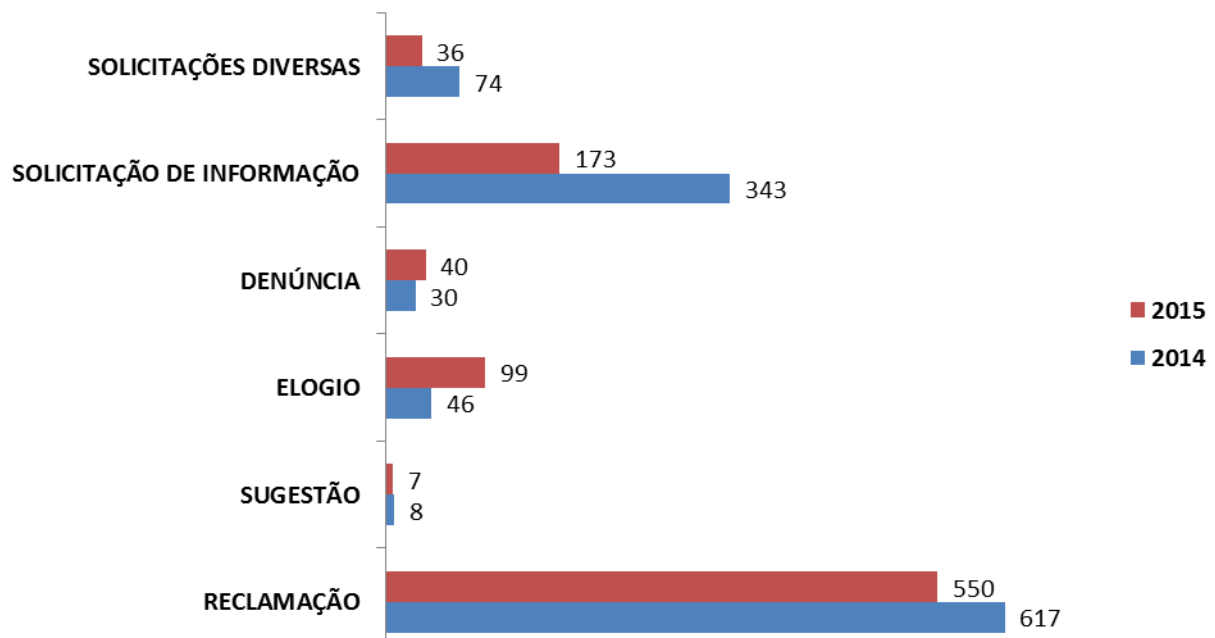
O gráfico abaixo mostra que as reclamações foram as manifestações mais frequentes registradas na Ouvidoria em 2015.

CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES – 2015



Quando comparado ao ano de 2014, observa-se uma redução no número de reclamações, sugestões, solicitações de informação e solicitações diversas e um aumento nos registros de elogios e denúncias.

CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES - 2014 X 2015



É possível visualizar na tabela e no gráfico a seguir que o maior quantitativo de reclamações está relacionado às unidades organizacionais que fazem parte da Gerência de Atenção à Saúde (GAS). Tal fato justifica-se por essa Gerência englobar unidades que realizam os atendimentos ambulatoriais e de internação (assistência propriamente dita).

28% do total de demandas registradas referem-se à unidades pertencentes a Gerência Administrativa (GA), sendo que a maioria são solicitações de informações relacionadas ao concurso EBSERH direcionadas à Divisão de Gestão de Pessoas, e reclamações relacionadas à estrutura física, higienização e problemas no estacionamento do hospital.

Demandas da Gerência de Ensino e Pesquisa (GEP) representam 1% do total. Reclamações sobre alunos residentes e sobre o funcionamento na Unidade de Telessaúde foram as mais frequentes.

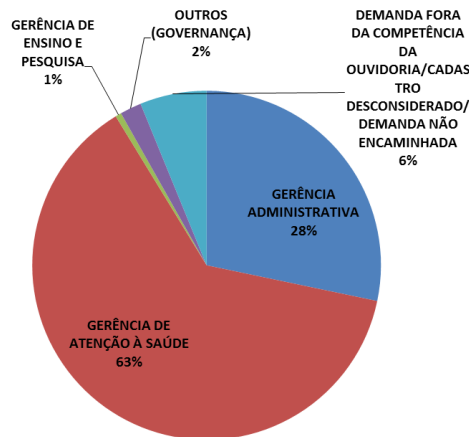
2% de manifestações referem-se às unidades vinculadas à Superintendência, como a Ouvidoria, sendo as solicitações de informações as demandas mais frequentes.

Demandas desconsideradas, fora da competência da Ouvidoria ou não encaminhadas representam 6% do total.

MANIFESTAÇÕES POR GERÊNCIA – 2015

	GA	GAS	GEP	OUTROS (GOVERNANÇA)	DEMANDA FORA DA COMPETÊNCIA DA OUVIDORIA/CADASTRO DESCONSIDERADO/ DEMANDA NÃO ENCAMINHADA
RECLAMAÇÃO	87	428	4	2	29
SUGESTÃO	6	1	0	0	0
ELOGIO	9	86	0	2	2
DENÚNCIA	13	18	0	2	7
SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO	133	17	1	8	14
SOLICITAÇÕES DIVERSAS	8	20	0	4	4
TOTAL ANUAL	256	570	5	18	56

MANIFESTAÇÕES POR GERÊNCIA – 2015



No quadro abaixo é possível verificar as manifestações mais frequentes de cada unidade organizacional.

RANKING DAS UNIDADES MAIS DEMANDADAS

GERÊNCIA DE ATENÇÃO À SAÚDE

1º	UPIA/SPP (Serviço de Prontuário do Paciente)	Prontuário não localizado.
2º	UNIDADE DO SISTEMA URINÁRIO	Elogios à equipe da Urologia; Reclamações sobre suspensão de cirurgias e sobre atendimento médico; Denúncia sobre favorecimento no agendamento de consultas.
3º	UNIDADE DO CENTRO DA VISÃO	Suspensão de consultas; Não atendimento do telefone do ambulatório; Acolhimento inadequado no ambulatório por recepcionista ou médico.
4º	UNIDADE DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEM, MÉTODOS GRÁFICOS	Suspensão de biópsia guiada devido à falta de médico; Informação equivocada sobre data de abertura para agendamento de exames; Atraso na entrega de resultado de exame; Atrito entre funcionários; Não atendimento do telefone para informações sobre agendamentos de exames; Dificuldade para agendar exames.
5º	UNIDADE DE CLÍNICA GERAL	Elogios à equipe da Clínica Médica (internação) e Dermatologia; Atrito entre acompanhante e funcionário; Atendimento inadequado ao paciente e familiares; Denúncia sobre ausência de preceptor para orientar os residentes da Clínica Médica.

6º	UNIDADE DE CIRURGIA GERAL	Elogios à equipe da Cirurgia Geral (internação); Solicitação de informações diversas sobre cirurgias.
7º	UNIDADE DE REGULAÇÃO ASSISTENCIAL	Reclamações sobre suspensão de consultas (endocrinologista e ortopedista); Denúncia sobre favorecimento de marcação de consulta para pacientes; Solicitações diversas para agendamento de consultas.
8º	UNIDADE DE ATENÇÃO À MULHER	Demora para realização de cirurgia devido à falta de médico; Não atendimento do telefone do ambulatório.
9º	SETOR DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA	Acolhimento inadequado no Pronto Socorro.
10º	UNIDADE DO SISTEMA CARDIOVASCULAR	Elogio à equipe da Cardiologia; Falta de material para realização de cirurgia; Denúncia sobre óbitos nas cirurgias cardíacas.
	UNIDADE DO SISTEMA NEUROMUSCULOESQUELÉTICO	Atendimento inadequado na recepção; Demora no atendimento médico; Não fornecimento de receita de medicamento.
11º	UNIDADE MATERNO INFANTIL	Informação sobre parto humanizado; Questionamento sobre horário de visita na maternidade; Reclamação sobre conduta de médico/enfermeiro.
12º	UNIDADE DE ATENÇÃO À SAÚDE DA CRIANÇA E ADOLESCENTE	Suspensão de consultas; Reclamação sobre conduta profissional de médico.
13º	UNIDADE DE ONCOLOGIA/HEMATOLOGIA	Elogio à equipe da Unidade de Oncologia/Hematologia; Suspensão de aplicação de medicação; Demora no atendimento na recepção de internação para realizar os procedimentos no hospital dia.
14º	UNIDADE DO SISTEMA DIGESTIVO	Elogio à equipe da gastroenterologia; Informação equivocada sobre a data de marcação de colonoscopia.
15º	UNIDADE DE CUIDADOS INTENSIVOS E SEMI-INTENSIVOS ADULTO	Atendimento inadequado no CTI.
	UNIDADE DE LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS	Não agendamento de exame de sangue devido a reduzida quantidade de vagas para atendimento; Demora para entrega de resultados de exames; Demora para realização de coleta de sangue no laboratório.
16º	UNIDADE DE GESTÃO DE TRANSPLANTES	Elogio à equipe da nefrologia; Solicitação de consulta com nefrologista.
17º	UNIDADE DO SISTEMA RESPIRATÓRIO	Não preenchimento da ficha de avaliação pré-operatória dos pacientes; Negativa de atendimento médico.
	UNIDADE DE LABORATÓRIO DE ANATOMIA PATOLÓGICA	Demora para entrega de resultado de necropsia; Extravio de material para exame anatomopatológico; Não atendimento do telefone.
	UNIDADE DE CIRURGIA/RPA E CME	Elogio ao bom atendimento no centro cirúrgico; Autoclave com defeito.

18º	UNIDADE DE TERAPIA INTENSIVA E SEMI-INTENSIVA PEDIÁTRICA E NEONATAL	Esclarecimento sobre óbito do paciente; Denúncia de assédio moral.
19º	UNIDADE DE NUTRIÇÃO CLÍNICA	Elogio à equipe da nutrição.
20º	DIVISÃO DE ENFERMAGEM	Denúncia sobre escalas de trabalho dos enfermeiros noturnos; Reclamação sobre conduta de profissional da enfermagem.
	UNIDADE DE ABASTECIMENTO E DISPENSAÇÃO FARMACÊUTICA	Falta de medicamento na farmácia de dispensação do HUCAM.
21º	GERÊNCIA DE ATENÇÃO À SAÚDE	Solicitação de laudo médico para conclusão de necropsia.
	SETOR DE AVALIAÇÃO E REGULAÇÃO EM SAÚDE	Denúncia sobre procedimentos para transferência de paciente.
	UNIDADE DE APOIO MULTIPROFISSIONAL	Elogio à assistente social.
	UNIDADE DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL	Informações sobre transtorno de estresse pós-traumático.

GERÊNCIA ADMINISTRATIVA

1º	DIVISÃO DE GESTÃO DE PESSOAS	Informações sobre concurso EBSEH; Reclamação sobre atendimento na DIVGP; Denúncias sobre acúmulo de cargo público; Reclamações sobre insalubridade.
2º	SETOR DE HOTELARIA HOSPITALAR	Elogio às recepcionistas e vigilantes; Reclamação sobre higienização de banheiros e sobre o estacionamento; Solicitação de vedação contra sol nas enfermarias; Questionamentos sobre as novas regras de acesso ao HUCAM.
3º	DIVISÃO DE LOGÍSTICA E INFRAESTRUTURA HOSPITALAR / SETOR DE INFRAESTRUTURA FÍSICA	Falta de iluminação nos ambulatórios e no estacionamento; Falta de ventilação nos ambulatórios; Banheiros com defeito; Falta de vagas para cadeirantes no estacionamento; Obstrução de rampas de acesso para cadeirantes no estacionamento; Vazamento de água no banheiro das enfermarias; Atraso no transporte de pacientes pela empresa Proviva.
4º	GERÊNCIA ADMINISTRATIVA	Solicitação de detalhamento de servidores do HUCAM/UFES lotados no Departamento de Planejamento e Finanças, Divisão de Contabilidade e Finanças e Divisão de Planejamento e Orçamento; Informações sobre sistema de custos e fornecedores.
5º	DIVISÃO ADMINISTRATIVA FINANCEIRA	Reserva de vagas e tratamento grosseiro por parte do funcionário do estacionamento; Ausência de vigilância na portaria central do HUCAM para conter pacientes/acompanhantes agressivos; Denúncia sobre débito referente a empenho.

6º	UNIDADE DE APOIO OPERACIONAL	Informações sobre empresas que sofreram sanções.
----	------------------------------	--

GERÊNCIA DE ENSINO E PESQUISA

1º	SETOR DE GESTÃO DO ENSINO	Informações sobre o regimento interno do hospital; Reclamação sobre residente.
	UNIDADE DE TELESSAUDE	Horário de funcionamento da Telessaúde.
2º	GERÊNCIA DE ENSINO E PESQUISA	Reclamação sobre residente.

OUTROS (GOVERNANÇA)

1º	OUVIDORIA	Solicitações de informações diversas; Elogio à equipe da Ouvidoria; Elogio aos colaboradores do projeto "Posso Ajudar?"
2º	SUPERINTENDENCIA	Liberação de permuta de funcionários.
3º	SECRETARIA/PROTOCOLO	Solicitação de cópia de prontuário.
	SETOR DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA	Erro no sistema AGHU.
	UNIDADE DE COMUNICAÇÃO	Reclamação.

Verifica-se que a **não** localização do prontuário do paciente é a reclamação relatada com maior frequência pelos usuários na Ouvidoria. O fato do hospital ainda não dispor de um sistema informatizado de prontuários contribui para a significativa quantidade desse tipo de reclamação.

Observação: a não localização do prontuário resulta no não atendimento ao paciente, pois a maioria dos médicos não atendem sem o prontuário. Isso gera prejuízos à saúde do paciente e contribui para elevar o número de absenteísmo.

Suspensão de consultas, cirurgias e exames sem a prévia comunicação ao paciente, acolhimento inadequado ao usuário nos ambulatórios e dificuldades para realizar contato telefônico com o ambulatório de oftalmologia e com o setor de agendamento de exames também foram recorrentes no ano de 2015.

Outras reclamações que merecem atenção são referentes à estrutura física inadequada do hospital, a falta de acessibilidade para **cadeirantes**, à higienização precária e ao vazamento de água nos banheiros e a desorganização no estacionamento.

No final de 2015, novas regras de acesso ao HUCAM foram implementadas, o que gerou vários questionamentos, principalmente pelos funcionários, nessa fase de adaptação.

No que tange as solicitações de informação, as referentes ao concurso público realizado pela EBSEH são as mais frequentes.

Houve um aumento do quantitativo de **elogios** registrados se compararmos ao ano de 2014. Os profissionais da Unidade do Sistema Urinário e os da Unidade de Cirurgia Geral foram os mais elogiados em 2015.

Dentre as solicitações diversas, merece destaque as solicitações para agendamento de consultas e exames.

As denúncias recebidas são referentes à escala de trabalho dos enfermeiros, assédio moral, ao acúmulo ilegal de cargo público e ao favorecimento no agendamento de consultas para determinados pacientes.

As sugestões foram referentes ao relógio de ponto, captação e aproveitamento de água e palestras sobre cultura organizacional.

Algumas manifestações (56 do total) não foram encaminhadas por não serem de competência dessa Instituição ou, por serem inconsistentes, o cadastro foi desconsiderado.

A seguir consolidamos o quantitativo de manifestações de cada unidade organizacional, divididas por gerência.

QUANTO À UNIDADE DEMANDADA

GAS	RECLAMAÇÃO	SUGESTÃO	ELOGIO	DENÚNCIA	SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO	SOLICITAÇÕES DIVERSAS	TOTAL
DIVISÃO DE ENFERMAGEM	1			1			2
GERÊNCIA DE ATENÇÃO À SAÚDE						1	1
SETOR DE AVALIAÇÃO E REGULAÇÃO EM SAÚDE				1			1
SETOR DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA	11		3	1			15
UNIDADE DE ABASTECIMENTO E DISPENSAÇÃO FARMACÊUTICA	2						2
UNIDADE DE APOIO MULTIPROFISSIONAL (SERVIÇO SOCIAL)			1				1
UNIDADE DE ATENÇÃO À MULHER (AMBULATÓRIO)	9		1		2		18
UNIDADE DE ATENÇÃO À MULHER (AMBULATÓRIO - CLIMATÉRIO)	1						
UNIDADE DE ATENÇÃO À MULHER (INTERNAÇÃO)	4		1				
UNIDADE DE ATENÇÃO À SAÚDE DA CRIANÇA E ADOLESCENTE (AMBULATÓRIO)	6		1		1	1	12

UNIDADE DE ATENÇÃO À SAÚDE DA CRIANÇA E ADOLESCENTE (INTERNAÇÃO)	3						
UNIDADE DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL					1		1
UNIDADE DE CIRURGIA GERAL (CABEÇA E PESCOÇO - AMBULATÓRIO)	1						27
UNIDADE DE CIRURGIA GERAL (OTORRINO - AMBULATÓRIO)	1				4		
UNIDADE DE CIRURGIA GERAL - CIRURGIA PLÁSTICA (AMBULATÓRIO)	1						
UNIDADE DE CIRURGIA GERAL (AMBULATÓRIO)	2		1		1	1	
UNIDADE DE CIRURGIA GERAL (INTERNAÇÃO)	5		10				
UNIDADE DE CIRURGIA/RPA e CME	1	1	2			1	5
UNIDADE DE CLÍNICA GERAL (AMBULATÓRIO)	3			1			32
UNIDADE DE CLÍNICA GERAL (1º ANDAR - AMBULATÓRIO)					1		
UNIDADE DE CLÍNICA GERAL - DERMATOLOGIA (AMBULATÓRIO)	2		1				
UNIDADE DE CLÍNICA GERAL (INTERNAÇÃO)	1			1			

UNIDADE DE CLÍNICA GERAL - 2º ANDAR (INTERNAÇÃO)			2				
UNIDADE DE CLÍNICA GERAL - 4º ANDAR (INTERNAÇÃO)	5		1	1			
UNIDADE DE CLÍNICA GERAL - CASA 3	1						
UNIDADE DE CLÍNICA GERAL - ENDOCRINOLOGIA (AMBULATÓRIO)	1						
UNIDADE DE CLÍNICA GERAL - PROCTOLOGIA (AMBULATÓRIO)	1						
UNIDADE DE CLÍNICA GERAL - DIP (AMBULATÓRIO)	4		1				
UNIDADE DE CLÍNICA GERAL - DIP (INTERNAÇÃO)	1		3		1		
UNIDADE DE CUIDADOS INTENSIVOS E SEMI-INTENSIVOS ADULTO	4		2			1	7
UNIDADE DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEM, MÉTODOS GRÁFICOS	26		1	3	1	3	34
UNIDADE DE GESTÃO DE TRANSPLANTES (NEFROLOGIA)			1				
UNIDADE DE GESTÃO DE TRANSPLANTES (NEFROLOGIA - AMBULATÓRIO)	2					1	6
UNIDADE DE GESTÃO DE TRANSPLANTES (NEFROLOGIA - INTERNAÇÃO)			1	1			

UNIDADE DE LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS	7						7
UNIDADE DE LABORATÓRIO DE ANATOMIA PATOLÓGICA	4					1	5
UNIDADE DE NUTRIÇÃO CLÍNICA	1		2				3
UNIDADE DE ONCOLOGIA / HEMATOLOGIA	1		5				11
HOSPITAL DIA	4		1				
UNIDADE DE PROCESSAMENTO DA INFORMAÇÃO ASSISTENCIAL	1						185
<i>UPIA/SPP - SERVIÇO DE PRONTUÁRIO DO PACIENTE</i>	183			1			
UNIDADE DE REGULAÇÃO ASSISTENCIAL	11			1		1	20
<i>URA/AGENDAMENTO</i>	5					2	
UNIDADE DE TERAPIA INTENSIVA E SEMI INTENSIVA PEDIÁTRICA E NEONATAL	1		1	2			4
UNIDADE DO CENTRO DA VISÃO (AMBULATÓRIO)	39		2	1	3		49
UNIDADE DO CENTRO DA VISÃO (INTERNAÇÃO)	4						

UNIDADE DO SISTEMA CARDIOVASCULAR (AMBULATÓRIO)	4		1			1	14
UNIDADE DO SISTEMA CARDIOVASCULAR (INTERNAÇÃO)	5			1			
UNIDADE DO SISTEMA CARDIOVASCULAR (HEMODINÂMICA)	1					1	
UNIDADE DO SISTEMA DIGESTIVO (ENDOSCOPIA)	3						10
UNIDADE DO SISTEMA DIGESTIVO (INTERNAÇÃO)			3				
UNIDADE DO SISTEMA DIGESTIVO	2		1			1	
UNIDADE DO SISTEMA NEUROMUSCULOESQUELÉTICO (AMBULATÓRIO NEUROLOGIA)	6		1		1	1	14
UNIDADE DO SISTEMA NEUROMUSCULOESQUELÉTICO - REUMATO (AMBULATÓRIO)	4			1			
UNIDADE DO SISTEMA RESPIRATÓRIO - CASA 5 - PNEUMO (AMBULATÓRIO)	5						5
UNIDADE DO SISTEMA URINÁRIO	1		33				66
UNIDADE DO SISTEMA URINÁRIO (AMBULATÓRIO)	12		1	1		1	
UNIDADE DO SISTEMA URINÁRIO (INTERNAÇÃO)	17						

UNIDADE MATERNO INFANTIL			2		1		13
UNIDADE MATERNO INFANTIL (MATERNIDADE INTERNAÇÃO)	2						
UNIDADE MATERNO INFANTIL (BANCO DE LEITE)	2						
UNIDADE MATERNO INFANTIL (INTERNAÇÃO)	4					2	
TOTAL ANUAL	428	1	86	18	17	20	570

QUANTO À UNIDADE DEMANDADA

GA	RECLAMAÇÃO	SUGESTÃO	ELOGIO	DENÚNCIA	SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO	SOLICITAÇÕES DIVERSAS	TOTAL
DIVISÃO ADMINISTRATIVA FINANCEIRA	1			1	2	1	5
DIVISÃO DE GESTÃO DE PESSOAS	13	4		8	128	4	170
<i>NASTH</i>	13						
DIVISÃO DE LOGÍSTICA E INFRAESTRUTURA HOSPITALAR/SETOR DE INFRAESTRUTURA FÍSICA	19	2					33
<i>MANUTENÇÃO</i>	8					1	
<i>ESTACIONAMENTO</i>	3						
GERÊNCIA ADMINISTRATIVA	4			2	2	1	10
<i>ESTACIONAMENTO</i>	1						
SETOR DE HOTELARIA HOSPITALAR	7			1		1	37
<i>LAVANDERIA</i>	1		1				

<i>HIGIENIZAÇÃO</i>	6		1				
<i>ESTACIONAMENTO</i>	1						
<i>VIGILÂNCIA</i>	2			1			
<i>RECEPÇÃO</i>	8		7				
UNIDADE DE APOIO OPERACIONAL					1		1
TOTAL ANUAL	87	6	9	13	133	8	256

QUANTO À UNIDADE DEMANDADA

GEP	RECLAMAÇÃO	SUGESTÃO	ELOGIO	DENÚNCIA	SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO	SOLICITAÇÕES DIVERSAS	TOTAL
GERÊNCIA DE ENSINO E PESQUISA	1						1
SETOR DE GESTÃO DO ENSINO	1				1		2
UNIDADE DE TELESSAÚDE	2						2
TOTAL ANUAL	4				1		5

QUANTO À UNIDADE DEMANDADA							
OUTROS (GOVERNANÇA)	RECLAMAÇÃO	SUGESTÃO	ELOGIO	DENÚNCIA	SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO	SOLICITAÇÕES DIVERSAS	TOTAL
OUVIDORIA			2				11
SIC					5	1	
E-SIC					2	1	
SECRETARIA/PROTOCOLO						1	1
SETOR DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA						1	1
SUPERINTENDENTE	1			2	1		4
UNIDADE DE COMUNICAÇÃO	1						1
TOTAL ANUAL	2	0	2	2	8	4	18

QUANTO À UNIDADE DEMANDADA

OUTROS	RECLAMAÇÃO	SUGESTÃO	ELOGIO	DENÚNCIA	SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO	SOLICITAÇÕES DIVERSAS
DEMANDA FORA DA COMPETÊNCIA DA OUVIDORIA/CADASTRO DESCONSIDERADO/DEMANDA NÃO ENCAMINHADA	29	0	2	7	14	4
TOTAL ANUAL	29	0	2	7	14	4

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS (GERAL)

A Pesquisa de Satisfação dos Usuários é uma iniciativa da Ouvidoria Geral da EBSEH e tem por finalidade aprimorar a qualidade do atendimento prestado pelos hospitais sob gestão dessa empresa. Sob o ponto de vista institucional, espera-se que a realização da pesquisa na etapa de assunção, pela EBSEH, dos hospitais contratantes se constitua como referencial para a análise dessa categoria e também para subsidiar a formulação e execução de ações nesse campo.

No âmbito da Administração Pública Federal, a aplicação da Pesquisa de Satisfação está prevista no Decreto nº 6.932/2009, para assegurar a participação do cidadão na avaliação dos serviços prestados. No acórdão nº 2.813/2009 do Tribunal de Contas da União, consta a previsão de mecanismos de avaliação periódica, inclusive pesquisas de satisfação, e de divulgação de resultados.

Foi utilizado um questionário sintético, estruturado com 7 perguntas claras para os entrevistados e relevantes para a gestão com conteúdo semânticos diferentes, de forma a evitar ambiguidades e duplicidades. O questionário aplicado avaliou os aspectos relacionados à estrutura, atendimento e avaliação geral do hospital, de modo que todas as perguntas pudessem ser respondidas por qualquer entrevistado (não havendo a opção "não se aplica").

Em relação ao tipo de amostra, é utilizada a amostragem por proporções que é aquela

Utilizada para a determinação do tamanho da amostra para populações finitas.

RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2015 - GERAL - 1º CICLO (06/04/2015 à 01/06/2015)

Quantidade de respostas dos pacientes ao questionário aplicado = 793			
Índice de Satisfação Infraestrutura 62.49%	Índice de Satisfação Atendimento 75.41%	Índice de Satisfação Avaliação Geral 64.99%	Índice de Satisfação Geral 68.39%

RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2015 - GERAL - 2º CICLO (13/07/2015 à 31/08/2015)

Quantidade de respostas dos pacientes ao questionário aplicado = 752			
Índice de Satisfação Infraestrutura 68.09%	Índice de Satisfação Atendimento 76.63%	Índice de Satisfação Avaliação Geral 66.71%	Índice de Satisfação Geral 71.55%

RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2015 - GERAL - 3º CICLO (06/10/2015 à 30/11/2015)

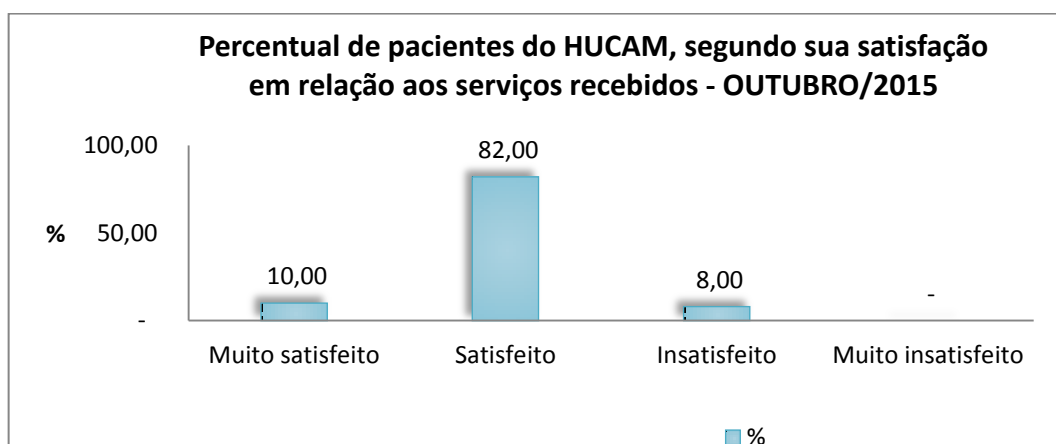
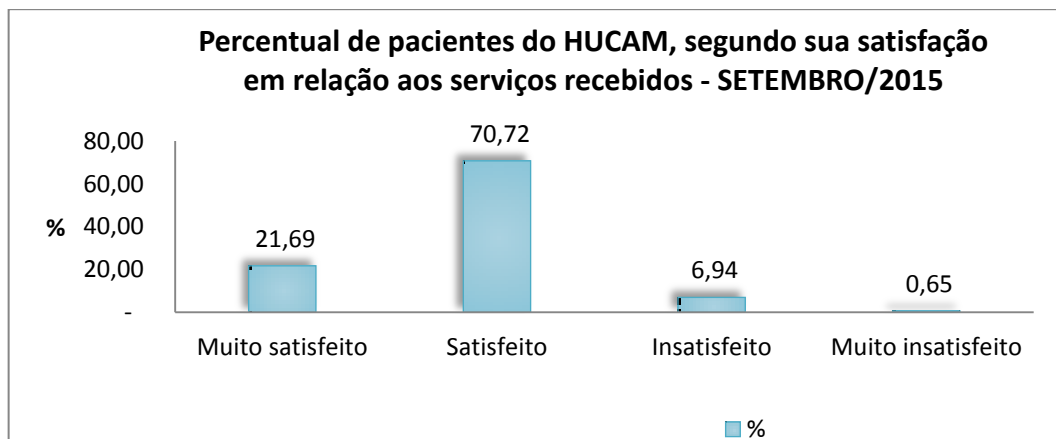
Quantidade de respostas dos pacientes ao questionário aplicado = 757			
Índice de Satisfação Infraestrutura 70.17%	Índice de Satisfação Atendimento 75.78%	Índice de Satisfação Avaliação Geral 62.18%	Índice de Satisfação Geral 71.43%

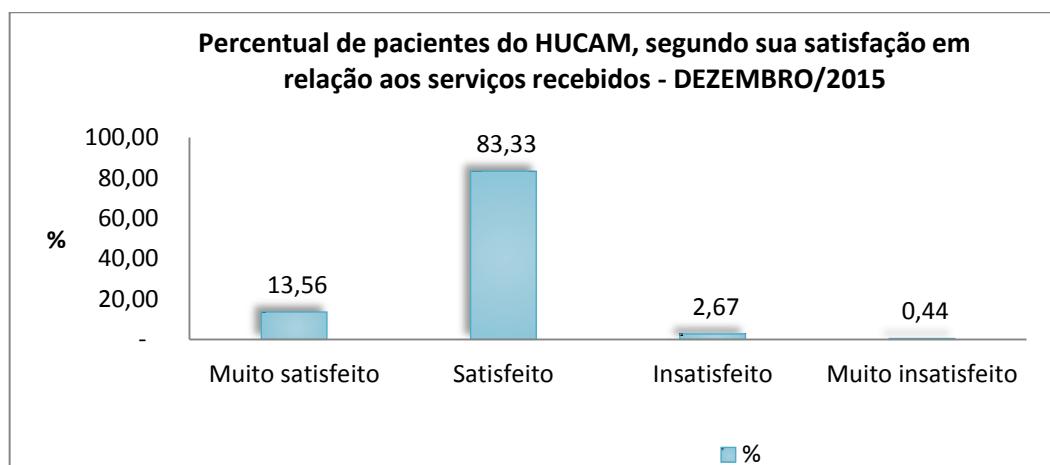
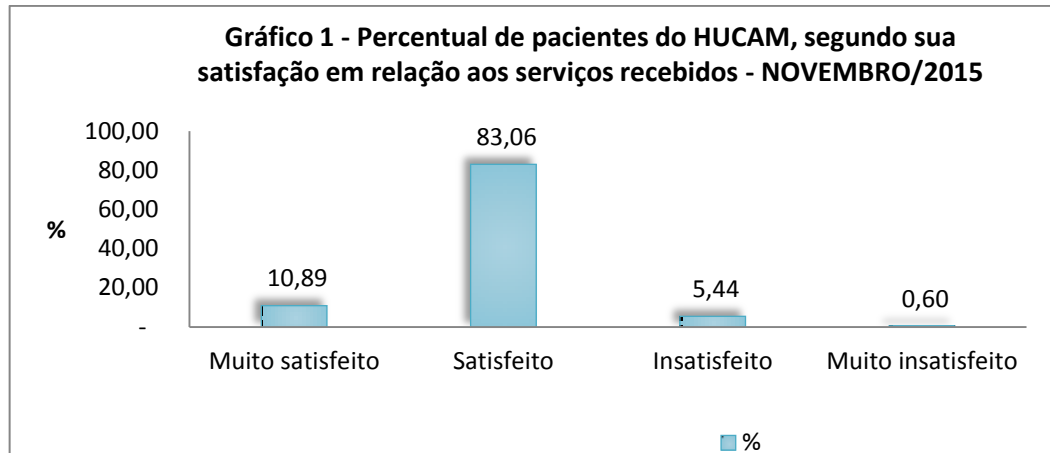
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS (MENSAL)

A Pesquisa de Satisfação Mensal dos Usuários do HUCAM tem por objetivo avaliar a percepção de satisfação dos usuários do hospital, com vistas ao aprimoramento da qualidade do serviço e ao atendimento do monitoramento de indicadores e metas pactuadas no processo de contratualização com a Secretaria Estadual de saúde segundo critério de mecanismos de controle existentes na lei 8080/90.

Essa pesquisa estabelece um canal direto de comunicação com o usuário SUS por meio do qual é possível obter informações úteis para conhecimento da qualidade dos serviços de saúde prestados pelo HUCAM, auxiliar no aperfeiçoamento da gestão, na capacidade de tomada de decisões dos gerentes/gestores e, assim, melhorar as características do atendimento prestado pela instituição aos cidadãos.

Abaixo segue resultado do último quadrimestre de 2015 a título de demonstração do progresso observado mês a mês:





ATIVIDADES REALIZADAS PELA OUVIDORIA NO ANO DE 2015

PROJETO "CONHECENDO A OUVIDORIA"

- **Objetivo:**

Apresentar ao público interno (trabalhadores) o funcionamento da Ouvidoria, visando diminuir o número de demandas derivadas do desconhecimento pelo trabalhador com relação à mesma e, ainda, dar visibilidade ao trabalho oferecido pela Ouvidoria.

- **Ação:**

Realização de apresentação em *Power Point* e rodas de conversas aos trabalhadores do hospital com foco especial nas equipes das recepções e da segurança patrimonial.

- **Resultados Alcançados:**

Público interno consciente do papel da Ouvidoria; diminuição do percentual de usuários buscando informações na Ouvidoria sobre o funcionamento cotidiano dos serviços; trabalhadores conscientes de que a Ouvidoria é para acolhê-los também e

não somente ao usuário/cidadão; fortalecimento do vínculo de confiança do público interno e externo junto à Ouvidoria. Trabalhadores com consciência sobre os direitos dos usuários assegurados por lei (aplicação da portaria MS 1.820/2009).

PROJETO “DIPLOMA DE RECONHECIMENTO”

- **Objetivo:**

Levar ao colaborador o reconhecimento da Governança sobre a sua dedicação e esforço em realizar com respeito, ética e humanização o seu trabalho junto ao usuário/cidadão, pois mesmo que por vezes as condições de trabalho não sejam as ideais, isso não tira do colaborador sua dedicação para com a prestação de bom serviço ao cidadão.

- **Ação:**

Elaboração de diploma de reconhecimento assinado pelo Superintendente e pela Ouvidora, aos colaboradores e equipes de trabalho que receberam elogios e agradecimentos dos usuários no decorrer do ano.

- **Resultados Alcançados:**

Colaboradores/equipes satisfeitos por receberem um ato de reconhecimento, mesmo que seja simbólico, por parte da instituição; colaboradores/equipes estimulados a manterem o padrão de qualidade no atendimento prestado ao cidadão.

OUVIDORIA E A CÂMARA TÉCNICA DE HUMANIZAÇÃO

A Câmara Técnica de Humanização (CTH) é o espaço estratégico que reúne profissionais das equipes de saúde de diversas unidades para discussão sobre os nós críticos apresentados pela Ouvidoria, assim trabalham juntos na elaboração e implementação de projetos que tratam diretamente e ou indiretamente as causas destes nós críticos.

Abaixo apresentamos os projetos da Ouvidoria em parceria com a CTH:

- **Visita Aberta:**

É um dispositivo da Política Nacional de Humanização (PNH) que garante o acesso dos visitantes aos pacientes (ampliação do horário de visita), de forma a garantir o elo entre o paciente e sua rede social.

O horário de visitas que era de 1 hora diária, foi ampliado para 6 horas diárias, ficando compreendido no horário entre 14 às 20 horas. A troca de acompanhantes que era em horários fixos (7h, 13h e 18 h), passou a ser em horário aberto (7horas às 20 horas), podendo haver 3 trocas neste período.

- **Colegiado Gestor:**

É um espaço coletivo e democrático, com função deliberativa, para ampliar o grau de comunicação entre equipe, gestores e usuários, pactuação interna e, assim, aumentar a qualidade dos serviços de saúde. Hoje o hospital conta com mais de 15 colegiados funcionando regularmente, instituídos por portaria interna e com regimento próprio.

- **Projeto de Reestruturação da Capela de Santa Teresinha:**

Através de doações de vários parceiros a Capela, que foi inaugurada em 1957 e ficou desativada e sem manutenção durante 15 anos, passou por um processo de reforma e reestruturação. Hoje, tornou-se um espaço de conforto e fortalecimento espiritual para pacientes e familiares, favorecendo o processo de recuperação da saúde.

Estes espaço também e de utilização para professores, alunos, servidores e comunidade em geral para as mais diversas ações, missas, casamentos, formaturas, velórios e outros.

- **Projeto "Posso Ajudar?":**

Acolhimento aos usuários do hospital, principalmente nos ambulatórios e agendamentos de exames, cujo objetivo é prestar informações e orientações sobre os serviços prestados pelo HUCAM e direcioná-los até o local desejado.

- **Central de Achados e Perdidos:**

Documentos, exames, chaves, celulares, cartões e outros objetos de pequeno porte, quando achados, são entregues na Central, localizada na Ouvidoria do HUCAM, e ficam à disposição para devolução aos seus donos, quando perdidos são procurados também na central.

- **Biblioteca Móvel:**

Buscando diminuir a angústia causada pelo processo de adoecimento aos pacientes e acompanhantes no período que passam no hospital, foi criado o projeto biblioteca móvel que consiste num carrinho de supermercado customizado, livros literários e revistas que são levados às enfermarias do hospital, visando oferecer aos pacientes, acompanhantes e colaboradores, o estímulo a leitura e momentos de prazer e satisfação através dos livros, revistas e bíblias.

Abaixo segue o quantitativo de utilização da biblioteca no ano de 2015:

	BIBLIOTECA MÓVEL - ANO 2015				
	OBRAS		USUÁRIOS		
	LIVROS	REVISTAS	PACIENTES	FUNCIONÁRIOS	ACOMPANHANTES
	928	336	656	111	497
TOTAL	1264		1264		

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este relatório tem como objetivo dar visibilidade às ações desenvolvidas pela equipe da Ouvidoria, bem como ser instrumento de gestão na aplicabilidade de ações corretivas.

Ressaltamos que o trabalho da Ouvidoria em buscar o envolvimento dos profissionais de diversas áreas do HUCAM tem proporcionado resultados positivos para a efetiva consolidação de um novo modelo de gestão.

Observamos um maior empenho dos gestores responsáveis em responder as manifestações, o que tem colaborado para a redução no tempo de resposta ao cidadão, contribuindo para que a Ouvidoria responda as demandas em tempo hábil e dentro dos prazos previstos na Lei de Acesso à Informação.

Por fim, a Ouvidoria do HUCAM continuará aprimorando seus processos de trabalho com vistas ao cumprimento de sua missão institucional de servir como um canal de comunicação eficaz entre o cidadão e o hospital, bem como buscar, com análises críticas e criteriosas, a implementação de políticas públicas de saúde e assistência social.

GESTÃO COLEGIADA DA OUVIDORIA EM 2015:

Janildes Inácio dos Santos – Ouvidora

Annelise Leskewscz Nunes de Castro – Assistente Administrativo

Bibiana Brandes – Assistente Administrativo

Diana Mazocco Lorenzon – Assistente Administrativo