

**RELATÓRIO ANUAL DE
DEMANDAS**

2018

Versão 1.0

RELATÓRIO ANUAL DE DEMANDAS

2018

© 2018, EBSEH. Todos os direitos reservados
Hospital Universitário Cassiano Antônio Moraes
Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares – EBSEH
www.ebserh.gov.br

Material produzido pela Ouvidoria do HUCAM / Hospital Universitário Cassiano Antônio Moraes / EBSEH.
Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte e sem fins comerciais.

EQUIPE TÉCNICA

Arlane Elias Maia Selvatici – Assistente Administrativa

Diana Mazocco Lorenzon – Assistente Administrativa

Janildes Inácio dos Santos – Ouvidora

Hospital Universitário Cassiano Antônio Moraes - EBSEH

Relatório Anual de Demandas 2018 - Elaborado pela Ouvidoria -
Vitória: HUCAM - Hospital Universitário Cassiano Antônio Moraes,
2018. 35 p.

Palavras-chaves: 1 - Relatório de Demandas; 2 - EBSEH; 3 -
HUCAM UFES; 4 - Ouvidoria.

SUMÁRIO

1. Ouvidoria.....	06
2. Estatísticas.....	06
3. Ações de melhorias realizadas no HUCAM-UFES a partir de manifestações registradas na Ouvidoria.....	22
4. Propostas de melhorias dos serviços prestados no HUCAM-UFES.....	24
5. Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.....	25
6. Projetos realizados pela Ouvidoria do HUCAM-UFES.....	28
6.1 Biblioteca móvel.....	28
6.2 Central de achados e perdidos.....	29
6.3 Pesquisa de satisfação do usuário da EBSERH.....	29
6.4 Pesquisa de satisfação do usuário – contrato SESA.....	30
6.5 Relatório SESA.....	34
6.6 Participação em eventos.....	34

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Classificação das manifestações.....	06
Tabela 2 – Canal de atendimento ao cidadão.....	09
Tabela 3 – Quantitativos de manifestações abertas, finalizadas e arquivadas.....	11
Tabela 4 – Quantitativo de manifestações por gerência.....	12
Tabela 5 – Quantitativo de manifestações por setor demandado.....	14
Tabela 6 – Quantitativo de manifestações por assunto e subassunto.....	20
Tabela 7 – Demandas do Serviço de Informação ao Cidadão.....	25
Tabela 8 – Canal de atendimento do Serviço de Informação ao Cidadão.....	26
Tabela 9 – Demandas do Serviço de Informação ao Cidadão classificadas por gerência.....	26

LISTA DE GRÁFICO

Gráfico 1 – Percentual de manifestações por classificação.....	07
Gráfico 2 – Comparativo das manifestações 2017 x 2018.....	07
Gráfico 3 – Comparativo da classificação das manifestações 2017 x 2018.....	08
Gráfico 4 – Percentual de canais de atendimento ao cidadão.....	09
Gráfico 5 – Demandas da caixa de coleta.....	10
Gráfico 6 – Percentual de manifestações abertas, finalizadas e arquivadas.....	11
Gráfico 7 – Quantitativo de manifestações por gerência.....	12
Gráfico 8 – Demandas por gerência – Serviço de Informação ao Cidadão.....	26
Gráfico 9 – Demandas do Serviço de Informação ao Cidadão classificadas por setor.....	27
Gráfico 10 – Quantitativo de locação (livros e revistas).....	28
Gráfico 11 – Quantitativo de locação por usuário.....	28
Gráfico 12 – Documentos achados e perdidos.....	29
Gráfico 13 – Avaliação por item na internação.....	31
Gráfico 14 – Nível de satisfação na internação.....	32
Gráfico 15 – Avaliação por item no ambulatório.....	33
Gráfico 16 – Nível de satisfação no ambulatório.....	34

1. OUVIDORIA

Em cumprimento a Lei nº 13.460/2017 que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, a Ouvidoria permite a cooperação ativa dos cidadãos no controle da qualidade dos serviços públicos, funcionando como um espaço de participação social.

A Ouvidoria é um agente promotor de mudanças, identificando, a partir das manifestações dos cidadãos, a relevância de um eventual problema de gestão, de modo a contribuir para a garantia de uma prestação de serviços públicos de qualidade e para a efetivação de direitos.

Apresentamos neste relatório os dados estatísticos referentes às manifestações registradas na Ouvidoria do Hospital Universitário Cassiano Antônio Moraes (HUCAM) no ano de 2018.

2. ESTATÍSTICAS

A Ouvidoria do HUCAM registrou no ano de 2018 um total de 1330 manifestações. Conforme apresentado na Tabela 1, foram registradas 613 reclamações, 65 sugestões, 355 elogios, 117 denúncias, 130 solicitações de informação e 50 solicitações diversas.

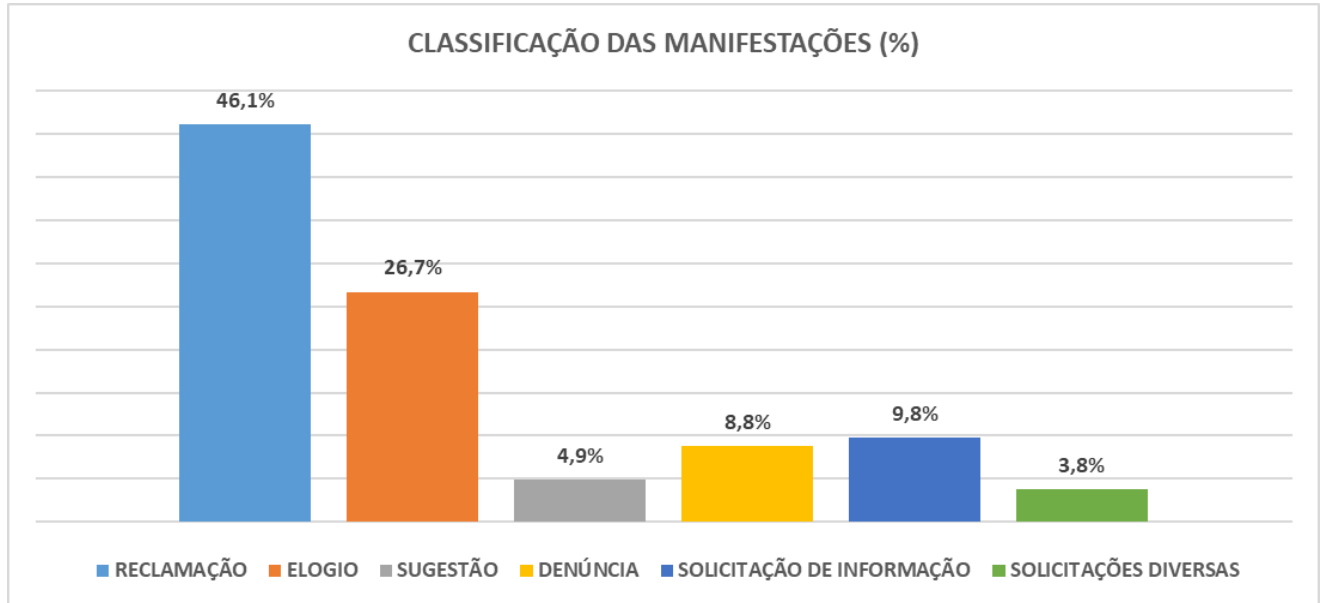
TABELA 1 - CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

QUANTO À CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES							
	RECLAMAÇÃO	ELOGIO	SUGESTÃO	DENÚNCIA	SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO	SOLICITAÇÕES DIVERSAS	TOTAL
JANEIRO	40	24	5	15	16	1	101
FEVEREIRO	29	25	4	5	15	6	84
MARÇO	49	14	8	7	13	3	94
ABRIL	40	38	6	12	16	4	116
MAIO	38	23	3	12	9	2	87
JUNHO	36	24	2	11	6	4	83
JULHO	52	53	7	10	16	7	145
AGOSTO	48	40	9	7	12	3	119
SETEMBRO	63	32	2	8	8	5	118
OUTUBRO	75	37	2	17	11	1	143
NOVEMBRO	58	15	13	3	6	4	99
DEZEMBRO	85	30	4	10	2	10	141
TOTAL ANUAL	613	355	65	117	130	50	1330
(%)	46,1%	26,7%	4,9%	8,8%	9,8%	3,8%	100,0

Fonte: (elaboração própria)

De acordo com o Gráfico 1, as reclamações representam 46,1% das demandas registradas, enquanto que os elogios representam 26,7%, as solicitações de informação 9,8%, as denúncias 8,8%, as sugestões 4,9% e as solicitações diversas 3,8% do total.

GRÁFICO 1 - PERCENTUAL DE MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO



Fonte: (elaboração própria)

O Gráfico 2 apresenta a evolução das manifestações entre os anos de 2017 e 2018. Observa-se que no ano de 2018 houve um aumento do quantitativo de manifestações registradas (250 manifestações a mais do que no ano de 2017).

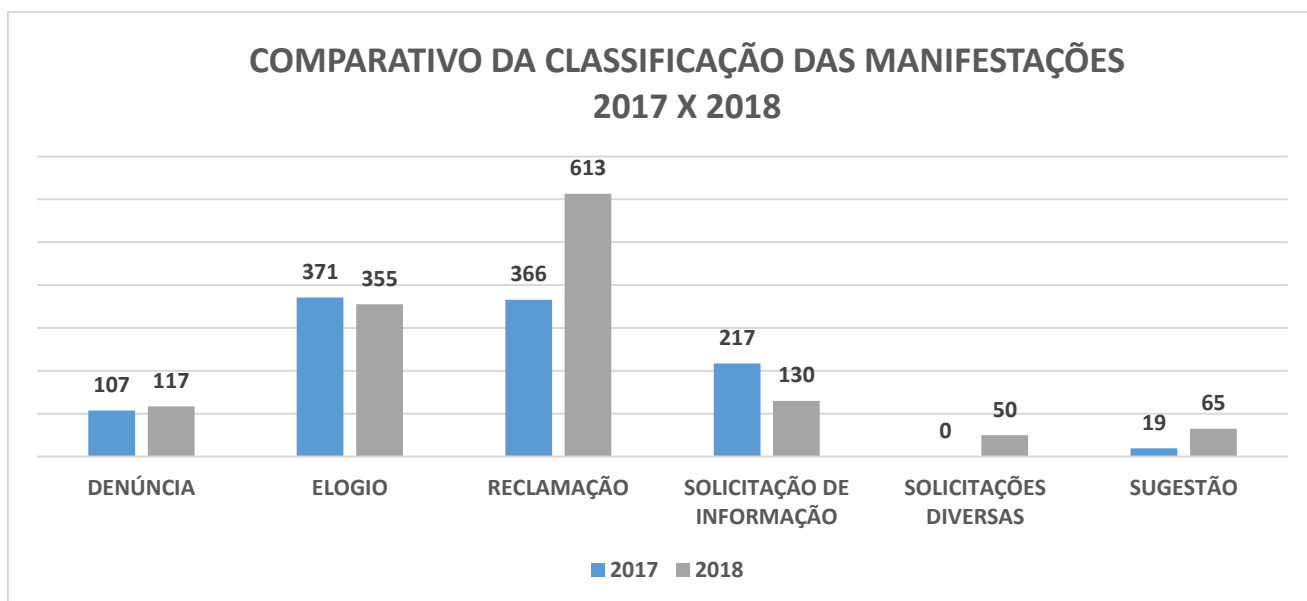
GRÁFICO 2 – COMPARATIVO DAS MANIFESTAÇÕES 2017 X 2018



Fonte: (elaboração própria)

No Gráfico 3 consta o comparativo da classificação das manifestações nos anos de 2017 a 2018. Observa-se um aumento do quantitativo de reclamações, denúncias, sugestões e solicitações diversas registradas comparando-se ao ano de 2017. Em contrapartida, houve uma redução do número de elogios e solicitações de informações.

GRÁFICO 3 – COMPARATIVO DA CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES 2017 X 2018



Fonte: (elaboração própria)

O cidadão pode apresentar sua manifestação à Ouvidoria por diversos canais de atendimento, podendo ser presencialmente, e-mail, telefone, carta e caixa de coleta. Até o mês de outubro de 2018, a Ouvidoria também recebia manifestações pelo Sistema de Informações Gerenciais da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (SIG EBSEH), entretanto, o referido sistema foi substituído pelo Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV), ficando o SIG EBSEH apenas para o encaminhamento interno de manifestações aos gestores e recebimento de suas respostas. Cumpre ressaltar que a Ouvidoria do HUCAM também recebe pedidos de informação pelo Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão (e-SIC) e, ainda, pelo balcão físico de informações ou e-mail SIC (até outubro de 2018, sendo este e-mail inativado para cumprimento da legislação vigente).

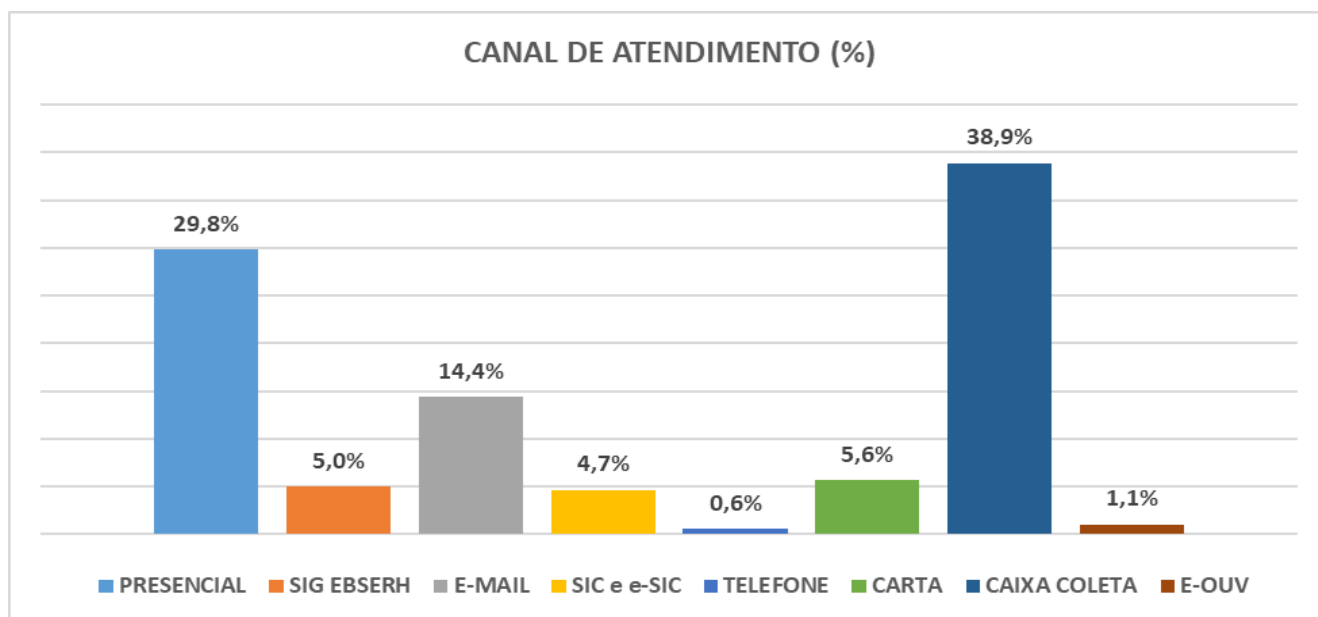
Conforme a Tabela 2 e o Gráfico 4, os canais de acesso mais utilizados pelos cidadãos são a caixa de coleta chegando a receber 517 manifestações (38,9%) e o atendimento presencial 396 manifestações (29,8%).

TABELA 2 - CANAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

CANAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO									
	PRESENCIAL	SIG EBSERH	E-MAIL	SIC e e-SIC	TELEFONE	CARTA	CAIXA COLETA	E-OUV	TOTAL
JANEIRO	17	5	12	13	0	9	45	0	101
FEVEREIRO	23	2	16	9	1	3	30	0	84
MARÇO	28	9	19	3	0	2	33	0	94
ABRIL	25	14	12	5	0	8	52	0	116
MAIO	30	4	10	5	1	9	28	0	87
JUNHO	47	7	9	1	0	6	13	0	83
JULHO	30	7	24	5	4	5	70	0	145
AGOSTO	33	6	18	4	0	13	45	0	119
SETEMBRO	37	9	17	6	1	8	40	0	118
OUTUBRO	40	3	21	7	0	7	58	7	143
NOVEMBRO	31	0	9	2	1	3	52	1	99
DEZEMBRO	55	0	25	2	0	2	51	6	141
TOTAL ANUAL	396	66	192	62	8	75	517	14	1330
(%)	29,8	5,0	14,4	4,7	0,6	5,6	38,9	1,1	100,0

Fonte: (elaboração própria)

GRÁFICO 4 - PERCENTUAL DE CANAIS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO



Fonte: (elaboração própria)

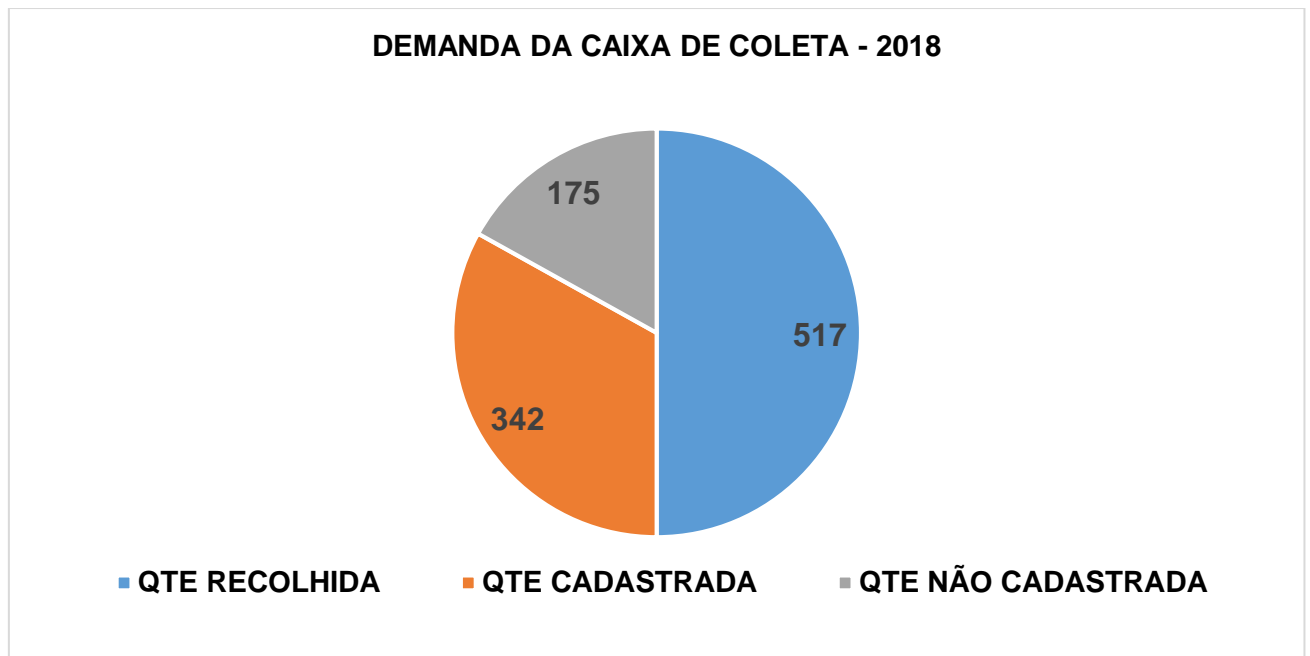
Em 2018 foram implantadas 28 caixas de ouvidoria em toda instalação hospitalar, onde são deixados formulários em branco para preenchimento da manifestação. Foi realizado em média 1 recolha semanal das caixas, onde os usuários se manifestaram como reclamação, elogio, sugestão, solicitação. Para que o usuário receba sua

resposta é solicitado o e-mail. Entretanto, após a recolha as manifestações são cadastradas no sistema de ouvidoria para posterior resposta ao demandante.

Portanto, foram recolhidas 517 manifestações, sendo 342 cadastradas no sistema com resposta ao usuário, enquanto 175 não foram cadastradas devido a:

- Inconsistência de dados: Como, por exemplo, reclamação sem telefone ou e-mail para que o paciente possa receber a resposta da sua manifestação dentro do prazo.
- Letra ilegível do paciente: Em alguns casos não conseguimos entender o que o paciente está querendo relatar.
- Elogio anônimo sem procedência: Para que possamos registrar um elogio é preciso que o paciente nos informe o nome completo, a especialidade e o setor em que a pessoa elogiada trabalha.

GRÁFICO 5 – DEMANDAS DA CAIXA DE COLETA



Fonte: (Elaboração própria)

As manifestações dos cidadãos, após recebidas e analisadas pela Ouvidoria, são cadastradas nos sistemas e-OUV e SIG EBSERH. Por meio do e-OUV, o manifestante pode acompanhar o andamento e verificar a resposta de sua demanda. Já o SIG EBSERH atualmente é utilizado para o encaminhamento de manifestações ao gestor responsável para resposta. No que prevê a Lei nº 12.527/11, o prazo para resposta ao usuário é de até vinte dias, prorrogável por mais dez dias. Após o encaminhamento da resposta ao cidadão, a manifestação é finalizada. A tabela 3 e o gráfico 6 mostram o quantitativo de demandas abertas, finalizadas e arquivadas até a data de 07/01/2019.

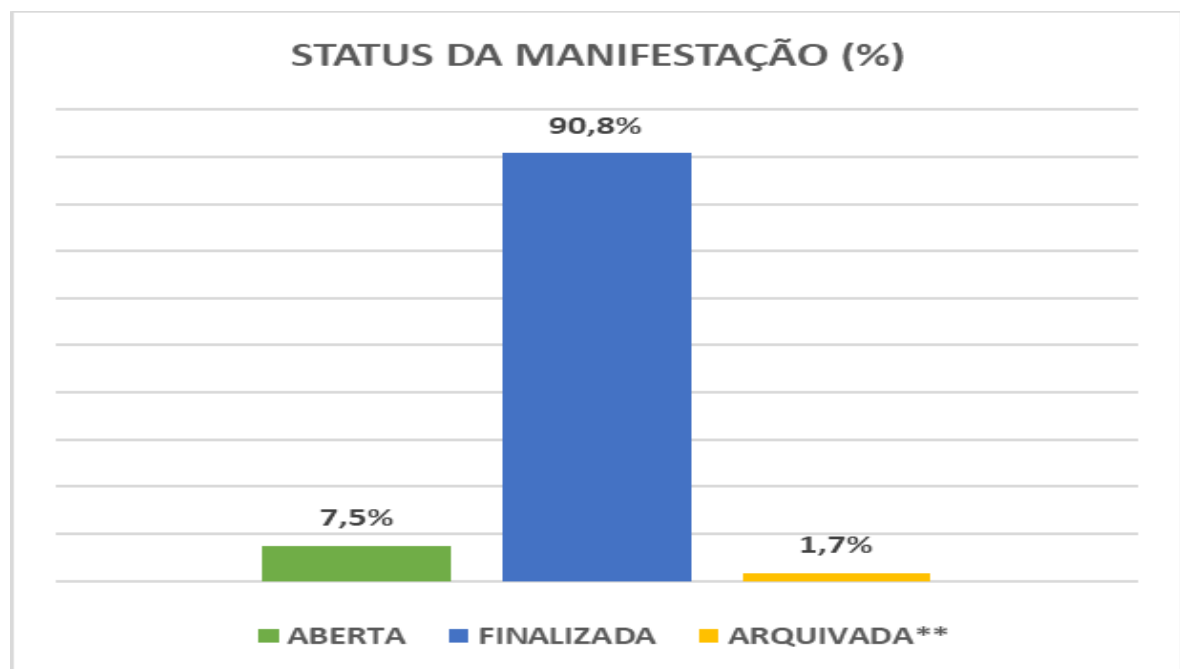
TABELA 3 – QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES ABERTAS, FINALIZADAS E ARQUIVADAS

QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES 2018					
MÊS	TOTAL	ABERTA	FINALIZADA	ARQUIVADA**	PERCENTUAL (%)
JANEIRO	101	0	94	7	7,6
FEVEREIRO	84	0	81	3	6,3
MARÇO	94	0	91	3	7,1
ABRIL	116	0	113	3	8,7
MAIO	87	0	86	1	6,5
JUNHO	83	0	80	3	6,2
JULHO	145	0	144	1	10,9
AGOSTO	119	1	118	0	8,9
SETEMBRO	118	0	117	1	8,9
OUTUBRO	143	3	139	1	10,8
NOVEMBRO	99	24	75	0	7,4
DEZEMBRO	141	72	69	0	10,6
TOTAL ANUAL	1330	100	1207	23	100,0
PERCENTUAL (%)	100,0	7,5	90,8	1,7	100,0

Fonte: (elaboração própria)

**Entende-se por arquivadas as manifestações sem respostas, cadastradas em duplicidade ou por equívoco.

GRÁFICO 6 - PERCENTUAL DE MANIFESTAÇÕES ABERTAS, FINALIZADAS E ARQUIVADAS



Fonte: (elaboração própria)

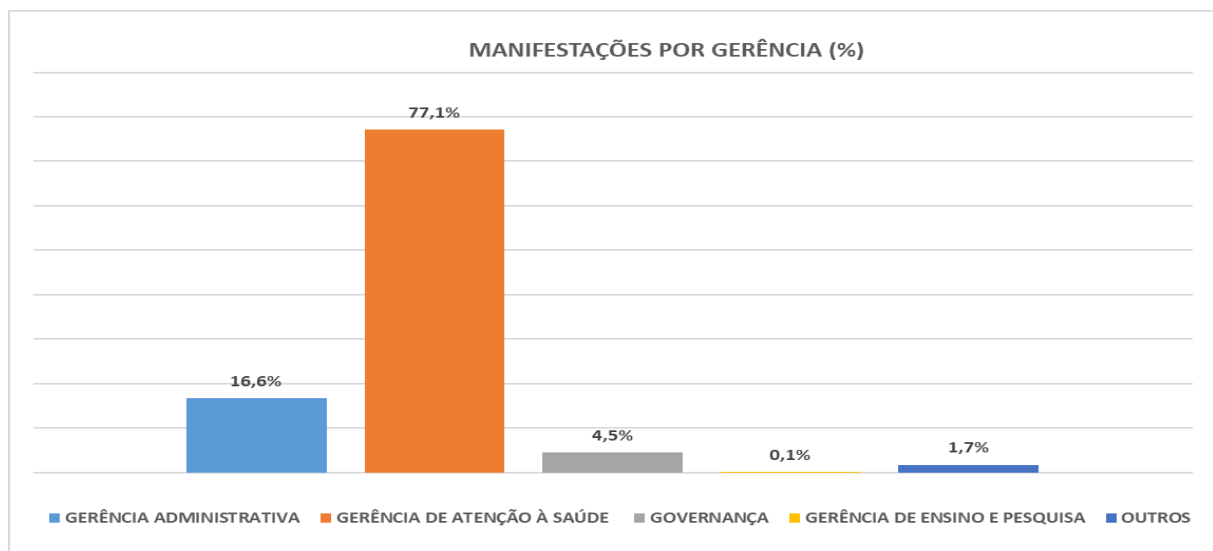
Na tabela 4 apresentamos o quantitativo de manifestações conforme a Gerência demandada. Observa-se que a Gerência de Atenção à Saúde é a que apresenta o maior número de demandas. Tal fato justifica-se tendo em vista que sob essa Gerência estão as Unidades e Setores que realizam a assistência ao usuário propriamente dita.

TABELA 4 – QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES POR GERÊNCIA

MÊS	DEMANDAS POR GERÊNCIA					TOTAL
	GERÊNCIA ADMINISTRATIVA	GERÊNCIA DE ATENÇÃO À SAÚDE	GOVERNANÇA	GERÊNCIA DE ENSINO E PESQUISA	OUTROS	
JANEIRO	30	64	3	0	4	101
FEVEREIRO	15	65	2	0	2	84
MARÇO	29	55	6	0	4	94
ABRIL	16	89	8	1	2	116
MAIO	10	69	6	0	2	87
JUNHO	10	70	1	0	2	83
JULHO	16	120	7	0	2	145
AGOSTO	9	102	7	0	1	119
SETEMBRO	12	96	6	0	4	118
OUTUBRO	14	125	4	0	0	143
NOVEMBRO	28	65	6	0	0	99
DEZEMBRO	32	105	4	0	0	141
TOTAL	221	1025	60	1	23	1330
(%)	16,6	77,1	4,5	0,1	1,7	100,0

Fonte: (elaboração própria)

GRÁFICO 7 – QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES POR GERÊNCIA



Fonte: (elaboração própria)

Na Tabela 5 apresentamos o quantitativo de manifestações de cada unidade organizacional do HUCAM. Dentre todas as unidades, as cinco abaixo foram as que apresentaram mais significativamente no que tange manifestações, ficando:

- Unidade de Clínica Geral - 104 manifestações;
- Unidade de Diagnóstico por Imagem e Métodos Gráficos - 99 manifestações;
- Unidade do Centro da Visão - 87 manifestações;
- Unidade do Sistema Urinário - 74 manifestações;
- Unidade de Cirurgia Geral - 70 manifestações.

Quanto às reclamações, a Unidade de Clínica Geral e a Unidade de Diagnóstico por Imagem e Métodos Gráficos apresentaram o maior quantitativo desse tipo de manifestação (67/cada), seguida pela Unidade do Centro da Visão (57), Unidade de Laboratório de Análises Clínicas (50), e Unidade de Processamento da Informação Assistencial (43).

No que se refere às solicitações de informações, o maior quantitativo foi registrado para a Divisão de Gestão de Pessoas (35), seguida da Unidade de Cirurgia Geral (15), Unidade de Administração de Pessoal (11), Unidade de Contratos e Unidade do Sistema Urinário (10/cada).

A Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar e a Unidade de Processamento da Informação Assistencial apresentaram, respectivamente, 9 e 8 registros de sugestões, seguidas da Unidade de Nutrição Clínica e Unidade de Clínica Geral (6/cada), e Setor de Infraestrutura Física, Unidade de Laboratório de Análises Clínicas e Unidade do Centro da Visão (5/cada).

Quanto aos elogios, 38 deles foram encaminhados à Superintendência por serem destinados a todos os funcionários que trabalham no HUCAM. A Unidade de Atenção à Saúde da Criança e do Adolescente apresentou o registro de 29, seguida da Unidade do Sistema Neuromusculoesquelético com 24, Setor de Hotelaria Hospitalar 21 e Unidade Materno Infantil, Unidade do Sistema Digestivo e Unidade do Sistema Urinário com 20/cada.

A Divisão de Gestão de Pessoas apresentou o maior quantitativo de denúncias registradas 14. Já a Unidade de Clínica Geral, Unidade de Diagnóstico por Imagem e Métodos Gráficos e a Divisão de Gestão de Pessoas apresentaram o maior quantitativo de solicitações diversas, com 5 no total.

É importante destacar, ainda, que a Ouvidoria recebe várias solicitações de informação sobre assuntos diversos do cotidiano em que a informação é passada verbalmente no momento que o usuário busca atendimento na ouvidoria, e que é respondida de imediato e não são cadastradas para fins estatísticos.

TABELA 5 – QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES POR SETOR DEMANDADO

SETOR DEMANDADO		NATUREZA DA DEMANDA					
UNIDADE ORGANIZACIONAL	QUANTIDADE DE DEMANDAS	RECLAMAÇÃO	ELOGIO	SUGESTÃO	DENÚNCIA	SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO	SOLICITAÇÕES DIVERSAS
AUDITORIA	0	0	0	0	0	0	0
COLEGIADO EXECUTIVO	0	0	0	0	0	0	0
CONSELHO CONSULTIVO	0	0	0	0	0	0	0
SECRETARIA	0	0	0	0	0	0	0
NÚCLEO DE QUALIDADE	0	0	0	0	0	0	0
SETOR JURÍDICO	0	0	0	0	0	0	0
UNIDADE DE PLANEJAMENTO	0	0	0	0	0	0	0
DIVISÃO DE APOIO DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICO	0	0	0	0	0	0	0
UNIDADE DE MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO	0	0	0	0	0	0	0
UNIDADE DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE	0	0	0	0	0	0	0
UNIDADE DE GESTÃO DE RISCOS ASSISTENCIAIS	0	0	0	0	0	0	0
UNIDADE DE TELESSAÚDE	0	0	0	0	0	0	0
SETOR DE GESTÃO DE ENSINO	0	0	0	0	0	0	0
SETOR DE GESTÃO DA PESQUISA E INOVAÇÃO TECNOLÓGICA	0	0	0	0	0	0	0
UNIDADE DE GERENCIAMENTO DE GRADUAÇÃO, PÓS-GRADUAÇÃO E ENSINO TÉCNICO	0	0	0	0	0	0	0
SETOR DE ORÇAMENTO E FINANÇAS	0	0	0	0	0	0	0

SETOR DE CONTABILIDADE	0	0	0	0	0	0	0
UNIDADE DE PROGRAMAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E FINANCEIRA	0	0	0	0	0	0	0
UNIDADE DE LIQUIDAÇÃO DA DESPESA	0	0	0	0	0	0	0
UNIDADE DE CONTABILIDADE FISCAL	0	0	0	0	0	0	0
UNIDADE DE CONTABILIDADE DE CUSTOS	0	0	0	0	0	0	0
UNIDADE DE COMPRAS	0	0	0	0	0	0	0
UNIDADE DE APOIO OPERACIONAL	0	0	0	0	0	0	0
UNIDADE DE PATRIMÔNIO	0	0	0	0	0	0	0
UNIDADE DE LICITAÇÕES	0	0	0	0	0	0	0
UNIDADE DE PAGAMENTO DA DESPESA	1	0	0	0	0	0	1
UNIDADE DE ALMOXARIFADO E PRODUTOS PARA A SAÚDE	1	0	0	0	0	0	1
GERÊNCIA ADMINISTRATIVA	1	0	0	0	0	1	0
UNIDADE DE SUPORTE À TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	1	0	0	0	1	0	0
SETOR DE APOIO TERAPÊUTICO	1	0	0	1	0	0	0
DIVISÃO MÉDICA	1	1	0	0	0	0	0

GERÊNCIA DE ENSINO E PESQUISA	1	1	0	0	0	0	0
SETOR DE ADMINISTRAÇÃO	1	1	0	0	0	0	0
SETOR DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE E SEGURANÇA DO PACIENTE	2	0	0	0	1	1	0
SETOR DE APOIO DIAGNÓSTICO	2	0	0	0	2	0	0
COMISSÕES	2	1	0	0	0	1	0
SETOR DE SUPRIMENTOS	2	1	0	0	0	1	0
GERÊNCIA DE ATENÇÃO À SAÚDE	2	1	0	0	1	0	0
UNIDADE DE COMUNICAÇÃO	2	1	0	1	0	0	0
UNIDADE DE FARMÁCIA CLÍNICA E DISPENSAÇÃO FARMACÊUTICA	2	1	1	0	0	0	0
DIVISÃO ADMINISTRATIVA FINANCEIRA	3	0	0	0	0	3	0
SETOR DE ENGENHARIA CLÍNICA	3	0	3	0	0	0	0
SETOR DE REGULAÇÃO E AVALIAÇÃO EM SAÚDE	3	1	1	0	0	1	0
UNIDADE DE LABORATÓRIO DE ANATOMIA PATOLÓGICA	3	1	1	0	0	1	0
UNIDADE DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL	3	1	2	0	0	0	0
DIVISÃO DE GESTÃO DO CUIDADO	3	2	0	0	0	0	1

UNIDADE DE ONCOLOGIA E HEMATOLOGIA	3	2	0	0	1	0	0
UNIDADE DE ABASTECIMENTO FARMACÊUTICO	4	4	0	0	0	0	0
UNIDADE DE TERAPIA INTENSIVA E SEMI-INTENSIVA PEDIÁTRICA E NEONATAL	5	2	2	0	1	0	0
DIVISÃO DE ENFERMAGEM	7	1	1	0	3	2	0
OUVIDORIA	8	1	5	0	0	0	2
UNIDADE DE CUIDADOS INTENSIVOS E SEMI-INTENSIVOS ADULTO	8	4	2	0	2	0	0
SETOR DE GESTÃO DE PROCESSOS E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	9	5	1	2	0	0	1
UNIDADE DE APOIO MULTIPROFISSIONAL	10	3	2	0	5	0	0
UNIDADE DE CONTRATOS	12	1	0	0	1	10	0
UNIDADE DE ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL	14	2	0	0	0	11	1
UNIDADE DO SISTEMA RESPIRATÓRIO	14	5	8	0	0	0	1
UNIDADE DE CIRURGIA RPA E CME	15	6	6	1	2	0	0
UNIDADE DE GESTÃO DE TRANSPLANTES	17	6	6	1	4	0	0
SETOR DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA	21	8	7	0	6	0	0
OUTROS	23	12	0	0	4	5	2

UNIDADE DE NUTRIÇÃO CLÍNICA	25	13	6	6	0	0	0
SETOR DE INFRAESTRUTURA FÍSICA	28	20	1	5	0	0	2
UNIDADE MATERNO INFANTIL	37	9	20	1	4	1	2
UNIDADE DO SISTEMA CARDIOVASCULAR	37	15	13	1	2	4	2
UNIDADE DE REGULAÇÃO ASSISTENCIAL	39	19	10	2	1	3	4
UNIDADE DE ATENÇÃO À SAÚDE DA MULHER	41	15	15	1	5	5	0
SUPERINTENDÊNCIA	43	0	38	0	3	1	1
UNIDADE DO SISTEMA DIGESTIVO	43	15	20	4	3	0	1
SETOR DE HOTELARIA HOSPITALAR	44	18	21	2	2	0	1
UNIDADE DE ATENÇÃO À SAÚDE DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE	47	16	29	1	1	0	0
UNIDADE DO SISTEMA NEUROMUSCULOESQUELÉTICO	54	19	24	0	4	5	2
DIVISÃO DE LOGÍSTICA E INFRAESTRUTURA HOSPITALAR	55	29	8	9	7	1	1
UNIDADE DE PROCESSAMENTO DA INFORMAÇÃO ASSISTENCIAL	62	43	9	8	0	0	2
DIVISÃO DE GESTÃO DE PESSOAS	65	5	5	1	14	35	5
UNIDADE DE LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS	66	50	8	5	2	1	0
UNIDADE DE CIRURGIA GERAL	70	31	16	0	6	15	2

UNIDADE DO SISTEMA URINÁRIO	74	30	20	1	12	10	1
UNIDADE DO CENTRO DA VISÃO	87	57	9	5	4	8	4
UNIDADE DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEM E MÉTODOS GRÁFICOS	99	67	18	1	7	1	5
UNIDADE DE CLÍNICA GERAL	104	67	17	6	6	3	5
TOTAL:	1330	613	355	65	117	130	50
(%)	100	46,1	26,7	4,9	8,8	9,8	3,8

Fonte: (elaboração própria)

A Tabela 6 mostra o quantitativo de manifestações do usuário, conforme a tipificação por assunto e subassunto. Podemos observar que das 1330 manifestações registradas no ano de 2018, a maior parte está relacionada ao assunto assistência à saúde (que envolve a assistência direta aos usuários – 425), 355 foram elogios, 136 estão relacionadas ao assunto relações trabalhistas e 211 ao acesso a saúde (que envolve, por exemplo, manifestações sobre agendamentos de consultas e exames).

TABELA 6 – QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO E SUBASSUNTO

TIPIFICAÇÃO DE DEMANDAS - ASSUNTO E SUBASSUNTO			
ASSUNTO	QUANT.	SUBASSUNTO	QUANT.
RELAÇÕES TRABALHISTAS	136	ACIDENTE DE TRABALHO	1
		ACÚMULO DE CARGOS	4
		AUXÍLIO ALIMENTAÇÃO	2
		AUXÍLIO TRANSPORTE	1
		AVALIAÇÃO PROFISSIONAL	2
		CONVOCAÇÕES	6
		DOCUMENTAÇÃO DE FUNCIONÁRIO	25
		ESCALAS DE TRABALHO	2
		FALTAS AO SERVIÇO	1
		FERIADOS, PONTO FACULTATIVO E RECESSOS	1
		FÉRIAS	0
		HORÁRIO DE TRABALHO	2
		INFORMAÇÕES PROFISSIONAIS	26
		PONTO ELETRÔNICO	5
		REMANEJAMENTOS	4
POSTURA PROFISSIONAL	53		
ACESSO À SAÚDE	211	AGENDAMENTO DE CIRURGIAS	57
		AGENDAMENTO DE CONSULTAS	122
		AGENDAMENTO DE EXAMES	33
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	425	COBRANÇA PARA ATENDIMENTO	1
		ATENDIMENTO PRIORITÁRIO	8
		CONDUTA DE PACIENTE/ACOMPANHANTE	26
		CONTATO TELEFÔNICO	46
		DEMORA PARA SER ATENDIDO	88
		DOAÇÃO DE ÓRGÃOS	1
		ERRO DE IDENTIFICAÇÃO DE PACIENTE	3
		EXCESSO DE RUÍDO	5
		FILAS E ORGANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO	53
		HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	6
		HORÁRIO DE VISITA	1
		CONTAMINAÇÃO HOSPITALAR/SEGURANÇA DO PACIENTE	2
		MEDICAMENTOS	4
		PROCESSOS DE TRABALHO	6
		RECEITAS	5
		RECEPTIVIDADE E ATENDIMENTO AO PÚBLICO	104
		RESULTADO DE EXAME	19
		SERVIÇO DE REMOÇÃO/TRANSPORTE/AMBULÂNCIA	2
CAPELANIA/ASSISTÊNCIA RELIGIOSA E ALTERNATIVAS	1		
		SERVIÇOS FUNERÁRIOS	2
		SERVIÇOS DE VOLUNTARIADO	1

		SUSPENSÃO DE CIRURGIAS	18
		SUSPENSÃO DE CONSULTAS	17
		SUSPENSÃO DE EXAMES	6
SEGURANÇA PATRIMONIAL E PESSOAL	16	DESAPARECIMENTO/FURTO DE OBJETOS	11
		VIOLÊNCIA FÍSICA E/OU PSICOLÓGICA	5
ELOGIO	355	ELOGIO AO ATENDIMENTO	355
LICITAÇÃO, CONTRATOS, COMPRAS, PAGAMENTOS E MATERIAIS	32	CONTRATOS DE SERVIÇOS	13
		EQUIPAMENTOS/MATERIAL DE SAÚDE	11
		MATERIAIS DE HIGIENE E MOBÍLIA	4
		PAGAMENTO DE FORNECEDOR	1
		BALANÇO PATRIMONIAL	2
		AMBULANTES	1
NUTRIÇÃO	21	DESPERDÍCIO DE ALIMENTOS	2
		FORNECIMENTO DE ALIMENTAÇÃO	19
		REFEITÓRIO	0
CONSERVAÇÃO E HIGIENIZAÇÃO	12	ESTERILIZAÇÃO DE MATERIAIS	6
		HIGIENIZAÇÃO INADEQUADA	6
ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO	3	ENSINO	1
		PROCESSO SELETIVO/CURSOS	1
		PESQUISAS	1
INFRAESTRUTURA FÍSICA	64	ACESSIBILIDADE	3
		SINALIZAÇÃO PREDIAL	2
		INFRAESTRUTURA/MANUTENÇÃO PREDIAL E DE EQUIPAMENTOS	59
DOCUMENTOS	21	USO INDEVIDO DE DOCUMENTO/MATERIAL	3
		EXTRAVIO DE DOCUMENTOS	3
		GUIA DE ORIENTAÇÕES AOS USUÁRIOS	1
		PRONTUÁRIO	6
		LEGISLAÇÕES E NORMAS	2
		FALSIFICAÇÃO DE DOCUMENTOS	3
		RETIFICAÇÃO DE INFORMAÇÃO EM DOCUMENTO	2
		ATESTADOS/DECLARAÇÕES	1
INFORMÁTICA	3	EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA	1
		MANUTENÇÃO DE SISTEMAS	2
ESTACIONAMENTO	9	VAGAS DE ESTACIONAMENTO	9
OUTROS	22	INCONSISTÊNCIA/FALTA DE DADOS	21
		DEMANDA REENCAMINHADA A SEDE EBSE/OUTRO ÓRGÃO	1
TOTAL	1330	TOTAL	1330

Fonte: (elaboração própria)

3. AÇÕES DE MELHORIAS REALIZADAS NO HUCAM-UFES A PARTIR DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA

Em detrimento a Lei nº. 13.460/2017, em seu art.10, VI - “ Produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas”, esta Ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos e identifica tendências para propor ações de melhorias na prestação do serviço público, fomentando a promoção da melhoria continua do processo de trabalho e a busca de soluções efetivas.

Posto isto, listamos abaixo as melhorias obtidas a partir do encaminhamento das manifestações de Ouvidoria aos gestores e posteriores tratativas:

- Divulgação de informações em transparência ativa: foi disponibilizado a listagem de servidores e informações sobre licitações e contratos no site do HUCAM-UFES;
- Acessibilidade/vaga preferencial: Realizado reformas nas áreas internas e externas do HUCAM-UFES, viabilizando o acesso de pessoas com deficiência, bem como a reserva de vagas preferenciais no estacionamento;
- Estacionamento: Início de reforma e organização do estacionamento, para o efetivo controle de entradas e saídas do estacionamento;
- Proibição de comércio nas instalações do hospital: Realizada a concentração de vendedores ambulantes em área específica para este fim;
- Banheiros dos ambulatórios com ausência de ganchos para pendurar bolsas e pertences: Realizada solicitação via SIGEH para o setor de infraestrutura física, e após colocação de ganchos no local;
- Vazamento de água da chuva no ambulatório 4: Realizada reparo no telhado do ambulatório 4;
- Demora no transporte de pacientes por maqueiros: Criação de grupo de trabalho (Portaria HUCAM 744, de 29/11/18) para criação de uma central de maqueiros e organização dos processos de trabalho;
- Precariedade no serviço de transporte por ambulância: Manifestações encaminhadas ao fiscal do contrato com a empresa que presta serviço de remoção por ambulância, sendo a referida empresa devidamente notificada conforme disposição contratual;
- Dificuldade no contato telefônico para informações sobre abertura de agendas médicas: Realizada encaminhamento para inclusão no Projeto “Gestão da Oferta”, assim como realizado um POP – Agendamento de pacientes do interior via telefone;
- Dificuldade no contato telefônico no ambulatório 04 – oftalmologia: otimização dos ramais telefônicos e priorização de horário de atendimento telefônico ao público externo;
- Organização do atendimento no laboratório de análises clínicas por meio de senhas (convencional e preferencial) em painel eletrônico;
- Falta de bebedouro no laboratório de análises clínicas: Realizado abertura de solicitação via SIGEH para o setor de infraestrutura física e instalado um bebedouro no local;

- Falta de dispenser de álcool em gel no laboratório de análises clínicas: solicitação encaminhada ao serviço de higienização para instalação do dispenser / dispenser instalado em 24/08/2018;
- Armazenamento inadequado de materiais coletados no laboratório de análises clínicas: realizada reunião com a chefia da unidade de laboratório de análises clínicas e definição de horários periodicos para recolha do material coletado;
- Demora para agendamento de biópsia de próstata: reunião junto ao chefe da Unidade do Sistema Urinário e Unidade de Regulação Assistencial para padronização e organização da lista de espera para o procedimento. Realizada a atualização da lista de espera para o procedimento, assim como a sugestão de novo fluxo de agendamento para biópsia de próstata, criação das grades de agenda no sistema AGHU;
- Denúncia de exposição de pacientes no centro cirúrgico e centro obstétrico: realizada reunião registrada em ata para sensibilização das equipes multiprofissionais quanto à intimidade, pudor e privacidade do paciente e abertura de chamado no Setor de Infraestrutura Física para instalação de molas para fechamento das portas, após foi instalado biombos e molas nas portas;
- Colocação de pertences do paciente do centro cirúrgico diretamente sobre a maca com risco de contaminação hospitalar: conhecimento da chefia do centro cirúrgico e da divisão de enfermagem que estão avaliando a possibilidade de colocação dos pertences em sacolas e realização de treinamento da equipe de enfermagem para reforçar as boas práticas;
- Ausência de controle de pertences dos pacientes: encaminhado memorando à Gerência de Atenção à Saúde para a criação de fluxo para controle de pertences na Instituição, composição de grupo de trabalho para elaboração de PQ – Processo de qualidade para controle de pertences de pacientes;
- Controle de acesso ao HUCAM. Ausência de organização de entrega de exames e alteração de local de entrega de resultados, bem como alteração de telefones do local. (diagnóstico por imagem / patologia / endoscopia / hemodinâmica): Foi implantado novo fluxo de entrega de resultados de exames, onde veta o acesso do paciente no interior do hospital para esta finalidade, e está em fase de adaptação na área externa do HUCAM-UFES (SAME). Foi instalado novo ramal de telefonia no local;
- Documento de identificação digital para acesso ao HUCAM: realizada consulta ao setor jurídico com parecer favorável a aceitação do documento de identificação digital para acesso ao HUCAM (Carteira Nacional de Habilitação e Documento de Identidade);
- Ausência de vagas para realização de exames de imagem: reunião com a chefia da unidade de diagnóstico por imagem e métodos gráficos, sendo elaborado um folder de divulgação do fluxo de agendamento via Unidade Básica de Saúde. Conscientização dos usuários sobre o referido folheto e fluxo;
- Demora para entrega de resultado de exames de imagem: reunião com a chefia da unidade de diagnóstico por imagem e métodos gráficos, ficando acordado que os pacientes que forem buscar os resultados de exames de imagem no SAME com prazo de entrega já ultrapassado, deverão ser encaminhados à chefia da unidade de

diagnóstico por imagem e métodos gráficos para emissão do laudo. Após foi aumentado o prazo de entrega de exames;

- Interrupção de fornecimento de lanche para pacientes que realizam hemodiálise: reavaliação da conduta do serviço de nefrologia pela nutrição e apoio multiprofissional para o fornecimento de lanche aos pacientes pela manhã e tarde;
- Qualidade da alimentação fornecida aos pacientes: notificação da empresa que fornece a alimentação e aplicação das medidas contratuais cabíveis;
- Prazo de validade de receita médica, onde constava 3 meses, entretanto a farmácia cidadã só aceita prescrições com prazo de 1 mês: encaminhado memorando à Divisão Médica, que solicitou junto a tecnologia da informação a alteração do formulário de receita médica no sistema AGHU, e o formulário de prescrição médica foi alterado;
- Fluxo de agressão ao trabalhador (em andamento), sobre a conduta agressiva de paciente/acompanhante/profissionais: Foi realizada reunião entre a equipe multiprofissional, equipe da assistência de enfermagem e familiares do paciente para acolher as manifestações e esclarecimentos das rotinas dos serviços prestados aos pacientes internados. Após realizada pactuação entre a ouvidoria e a equipe multiprofissional para casos específicos da equipe e paciente;
- Profissional para realização de expirometria: reclamações de que havia apenas um profissional para realizar o exame, sem reposição em decorrência de ausências legais. Foi realizado o treinamento de outros profissionais do setor em questão, onde já estão em atuação.
- Denúncias sobre encaminhamento de pacientes ao HUCAM fora do sistema de regulação “cartas de encaminhamento”: As denúncias foram formalizadas à Superintendência para providências cabíveis, logo realizada a conscientização da comunidade interna sobre o fluxo correto de encaminhamento de pacientes pela via da regulação.
- Barulho no equipamento (elevador) que dá acesso ao serviço de endoscopia: realizado contato com engenheiro mecânico e com a empresa de manutenção de elevadores que solucionou o problema;
- Ausência de vagas para realização de exames periódicos: Após alinhamento dos fluxos entre a chefia da divisão de gestão de pessoas com a chefia do setor de diagnóstico, ficou definido uma reserva de vagas por mês para alguns exames específicos, entretanto o trabalho deve procurar o NASTH/SOST (saúde do trabalhador) para orientações necessárias para agendamento.

4. PROPOSTAS DE MELHORIAS DOS SERVIÇOS PRESTADOS NO HUCAM-UFES

- Implementar o atendimento prioritário nas recepções, conforme previsto em legislação, nos serviços ambulatoriais e de internação;
- Organizar e otimizar o atendimento na recepção bem como o quantitativo de recepcionistas na unidade de laboratório de análises clínicas, assim como um contingente específico e treinado para cobertura de ausências, considerando que o serviço do laboratório é específico, ocasionando um tempo de espera expressivamente

longo para agendar, coletar ou buscar exames, que, por sua vez, se trata de pacientes idosos, deficientes e conseqüentemente em jejum por um longo período;

- Climatização dos ambientes das enfermarias cirúrgicas e clínica médica 4º andar, a fim de minimizar o impacto do calor excessivo;
- Realizar a construção de rampa de acesso a entrada principal do ambulatório 03, garantindo a acessibilidade de acordo com a legislação vigente;
- Realizar reforma no telhado principal dos ambulatórios, onde em período de chuvas existe vazamentos de água;
- Ampliar o horário de atendimento do SAME na especialidade de oftalmologia para iniciar o atendimento ao usuário no horário de 7h, e não às 9h como tem sido feito atualmente;
- Elaborar o protocolo de manejo de fumo para pacientes internados, visto que inúmeros pacientes são proibidos de fumar nas instalações do HUCAM-UFES e ficam em abstinência ou outros sintomas expressivos buscando na ouvidoria informações de locais para fumar;
- Elaboração de plano de transparência ativa com responsáveis e prazos, para disponibilizar informações atualizadas no site da instituição e aumentar a transparência nos serviços públicos assim como dar cumprimento à lei nº12.527/2011;
- Incluir no perfil de atendimento do Pronto Socorro os pacientes com lúpus atendidos no ambulatório do HUCAM-UFES e que, durante consulta ambulatorial, apresentem intercorrência de urgência.

5. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e a Ouvidoria estão integrados no mesmo espaço físico por determinação da Sede/EBSERH desde 2014. O atendimento do SIC pode ser feito presencialmente nas instalações da ouvidoria onde são disponibilizados formulários físicos para preenchimento da solicitação, assim como a disponibilidade de um computador para este fim, ou eletronicamente por meio do e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão).

Em 2018 tivemos a totalidade de 57 pedidos de informações via serviço de informação ao cidadão através do canal online (e-SIC e pelo balcão físico). Encerrando o ano com 55 manifestações respondidas e 2 em tramitação.

TABELA 7 – DEMANDAS NO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES 2018					
ANUAL	TOTAL	ABERTA	FINALIZADA	ARQUIVADA**	PERCENTUAL (%)
TOTAL ANUAL	57	2	55	0	100
(%)	100	3,51	96,49	0,00	100,00

Fonte: (dados extraídos pelo E-SIC)

TABELA 8 – CANAL DE ATENDIMENTO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

CANAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO				
ANUAL	TOTAL	SIC BALCÃO	E-SIC	PERCENTUAL (%)
TOTAL ANUAL	57	1	56	100
(%)	100	1,8	98,2	100

Fonte: (dados extraídos pelo E-SIC)

Dos usuários que solicitaram informações a esta instituição, 98,2% foram via sistema online, enquanto 1,8% vieram pessoalmente ao balcão de informações localizado na ouvidoria do HUCAM-UFES.

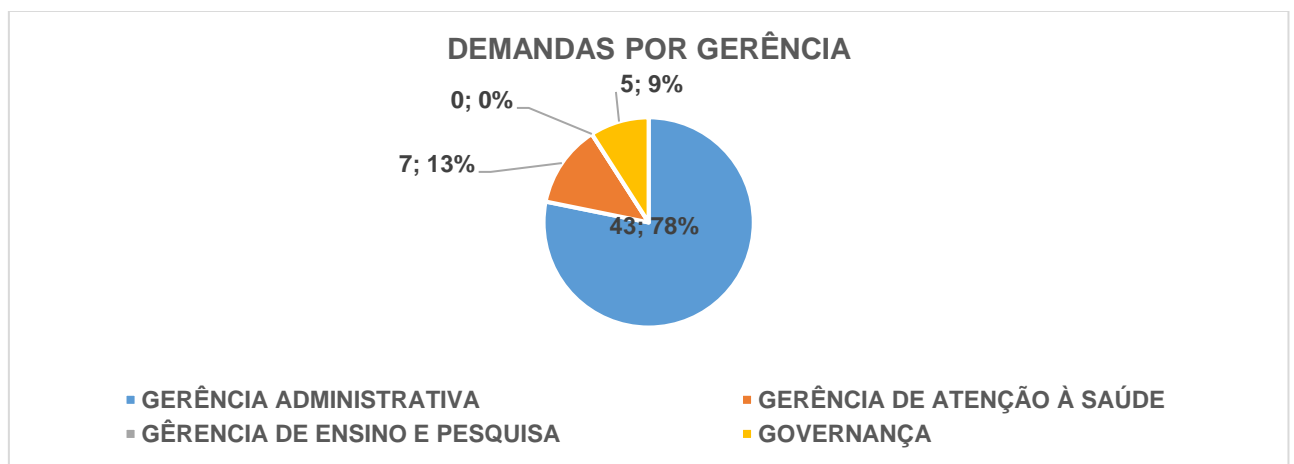
TABELA 9 – DEMANDAS DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO CLASSIFICADAS POR GERÊNCIA

DEMANDAS POR GERÊNCIA						
ANUAL	GERÊNCIA ADMINISTRATIVA	GERÊNCIA DE ATENÇÃO À SAÚDE	GERÊNCIA DE ENSINO E PESQUISA	GOVERNANÇA	OUTROS	TOTAL
TOTAL	43	7	0	5	0	55
(%)	78,2	12,7	0,0	9,1	0,0	100,0

Fonte: (dados extraídos pelo E-SIC)

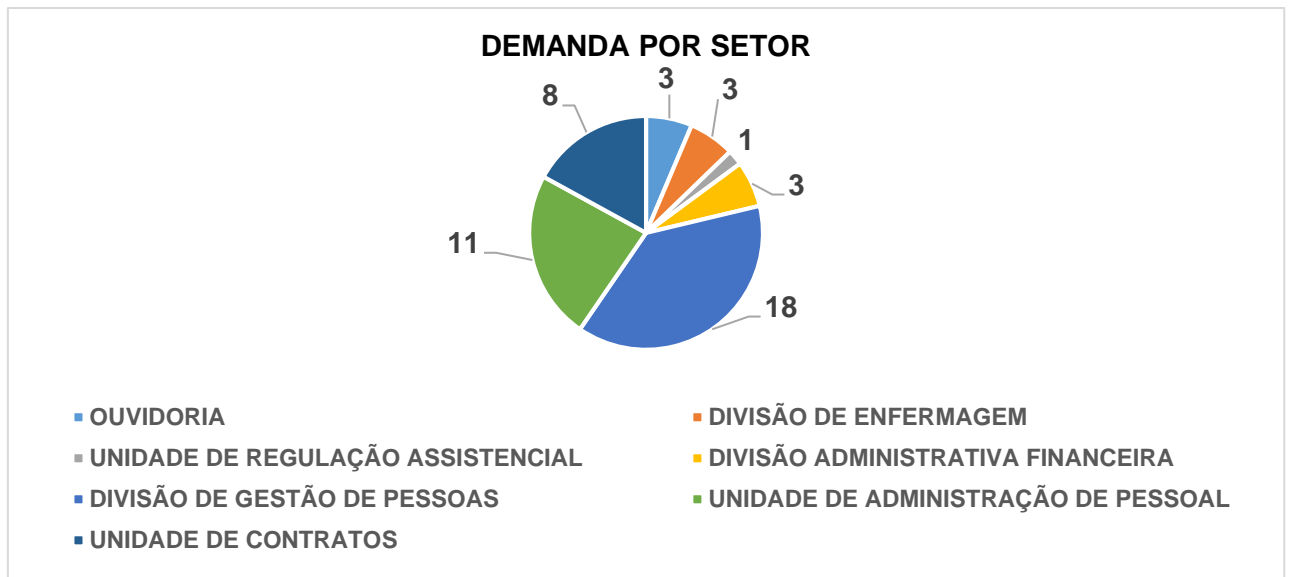
Os pedidos de informação solicitados a este hospital foram distribuídos de acordo com o teor para a área responsável responder ao pedido, ficando a Gerência Administrativa a que mais recebeu pedidos de informação com 78,2% (43), a Gerência de Atenção à Saúde com 12,7% (7) e, por fim, a Governança com 9,1% (5).

GRÁFICO 8 – DEMANDAS POR GERÊNCIA – SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO



Fonte: (Elaboração própria)

GRÁFICO 9 – DEMANDAS DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO CLASSIFICADAS POR SETOR



Fonte: (Elaboração própria)

Os setores que receberam solicitações em ordem decrescente foram: Divisão de Gestão de Pessoas (18), Unidade de Administração de Pessoal (11), Unidade de Contratos (8), Ouvidoria, Divisão de Enfermagem e Divisão Administrativa Financeira (3).

As solicitações em que são de interesse coletivo da sociedade, são sugeridas que as áreas responsáveis disponibilizem na transparência ativa (site institucional) conforme determina a Lei de Acesso à informação nº 12.527/2011.

Desta forma, foram sugeridas que disponibilizassem no site da instituição informações como:

- a) Listagem nominal de profissionais com data de admissão, cargo, lotação lotados no HUCAM;
- b) Listagem nominal de profissionais terceirizados lotados no HUCAM-UFES;
- c) Nome, contato e currículo de todos os ocupantes de cargos comissionados;
- d) Agenda de compromissos de todos os ocupantes de cargos comissionados;
- e) Carta de serviços ao cidadão;
- f) Convenio (contratos com a SESA, termos aditivos);
- g) Contratos;
- h) Inserção do portal da transparência.

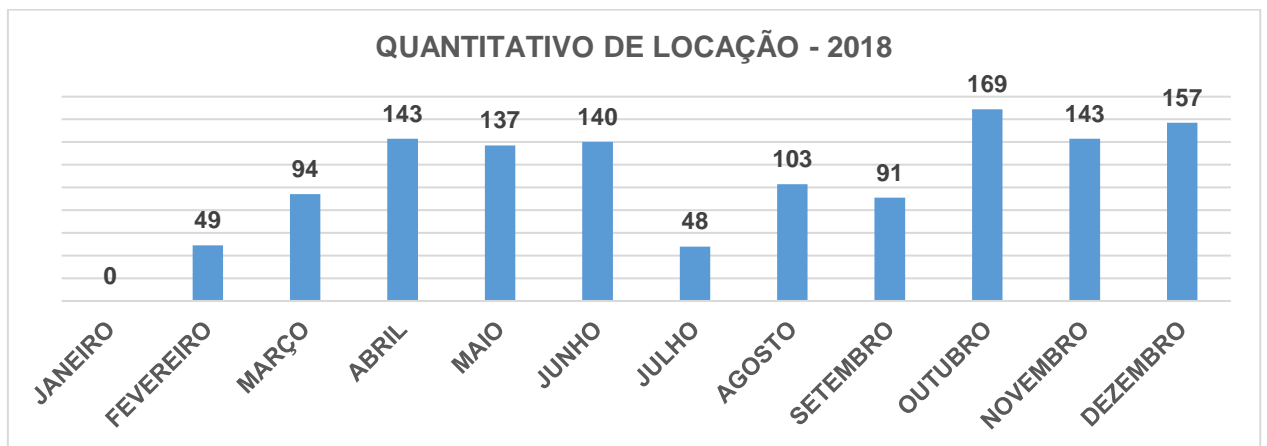
6. PROJETOS REALIZADOS PELA OUVIDORIA DO HUCAM-UFES

6.1 BIBLIOTECA MÓVEL

Em 2018, exceto janeiro, foram registrados 1.274 empréstimos de livros e revistas ao longo do ano ficando disponíveis para os usuários do hospital, seus acompanhantes e também para os funcionários. Registrou-se, respectivamente, o quantitativo de 790 pacientes, 462 acompanhantes e 24 funcionários deste hospital que utilizaram a biblioteca móvel.

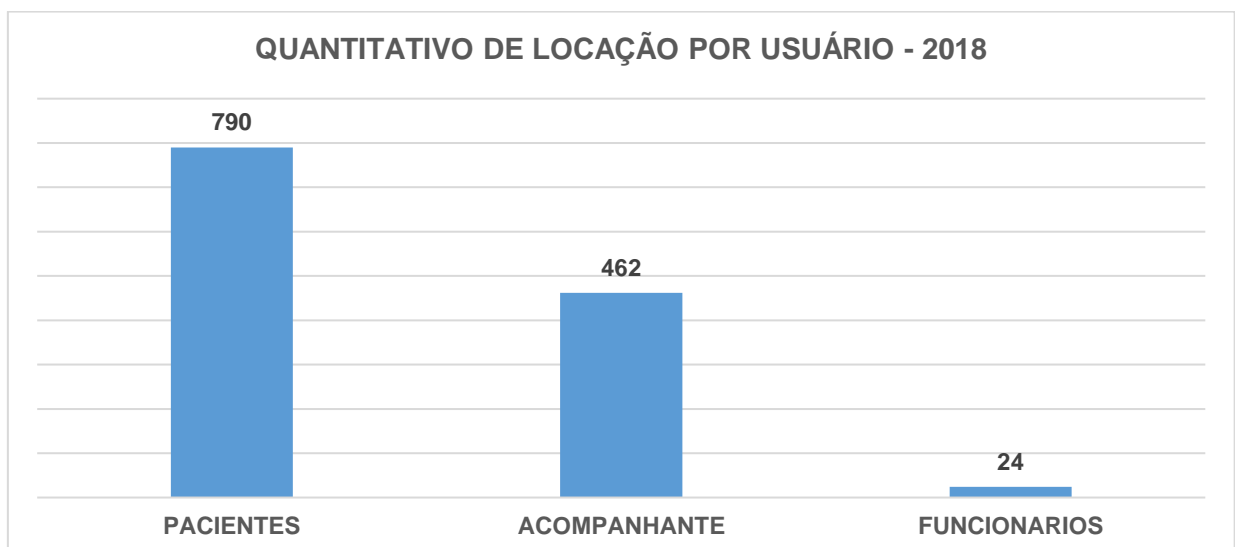
Observou-se que o mês de outubro houve um aumento significativo de empréstimos chegando a 169 empréstimos no mês enquanto o mês de dezembro ficou em segundo lugar com o valor de 157.

GRÁFICO 10 – QUANTITATIVO DE LOCAÇÃO (LIVROS E REVISTAS)



Fonte: (Elaboração própria)

GRÁFICO 11 – QUANTITATIVO DE LOCAÇÃO POR USUÁRIO

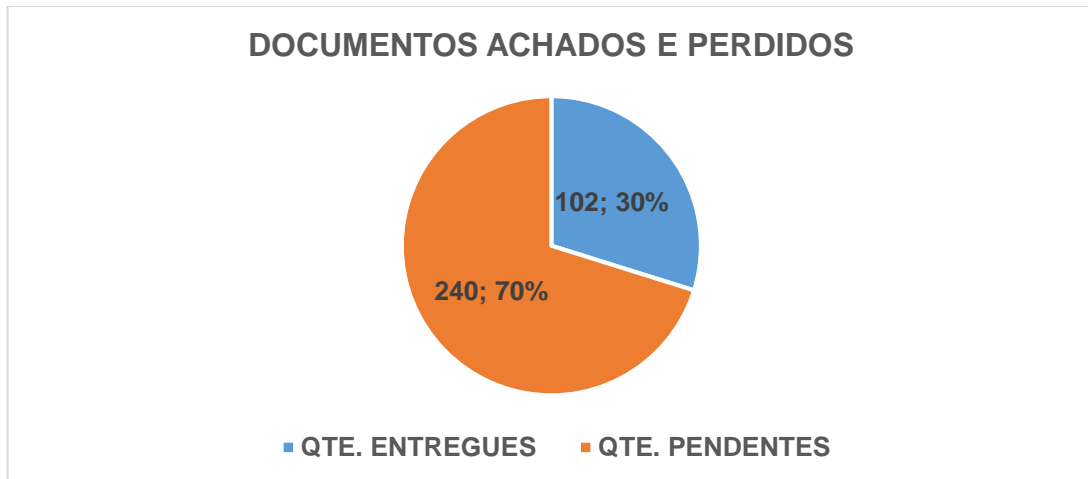


Fonte: (Elaboração própria)

6.2 CENTRAL DE ACHADOS E PERDIDOS

No ano de 2018 foram entregues ao serviço de achados e perdidos de documentos encontrados nas instalações interna e externa do HUCAM a totalidade de 342 documentos. Sendo que 101 (30%) destes foram devolvidos aos cidadãos, enquanto 241 (70%) foram selecionados e entregues à Casa do Cidadão de Vitória e os documentos assistenciais produzidos no HUCAM-UFES ao SPP/HUCAM para arquivo.

GRÁFICO 12 – DOCUMENTOS ACHADOS E PERDIDOS



Fonte: (Elaboração própria)

6.3 PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DA EBSEERH

6.3.1 - 1º CICLO/2018

A pesquisa de satisfação realizada pelo HUCAM - UFES/EBSEERH tem como objetivo avaliar a opinião dos seus usuários sobre os serviços oferecidos. Sua realização possibilita identificar os pontos críticos e que exigem ações mais efetivas buscando aprimorar a qualidade do atendimento. Dessa forma, o resultado apontado pela pesquisa pode fornecer subsídios importantes para construção de um plano de ação com vistas a melhorias no hospital.

A pesquisa aplicada pelo HUCAM-UFES/EBSEERH segue as diretrizes do Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização (GesPública) e visa a promoção da gestão de excelência na administração pública, contribuindo para a qualidade dos serviços prestados aos cidadãos conforme previsto no Decreto 6.932/2009, que prevê a participação do cidadão na avaliação dos serviços prestados pelos órgãos públicos federais.

O primeiro ciclo da pesquisa ocorreu no período de 04/06/2018 a 18/07/2018 onde foram entrevistados o total de 751 pacientes, sendo 482 pacientes em atendimento ambulatorial e 269 pacientes internados.

O questionário aplicado na pesquisa abordava temas sobre o índice de satisfação dos usuários do hospital quanto à estrutura física, atendimento, avaliação geral e indicação do usuário à um familiar. Os resultados da pesquisa foram divididos por Usuários em Atendimento Ambulatorial e Usuários Internados. Na avaliação feita pelos usuários ambulatoriais, 76,23% se mostraram satisfeitos quanto à infraestrutura do hospital, 76,47% se mostraram satisfeitos com o atendimento; o Índice de Satisfação da Avaliação Geral foi de 76,42%; e 98% se mostraram satisfeitos no quesito Indicação, sendo que o Índice de Satisfação Geral dos usuários em atendimento ambulatorial foi de 79,06%.

Os resultados da pesquisa realizada com os usuários internados mostraram uma melhor avaliação, já que o Índice de Satisfação Geral foi de 83,44%, sendo que o Índice de Satisfação quanto à infraestrutura foi de 82,93%; o Índice de Satisfação quanto ao Atendimento foi de 82,78%; 71,38% dos entrevistados se mostraram satisfeitos na Avaliação Geral e 99% indicariam o HUCAM para algum familiar.

6.3.2 - 2º CICLO/2018

O segundo ciclo da pesquisa ocorreu no período 22/10/2018 A 13/12/2018 onde foram entrevistados o total de 751 pacientes, sendo 482 pacientes em atendimento ambulatorial e 269 pacientes internados.

O questionário aplicado na pesquisa abordava temas sobre o índice de satisfação dos usuários do hospital quanto à estrutura física, atendimento, avaliação geral e indicação do usuário à um familiar. Os resultados da pesquisa foram divididos por Usuários em Atendimento Ambulatorial e Usuários Internados. Na avaliação feita pelos usuários ambulatoriais, 76,57% se mostraram satisfeitos quanto à infraestrutura do hospital, 78,61% se mostraram satisfeitos com o atendimento; o Índice de Satisfação da Avaliação Geral foi de 72,24%; e 99% se mostraram satisfeitos no quesito Indicação, sendo que o Índice de Satisfação Geral dos usuários em atendimento ambulatorial foi de 79,06%.

Os resultados da pesquisa realizada com os usuários internados mostraram uma melhor avaliação, já que o Índice de Satisfação Geral foi de 82,41%, sendo que o Índice de Satisfação quanto à infraestrutura foi de 80,77%; o Índice de Satisfação quanto ao Atendimento foi de 80,6%; 80,19% dos entrevistados se mostraram satisfeitos na Avaliação Geral e 99% indicariam o HUCAM para algum familiar.

6.4 PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO – CONTRATO SESA

6.4.1 - INTERNAÇÃO

Em 2018 foram aplicadas a pesquisa de satisfação para o quantitativo de 3.033 usuários do HUCAM nos setores de internação, mensalmente utilizamos uma amostra de 375 pesquisas nos ambulatorios e 244 pesquisas nos setores de internação. Estes valores são determinados de acordo com o quantitativo de procedimentos e internações realizados no ano anterior.

Foram avaliados aspectos sobre infraestrutura, conforto nas recepções, conforto nas instalações médicas, o atendimento médico, o atendimento de recepção assim como o tempo em espera pelo atendimento.

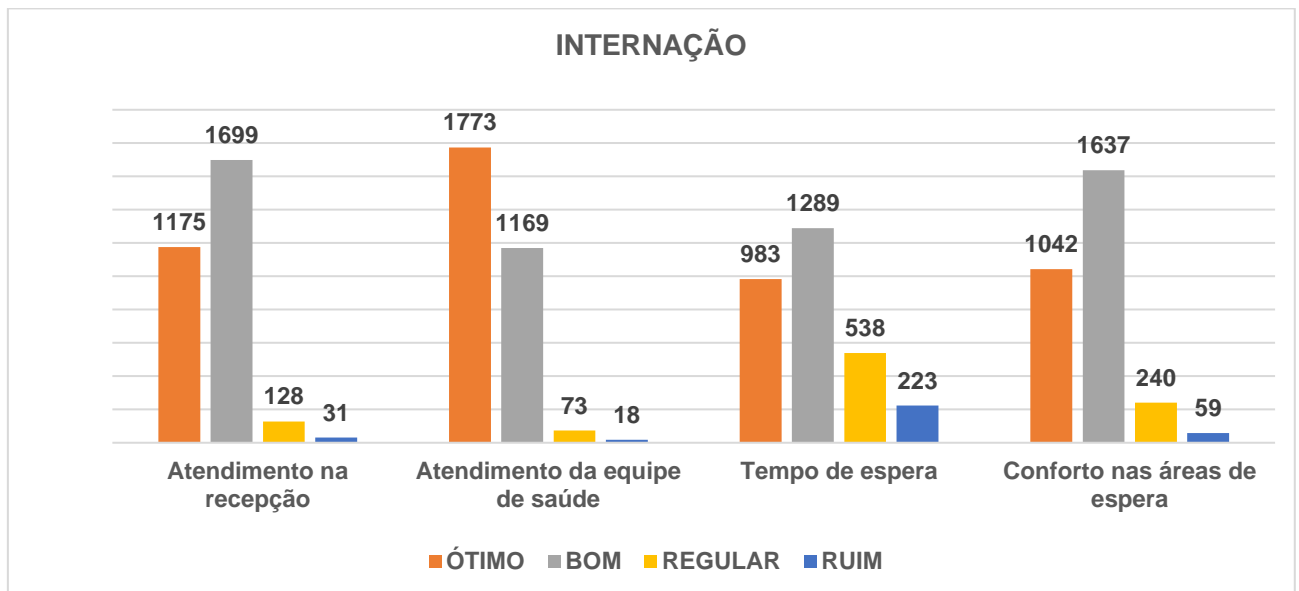
No que tange infraestrutura e conforto da recepção obtivemos 1.042 repostas como sendo ótimo, 1637 bom, 240 regular e 59 ruim, garantindo respectivamente o percentual de 36,17%,53,97%, 7,91% e 1,95% de satisfação.

No tempo de espera pelo atendimento obtivemos 983 repostas como sendo ótimo (32,41%), 1289 bom (42,5%), 538 regular (17,74%) e 223 ruim (7,35%).

No atendimento médico obtivemos 1.773 (58,46%) respostas como sendo ótimos, 1.169 (38,54%) bom, 73 (2,41%) regular e 18 (0,59%) ruim.

No atendimento da recepção obtivemos 1.175 respostas como sendo ótimo, 1.699 bom, 128 regular e 31 ruim alcançando um percentual de 98 % satisfação positiva. Conforme o gráfico abaixo.

GRÁFICO 13 – AVALIAÇÃO POR ITEM NA INTERNAÇÃO



Fonte: (Elaboração própria)

Foi avaliada também o nível de satisfação do paciente em relação ao atendimento geral prestado pelo hospital, onde verificou-se que no setor de Clínica Médica 2º andar obtivemos 148 pacientes muitos satisfeitos, 321 satisfeitos, 9 insatisfeitos e nenhum muito insatisfeito. Já no setor de Clínica Médica 4º andar observou-se que 139 pacientes avaliam como muitos satisfeitos, 207 satisfeitos, 5 insatisfeitos e nenhum muito insatisfeito.

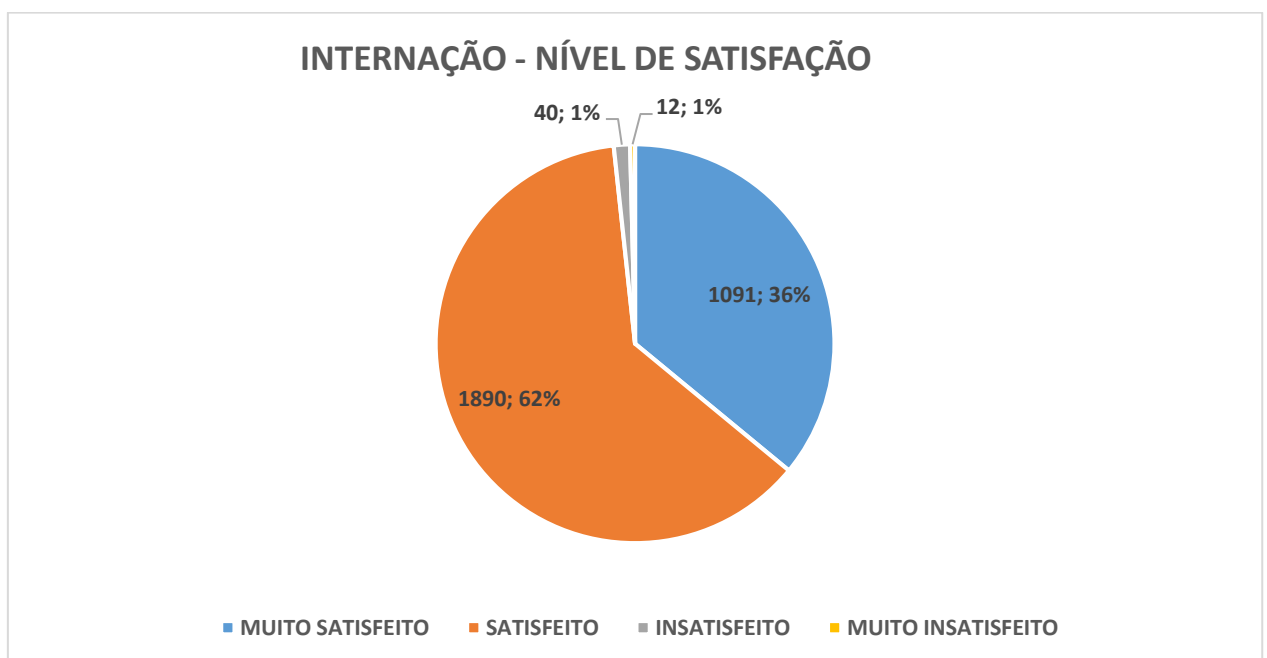
Enquanto no setor de Maternidade obtivemos 122 muito satisfeitos, 281 satisfeitos, 7 insatisfeitos e no setor de Pediatria obtivemos 181 pacientes muitos insatisfeitos, 194 satisfeitos, 1 insatisfeito, ficando ambos sem nenhum paciente avaliando muito insatisfeito.

No setor de Cirurgia Geral resultou o quantitativo de 188 pacientes muitos satisfeitos, 313 satisfeitos, 11 insatisfeitos e 4 muito insatisfeitos, assim como o setor de Urologia que ficou com 147 pacientes muitos satisfeitos, 304 satisfeitos, 4 insatisfeitos e 6 muito insatisfeitos.

Ressalta-se que no setor de Nefrologia e Ginecologia chegaram a ter somente 1 usuário que se avaliou muito insatisfeito enquanto os demais aspectos foram positivos.

Portanto, em suma, a porcentagem final foram 36% de pacientes muito satisfeitos, 62% satisfeitos, 1% insatisfeito e 1% muito insatisfeito, resultando num percentual de 98% de satisfação.

GRÁFICO 14 – NÍVEL DE SATISFAÇÃO NA INTERNAÇÃO



Fonte: (Elaboração própria)

6.4.2 AMBULATÓRIO

Em 2018 foram aplicadas a pesquisa de satisfação para o quantitativo de 4.112 usuários do HUCAM nos ambulatórios, mensalmente utilizamos uma amostra de 375 pesquisas nos ambulatórios.

Foram avaliados aspectos sobre infraestrutura, conforto nas recepções, conforto nas instalações médicas, o atendimento médico, o atendimento de recepção assim como o tempo em espera pelo atendimento.

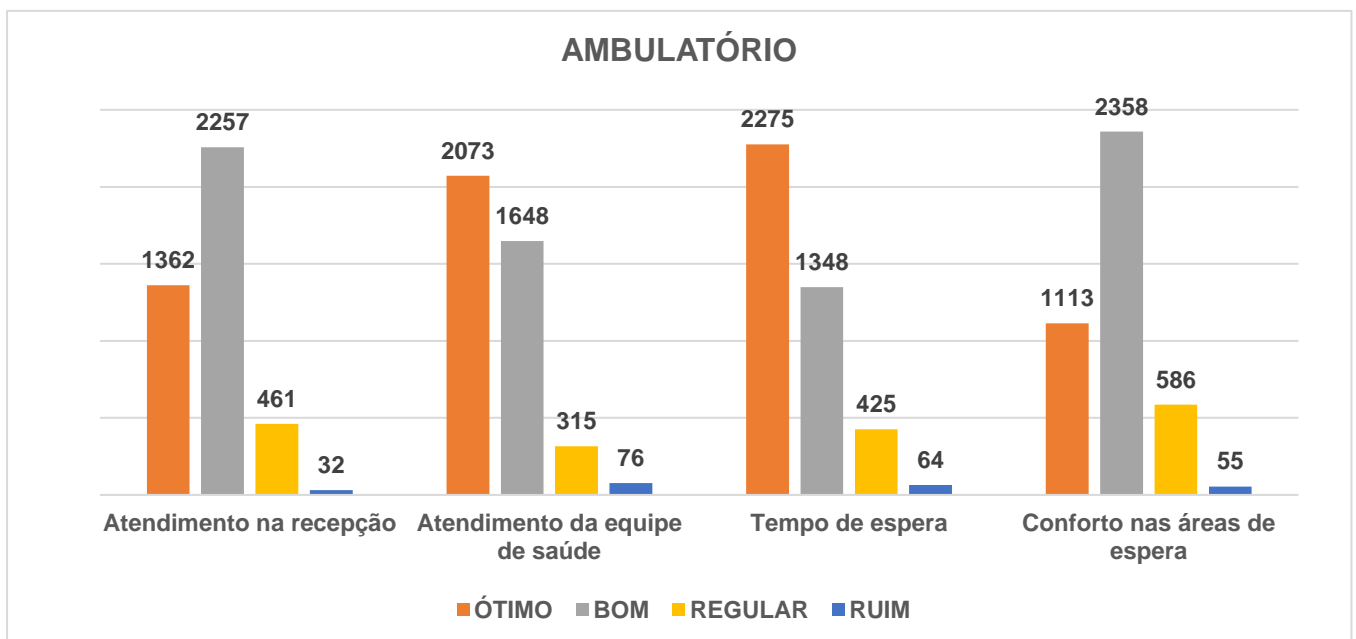
No que tange infraestrutura e conforto da recepção obtivemos 1.113 repostas como sendo ótimo, 2.358 bom, 586 regular e 55 ruim, garantindo respectivamente o percentual de 36,7% ,77,74%, 19,32% e 1,81% de satisfação.

No tempo de espera pelo atendimento obtivemos 2.275 (75,01%) repostas como sendo ótimo, 1.348 bom (44,44%), 425 regular (14,01%) e 223 ruim (2,11%).

No atendimento médico obtivemos 2.073 (68,35%) respostas como sendo ótimos, 1.648 (54,34%) bom, 315 (10,39%) regular e 76 (2,11%) ruim.

No atendimento da recepção obtivemos 1.362 respostas como sendo ótimo (44,91%), 2.257 (74,41%) bom, 461 regular (15,20%) e 32 (1,06%) ruim alcançando um percentual de 97% satisfação positiva. Conforme o gráfico abaixo.

GRÁFICO 15 – AVALIAÇÃO POR ITEM NO AMBULATÓRIO



Fonte: (Elaboração própria)

Foi avaliada também o nível de satisfação do paciente em relação ao atendimento geral prestado pelo hospital, onde verificou-se que no Ambulatório 1 obtivemos 202 pacientes muitos satisfeitos, 378 satisfeitos, 6 insatisfeitos e nenhum muito insatisfeito. Já no Ambulatório 2 observou-se que 135 pacientes avaliam como muitos satisfeitos, 246 satisfeitos, 12 insatisfeitos e 2 muito insatisfeito.

No Ambulatório 3 obtivemos 200 muito satisfeitos, 410 satisfeitos, 18 insatisfeitos e 1 muito insatisfeito.

No Ambulatório 4 obtivemos 222 pacientes muitos satisfeitos, 528 satisfeitos, 28 insatisfeito e 1 muito insatisfeito.

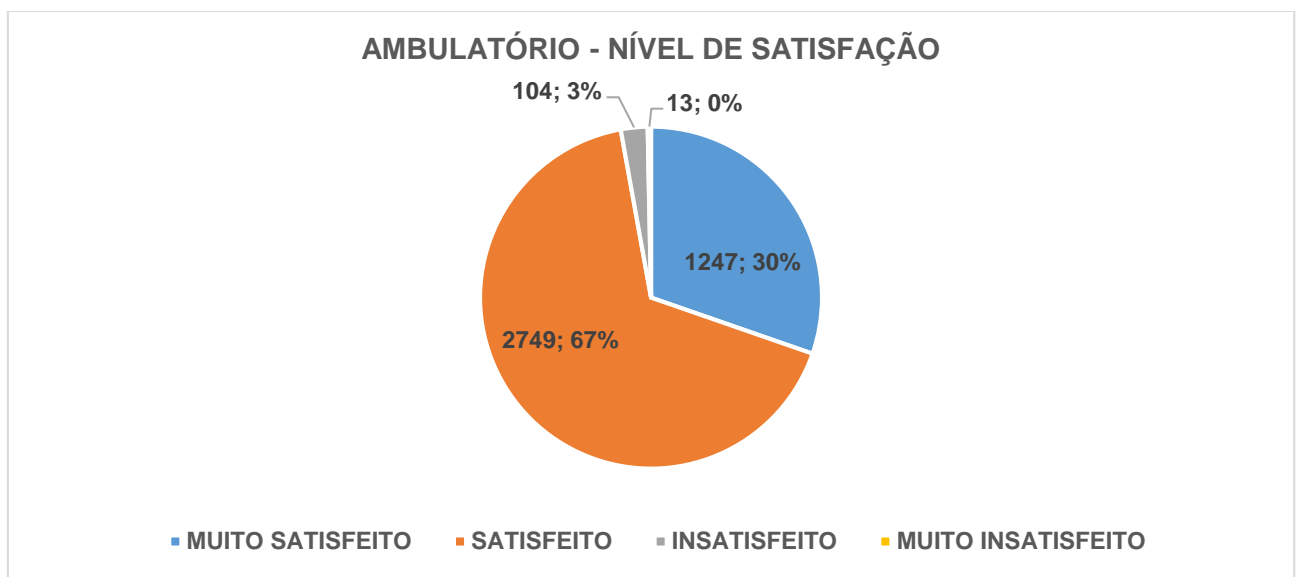
No Ambulatório 5 (neurologia) resultou o quantitativo de 101 pacientes muitos satisfeitos, 213 satisfeitos, 12 insatisfeitos e 2 muito insatisfeitos enquanto no programa de tuberculose houveram 78 pacientes muito satisfeitos, 144 satisfeitos, 6 insatisfeitos e 1 muito insatisfeitos e por final a Infectologia - DIP que ficou com 73 pacientes muitos satisfeitos, 213 satisfeitos, 16 insatisfeitos e 2 muito insatisfeitos.

Assim no Ambulatório 6 obteve o resultado de 135 pacientes muito satisfeitos, 295 satisfeitos, 4 insatisfeitos e 4 muito insatisfeito.

No Ambulatório 7 (Dermatologia) foi encontrada a quantidade de 49 pacientes muito satisfeitos, 123 satisfeitos e 3 insatisfeitos e no Ambulatório 7 (Nefrologia) 52 muito satisfeitos, 99 satisfeitos e 6 insatisfeitos, ficando ambos sem nenhum paciente muito insatisfeito.

Portanto, em suma, a porcentagem final foram 30% de pacientes muito satisfeitos, 67% satisfeitos, 3% insatisfeito e aproximadamente 0% muito insatisfeito, resultando num percentual de 97% de satisfação.

GRÁFICO 16 – NÍVEL DE SATISFAÇÃO NO AMBULATÓRIO



Fonte: (Elaboração própria)

6.5 RELATÓRIO SESA

A partir do mês de agosto/2018, a Ouvidoria do HUCAM-UFES passou a elaborar um relatório das manifestações mais comuns registradas pelos usuários com as respectivas ações de melhorias realizadas, a fim de dar cumprimento ao monitoramento da Secretaria Estadual de Saúde (SESA) realizado no HUCAM-UFES. Foram feitos seis relatórios, sendo entregues mensalmente à Unidade de Monitoramento e Avaliação deste hospital para apresentação à SESA.

6.6 PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

Nos dias 29, 30 e 31 de agosto de 2018, a Ouvidoria do HUCAM participou da organização do V Encontro de Serviços de Informações aos Cidadãos (SICs) das Instituições Públicas de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil e Congresso Internacional de Inovação, Políticas e Governança Pública (CIPGP), juntamente com a Ouvidoria da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES). O objetivo do evento foi

propiciar o intercâmbio de informações sobre experiências de operacionalização da Lei de Acesso à Informação (LAI) e dos Serviços de Informações aos Cidadãos (SICs) e discutir políticas, gestão, tecnologias de informação e disseminação do conhecimento que contribuem na busca de soluções inovadoras para problemas nas organizações públicas.