

**RELATÓRIO REFERENTE A ATIVIDADES REALIZADAS DO ANO DE 2018**

---



**Ouvidora: Adalmar**

**Colaborador:**

*Cuiabá, Mato Grosso*

*Dezembro/2018*

## **I – INFORMES GERAIS E AGRADECIMENTOS**

Gratificados ficamos com a atenção e presteza que os serviços dedicam a esta ouvidoria, bem assim aos cidadãos/cidadãs por esta encaminhados, visto que o retorno é rápido, causando, assim, satisfação aos mesmos, superando as expectativas dos usuários-cidadãos. Os serviços e usuários muito tem colaborado para efetivação da mesma.

Conveniente também agradecer a colaboração da Governança e Serviços na presteza e solução das demandas apresentadas nesta Ouvidoria.

## **II - ATIVIDADES DESENVOLVIDAS EM 2018:**

Participação em reuniões: internas – administrativas

Participação em Comitês

Participação em videoconferência

## **III – PARTICIPAÇÃO NO EVENTOS - 2018**

I – 4º ENCONTRO NACIONAL DE OUVIDORES DOS HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS – no período de 21 a 22/08/2018 – Teresina – PI.

II - XVIII ENCONTRO ANUAL FÓRUM NACIONAL DE OUVIDORES UNIVERSITÁRIOS – FNOU TERESINA – PI: no período de 22 a 24 de agosto de 2018 - HU-UFPI – (Campus Universitário Petrônio Portela, Bairro Ininga, Teresina-Piauí).

## **IV - QUANTITATIVOS DE PROCESSOS/SITUAÇÃO ATUAL/PROVIDÊNCIAS**

Do Total de 376 manifestações, das quais 284 do Sig ebserh 14 oriundas do E-Sic, 06 do OuvidorSUS, 01 da Ouvidoria do Conselho Municipal de Saúde, 30 da Ouvidoria do Conselho Estadual de Saúde e 41 do sistema e-Ouv, sendo que todas obtiveram solução satisfatória para o usuário-cidadão, não existindo, por enquanto necessidade de exigência de prazo mínimo para resposta do serviço reclamado.

Ressalte-se os atendimentos de Pronto Atendimento, donde, quase sempre, resolvidos de imediato, não ocasionando registro no Sistema, sendo tais atendimentos em média 02 a 03 ao dia num total médio 337 no ano de 2018.

Importante ainda frisar, que as manifestações recebidas por esta ouvidoria estão sendo respondidas via sistemas: Ebserh, E-sic, OuvidorSUS, telefone, e-mails e pessoalmente, quando deste último os problemas são resolvidos, repita-se, de pronto atendimento, uma vez que os serviços também se interessam em resolvê-los prontamente.

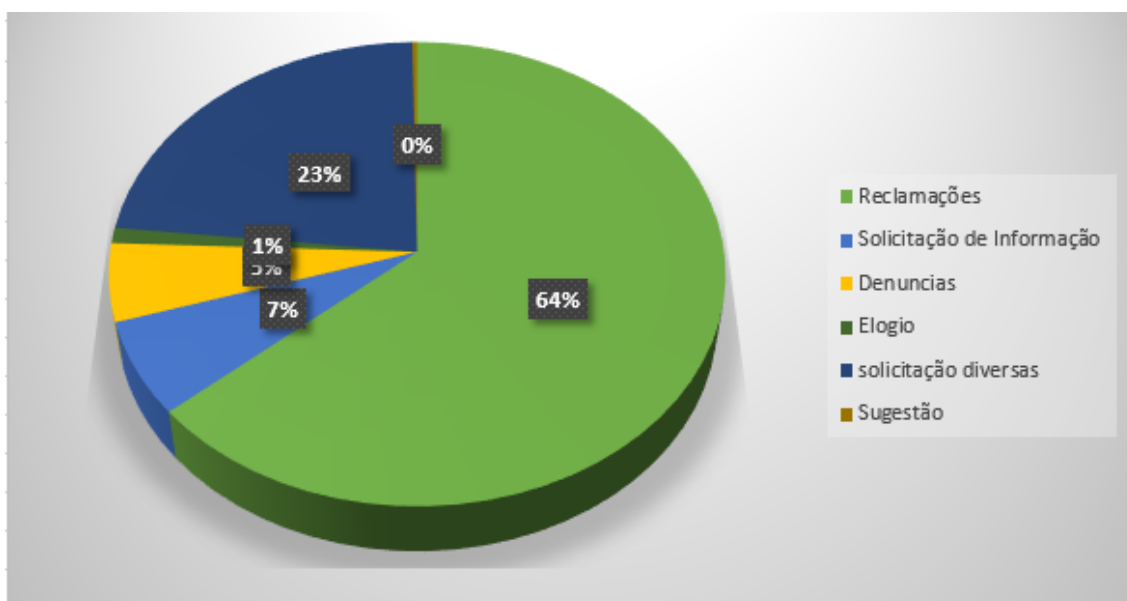
Em primeiro lugar, porque as áreas técnicas têm demonstrado comprometimento com o atendimento ao cidadão. Em segundo lugar, pela própria filosofia de trabalho da ouvidoria, que se pauta, primordialmente, no convencimento da importância em retorno ao usuário-cidadão com qualidade.

Evita-se, assim, retrabalho na medida em que o usuário não precisa novamente recorrer à ouvidoria para reclamar de uma informação técnica que lhe foi passada apressadamente sem a devida preocupação com efetivo esclarecimento.

Nota-se através da estatística ora apresentada, que alguns serviços possuem “gargalos”, necessitando de reestruturação nos processos ou até mesmo regulamentação.

As manifestações computadas e analisadas em 2017:

| Classificação             | %       | Totais 2017 |
|---------------------------|---------|-------------|
| Denúncia                  | 6,90%   | 222         |
| Elogio                    | 3,76%   | 12          |
| Reclamação                | 77,12%  | 246         |
| Solicitação de Informação | 10,97%  | 35          |
| Solicitações Diversas     | 26,65%  | 85          |
| Sugestão                  | 0,94%   | 3           |
| Totais                    | 100,00% | 319         |



I - Informação (ausência de informação e, principalmente, informação insuficiente);

II – Tratamento sem urbanidade, ausência de tratamento com humanização;

III – Melhor organização na prestação de serviço pelo HJUM;

IV- Ausência de capacitação do servidor anterior ao início da prestação de serviços;

V – Agendamento de cirurgias (longa fila de espera com surgimento de agravantes no período de espera);

Com a análise de todas manifestações, questiona-se, a falta de providências adotadas para resolução dos problemas apresentados.

Convém também pontuar que ao analisar as estatísticas observamos que elogios, denúncias, reclamações, solicitações diversas, solicitação de informações e sugestões, sendo 04 oriundos da Ouvidoria Setorial SES/MT e 17 do E-sic, um total de 425 manifestações de usuários **EXTERNOS E INTERNOS**.

Ressalta-se, que a maioria das manifestações registradas na ouvidoria são presenciais e se refere ao tratamento sem urbanidade.

No ano de 2016 foram 432. No ano de 2017 somam 425.

Assim, observa-se diminuição das manifestações, devido à resolução das manifestações apresentadas.

Oportuno dizer que a ouvidoria é dos mecanismos de controle social defendido pelo Governo Federal com objetivos claros em ouvir os cidadãos, os colaboradores, para que possa subsidiar proposta de melhorias no atendimento de modo que os resultados sejam satisfatórios, cooperando assim com os gestores.

## **OBSERVAÇÕES DA OUVIDORIA SOBRE ALGUMAS UNIDADES**

### **UNIDADE DE REGULACÃO ASSISTENCIAL**

- Dificuldade em conseguir informações via telefone
- Suspensão de procedimentos cirúrgicos;
- Acolhimento precário na porta de entrada, falta de prioridade no atendimento aos usuários que tem esse direito assegurado por lei e aos pacientes com agravos de saúde, desorganização do processo de trabalho;
- Falta de comunicação prévia sobre a suspensão de consultas agendadas;
- Demora do maqueiro para prestar assistência tanto com a cadeira ou sem a cadeira junto aos usuários.

### **DIVISÃO DE LOGÍSTICA E INFRA ESTRUTURA HOSPITAL**

- Ambulatórios sem ventilação adequada, gerando mau estar aos usuários;
- Melhor organização na recepção Central;
- Cadeiras quebradas;
- Manutenção de Ar condicionado nas clínicas;
- Equipamentos para exame sem funcionamento;
- Roubos nas clínicas;
- Falta de Cadeira de rodas para atendimento quando solicitado;

## Ambulatórios

- Insatisfação dos usuários oriundos do interior que aguardam para atendimento para voltar no mesmo dia;

- Falta de Organização no atendimento, aumentando a angústia dos usuários;

- Falta de urbanidade no tratamento ao usuário referente às solicitações de informação e encaminhamento.

Importante registrar que as manifestações com maior número de reclamações estão nas que compõe a Gerência Administrativa e Gerência de Atenção à saúde.

| <b>Classificação</b> | <b>Diretoria/Gerência</b>           | <b>%</b>    | <b>Totais 2017</b> |
|----------------------|-------------------------------------|-------------|--------------------|
| <b>Denúncia</b>      | GA- Gerência Administrativa         | 1,57%       | 5                  |
|                      | GAS – Gerência Atenção á Saúde      | 1,88%       | 6                  |
|                      | SUPRT- Superintendência             | 3,45%       | 11                 |
| <b>Elogio</b>        | GA- Gerência Administrativa         | 0,31%       | 1                  |
|                      | GAS – Gerência Atenção á Saúde      | 2,82%       | 9                  |
|                      | SUPRT- Superintendência             | 0,63%       | 2                  |
| <b>Reclamação</b>    | GA- Gerência Administrativa         | 10,03%      | 32                 |
|                      | GAS – Gerência Atenção á Saúde      | 63,01%      | 201                |
|                      | GEP - Gerência de Ensino e Pesquisa | 0,31%       | 1                  |
|                      | SUPRT- Superintendência             | 3,76%       | 12                 |
| <b>Solicitação</b>   | GA- Gerência Administrativa         | 6,27%       | 20                 |
|                      | GAS – Gerência Atenção á Saúde      | 3,76%       | 12                 |
|                      | GEP – Gerência de Ensino e Pesquisa | 0,31%       | 1                  |
|                      | SUPRT- Superintendência             | 0,94%       | 3                  |
| <b>Sugestão</b>      | GA- Gerência Administrativa         | 0,31%       | 1                  |
|                      | GAS – Gerência Atenção á Saúde      | 0,31%       | 1                  |
|                      | SUPRT- Superintendência             | 0,31%       | 1                  |
| <b>TOTAL</b>         |                                     | <b>100%</b> | <b>319</b>         |

**Manifestações registradas no SIG.**

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante disso, sugere-se que sejam adotadas medidas no sentido de resolver problemas, tais como:

- Exigência do cumprimento do horário por parte dos profissionais

Adequação no horário de marcação das consultas, tendo em vista que existem comentários de que determinados profissionais só atendem a partir de horário X, porém o agendamento é feito para 03 ou 04 horas antes;

Apresentação clara de uma justificativa quando o profissional não puder comparecer no dia ou horário previsto;

Comunicação prévia aos usuários, sempre que possível, quando o profissional não puder comparecer, evitando deslocamento e gastos desnecessários;

Melhor ventilação nos ambulatórios;

Televisão nos ambulatórios contendo informações de utilidade;

Atendimento preferencial em todos os serviços;

Acessibilidade aos usuários preferenciais;

Sinalização;

Bebedouros;

Atendimento humanizado (Internação/Ambulatórios);

Manutenção das cadeiras;

Retirada dos botijões de gás que ficam próximos ao Laboratório de Patologia Clínica;

Esgoto (Ambulatório III);

Ressalta-se que o relatório é instrumento importante para se verificar como os serviços de uma instituição estão sendo percebidos por seus usuários.

“As ouvidorias se apresentam como autêntico instrumento da democracia participativa na medida em que transporta o cidadão para o âmbito da administração pública, dando-lhe voz ativa” Ana Paula S. Gonçalves.

Os Gestores precisam solucionar, ou pelo menos amenizar, os entraves que causam mal-estar aos cidadãos de maneira geral, visando maior eficácia dos resultados; uma vez que a instituição não recebe apenas reclamações, pois com a atividade da ouvidoria é possível também colher informações, e a partir daí saber em que se deve melhorar.

- Por meio da ouvidoria, o cidadão oferece uma oportunidade para a Administração melhorar a prestação de seus serviços.
- No H U J M o empenho da Governança para a efetivação da Ouvidoria como um canal de pós-atendimento e resolutividade ao cidadão, faz com que aumente ainda mais, a credibilidade da sociedade, uma vez que os serviços são avaliados com as sugestões acatadas pela instituição.

- Acreditamos, com convicção, vez que os dados comprovam, principalmente neste hospital, que a solução da maioria dos problemas não passa no primeiro momento pela atividade clínica, mas sim pela forma de atendimento oferecido às pessoas antes de alcançarem o atendimento médico propriamente dito.
- O entendimento da clientela-usuária do sistema de saúde, de uma maneira geral, é que o bom hospital não é só aquele que tem medicina de qualidade, mas o que oferece conforto, cortesia e gentileza aos que chegam. E o sorriso no atendimento por si só é terapêutico.
- - Finalmente, convém dizer que a ouvidoria (assim como outros setores do HUJM), está em permanente aperfeiçoamento do que é mutante e imperfeito. É certo, entretanto, que qualquer discussão sobre a real contribuição das ouvidorias não pode ignorar um dado concreto: elas multiplicaram-se.
- Isso dificilmente teria ocorrido se seus resultados não fossem positivos.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria-Executiva. Secretaria de Ciência, Tecnologia e Insumos Estratégicos. *Glossário temático: economia da saúde* Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2005.

EBSERH – EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES. **Pesquisa de satisfação dos usuários de hospitais universitários federais (1º ciclo 2017)**. Brasília, 2017. 34p.

ESPERIDIÃO, M. A.; TRAD, L. A. B. Avaliação de satisfação de usuários: considerações teórico-conceituais. *Cad. Saúde Pública*, v. 22, n. 6, p. 1267-1276, 2006.

Kloetzel, K., et al. Controle de qualidade em atenção primária à saúde. I – A satisfação do usuário. *Cad Saúde Pública* 1998;14(3):623-8.