

RELATÓRIO REFERENTE A ATIVIDADES REALIZADAS DO ANO DE 2017



Ouvidora : Jovanildes de Fátima Silva

Colaborador: Bruno Henrique Neves

Cuiaba, ato Grosso

dezembro/2017

HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER DA UFMT

OUVIDORIA

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 2017:

I – Participação nos cursos:

Cursos realizados pela Escola Nacional de Administração Pública – Enap.

Ética e Serviço Público, realizado no período de 09/05/2017 a 29/05/2017, com carga-horária de 20 horas.

Introdução à Gestão de Processos, realizado no período de 16/05/2017 a 05/06/2017, com carga-horária de 20 horas.

Controle Social, realizado no período de 06/06/2017 a 26/06/2017, com carga-horária de 20 horas.

Acesso à Informação, realizado no período de 06/06/2017 a 26/06/2017, com carga-horária de 20 horas.

Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias, realizado no período de 13/06/2017 a 03/07/2017, com carga-horária de 20 horas.

Gestão em Ouvidoria, realizado no período de 09/05/2017 a 29/05/2017, com carga-horária de 20 horas.

Programa de Certificação em Ouvidoria, com carga-horária total de 120 horas.

Participação em reuniões: internas – administrativas
Participação em Comitês

HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER DA UFMT

OUVIDORIA

III – PARTICIPAÇÃO NO EVENTOS - 2017

I – 3º encontro Nacional de Ouvidores dos Hospitais Universitários Federais – no período de 13 a 16/03/2017 – Brasília – DF

II - Reunião Geral de Ouvidores (OGU) 2017 - Auditório do TST e Escola de Administração Fazendária – ESAF – Brasília/DF

III - XVII ENCONTRO ANUAL FÓRUM NACIONAL DE OUVIDORES UNIVERSITÁRIOS – FNOU SÃO PAULO – SP: DE 16 A 18 DE AGOSTO DE 2017 – UNESP (Campos:São Paulo/IFT- Instituto de Física Teórica)

IV - QUANTITATIVOS DE PROCESSOS/SITUAÇÃO ATUAL/PROVIDÊNCIAS

Do Total de manifestações, das quais 0 oriundas do E-Sic e 0 do OuvidorSUS, 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 03 a 04 ao dia num total médio no segundo bimestre de 2017 de , com acréscimo ao ano de 201.

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:

HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER DA UFMT**OUVIDORIA**

	Ano		
Classificação	2017		
Denuncia	22		22
Elogio	12		12
Reclamação	246		246
Solicitação de Informação	36		36
Solicitações Diversas	85		85
Sugestão	03		03
Totais	319		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 HUJM;

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);

HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER DA UFMT

OUVIDORIA

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 REGULAÇÃO 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;

DIVISÃO DE LOGÍSTICA E INFRA ESTRUTURA HOSPITAL

- Ambulatórios sem ventilação adequada, gerando mau estar aos usuários;
- Melhor organização na recepção Central;
- Cadeiras quebradas;
- Mal cheiro no ambulatório III;
- Manutenção de Ar condicionado nas clínicas;
- Equipamentos para exame sem funcionamento;
- Roubos nas clínicas;
- Falta de Cadeira de rodas para atendimento quando solicitado;

HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER DA UFMT**OUVIDORIA****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.

Classificação	Diretoria/Gerência	Ano	Totais
Denúncia	GA- Gerência Administrativa	2017	05
	GAS – Gerência Atenção à Saúde	201	06
	SUPRT- Superintendência	201	11
Elogio	GA- Gerência Administrativa	201	01
	GAS – Gerência Atenção à Saúde	2017	09
	SUPRT- Superintendência	2017	02
Reclamação	GA- Gerência Administrativa	2017	32
	GAS – Gerência Atenção à Saúde	2017	201
	GEP -Gerência de Ensino e Pesquisa	2017	01
	SUPRT- Superintendência	2017	12
Solicitação	GA- Gerência Administrativa	2017	20
	GAS – Gerência Atenção à Saúde	2017	12
	GEP – Gerência de Ensino e Pesquisa	2017	01
	SUPRT- Superintendência	2017	03
	GA- Gerência Administrativa	2017	01

HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER DA UFMT**OUVIDORIA**

Sugestão	GAS – Gerência Atenção à Saúde	2017	01
	SUPRT- Superintendência	2017	01
		Totais	319

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 hora 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);

HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER DA UFMT

OUIDORIA

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 HUJM 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.