

HOSPITAL DAS CLÍNICAS -
UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES
DA OUVIDORIA**

1º SEMESTRE/2019

Recife, 2019

OUVIDORIA DO HC-UFPE/EBSERH

Endereço: Av. Prof. Moraes Rego, nº 1235, Cidade Universitária, Recife/PE

CEP: 50670-901

Pernambuco, Recife

Contatos

Telefones: (81) 2126-3645 / 2126-3956

e-mail: ouvidoriahc@ufpe.br ; ouvidoria.hcpe@ebserh.gov.br

Prof. Anísio Brasileiro
Reitor da Universidade Federal de Pernambuco

Dr. Frederico Jorge Ribeiro
Diretor Superintendente do HC/UFPE

Dra. Délia Duarte Borba
Gerência de Atenção à Saúde

Marcos Antônio Viegas Filho
Gerência Administrativa e Financeira

Prof.^a Célia Maria Machado Barbosa Castro
Gerência de Ensino e Pesquisa

Dr. Roberto Vasconcellos Coelho Barreto Campello
Chefe da Divisão Médica

Equipe da Ouvidoria:

Isabel Cristina de Freitas Barros
Ouvidora

Lucas de Oliveira Cirilo
Assistente Administrativo

Vanessa Gomes Barbosa Borges
Assistente Administrativo

HOSPITAL DAS CLÍNICAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO



O que é a Ouvidoria do HC/UFPE?

É uma unidade que funciona como um canal de comunicação direto entre o cidadão e a instituição.

Finalidade da Ouvidoria do HC/UFPE?

Estreitar a relação entre o cidadão e o hospital, permitindo que o cidadão com suas críticas e sugestões colabore de forma substancial para a melhoria do serviço prestado pela instituição.

Qual é a função da Ouvidoria do HC/UFPE?

Proporcionar maior transparência dos processos para melhoria da qualidade dos serviços. Resgatar a credibilidade da Instituição e proporcionar mudanças positivas para melhoria da qualidade dos serviços, respeitando sempre as demandas dos cidadãos.

Como deve ser a atuação da Ouvidoria do HC/UFPE?

Deve atuar no pós-atendimento ou atendimento de segundo nível, que se refere aos casos que não foram bem resolvidos pelos setores normais da Instituição, seja por limitação de autoridade, ou devido a falhas operacionais. Deve ainda estabelecer um relacionamento direto e não burocrático, entre o cidadão e a Instituição.

Quais são as competências da Ouvidoria do HC/UFPE?

I- Receber e encaminhar, quando devidamente apresentadas, as reclamações, sugestões, elogios, solicitações e denúncias, encaminhando para às áreas competentes para instrução

de resposta;

II - Acompanhar as providências adotadas pelas áreas competentes, mantendo o autor da demanda informado;

III - Propor ao Superintendente medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento do hospital, assim como a edição, alteração ou revogação de atos normativos internos, com vistas à simplificação e aprimoramento administrativo;

IV - Realizar, em casos de conflitos de interesses, mediação entre as partes envolvidas, sem qualquer poder de arbitragem, ficando essa responsabilidade a cargo do Superintendente, quando for o caso;

V - Assegurar a realização da pesquisa de satisfação do usuário, conforme diretrizes da Ouvidoria Geral da Ebserh e participar das discussões a respeito das ações necessárias para sua melhoria contínua;

VI - Monitorar constantemente a atualização da Carta de Serviços ao Cidadão;

VII - Monitorar o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) no âmbito do HUF, nos termos da Lei nº 12.527/2011, regulamentada pelo Decreto nº 7.724/2012;

VIII - Exercer outras atribuições determinadas pelo Superintendente.

Canais de Acesso:

Os canais de acesso à Ouvidoria do HC/UFPE estão abertos através do sistemas: [SIG \(Sistema de Informações Gerenciais da Ebserh\)](#), [e-SIC \(Sistema de Informação ao Cidadão\)](#), [e-OUV \(Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal\)](#), [Ouve-UFPE](#). Além do atendimento realizado presencialmente, telefone, carta, e-mails.

SUMÁRIO

1. ATIVIDADES REALIZADAS.....	08
2. DEMANDAS DO 1º SEMESTRE/2019.....	09
2.1 Classificação das Demandas.....	09
2.2 Atendimento das Demandas.....	10
2.3 Comparativo das demandas do 1º semestre de 2018 e 2019.....	11
2.4 Principais problemas dos setores mais demandados do 1º Sem/2019.....	11
3. DEMANDAS RECEBIDAS ATRAVÉS DO E-SIC.....	13
3.1 Quantidade de pedidos de acesso à informação.....	13
3.2 Situação e características dos pedidos de acesso à informação.....	13
4. METAS PARA 2º SEMESTRE/2019.....	14
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	15
6. AGRADECIMENTOS	16

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

HC/UFPE	Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Pernambuco
HUF	Hospital Universitário Federal
EBSERH	Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares
SIG/Ebserh	Sistema de Informações Gerenciais da Ebserh
e-SIC	Sistema eletrônico de Serviço de Informação ao Cidadão
ENAP	Escola Nacional de Administração Pública

1. ATIVIDADES REALIZADAS

Atividades cotidianas da ouvidoria:

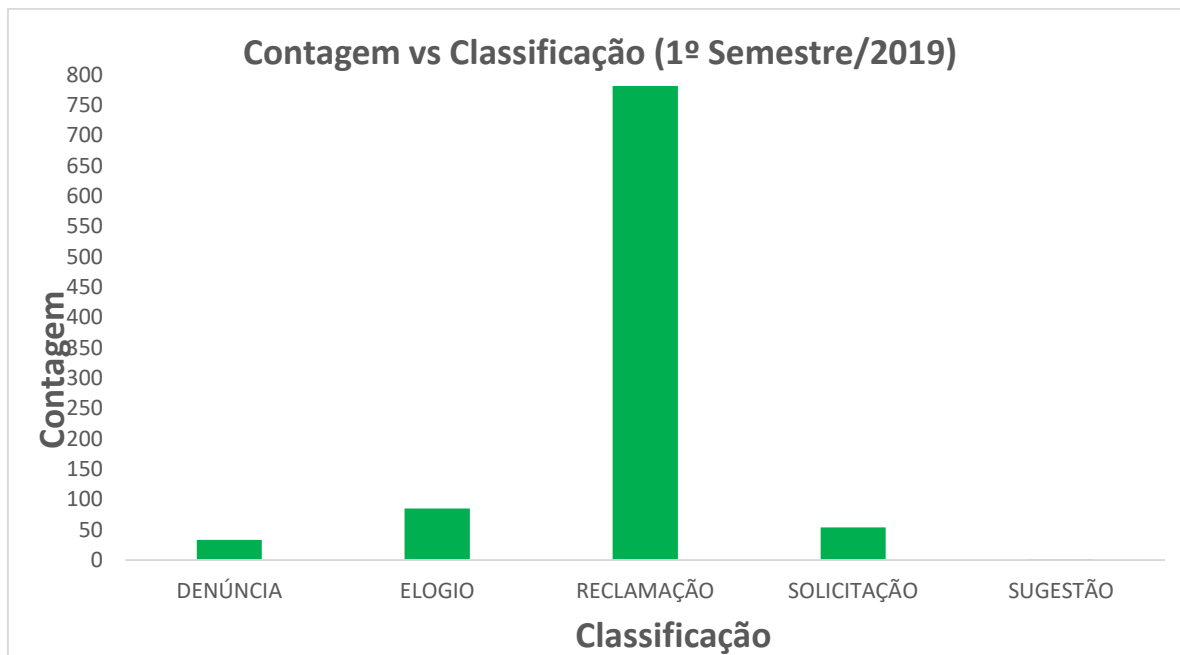
- Atendimento aos usuários, pacientes ou funcionários, através de: e-mail, telefone, carta, presencial, sitio da ebserh (SIG/Ebserh), e-SIC, e-OUVE, SIMPLIFIQUE e OUVE UFPE;
- Cadastramento de demandas no sistema SIG/EBSERH;
- Monitoramento de demandas no sistema SIG/Ebserh (Sistema de Informações Gerenciais da Ebserh), para validação das demandas cadastradas;
- Monitoramento do sistema e-SIC (Serviço de Informação ao Cidadão), em conformidade com a Lei de acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011).

Também foram realizadas outras atividades no 1º semestre de 2019, como mostra abaixo:

- Participação em reuniões de colegiado;
- Reunião com Grupo de Acolhimento ao Usuário;
- Participação em evento da CGU no Rio de Janeiro- maio/2019;
- Foi realizado o 1º ciclo da Pesquisa de Satisfação de Usuário em 22/05/2019 com previsão de conclusão em 28/06/2019;
- Toda equipe da ouvidoria participou dos cursos promovidos pelo ENAP e CGU;
- Instalação de Caixas de Coleta de Sugestões em diversos setores do hospital.

2. DEMANDAS DO 1º SEMESTRE/2019

2.1 Classificação das Demandas:



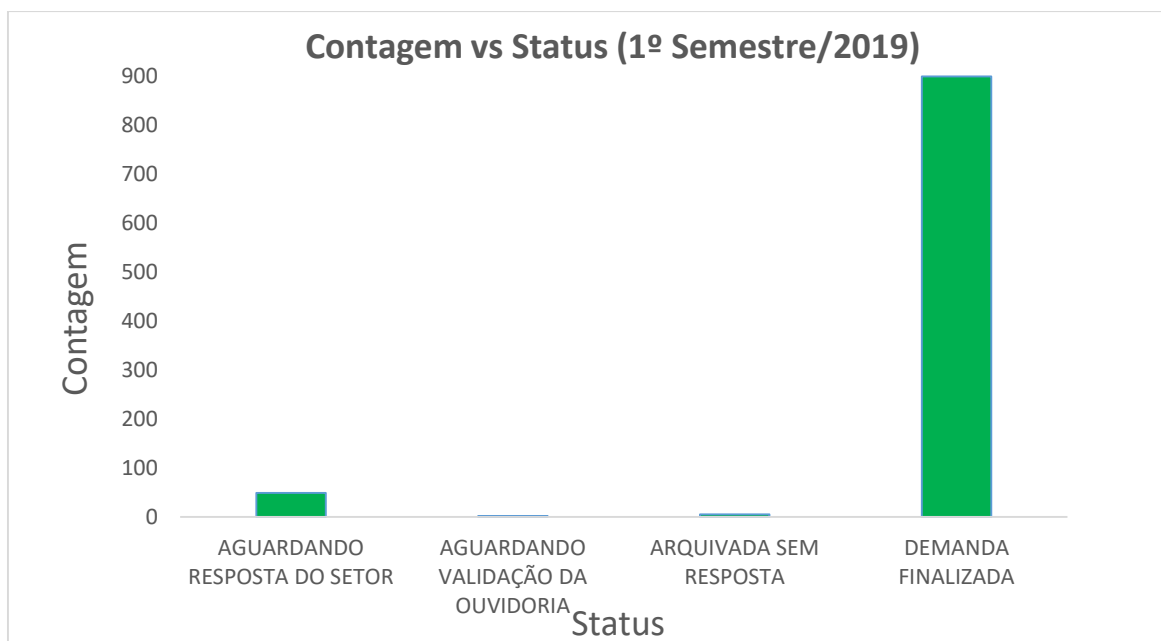
FONTE: SIG/EBSERH

Tabela 01

1º SEMESTRE/2019		
CLASSIFICAÇÃO	TOTAL	PERCENTUAL (%)
DENÚNCIA	33	3,46
ELOGIO	85	8,90
RECLAMAÇÃO	782	81,88
SOLICITAÇÃO	54	5,66
SUGESTÃO	1	0,10
TOTAL	955	100

No 1º semestre de 2019 foram registradas no sistema SIG/Ebserh da Ouvidoria HC/UFPE, 955 demandas, conforme demonstra a tabela 1. Destas demandas 81,88% são referentes às reclamações; 5,66% referentes às solicitações, sendo a maioria relacionadas a exames e consultas; 8,90% referentes a elogios a funcionários de diversos setores; 3,46% foram denúncias devidamente encaminhadas as chefias dos setores e respondidas aos demandantes. Essas demandas foram recebidas por e-mail, telefone, carta, presencialmente ou registradas pelo usuário/paciente diretamente no sistema.

2.2 Atendimento das Demandas:



FONTE: SIG/EBSERH

Tabela 02

1º SEMESTRE/2019		
STATUS DAS DEMANDAS	TOTAL	PERCENTUAL (%)
AGUARDANDO RESPOSTA DO SETOR	49	5,13
AGUARDANDO VALIDAÇÃO DA OUVIDORIA	2	0,21
ARQUIVADA SEM RESPOSTA	5	0,52
DEMANDA FINALIZADA	899	94,14
TOTAL	955	100

Como mostra a tabela 02, no 1º semestre de 2019 atingimos um percentual de 94,14% de demandas finalizadas. Pretendemos no 2º semestre desse ano aumentar esse percentual, para isso estamos intensificando as cobranças de resposta às chefias dos setores, quando passam do prazo de resposta, através de e-mail, ligação telefônica, memorando.

2.3 – Comparativo das demandas do 1º semestre de 2018 e 2019:

Tabela 03

MANIFESTAÇÕES DO 1º SEMESTRE DE 2018/2019			
CLASSIFICAÇÃO	1º SEMESTRE/2018	1º SEMESTRE/2019	COMPARATIVO EM PERCENTUAL (%)
DENÚNCIA	38	33	↓ 13,16
ELOGIO	55	85	↑ 54,54
RECLAMAÇÃO	1026	782	↓ 23,78
SOLICITAÇÃO	110	54	↓ 50,91
SUGESTÃO	7	1	↓ 85,71
TOTAL	1236	955	↓ 22,74

FONTE: SIG/EBSERH

De acordo com a tabela 03, como mostra acima, em relação ao 1º semestre de 2018 houve um aumento apenas na quantidade de manifestação de Elogio. Percebe-se que esse aumento foi bem significativo, 54,54%, isso mostra que os cidadãos acreditam cada vez mais que a ouvidoria não é um setor apenas para intermediar acontecimentos desagradáveis.

2.4 - Principais problemas dos setores mais demandados do 1º Sem./2019:

Unidade de Regulação Assistencial:

- Demora para pacientes que aguardam em fila de espera serem marcados para exames/consultas;
- Reclamação da forma de marcação de consultas/exames por telefone, pois os pacientes ao comparecerem ao HC não tem como comprovar que a marcação foi realizada, e às vezes não são atendidos porque recebem informação que não consta a marcação no sistema.

Serviço de Arquivo Médico e Estatística (SAME):

- Cancelamento de atendimento de consultas devido ao extravio de prontuários;
- Consultas sendo realizadas sem prontuários para não prejudicar o paciente;
- Segundo o SAME muitas vezes os prontuários não retornam ao setor após

as consultas em diversas especialidades, porém as chefias dos setores afirmam que é rotina do setor a devolução após as consultas e que os prontuários não se encontram no setor.

Setor de Hotelaria Hospitalar:

- Falta de limpeza nos banheiros.

Unidade de Diagnóstico por Imagem:

- Dificuldade para agendar exames de USG, Biópsia e Ressonância Magnética.

Setor de Suprimentos:

- Falta de material para cirurgia oftalmológica.

Unidade de Abastecimento Farmacêutico:

- Falta de medicamentos quimioterápicos.

3. DEMANDAS RECEBIDAS ATRAVÉS DO E-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão)

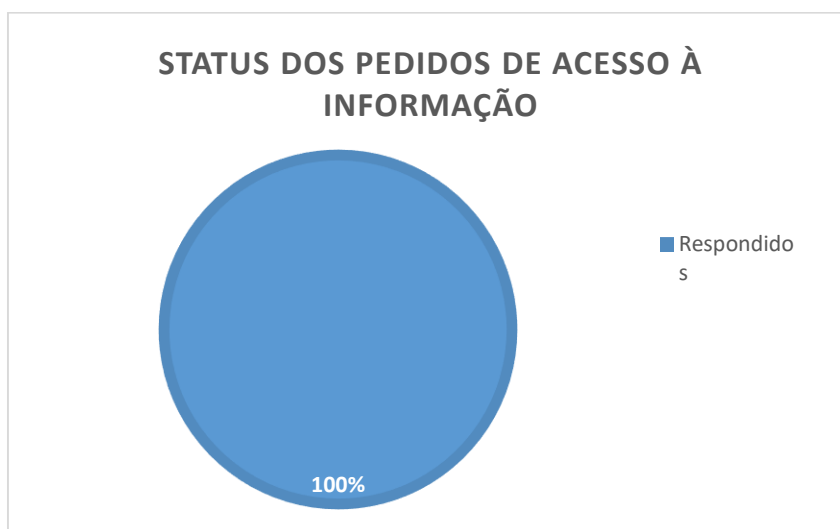
3.1 Pedidos de Acesso à Informação

Quantidade de pedidos de acesso à informação: 18

Média mensal de pedidos: 3

3.2 Situação e características dos pedidos de acesso à informação

Status dos pedidos respondidos: 18



Características dos pedidos de acesso à informação:

Total de perguntas: 49

Perguntas por pedido: 3,06

Total de solicitantes: 18

Solicitantes com um único pedido: 18

4. METAS PARA 2º SEMESTRE/2019

1. Alcançar o índice de 100% de demandas finalizadas no sistema SIG/EBSERH;
2. Realizar o 2º Ciclo da Pesquisa de Satisfação ao Usuário, elaboração de relatório e divulgação dos resultados na página no HC/UFPE, <http://www.ebserh.gov.br/web/hc-ufpe>;
3. Promover, internamente e de maneira contínua, o conceito de Ouvidoria, por meio de divulgação de informações, notícias, publicações e relatórios de atividades abertas ao público externo e interno, através dos canais de divulgação disponíveis;
4. Ampliar a articulação com as demais Ouvidorias Públicas, por meio da participação em eventos de Ouvidoria;
5. Reunião com grupo de Acolhimento ao Usuário para avaliação e melhorias referentes a pesquisa de satisfação aos usuários;
6. Participação do Encontro Nacional da Rede de Ouvidores do Hospitais Universitários Federais (RNOHUF).

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Destacamos como principais resultados no 1º semestre de 2019: O aumento da quantidade de manifestações de elogios em relação ao mesmo período de 2018. Constatase nos resultados apresentados neste Relatório que o esforço despendido pela Ouvidoria, ao longo desse semestre tem alcançado bons resultados.

A conquista alcançada, evidentemente, mostra por parte da Ouvidoria um maior entrosamento com a sociedade, devendo buscar outros meios de ampliar a participação social, e, internamente, na conscientização sobre o seu papel e os benefícios que ela poderá proporcionar nas atividades corriqueiras de cada um dos setores. Assim atuando, poderemos alcançar nossa missão de prestar um serviço de excelência à sociedade nos âmbitos da assistência, do ensino, da pesquisa e da extensão. Garantindo e sustentando nossa visão de ser referência como Hospital Público Universitário fortalecendo o Sistema Único de Saúde.

Sendo assim temos como objetivo promover a comunicação e a transparência de informações e resultados à comunidade interna e externa do Hospital das Clínicas da UFPE, de buscar desenvolver planos de ação para os resultados negativos identificados, esses planos devem ser elaborados em parceria com os gestores das áreas com resultados negativos, trabalhando em conjunto com a equipe de governança. A implementação dos planos de ações devem ser responsabilidade dos responsáveis das áreas.

A Pesquisa de Satisfação começou a ser realizada no 1º semestre de 2019, porém não foi concluída, visto que, o período de realização foi de 22/05/2019 a 28/06/2019. Estará disponível em breve no site (<http://www.ebserh.gov.br/web/hc-ufpe/ouvidoria/pesquisa-de-satisfacao>).

AGRADECIMENTOS

A equipe da Ouvidoria agradece a toda comunidade HC/UFPE pela colaboração para o fortalecimento da cidadania juntos aos nossos usuários.

Recife, 30 de junho de 2019.