

# EBSERH

HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

# Ouvidoria HC/UFPE



## **HC/UFPE – EBSE RH**

(Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares - Ministério da Educação)

---

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

Recife/PE, CEP: 50670-901, Pernambuco, Recife

Site: [www.ebserh.gov.br](http://www.ebserh.gov.br)

RICARDO VÉLEZ RODRÍGUEZ  
**Ministro de Estado da Educação**

OSWALDO DE JESUS FERREIRA  
**Presidente Ebserh**

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.<sup>a</sup> CÉLIA MARIA MACHADO BARBOSA CASTRO  
**Gerência de Ensino e Pesquisa**

DR. ROBERTO VASCONCELLOS COELHO BARRETO CAMPELLO  
**Chefe da Divisão Médica**

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

---

e-SIC	Sistema eletrônico de Serviço de Informação ao Cidadão
Ebserh	Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares
HC/UFPE	Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Pernambuco
SIG/Ebserh	Sistema de Informações Gerenciais da Ebserh
SUS	Sistema Único de Saúde

## SUMÁRIO

---

1. OUVIDORIA HC/UFPE.....	5
1.1 Objetivos.....	5
1.2 Competências.....	5
1.3 Canais de Acesso.....	6
1.4 Sistemas Utilizados.....	6
1.5 Definição dos tipos de manifestações do usuário.....	7
1.6 Nossa equipe.....	8
1.7 Contatos.....	8
2. ATIVIDADES REALIZADAS.....	9
3. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES.....	10
4. CANAL DE COMUNICAÇÃO.....	10
5. SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES.....	11
6. PAINEL “RESOLVEU”?.....	11
7. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES.....	13
7.1 Reclamação.....	13
7.2 Solicitação.....	14
7.3 Sugestão.....	14
7.4 Denúncia.....	15
7.5 Comunicação.....	16
7.6 Elogio.....	16
8. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO.....	17
9. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO.....	18
10. METAS 2020.....	19
11. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	20
12. AGRADECIMENTOS.....	21

## 1. OUVIDORIA HC/UFPE

---

A Ouvidoria do Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Pernambuco – HC/UFPE é um canal de comunicação direto com o cidadão, um espaço de participação social que permite a cooperação ativa dos cidadãos no controle da qualidade dos serviços públicos. Funciona como um agente promotor de mudanças, o que favorece uma gestão flexível e voltada para a satisfação das necessidades do cidadão, além de contribuir para a garantia de uma prestação de serviços públicos de qualidade e para a efetivação de direitos.

### 1.1 Objetivos

- I – Receber, analisar, encaminhar e responder ao cidadão as suas demandas;
- II – Fortalecer a cidadania ao permitir a participação do cidadão;
- III – Garantir ao cidadão o direito à informação.

### 1.2 Competências

- I - Receber e encaminhar as manifestações dos usuários, que são: reclamações, sugestões, elogios, solicitações e denúncias;
- II - Acompanhar as providências adotadas pelos setores competentes, mantendo o interessado informado desse procedimento, quando solicitado;
- III – Propor, ao Superintendente do HC/UFPE, mudanças para melhorias no funcionamento do hospital, de acordo com: sugestões dos usuários; pesquisa de satisfação; edição, alteração ou revogação de atos normativos internos. Visando à simplificação e aprimoramento das atividades realizadas;
- IV - Contribuir para a resolução de problemas administrativos oferecendo alternativas e informações sobre as normas internas vigentes, buscando sempre o diálogo entre as partes;
- V - 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;
- VI – Interagir com os diversos setores do hospital;
- VII – Organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados à Ouvidoria;
- VIII – Gerir o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e regulamentação complementar.

### 1.3 Canais de Acesso

As manifestações dos usuários são recebidas presencialmente, telefone, e-mail, carta, caixa de coleta e Fala.BR. Elas são analisadas e em alguns casos solucionadas no mesmo momento, de acordo com as competências para prestar orientações e informações sobre determinados assuntos institucionais. As manifestações são encaminhadas para chefias dos setores quando se tratam de assuntos de competências dos setores para responderem.

### 1.4 Sistemas Utilizados

- **Fala.BR** (Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação)




- **SEI** (Sistema Eletrônico de Informações)



- **E-SIC** (Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão)

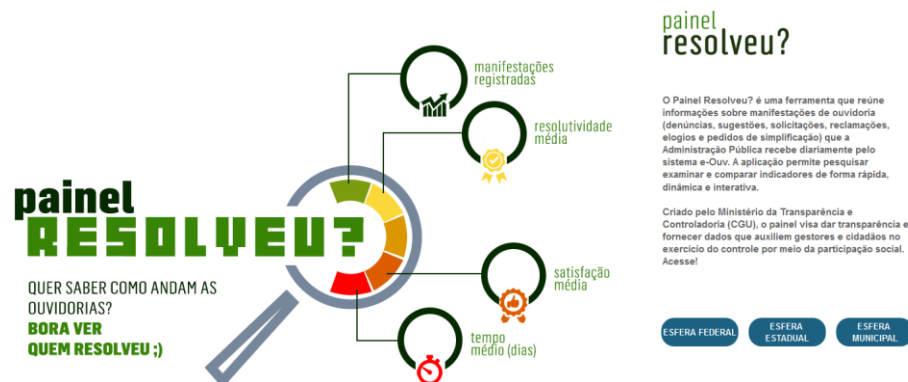


- **Ouve UFPE** (Sistema de Ouvidoria da Universidade Federal de Pernambuco)



Entrar	
CPF / Usuário	<input type="text"/>
Senha	<input type="password"/>
Recordar os meus dados neste computador	<input type="checkbox"/>
Sessão Segura	<input checked="" type="checkbox"/> Somente permitir que sua sessão seja utilizada a partir deste end
<input type="button" value="Entrar"/>	

- **Painel Resolveu** (Ferramenta para acompanhamento das Manifestações da Ouvidoria)



### 1.5 Definição dos Tipos de Manifestações do Usuário

As manifestações são classificadas como: reclamação, solicitação, sugestão, elogio denúncia.

**RECLAMAÇÃO:** Relato de insatisfação em relação às ações e serviços no hospital;

**SOLICITAÇÃO:** Requerimento de informações, orientações ou esclarecimentos de dúvidas dos serviços prestados pelo hospital;

**SUGESTÃO:** Propor ações consideradas úteis para melhoria do hospital;

**ELOGIO:** Demonstração da satisfação ou agradecimento por algum serviço prestado pelo hospital;

**DENÚNCIA:** Apontar irregularidades na administração e atendimento do hospital.

**COMUNICAÇÃO:** As reclamações e denúncias registradas de forma anônima são classificadas como comunicação.

## 1.6 Nossa Equipe

Isabel Cristina de Freitas Barros

**Ouvidora e Autoridade de Monitoramento  
da LAI**

Lucas de Oliveira Cirilo

**Assistente Administrativo**

Vanessa Gomes Barbosa Borges

**Assistente Administrativo**



## 1.7 Contatos

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

e-mails: [ouvidoriahc@ufpe.br](mailto:ouvidoriahc@ufpe.br) ; [ouvidoria.hcpe@ebserh.gov.br](mailto:ouvidoria.hcpe@ebserh.gov.br)





## 2. ATIVIDADES REALIZADAS

---

- Realização de 1 ciclo da Pesquisa de Satisfação do Usuário. Foi elaborado o relatório com resultados desse ciclo, sendo encaminhado à Superintendência do HC/UFPE e disponibilizado no site HC-UFPE/Ebserh, no link Ouvidoria. O resultado da pesquisa também é apresentado à reunião do colegiado;
- Cobrança de soluções das respectivas áreas mais demandas na PSU;
- Monitoramento, encaminhamento aos responsáveis das demandas do sistema e-SIC (Serviço de Informação ao Cidadão), em conformidade com a Lei de acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), assim como, do Fala.BR;
- Participação da equipe da Ouvidoria em cursos de capacitação contínua em temas relacionados à Ouvidoria;
- V Encontro Anual Rede Nacional de Ouvidores dos Hospitais Universitários Federais – RNOHUF Brasília – DF: 02 a 06 de setembro de 2019;
- VI Encontro dos Serviços de Informações aos Cidadãos (SICs) das Instituições Públicas de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil- Brasília/DF: 16/10/2019 a 18/10/2019;
- Participação em todas as videoconferências nacionais 2019 com todos os ouvidores HUS para discussão do Plano de Trabalho e Alinhamento de decisões;
- Entrega de Certificados de Elogios a todos os funcionários e responsáveis pelos setores;
- Atualização da Carta de Serviço ao Usuário do Hospital das Clínicas/UFPE;
- Participação das reuniões de colegiados HC/UFPE;
- Elaboração de relatórios (semestral, anual). O que permite diagnosticar procedimentos e identificar gargalos para através disso buscar melhorias e aperfeiçoamentos das atividades do hospital.

### 3. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria do HC/UFPE registrou um total de 1994 manifestações, as mesmas sendo classificadas de acordo com a tabela 01 (ao lado). Percebe-se que a maior quantidade de manifestações foi de reclamação e a menor quantidade foi de sugestão.

	RECLAMAÇÃO	1.646 (82,5%)
	SOLICITAÇÃO	88 (4,4%)
	DENÚNCIA	75 (3,8%)
	SUGESTÃO	4 (0,2%)
	ELOGIO	156 (7,8%)
	COMUNICAÇÃO	25 (1,3%)
	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)

Tabela 01

Fonte: Painel Resolveu

### 4. CANAL DE COMUNICAÇÃO

#### Canal de Comunicação

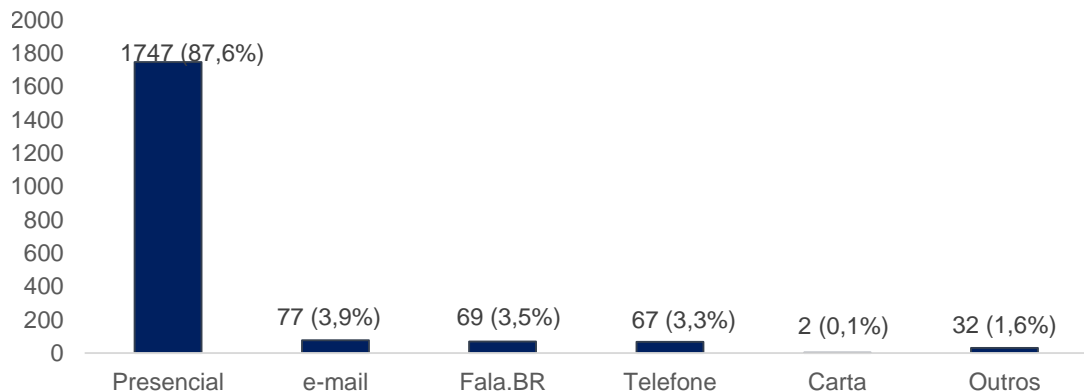


Gráfico 01

Fonte: Fala.BR

Observa-se que no ano de 2019 a principal forma de acesso foi presencial. A quantidade de manifestação através de e-mail, telefone e Fala.BR foram próximas. As manifestações classificadas como “outros” foram as recebidas através da caixa de coleta e e-SIC.

## 5. SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

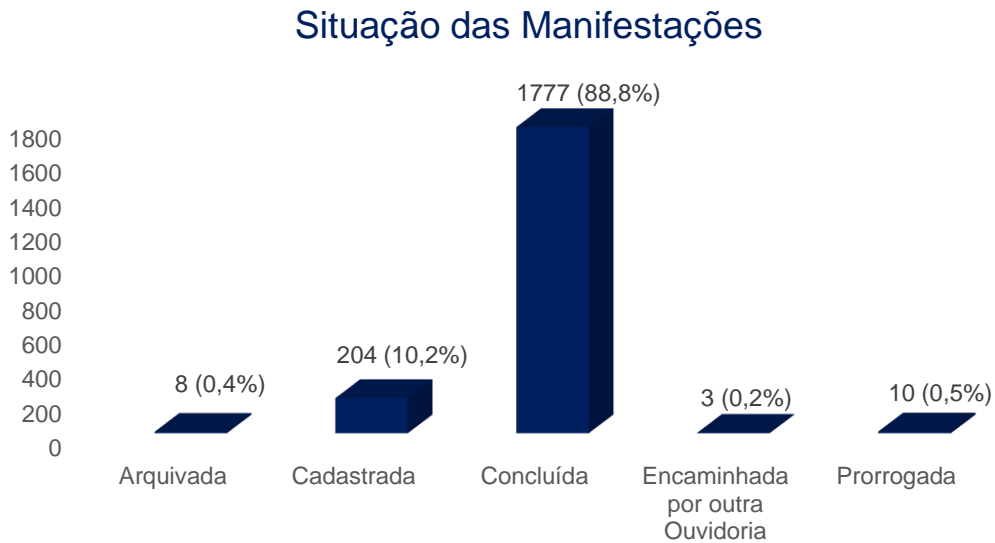


Gráfico 02

Fonte: Fala.BR

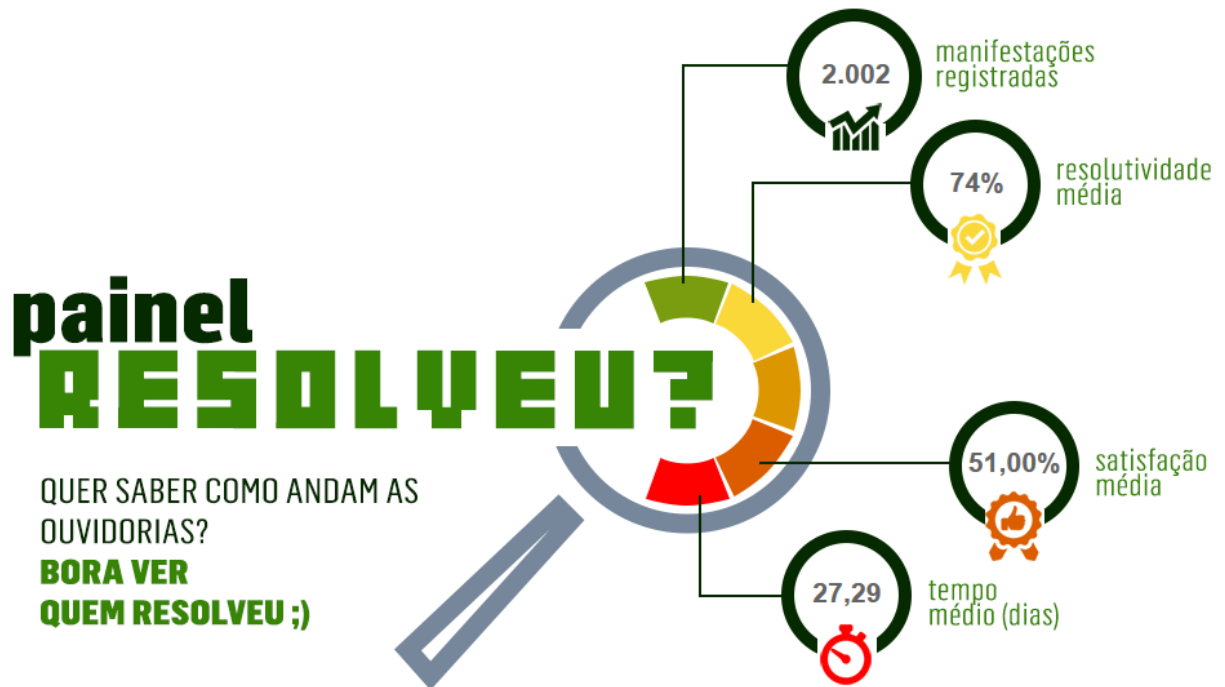
Percebe-se que aproximadamente 90% das manifestações registradas foram concluídas, 8 manifestações foram arquivadas devido a duplicidade. As manifestações classificadas como cadastrada, encaminhada por outra ouvidoria e prorrogada ainda não foram finalizadas, provavelmente estão aguardando a resposta de chefia do setor ou validação da ouvidoria.

## 6. PAINEL “RESOLVEU?”

O Painel Resolveu? É uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria (denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação) que a Administração Pública recebe diariamente pelo sistema Fala.BR. A aplicação permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida e dinâmica.

Criado pelo Ministério da Transparência e Controladoria (CGU), o painel visa dar transparência e fornecer dados que auxiliem gestores e cidadãos no exercício do controle por meio da participação social.

Seguem abaixo os resultados do HC/UFPE – Ano 2019



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

Acesso em: 16 de janeiro de 2020.

## 7. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES

### 7.1 Reclamação



**RECLAMAÇÃO**

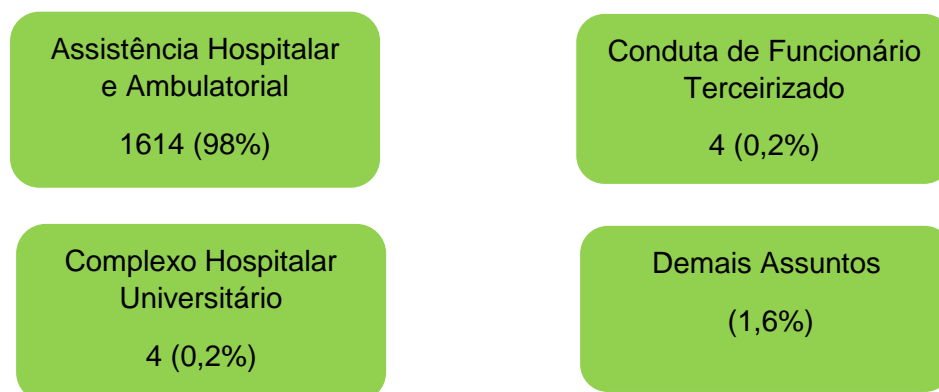
**1.646 (100,0%)**

No período, foram recepcionadas 1646 reclamações, que são consideradas pelo Decreto 9.492/2018 como demonstração de insatisfação. Cabe ressaltar que em um único registro de reclamação, várias áreas podem ser demandadas, como:

Divisão de Apoio Diagnóstico e Terapêutico
Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar
Divisão de Gestão do Cuidado
Divisão de Gestão de Pessoas
Unidade de Regulação Assistencial
Unidade do Sistema Musculoesquelético
Setor de Hotelaria Hospitalar
Gerência Administrativa
Demais Áreas

Tabela 2

#### Divisão por Assunto



#### Principais Reclamações

- Demora para marcações de consultas (principalmente: Urologia e Oftalmologia), exames (USG's, tomografias, RNM, campo visual e curva tensional) e cirurgias (diversas), onde os pacientes aguardam a marcação em fila de espera há anos;
- Cancelamentos frequentes de cirurgias (Justificam a falta de anestesista);
- Falta de medicamentos;
- Extravios de prontuários;
- Mau atendimento de terceirizados (Houve treinamento de reciclagem em 08/2019, onde a ouvidoria percebeu uma diminuição de reclamações);
- Mau atendimento de profissionais da saúde (técnicos, enfermeiros e médicos).

## 7.2 Solicitação

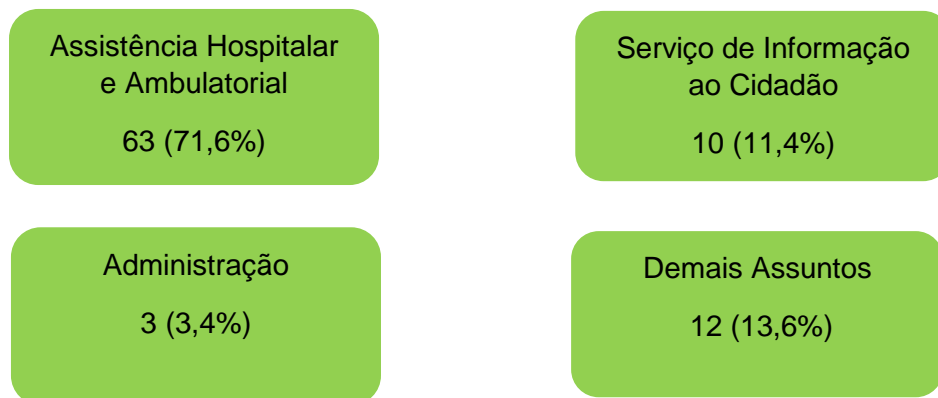


**SOLICITAÇÃO**

**88 (100,0%)**

No período, foram recepcionadas 88 solicitações, que englobam, em linhas gerais, esclarecimentos de dúvidas e pedido de providências. Cabe ressaltar que em um único registro de solicitação, várias áreas podem ser demandadas, como mostra a tabela 2, pág. 13. Quando o cidadão encaminha o pedido de acesso à informação, através do e-SIC, a ouvidoria registra a demanda como solicitação.

### Divisão por Assunto



## 7.3 Sugestão



**SUGESTÃO**

**4 (100,0%)**

No período, recepcionamos 4 sugestões, todas respondidas de maneira satisfatória. O Decreto 9.492/2018 exige manifestação técnica quanto à possibilidade ou impossibilidade de colocar em prática a sugestão posta. A ouvidoria percebeu que as áreas técnicas se mostraram abertas ao diálogo, com vistas à busca por melhorias.

### Divisão por Assunto



## 7.4 Denúncia

---

**DENÚNCIA****75 (100,0%)**

No período, foram recebidas 75 manifestações registradas como denúncias, consideradas aptas conforme a Instrução Normativa da CGU Nº5/2018 e o Decreto 9.492/2018. As denúncias recebidas na ouvidoria são referentes aos diversos setores no HC/UFPE.

### Divisão por Assunto

---



### Principais Denúncias

---

As principais denúncias registradas foram referentes a conduta profissional dos colaboradores. Isso demonstra um interesse da comunidade em apontar as irregularidades, dando à liderança a possibilidade de, ao tomar ciência dos fatos, atuar objetivamente em cada caso.

## 7.5 Comunicação

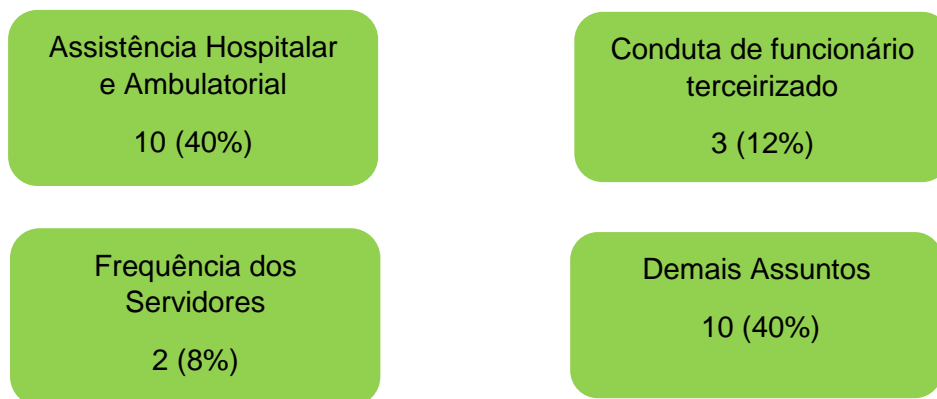


**COMUNICAÇÃO**

**25 (100,0%)**

Comunicações são manifestações registradas de maneira anônima, sendo que oFala.Br, em atenção ao Decreto 9.492/2018, apenas permite o registro anônimo de reclamações e denúncias. No período, foram 25 registros que continham elementos de denúncia. A ouvidoria preserva o desejo de anonimato, considerando sigilosos os dados do demandante, caso o mesmo solicite.

### Divisão por Assunto



## 7.6 Elogio



**ELOGIO**

**156 (100,0%)**

No período, foram registrados 156 elogios direcionados à diversas áreas do HC/UFPE. Cabe ressaltar que em um único registro várias áreas podem ser elogiadas.

Todos os elogios registrados foram relacionados ao bom atendimento prestado pelos funcionários do HC/UFPE, de diversos setores e cargos, como: Enfermeiros, médicos, técnicos, recepcionistas, maqueiros, limpeza, copeiros, dentre outros.

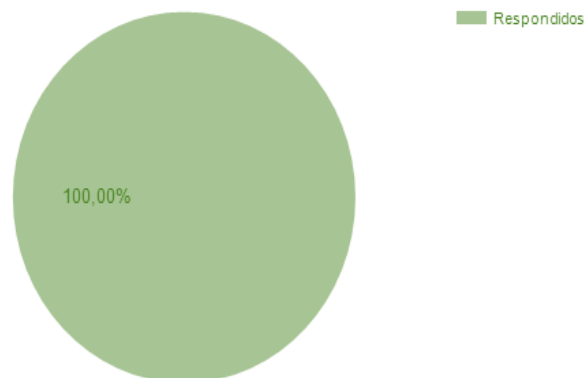


## 8. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

No período, foram apresentados 54 pedidos de acesso à informação via sistema e-Sic.

Status Pedidos	Quantidade
Respondidos	54

Situação dos pedidos de acesso à informação



Temas das solicitações (Top 10)		
Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos
Governo e Política - Administração pública	10	18,52%
Trabalho - Profissões e ocupações	8	14,81%
Saúde - Sistema de saúde	6	11,11%
Trabalho - Política trabalhista	5	9,26%
Saúde - Medicamentos	3	5,56%
Trabalho - Legislação trabalhista	3	5,56%
Trabalho - Mercado de trabalho	3	5,56%
Economia e Finanças - Finanças	2	3,70%
Saúde - Farmácia	2	3,70%
Saúde - Saúde da família	2	3,70%

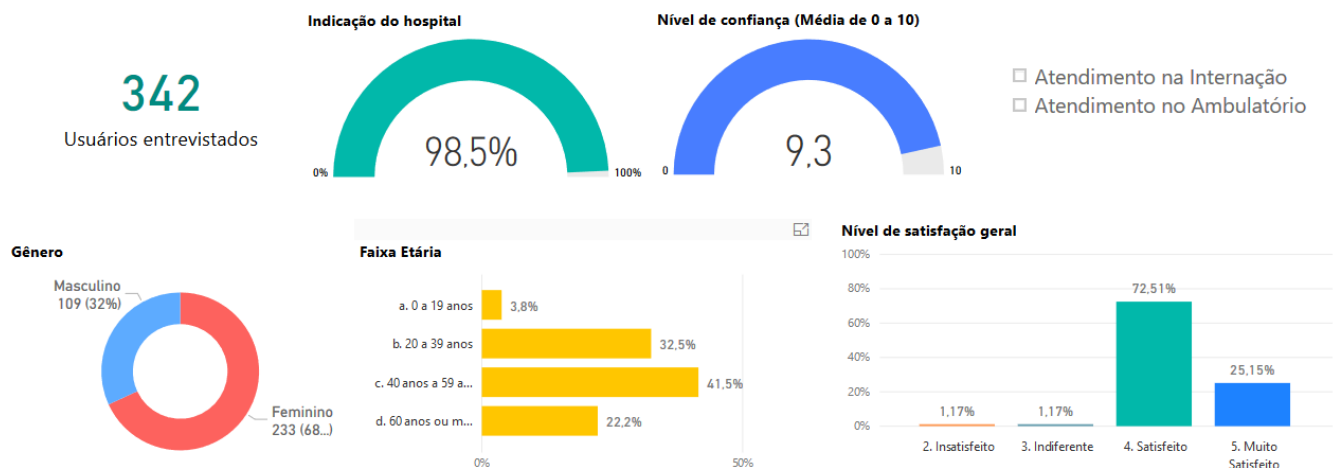
Tipos de Respostas	Quantidade
Acesso concedido	38
Acesso parcialmente concedido	8
Encaminhado para o Fala.BR	2
Informação Inexistente	1
Orgão não tem competência para responder sobre o assunto	3
Pergunta duplicada/repetida	2

## 9. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Encontram-se, abaixo, os resultados gerais da Pesquisa de Satisfação do Usuário do HC/UFPE. Outros dados podem ser acessados no site: <http://www2.ebserh.gov.br/web/hc-ufpe/ouvidoria/pesquisa-de-satisfacao>.

Escolha o seu HUF filiado a Ebserh:

HC – UFPE – HOSPITAL DAS CLÍNICAS DE PERNAMBUCO



## 10. METAS 2020

---

- Alcançar o índice de 100% de demandas finalizadas no sistema SIG/EBSERH;
- Realizar os ciclos de pesquisa de satisfação do usuário e divulgação dos resultados na página no HC/UFPE , <http://www.ebserh.gov.br/web/hc-ufpe>;
- Atualizar a Carta de Serviços do Usuário;
- Elaboração e divulgação dos relatórios no site da EBSERH;
- Promover, internamente e de maneira contínua, o conceito de Ouvidoria, por meio de divulgação de informações, notícias, publicações e relatórios de atividades abertos ao público externo e interno, através dos canais de divulgação disponíveis;
- Ampliar a articulação com as demais Ouvidorias Públicas, por meio da participação em eventos de Ouvidoria ao longo do ano;
- Cumprir todos os artigos da Lei 13.640 de 26 de junho de 2017. Esta Lei estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos usuários dos serviços públicos;
- Cumprir os artigos 13 e 14 do Decreto 9.094 de 17 de julho de 2017 que trata do sistema Simplifique, oferecido pela Ouvidoria Geral da União e Controladoria Geral da União.

## 11. CONSIDERAÇÕES FINAIS

---

O ano de 2019 foi bastante desafiador, onde a ouvidoria passou a usar outro sistema (SEI) para cadastro e encaminhamento de demandas. Visando a contínua qualidade do serviço prestado e que a mudança não impactasse muito para o usuário foi necessária uma maior interação da ouvidoria com outros setores do hospital, com devidas orientações sobre o novo sistema utilizado. Percebe-se através do painel resolveu que houve elevado percentual de demandas fora do prazo de resposta, considera-se que foi devido ao impacto da mudança citada acima, onde em alguns momentos foi necessário aguardar a resolução de problemas que não dependiam da ouvidoria. A quantidade de registros de manifestações em 2019 mostra que as pessoas estão cada vez mais acreditando e entendendo como funciona o trabalho de ouvidoria, onde registram não apenas reclamações, como também elogios, sugestões, denúncias, solicitações e comunicações. O HC/UFPE ficou em 17ª posição dos órgãos do executivo federal mais elogiados em 2019, com 156 elogios registrados. Esse resultado é um reflexo de todo esforço e dedicação dos funcionários e da instituição, para prestar um atendimento de qualidade, superando as expectativas dos usuários do SUS. A conquista alcançada 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. Também garantindo e sustentando nossa visão de ser referência como Hospital Público Universitário fortalecendo o Sistema Único de Saúde.

## 12. AGRADECIMENTOS

---

A equipe da Ouvidoria agradece em especial ao Dr. Frederico Jorge Ribeiro (Superintendente do HC/UFPE) pelo apoio constante ao nosso trabalho, à equipe de Governança, todos os responsáveis dos setores que responderam as demandas para o cidadão em tempo hábil e a todos os servidores envolvidos nos processos de trabalho para resolução das queixas e demandas apresentadas. Foi essencial a presteza, atenção e profissionalismo de todos para o aprimoramento dos serviços prestados.