



EBSEH
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

Maternidade Climério de Oliveira

Universidade Federal da Bahia

RELATÓRIO 4º TRIMESTRE
2018 / Ouvidoria

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório tem a finalidade de apresentar os dados estatísticos de registros das manifestações recebidas na Ouvidoria no 4º trimestre de 2018 e análise das sugestões e reclamações dos usuários e adoção de medidas de melhoria conforme também solicita o Plano Operacional Anual.

O quarto trimestre de 2018 que engloba os meses de (Outubro/Novembro/Dezembro) totalizou 95 demandas registradas, dentre elas 27 elogios. Esse total está distribuído entre as Gerências da Atenção a Saúde, Gerência Administrativa, Gerência de ensino e pesquisa e as demandas da Superintendência.

O sistema utilizado até o início de Outubro para o registro das manifestações pelos usuários foi o SIG/EBSEH com descrito em relatórios anteriores. Os dados foram registrados e coletados através do Sistema informativo SIG/ EBSEH/Ouvidoria disponível para os usuários externos até 08/10/2018, a partir dessa data pelo e-ouv (Sistema de ouvidorias do poder executivo federal). As demandas foram recebidas de forma presencial, através da caixa de coleta, e-mail e telefone. No momento são utilizados pela Ouvidoria os dois sistemas, sendo o SIG utilizado apenas para tramitação interna das manifestações. A implantação do SEI (O Sistema Eletrônico de Informações) na instituição, está prevista para final de 2019.

A resposta ao cidadão deve ser em até 20 dias, prorrogáveis por mais 10 mediante justificativa, conforme Instrução Normativa (IN) nº 5/2018 que regulamenta a Lei nº 13.460/2017 que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos.

2. REGISTRO DAS MANIFESTAÇÕES

Conforme gráfico abaixo as demandas foram classificadas em 46 Reclamações, 17 Solicitações, 27 Elogios, 5 Sugestão e nenhuma Denúncia. Totalizando 95 demandas recebidas na Ouvidoria nesse último trimestre de 2018. O meio mais utilizado pelos usuários para o registro dessas manifestações tem sido as caixas de coleta instaladas no anexo/ Hospital salvador e na Maternidade em Nazaré.

Ano	2018														Totais
Classificação	Elogio			Reclamacao					Solicitacao				Sugestao		
Trimestre	4º Trim			4º Trim					4º Trim				4º Trim		
Forma de Contato	Caixa de Coleta	E-mail	Presencial	Caixa de Coleta	E-mail	Presencial	Sítio da Ebserh	Telefone	E-mail	Presencial	SIC	Sítio da Ebserh	Caixa de Coleta		
Totais	22	3	2	18	11	10	3	4	10	1	4	2	5	95	

2.1. Classificação das Demandas/ mês

Mês	Reclamação	Denuncia	Solicitação	Sugestão	Elogio
OUTUBRO	15	zero	07	03	08
NOVEMBRO	17	zero	08	02	09
DEZEMBRO	14	zero	02	0 (zero)	09
Total	46	zero	17	05	27

No mês de Outubro foram registradas 33 demandas, em Novembro 36, com decréscimo para 25 demandas em Dezembro.

2.2. Demandas distribuídas por Área/Gerência (4º Trimestre)

	Reclamação	Denuncia	Solicitação	Sugestão	Elogio	TOTAL
G. A.S	29	zero	07	02	19	57
G.A	13	zero	10	03	07	33
G. E.P	04	zero	zero	zero	01	05
Total	46	zero	17	05	27	95

A Gerência de Atenção a saúde que abrange as áreas assistenciais tem maior número de reclamações, entretanto é a área que recebe mais elogios.

A Gerência de Ensino e Pesquisa é a área menos demandada. A Ouvidoria percebe assim como a Superintendência, a necessidade de uma aproximação dos estudantes, visto que a Maternidade tem em sua missão “formar recursos humanos aptos para as boas práticas de ensino, pesquisa e assistência especializada, bem como produzir e convalidar conhecimentos em benefício da humanidade.”

2.3. Assunto das manifestações por mês:

Outubro

RECLAMAÇÃO	Quantidade
Relação interpessoal	01
Atendimento médico/ ambulatório	02
Marcação consulta/exames	03
Demora atendimento/ ambulatório	02
Atendimento medico / ultrassonografia	01

Tratamento descortês dos profissionais	03
Acolhimento/ouvidoria	01
Atendimento recepção/ambulatório	01
Hora marcada no ambulatório	01

Total: 15 Reclamações

NOVEMBRO

RECLAMAÇÃO	Quantidade
Atendimento portaria	01
Atendimento recepção/marcação	03
Dificuldade de marcação por telefone	05
Ambiência da Biblioteca	01
Tratamento descortês profissional ambulatório	02
Aparelho quebrado (mamógrafo)	01
Resultado de exame (anatomia patológica)	01
Serviço social	01
Relação interpessoal	01
Descumprimento do horário da marcação do exame	01

Total: 17 Reclamações

DEZEMBRO

RECLAMAÇÃO	Quantidade
Referentes a gestão de pessoas	02
Entrada de sacolas e bolsas	01
Ar condicionado (ambulatório)	01
Atendimento descortês portaria	02
Relacionamento interpessoal	03
Atendimento da equipe multiprofissional	04
Ausência de calendário anual	01

Total: 14 Reclamações

3. Tratamento das reclamações pelos setores competentes:

Algumas reclamações permaneceram ao longo do trimestre, muitas são referentes aos usuários internos e questões ligadas a relação interpessoal e gestão de Pessoas. As demandas dos usuários externos em sua maioria são relacionadas ao tratamento descortês de funcionários, dificuldade de marcação de exames/consultas por telefone, atraso no atendimento médico e/ou exame.

Questões de relação interpessoal: São tratadas diretamente com a chefia imediata e o setor de gestão de pessoas, onde o psicólogo organizacional faz a mediação junto aos profissionais envolvidos. Em 2018, ações foram desenvolvidas no intuito de melhorar também as relações interpessoais, a exemplo da campanha “Comunicação com afeto”, treinamento com os líderes dos serviços etc.. Em 2019, essas ações serão intensificadas.

O Atendimento médico ambulatório: Em relação ao atraso no horário da realização das consultas e/ou exames, esse ponto tem se tornado um desafio para a gestão. A

coordenação médica do ambulatório junto com o NIRA (núcleo interno de regulação ambulatorial) vem buscando formas para mitigar esse problema recorrente. Reconhecemos que assegurar ao usuário o atendimento por hora marcada é essencial para a excelência no atendimento, assim como a fluidez do atendimento dentro do ambulatório, que tem um espaço físico reduzido.

Dificuldade de marcação por telefone: No mês de Outubro foi instituído o serviço de marcação de consultas e/ou exames por telefone. No momento o serviço conta com apenas 01 funcionário, o mesmo acumula outras funções como: atendimento telefone para marcação, a remarcação de consultas bem como a confirmação de agendamento junto ao usuário.

No final de Dezembro após avaliação do período e considerando as reclamações dos usuários, quanto à dificuldade no atendimento por telefone, foi solicitado pelo setor (NIRA), contratação de funcionários e a instalação de mais uma linha telefônica. Outro fator complicador é a estrutura física do setor de marcação, onde compartilha o mesmo espaço a telefonia e a marcação presencial. Após o referido diagnóstico, a gestão tem se empenhado em sanar os pontos críticos citados, visando à melhoria do serviço ao usuário interno e externo.

Tratamento descortês dos profissionais: Foi realizado em 2018 treinamentos focado inicialmente nos funcionários da portaria e recepção, ministrado em parceria da educação continuada, Ouvidoria e o Apoio operacional. Após treinamento observamos uma diminuição de queixas em relação ao atendimento da portaria no decorrer de 2018. Esse treinamento deverá ser ampliado em 2019 para os demais profissionais da instituição, assim como a realização de cursos com abordagem semelhantes.

Atendimento Ouvidoria: As ouvidorias dentro das instituições não atuam como primeira instância. Demandas que requerem ações imediatas devem ser tratadas diretamente com o responsável do setor. Quanto aos usuários internos, a ouvidoria tem acolhido demandas que deveriam ser tratadas respeitando a hierarquia interna. Em algumas situações, os setores competentes não tem conhecimento das dificuldades enfrentadas pelos funcionários.

Em relação às denúncias, os hospitais universitários filiados a EBSEH, seguem as Orientações da Norma Operacional de Controle disciplinar da EBSEH. Demandas

classificadas inicialmente como denúncias, com indícios de materialidade e autoria são encaminhadas para o gerente da área ou superintendente para elaboração de Despacho de análise de admissibilidade. O denunciante não acompanha o processo, pois corre sob sigilo, sendo ao mesmo informado o número do protocolo ou memorando de encaminhamento da denúncia para sua ciência e a demanda é finalizada.

Entrada de sacolas e bolsas do acompanhante/paciente no alojamento conjunto:

Essa norma visa à segurança da paciente, assim como do recém-nascido. Existem armários com chave na recepção do alojamento conjunto para a guarda dessa material, que são também disponibilizados para a os acompanhantes.

Aparelhos sem funcionamento: O mamógrafo estava em uso de forma regular, até ocorrer dano causado por fatores externos. O problema foi resolvido em tempo hábil, entretanto causou transtornos para os usuários como a suspensão e remarcação dos exames. O ar condicionado do ambulatório, a gerência administrativa entende o desconforto e vem buscando soluções para o problema.

Ausência de calendário anual na instituição: Já verificado a importância da elaboração de um calendário anual, pela superintendência, onde ajudará inclusive as chefias na confecção das escalas. No momento necessita de ajustes para a definição de feriados e pontos facultativos ao longo do ano de 2019.

4. Registro das sugestões do trimestre

Outubro

SUGESTÃO	Quantidade
Confecção de calendário anual	01
Agendamento de exames (deslocamento)	01
Documentação solicitada aos acompanhantes para acesso ao hospital	01

Novembro

SUGESTÃO	Quantidade
Solicitação de pessoal e melhoria da estrutura física	01
Alimentação dos acompanhantes	01

Dezembro

SUGESTÃO	Quantidade
Sem registro	Sem registro

A Ouvidoria tem realizado visitas as pacientes que estão internadas no anexo (Hospital Salvador), e vem orientando as pacientes quanto ao papel da Ouvidoria, assim como os deveres e direitos dos usuários dentro da instituição. Tem participado também da roda de conversa com as mães acompanhantes, que os recém-nascidos estão internados. Na visita é orientado quanto à necessidade da participação das usuárias e/ou familiares, para a melhoria dos nossos serviços, principalmente registrando sugestões e elogios. Ainda existe um número pequeno de registro de sugestões, no último trimestre de 2018, houve apenas 05 demandas. Percebemos após essa iniciativa da Ouvidoria, com a busca ativa, aumento significativo dos registros de elogios.

4.1. Tratamento das Sugestões

Calendário anual: Registrado também como reclamação. A gerência administrativa está viabilizando a confecção e divulgação para 2019 como já foi sinalizado.

Marcação para o mesmo dia de exame e/ou consulta: Caso a usuária tenha solicitação de mais de um exame e/ou consulta, o NIRA, vem sinalizando para o setor de marcação a importância do agendamento conjunto, quando possível.

Não exigência de documentos do acompanhante: A exigência é necessária para a segurança do pacientes.

Solicitação de pessoal: A admissão de funcionários para a Maternidade, se faz através de concurso e seleção publica.

Melhoria na estrutura física: A maternidade por ser centenária, possui algumas limitações e dificuldades para a adequação e criação de novos espaços. Iniciamos a reforma do bloco operatório, no final de 2017.

M^a Jacinta Pereira Veloso

Ouvidora/SIAPE1255967

Ouvidora Maternidade Climério de Oliveira
UFBA/EBSERH