

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA HC-UFMG/EBSERH

2018



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA HC-UFMG/EBSERH 2018



® 2014, Ebserh. Todos os direitos reservados Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares – Ebserh www.ebserh.gov.br

Material produzido pela Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão do HC-UFMG/Ebserh. Sua reprodução parcial ou total é permitida, desde que não seja para fins comerciais e com a indicação da fonte.



HC-UFMG/EBSERH

Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares – Ministério da Educação

Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Minas Gerais Av. Professor Alfredo Balena, 110 – Santa Efigênia CEP: 30.130-100 | Belo Horizonte – Minas Gerais Telefone: (31) 3409.9300 | Site: www.ebserh.gov.br/ufmg

RICARDO VÉLEZ RODRÍGUEZ

Ministro de Estado da Educação

OSWALDO DE JESUS FERREIRA

Presidente - Ebserh

SAVANA KAROLINE FARIAS DANTAS

Ouvidor Geral - Ebserh

ANDRÉA MARIA SILVEIRA

Superintendente - HC-UFMG/Ebserh

ALEXANDRE RODRIGUES FERREIRA

Gerente de Atenção à Saúde - HC-UFMG/Ebserh

ALEXANDRE RODRIGUES FERREIRA

Gerente de Ensino e Pesquisa - HC-UFMG/Ebserh

ELIZETE MARIA DA SILVA NEME

Gerente Administrativo - HC-UFMG/Ebserh

PATRÍCIA CAMPOS CHAVES

Ouvidora - HC-UFMG/Ebserh Gestora SIC - HC-UFMG/Ebserh



EXPEDIENTE OUVIDORIA SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

1. OUVIDORIA HC-UFMG/EBSERH

A ouvidoria do HC-UFMG/Ebserh foi criada em 1998, conjuntamente com o Conselho de Saúde, apresentando-se como primeiro mecanismo oficial de escuta do usuário. Neste momento, os conselheiros faziam o papel de ouvidores.

Até 2012, as atividades de Ouvidoria, foram gradativamente sendo assumidas pela atuação da Chefia de Gabinete da Diretoria do Hospital, que no momento da assinatura do seu contrato de gestão junto a Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares — Ebserh, em 2013, passou a responder também pela Ouvidoria desta filial. A partir de 2015, novo formato foi adotado para a Ouvidoria, com redefinição de estrutura e recursos humanos, atuando conforme diretrizes da Ouvidoria Geral — Sede e da Superintendência do HC-UFMG/Ebserh.

A Ouvidoria do Hospital, vinculada ao Superintendente, é um órgão de comunicação com o cidadão em geral, dirigentes, corpo docente e discente, pesquisadores, prestadores de serviços, fornecedores, servidores e empregados, visando ao aperfeiçoamento do modelo administrativo, das ações institucionais e a constante melhoria dos processos internos, em prol dos usuários do Sistema Único de Saúde. Busca sempre aprimorar a prestação de serviços e agilizar a busca da qualidade na identificação de falhas nos processos de trabalho, gerando melhorias no atendimento ao paciente e satisfazendo também aos servidores, prestadores de serviços, voluntários e o público em geral.

Em consonância com a legislação vigente, atende ao art. 37, §3º da Constituição Federal de 1988, que determina ao Poder Executivo a instituição e manutenção de serviços de atendimento às reclamações e sugestões dos cidadãos. É norteada também pela Lei nº 13.460/2017 e pelo Decreto nº 9.094/2017.



2. ESTATÍSTICAS GERAIS

Os dados que serão apresentados foram extraídos do banco de dados do Sistema de Informações Gerenciais – SIG/módulo Ouvidoria no ano de 2018. Foram registrados neste período 1.690 demandas.

| | Ano | 2010 | Totais |
|---------------|-----|-------|--------|
| Classificação | | 2018 | |
| Denúncia | | 134 | 134 |
| Elogio | | 49 | 49 |
| Reclamação | | 772 | 772 |
| Solicitação | | 722 | 722 |
| Sugestão | | 13 | 13 |
| Totais | | 1.690 | 1.690 |

Tabela 1 – Demandas de 2018

De forma geral, as reclamações representam 45% das demandas e as solicitações presentam 43% das demandas registradas na Ouvidoria. Os demais tipos de manifestação integram os 12% restantes, conforme mostra o Gráfico 1.



Gráfico 1 – Percentual de Manifestações por classificação



Se compararmos os resultados dos anos de 2017 e 2018 houve uma queda de registros das manifestações, à exceção dos elogios que apresentaram pequeno aumento. O gráfico abaixo mostra estes dados.



Gráfico 2 – Comparativo de Demandas entre 2017 e 2018 por Classificação

3. RECLAMAÇÕES

3.1 Canal de entrada

Diferentemente das denúncias, que foram registradas preferencialmente pelo site, a maioria das reclamações recebidas na Ouvidoria do hospital foram registradas presencialmente (52%).



Gráfico 3 – Percentual de Canais de Entrada – Reclamação



3.2 Registros por assunto

No ano de 2018 foram recebidas 722 manifestações que expressam a insatisfação dos usuários quanto as ações e serviços prestados pelo HC-UFMG/Ebserh.

Destas 341 manifestações estão relacionadas a oferta assistencial (atrasos na entrega de resultados, efetivação de procedimentos cirúrgicos, efetivação e cancelamentos de exames e cirurgias); 128 à assistência à saúde (atendimento médico, informações e processos assistenciais); 127 sobre funcionamento e organização (Informações administrativas e atendimento ao público) e 116 de natureza trabalhista (conduta profissional e falta de profissionais para consultas e exames); 33 sobre recursos materiais (dispensação de medicamentos e insumos cirúrgicos). As 31 manifestações arquivadas sem resposta são em sua maioria registros realizados em duplicidade pelo site, que são tratadas uma única vez.



Gráfico 4 – Principais Assuntos - Reclamações

3.3 Encaminhamentos

As manifestações são enviadas à chefia das Unidades para que estas possam solicitar e monitorar as respostas de cada área.

4. SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO

Foram registradas 722 solicitações no sistema. As solicitações recebidas no âmbito do hospital compreendem manifestações que solicitam dados, informações, e esclarecimentos



de matérias relativas à assistência prestada, formas de acesso e ao funcionamento da organização. Os assuntos abordados nestas demandas foram: Informações assistenciais e administrativas, agendamento de consultas, procedimentos cirúrgicos, reagendamentos e antecipação de consultas e exames, insumos cirúrgicos.

4.1 Canal de entrada

Como principal canal de entrada das solicitações de informação tem-se o e-mail da Ouvidoria correspondendo à 56 % das solicitações, e 24% presencial. Os 20 % restante estão distribuídos entre e-SIC, site, telefone e sítio da Ebserh – e-Ouv.

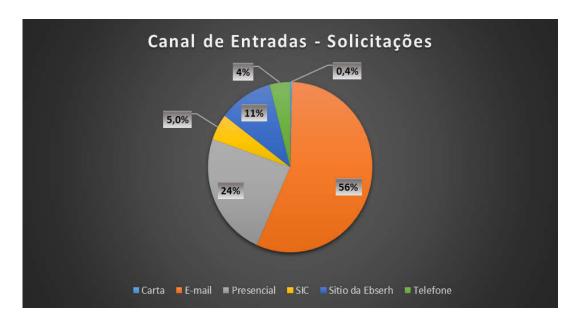


Gráfico 5 – Canal de Entradas - Solicitações

4.2 Demandas do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão - E-SIC/CGU

O Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe seus pedidos de acesso à informação referente a qualquer ato do poder público. Ao registrar o pedido é possível que o cidadão acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada para órgãos e entidades do Executivo Federal. O cidadão pode ainda entrar com recursos e apresentar reclamações.



Foram registrados em 2018, trinta e cinco 44 pedidos de informação (Gráfico 6). Todos foram respondidos com um tempo médio de 16,6 dias.

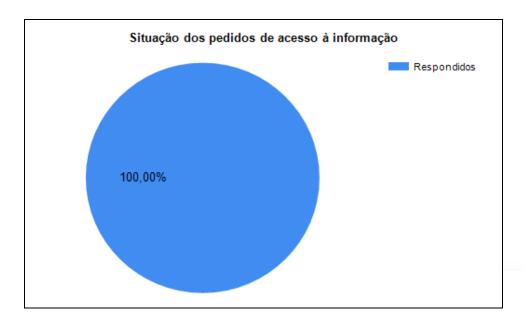


Gráfico 6 – Situação dos Pedidos de Acesso de 2018

Recebemos neste ano, em média, aproximadamente três (3,67) pedidos de informação por mês. Os principais assuntos demandados seguem na tabela 2 abaixo.

| Temas das solicitações (Top 10) | | | | |
|-----------------------------------|------------|--------------|--|--|
| Categoria e assunto | Quantidade | % de Pedidos | | |
| Saúde - Recursos humanos em saúde | 16 | 36,36% | | |
| Saúde - Orçamento de saúde | 10 | 22,73% | | |
| Saúde - Sistema de saúde | 5 | 11,36% | | |
| Saúde - Farmácia | 3 | 6,82% | | |
| Saúde - Saúde da criança | 2 | 4,55% | | |



| Saúde - Ciência e tecnologia em saúde | 1 | 2,27% |
|---|---|-------|
| Saúde - Arquitetura e engenharia em saúde | 1 | 2,27% |
| Saúde - Ambiente e saúde | 1 | 2,27% |
| Saúde - Legislação de saúde | 1 | 2,27% |
| Saúde - Sistema de informação em saúde | 1 | 2,27% |

Tabela 2 – Principais assuntos – E-sic – 2018

4.3 Distribuição Mensal

Na distribuição mensal das solicitações de informação foi observada uma média de 60 solicitações por mês no ano de 2018.

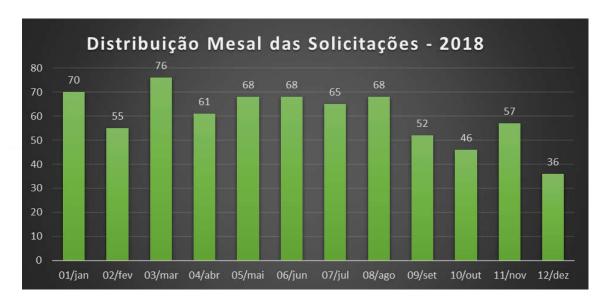


Gráfico 7 – Distribuição Mensal de Solicitações



4.4 Encaminhamentos

Grande parte destas solicitações foram respondidas direto pela Ouvidoria, pois são processos já estabelecidos para os quais utilizamos as respostas-padrão, sem necessidade de encaminhamentos as áreas para obtermos a resposta. Abaixo apresentaremos as principais unidades demandadas pela Ouvidoria em 2018 para atender as solicitações recebidas.



Gráfico 8 - Principais unidades demandas em 2018

5. DENÚNCIAS

Foram registradas 134 denúncias neste período.

5.1 Canal de Entrada

As denúncias representam 8% (134 manifestações) dos registros na Ouvidoria em 2018. A maior parte, registradas por meio do formulário eletrônico, disponível no sítio do HC-UFMG/Ebserh. As denúncias que foram recebidas via outros canais, foram registradas pela própria Ouvidoria no sistema.





Gráfico 9 - Canal de Entrada de Denúncias 2018

Ao avaliarmos as 134 manifestações cadastradas como denúncias verificamos que 42 demandas que foram arquivadas com sem resposta por duplicidade. Entre as 104 restantes foi verificado que 20 delas foram analisadas e classificadas como denúncias. As 84 demandas restantes deveriam ter sido reclassificadas entre reclamação e solicitação.

Esta diferença no registro das manifestações foi causada pela não reclassificação das demandas em parte do ano. Ação que atualmente está corrigida no sistema e no processo de trabalho da Ouvidoria, mas até não estava sendo utilizada.

5.2 Registro por Assunto

A tipificação geral das demandas apresentadas como denúncias apresenta maior concentração nos assuntos de natureza trabalhista (Acumulo de cargos, conduta profissional, escala e carga horária de trabalho). Seguidos, não muito de perto pelos assuntos relacionados à Assistência à Saúde. O gráfico abaixo mostra a distribuição quantitativa dos assuntos.





Gráfico10 - Principais Assuntos - Denúncias

5.4 Tratativas e previsões

Entre as demandas apresentadas como denúncias foi verificado que 20 delas foram analisadas, classificadas como denúncias e encaminhadas para abertura de Investigação Preliminar, sendo 14 já concluídas e 6 ainda em andamento.

Com a implantação do e-Ouv o a mudança nos processos de encaminhamento das denúncias com base na Norma Disciplinar, espera-se melhorias no monitoramento das denúncias e os dados relacionados a elas

6. ELOGIOS E SUGESTÕES

Foram registrados neste período manifestações, sendo 49 elogios e 13 sugestões como demostrado nos gráficos abaixo. Uma sugestão foram arquivadas sem resposta, pois uma foi classificada em duplicidade.

Os elogios foram em sua maioria, direcionados para a receptividade e atendimento ao público, atendimento de internação (geralmente direcionado às equipes).





Gráfico 11 – Elogios por Tipificação – 2018

As sugestões foram relacionadas à administração e organização, direito a acompanhante e sinalização.

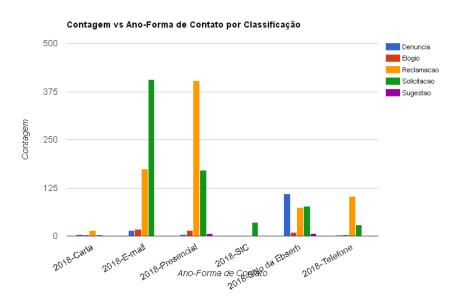


Gráfico 12 – Sugestões por Tipificação – 2018



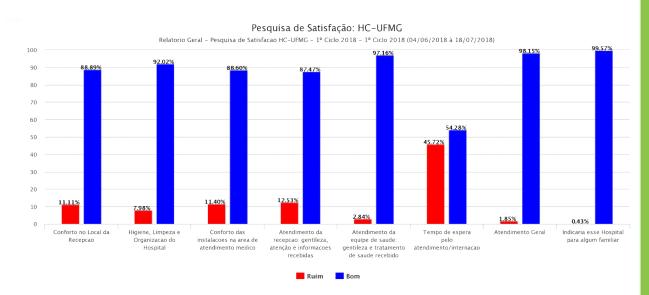
6.1 Canal de Entrada

Os principais canais de comunicação com a Ouvidoria utilizados para registro de elogios são presencial, e-mail ou sítio da Ebserh.



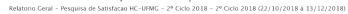
7 – PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

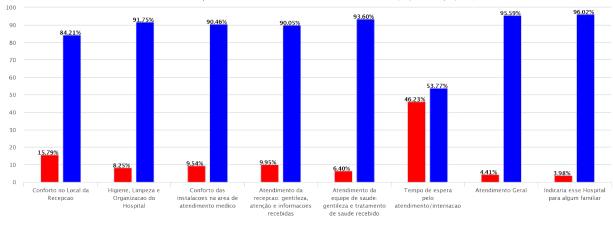
Seguem os resultados dos dois ciclos de Pesquisa de Satisfação do Usuário realizados em Junho e Outubro de 2018.





Pesquisa de Satisfação: HC-UFMG





Bom

Ruim