EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES

HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO

OUVIDORIA

RELATÓRIO ANUAL
2018

Petrolina, março de 2019

HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO

Superintendente

Ronald Juenyr Mendes

Gerente Administrativo

Roberto Rivellino Almeida de Miranda

Gerente de Atenção à Saúde

Luiz Otavio Nogueira da Silva

Gerente e Ensino e Pesquisa

Ricardo Santana de Lima

Ouvidora

Larissa Santos Walfredo

Secretária

Cícera Nunes Feitosa

PROPÓSITO

Ensinar para transformar o cuidar.

VISÃO

Ser referência no ensino, na pesquisa, na extensão e inovação no campo da saúde, na assistência pública humanizada e de qualidade em média e alta complexidade, e na gestão hospitalar e contribuindo para o desenvolvimento de políticas públicas de saúde.

VALORES

1. A ética é inegociável;

2. Transparência nas ações e relações institucionais;

3. Humanizar para transformar o cuidado;

4. Ser sustentável para cuidar sempre;

5. Valorizar todas as pessoas;

6. Trabalhar em Rede para somar forças e alcançar a excelência;

7. Inovar para fazer mais e melhor transformando a sociedade.

POLÍTICA DA QUALIDADE

Prestar serviços de qualidade em atenção à saúde, ensino, pesquisa e extensão, garantir satisfação dos usuários e profissionais, tendo como base o princípio da melhoria contínua.

NEGÓCIO

Assistência à saúde no âmbito do SUS, com ênfase na prestação de serviços de urgência e emergência, formação de recursos humanos e produção de conhecimento na área da saúde.

1. A OUVIDORIA DO HU-UNIVASF

Criada dentro da Política de Humanização do Ministério da Saúde, a Ouvidoria do Hospital de Ensino da Universidade Federal do Vale do São Francisco (HU-Univasf), filiado à Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh), atende ao artigo 37 da Constituição Federal, parágrafo 3º, que determina o poder executivo a instituir e manter serviços de atendimento às reclamações e sugestões dos cidadãos, à Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, e ao Decreto n° 9.492/2018, que a regulamenta.

A Ouvidoria do HU-Univasf é um canal de comunicação direto entre o cidadão e a instituição, um espaço de participação social que permite a cooperação ativa dos cidadãos no controle da qualidade dos serviços públicos.

A unidade é membro da Rede Nacional de Ouvidorias dos Hospitais Universitários Federais (RNOHUF), na qual estão inseridos todos os Hospitais Universitários Federais sob gestão administrativa da Ebserh. Suas atribuições fundamentais são receber, analisar, classificar, registrar e encaminhar as manifestações dos usuários (reclamações, denúncias, sugestões, solicitações e elogios), identificando, a partir de cada manifestação, a relevância de um eventual problema de gestão, de modo a contribuir para a solução, por meio de sugestões e informações pertinentes.

Dessa forma, os objetivos da Ouvidoria do HU-Univasf compreendem incentivar o controle social para o exercício da cidadania, atuar como instrumento para aprimoramento da qualidade de serviços prestados e garantir ao cidadão o direito à informação.

Por fim, vale ressaltar que a Ouvidoria 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.

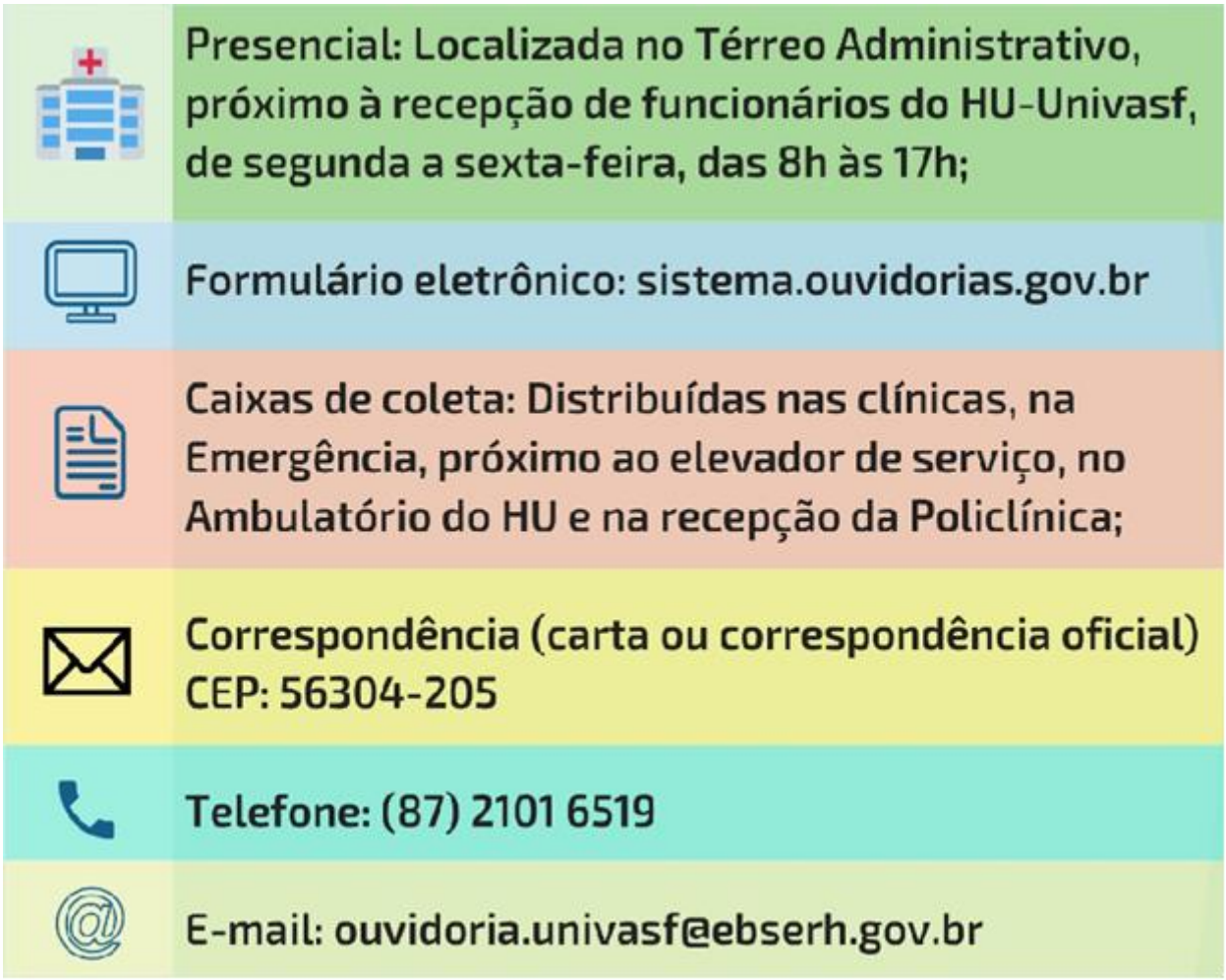
1.1 Competências da Ouvidoria do HU-Univasf

I.-Promover a participação do usuário na administração pública;
II.-propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
III.-receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações do usuário perante o setor competente;
IV.-responder por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;
V.-acompanhar a prestação dos serviços, visando garantir a sua efetividade;
VI.-promover, em casos de conflitos, mediação entre as partes envolvidas, sem, contudo, qualquer poder de arbitragem, ficando essa responsabilidade a cargo da superintendência, quando for o caso;
VII.-propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações na Lei nº 13.460/2017;

VIII.-auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos na Lei nº 13.460/2017.

1.2 Canais de Acesso à Ouvidoria

Atualmente, a Ouvidoria do HU-Univasf disponibiliza os seguintes canais de recebimento das manifestações:



As manifestações recebidas por e-mail, telefone, caixas de coleta, presencialmente ou por correspondências são cadastradas no Sistema de Ouvidorias do Executivo Federal (e-Ouv), por intermédio da Ouvidoria. Já as manifestações recebidas via formulário disponibilizado no site do hospital são cadastradas diretamente no e-Ouv. Após o cadastramento, é gerado um número de protocolo que possibilita ao cidadão acompanhar o andamento da sua manifestação.

1.3 Prazo de resposta para as manifestações

A Ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário imediatamente quando a dispuser, ou no prazo de (30) trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período, conforme a Lei nº 13.460/2017 que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

1.4 Tipos de Manifestações

As manifestações são classificadas como:

Fonte: Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União

I - Denúncia - ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
II - Reclamação - demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;
III - Solicitação de providências - pedido para adoção de providências.
IV - Sugestão - apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados;
V - Elogio - demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;
VI – Simplifique - por meio do Simplifique, o cidadão pode sugerir mudanças que ampliem a qualidade e facilitem o acesso à prestação dos serviços públicos.

Quando não contiverem a identificação do usuário, as informações não configurarão manifestações nos termos do Decreto n° 9.492/2018. Neste caso, serão consideradas "Comunicações" e não obrigarão resposta conclusiva. As comunicações de irregularidade, ainda que de origem anônima, serão enviadas à área competente para a sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

2. PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES

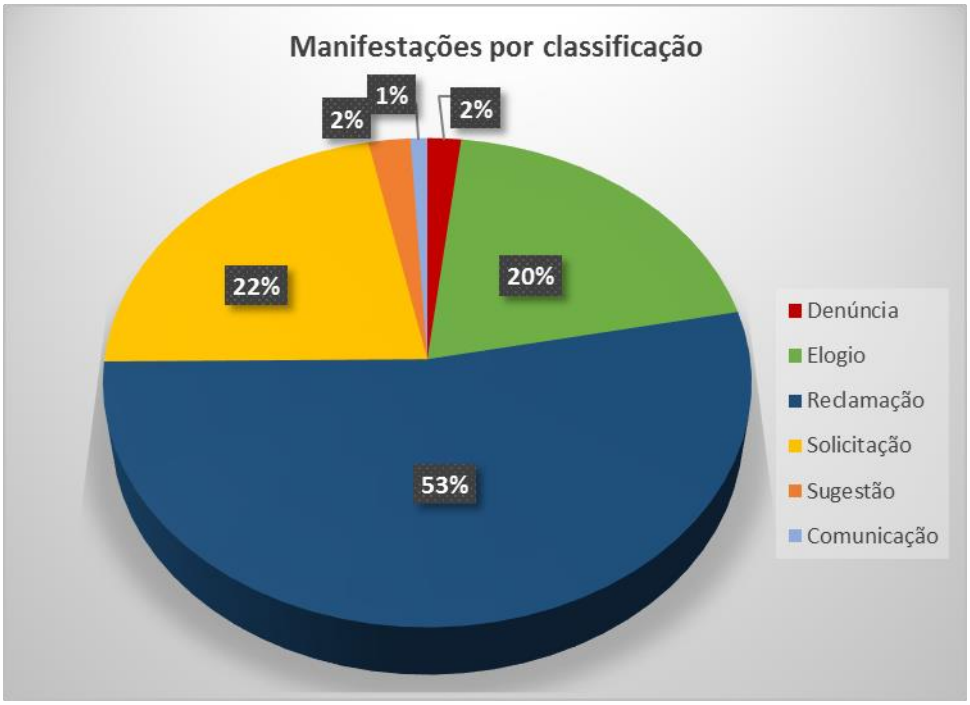
A Ouvidoria do HU-Univasf registrou durante o ano de 2018 oitocentos e setenta e uma (871) manifestações por meio do Sistema de Informações Gerenciais (SIG) e por meio do

Sistema eletrônico de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV), sistema que substituiu o SIG desde o dia 08 de outubro de 2018. Das manifestações recebidas, foram registradas quatrocentos e sessenta e duas (462) Reclamações, cento e noventa e uma (191) Solicitações, dezesseis (16) Denúncias, cento e setenta e quatro (174) Elogios, vinte (20) sugestões e oito (8) comunicações.

Entretanto, faz-se necessário pontuar que os dados citados acima não contemplam os atendimentos que tiveram suas manifestações resolvidas imediatamente. Como exemplos, podem ser citados os casos de pacientes/acompanhantes que buscam orientações sobre política de acompanhante, rotinas do hospital, entre outros assuntos. Nesses casos, a Ouvidoria prestou toda a orientação e acompanhamento necessário à prestação do serviço desejado. Dessa forma, através do intermédio da Ouvidoria, os usuários foram direcionados ao setor competente para receberem o atendimento necessário.

2.1 Manifestações por classificação

Gráfico 1 – Percentual de manifestações por classificação



Fonte: SIG/Ouvidoria e-OUV

2.2 Quantitativo de manifestações por mês.

Os meses de janeiro e agosto obtiveram o maior número de manifestações registradas.

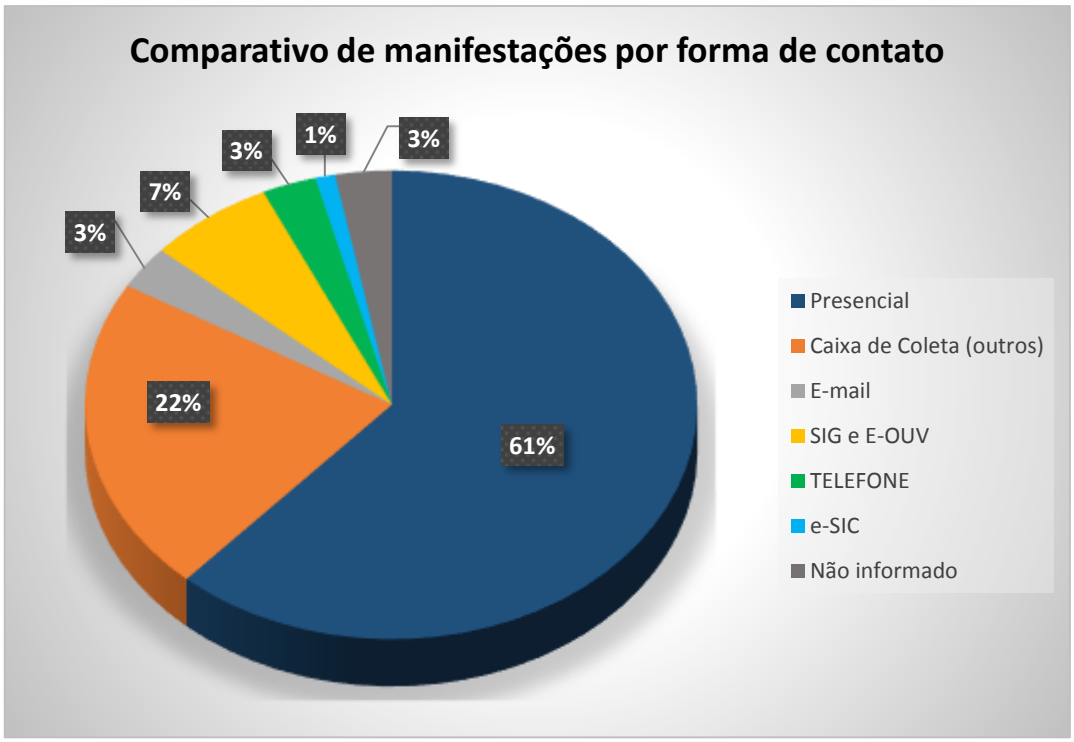
Tabela – 1: Quantitativo de manifestações por mês.

Classificação	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Denúncia	2	0	5	2	0	2	4	0	0	0	1	0	16
Elogio	14	17	19	16	18	11	17	11	15	19	8	9	174
Reclamação	47	32	37	43	22	37	33	55	35	46	49	26	462
Solicitação	25	17	15	12	10	21	15	23	22	11	14	6	191
Sugestão	3	2	1	0	0	3	4	0	1	0	2	4	20
Comunicação	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	4	8
Total	**91**	**68**	**77**	**73**	**50**	**74**	**73**	**89**	**73**	**78**	**76**	**49**	**871**

2.3 Formas de contato

O gráfico-2 demonstra o percentual das manifestações registradas pelos usuários distribuídos por canal de entrada. Do total das manifestações recepcionadas, 61% foram realizadas de forma presencial, 22% via caixa de coleta, 3% via e-mail, 7% via sítio eletrônico SIG/Ouvidoria e E-OUV, 3% via telefone, 1% via e-SIC e 3% não informado.

Gráfico 2 – Quantitativo de manifestações por forma de contato



Fonte: SIG/Ouvidoria e-OUV

3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações recepcionadas pelo setor de Ouvidoria do HU-Univasf foram encaminhadas às diversas áreas do HU-Univasf, para conhecimento e adoção das providências cabíveis, e devolvidas a este setor para análise e envio das respostas aos cidadãos.

Vale ressaltar o envolvimento dos gestores em dar de forma célere às respostas para as manifestações apresentadas pelos usuários do hospital. Nesse sentido, todas as manifestações registradas foram respondidas dentro do prazo.

Ao longo do ano de 2018, as manifestações formalizadas junto à Ouvidoria foram consolidadas pelos assuntos mais recorrentes para cada tipo de manifestação e encaminhadas à gestão para subsidiar nas tomadas de decisão.

3.1 Reclamações

Durante o ano de 2018, usuários e colaboradores do HU-Univasf buscaram a Ouvidoria para relatar a sua insatisfação em relação aos serviços e ações do hospital.

A Tabela 2, mostra a consolidação das 462 manifestações cadastradas como reclamações por assuntos. Entre as reclamações mais recorrentes estão: demora, suspensão e falta de previsão para realização de procedimentos cirúrgicos (160 registros); conduta de profissionais, sendo profissionais contra profissionais e usuários contra profissionais (69 registros); desaparecimento de pertences (31 registros).

Diante dos registros relacionados à demora, suspensão e falta de previsão para realização de procedimentos cirúrgicos, a gestão do HU tem buscado apoio constante dos órgãos competentes e vem firmando acordos com municípios da Rede Interestadual de Saúde do Médio São Francisco (Rede PEBA), a fim de diminuir o déficit do quadro de pessoal da unidade. Como resultante desse esforço, acordos de cooperação técnica têm sido estabelecidos, através dos quais, os municípios disponibilizam profissionais da área da saúde para trabalhar no hospital; em contrapartida, o HU-Univasf oferta exames de imagens destinados a atender às demandas municipais.

Os acordos de cooperação técnica funcionam como estratégia para contornar as deficiências conjunturais da Rede PEBA e déficit de funcionários do HU-Univasf objetivando o incremento de profissionais lotados no HU, pretendendo, assim, aumento na produtividade cirúrgica. Essas estratégias visam a redução do tempo de permanência dos usuários no hospital e melhoria dos serviços prestados.

Ao longo do ano de 2018, para minorar as demandas relacionadas à demora, suspensão e falta de previsão para realização de procedimentos cirúrgicos também foram traçadas as seguintes ações:

- Criação de novos turnos cirúrgicos que culminaram em recordes históricos de realização de cirurgias ortopédicas em maio de 2018.
- Implantação da nova proposta da metodologia do Kanban (entendida como uma ferramenta de qualificação do gerenciamento do cuidado, por sítios assistenciais). A nova metodologia identifica as pendências que mantém o paciente internado, sinalizando o paciente como prioridade, com a intenção de monitoramento conjunto, multiprofissional, no

sentido de desospitalizar o mais rápido possível o paciente, com vistas a reduzir o tempo de espera.

Uma das estratégias já planejadas para 2019 é a melhoria e institucionalização de fluxos assistenciais. Além disso, será dada continuidade à contratualização de acordos de cooperação técnica com municípios em busca de aumento de mão de obra especializada.

O segundo tema mais demandando consistiu em manifestações sobre supostas condutas inadequadas de profissionais. Com a perspectiva de minimizar tais conflitos, o tema supracitado foi abordado nas reuniões dos Colegiados de Enfermagem e Gerência de Atenção à Saúde (GAS), a fim de sensibilizar os gestores quanto à necessidade de adoção de medidas estratégicas para prevenir e combater esse tipo de situação por meio de medidas educativas e atuando em consonância com o previsto na Norma Operacional de Controle Disciplinar da Ebserh e Regulamento de Pessoal.

Como medida educativa, após apresentação dos dados registrados na Ouvidoria, a Divisão de Gestão de Pessoas está ministrando um minicurso com as seguintes temáticas: Habilidades Sociais e Inteligência Emocional.

Ainda durante o ano de 2018, a Divisão de Gestão de Pessoas, em parceria com diversos setores do hospital, realizou capacitações voltadas para a melhoria da qualidade no atendimento ao público, bem como a promoção do bem-estar dos empregados, tais como: “Excelência na Qualidade do Atendimento Hospitalar”; “Comunicação como fator de qualidade no atendimento ao público”; “Gestão Hospitalar e Humanização”; “Curso de habilidades sociais” e “Curso - Em um relacionamento sério com meu paciente”.

O terceiro assunto mais recorrente foi “desaparecimento de pertences”. Diante dos inúmeros registros, destacam-se extravios/subtrações de bens e pertences guardados nos armários banheiro feminino de funcionários. Em atenção a essas manifestações de insatisfação, a Unidade de Hotelaria, junto ao Setor de Logística e o Setor de Infraestrutura, adotaram medidas como: instalação de câmeras na entrada dos banheiros e em locais estratégicos dentro do hospital e orientação ao serviço de vigilância que intensifique as rondas no local. Para além dessas ações, os armários foram realocados para o corredor de entrada de funcionários, local que dispõe de câmeras de monitoramento inibindo e prevenindo que as ações de arrombamentos aos armários voltem a acontecer. Para o ano de 2019, está sendo realizado novo processo de compra de armários guarda-volumes, mais resistentes e com maior segurança.

Tabela 2 – Consolidação das reclamações registradas no ano de 2018

Tema da reclamação	Detalhamento dos Registros	Quantidade	Percentual
Procedimento Cirúrgico	Suspensão, demora na realização, suposto descumprimento de fila de espera, falta de previsão de cirurgia tanto de pacientes internados, quanto para os que aguardam na lista de espera do ambulatório.	160	34,6%
Conduta Profissional	Conduta inadequada de funcionários, estagiários, preceptores, residentes e prestadores de serviços terceirizados	69	14,9%
Desaparecimento de Pertences	Desaparecimento de objetos/bens.	31	6,7%
Efetivação de Consultas Ambulatoriais	Dificuldade no agendamento por telefone, falta de vagas, demora na marcação.	29	6,3%
Demora no Atendimento	Reclamação por demora no atendimento/acolhimento médico, de enfermagem e de Serviço Social.	25	5,4%

Processos Assistenciais/ Cuidados Assistenciais	Falta de assistência, demora na prescrição de medicamentos e administração, falta de informações sobre tratamento de saúde, demora na realização de banho, divergência de informações.	24	5,2%
Conduta de acompanhante, visitante e paciente	Conduta inadequada de usuários.	20	4,3%
Informações Assistenciais	Falta de informações por parte das equipes médicas na Sala de Emergência.	16	3,5%
Serviços de Hotelaria	Falta de lençóis, suporte de álcool em gel. Presença de insetos em setor, falta de limpeza, higienização. Fardamento desgastado. Queixa sobre a política de acompanhante. Reclamação por colchões e poltronas desgastadas.	12	2,6%
Efetivação de Exames	Reclamação por demora na realização, ocorrência de cancelamento e reclamação por falta de previsão.	11	2,4%
Remanejamento/rodízio de profissionais	Reclamação contra proposta de remanejamento/rodízio de profissionais de enfermagem.	9	1,9%
Parecer Médico	Parecer Ortopédico, Neurocirurgia, Vascular e Cirurgia Plástica.	6	1,3%
Conduta de Trabalho	Reclamação por falta de otimização de tempo durante processo de encaminhamento de pacientes do bloco para as clínicas, por demora realização do banho de pacientes e por demora atendimento.	6	1,3%
Retirada de rodos dos banheiros	Reclamação por retirada dos rodos dos banheiros das enfermarias, impossibilitando que os banheiros sejam enxugados pelos acompanhantes, aumentando a possibilidade de queda.	5	1,1%
Serviços de Infraestrutura	Demora no conserto de elevador, bebedouro, pouca quantidade de banheiros, manutenção de banheiro.	5	1,1%
Ausência de Médicos	Ausência de visita médica aos leitos.	4	0,9%
Serviços de Refrigeração	Condicionador de ar quebrado.	3	0,6%
Outros	Reclamações contra fluxos e normas do hospital em geral.	3	0,6%
Excesso de ruído	Barulho na Sala de Observação da Urgência e Emergência.	3	0,6%
Indisponibilidade de Leito	Falta de vagas de UTI e enfermarias.	2	0,4%
Processos Administrativos	Reclamação por recebimento de notificação.	2	0,4%
Quadro de Pessoal	Reclamação por pouca quantidade de maqueiros na policlínica.	2	0,4%
Confirmação de dados dos pacientes	Solicitação de informação se o hospital entra em contato por telefone com os pacientes para confirmar dados pessoais e informações prestadas durante o atendimento.	1	0,2%
Alta Médica	Recusa de alta médica.	1	0,2%
Contrato de Trabalho	Reclamação por cobrança de multa após quebra de contrato de trabalho.	1	0,2%
Controle de distribuição das dietas	Reclamação por método de controle de distribuição das dietas ofertadas aos pacientes.	1	0,2%
Cupom Fiscal - Lanchonete	Reclamação por demora na disponibilização de cupom fiscal na lanchonete.	1	0,2%
Demora no Internamento	Reclamação por demora no internamento.	1	0,2%
Fluxo de atendimento ao acidente de trabalho	Reclamação por demora no atendimento de profissionais que sofrem acidentes de trabalho.	1	0,2%
Insalubridade	Pagamento de insalubridade.	1	0,2%
Laudo Médico	Recusa na entrega de laudo médico.	1	0,2%

Movimentação Interna	Reclamação por demora de mudança de funcionária do setor.	1	0,2%
Pagamento de Nota Fiscal	Reclamação por demora no pagamento de nota fiscal.	1	0,2%
Ponto Eletrônico	Reclamação por demora na manutenção do aparelho de ponto eletrônico.	1	0,2%
Prontuário	Reclamação por erro no preenchimento de informações no prontuário.	1	0,2%
Retenção e fluxo de devolução de macas	Reclamação por retenção de maca e falta de fluxo de devolução.	1	0,2%
Transporte de Paciente	Reclamação por direcionamento errôneo de paciente para ambulância social, ao invés de para ambulância avançada, conforme solicitado na regulação.	1	0,2%
Total		462	100,0 %

3.2 Solicitações

Ao longo do ano de 2018, os usuários e colaboradores do HU-Univasf registraram diversas solicitações de informações e esclarecimentos sobre os serviços ofertados pelo hospital.

A Tabela 3 traz a consolidação dos assuntos tratados nas 191 (cento e noventa e uma) manifestações classificadas como Solicitações. Dentre as Solicitações, os temas que mais ocorreram foram: solicitação de informação sobre suspensão e previsão para realização de procedimentos cirúrgicos (31 registros); solicitação de transferência de paciente para enfermaria e UTI (25 registros); solicitação de agendamento de consultas, de informações sobre data de abertura das agendas e antecipação de consulta (18 registros).

Com o aumento do quadro de pessoal após acordos de cooperação técnica com os municípios, estima-se que será possível aumentar a produção cirúrgica e vagas de retornos para consultas ambulatoriais, atendendo ao primeiro e ao terceiro assunto mais demandando das manifestações classificadas como Solicitações.

O segundo assunto mais registrado nas manifestações classificadas como Solicitações, refere-se à solicitação de transferência de paciente para enfermaria e UTI. Sobre este item, vale ressaltar que HU-Univasf é a única unidade de atendimento em média e alta complexidade de traumato-ortopedia, cirurgia bucomaxilofacial, cirurgia geral para trauma, cirurgia vascular e neurocirurgia da região e vem assumindo o protagonismo na rede pública interestadual de saúde PEBA (Pernambuco e Bahia). Atualmente, o HU opera com 130 (centro e trinta) leitos e atende a uma população de mais de 2 milhões de pessoas, divididas entre os 53 municípios que integram a rede PEBA, enfrentado assim grandes desafios relacionados à extrapolação da capacidade de atendimento da unidade.

Para amenizar os problemas causados por altas taxas de ocupação (com médias de 150%) que geram indisponibilidade de leitos, o HU-Univasf tem adotado medidas firmes. Internamente, investimentos em equipamentos de alta tecnologia e performance, reformas estruturais e mutirões de atendimento têm sido realizados com a perspectiva de dar maior celeridade aos atendimentos prestados.

Para enfrentar as limitações existentes nas unidades básicas e de urgência dos municípios que compõem a rede PEBA, HU-Univasf tem agido externamente através de reuniões, envio de relatórios e comunicados com insistentes cobranças às autoridades competentes. Nos documentos, são esclarecidas as atuais dificuldades enfrentadas pela extrapolação da capacidade de atendimento hospitalar do HU que vem sofrendo sobrecarga relacionada à irresolutividade da rede PEBA. Assim, o HU-Univasf se coloca ao lado da população do vale em defesa de uma saúde pública efetiva e de qualidade.

Essas iniciativas refletem o empenho da governança e de todos os profissionais para garantir o melhor atendimento possível à população do Vale do São Francisco.

Tabela 3 – Consolidação das solicitações registradas no ano de 2018

Assuntos	Detalhamento dos Registros	Quantidade	Percentual
Procedimentos cirúrgicos	Informações sobre realização de cirurgia, previsão e motivo de cancelamento.	31	16%
Disponibilidade de leito	Solicitação de transferência de paciente para enfermaria e UTI.	25	13%
Efetivação de Consultas	Solicitação de agendamento, de informações sobre data de abertura das agendas e antecipação de consulta.	18	9%
Convocação	Solicitação de informações sobre convocação em Concurso Público.	17	9%
Informações Assistenciais	Solicitação de informações sobre quadro de pacientes pelo médico.	15	8%
Efetivação de Exames	Solicitação de agilidade e previsão para realização de exames.	7	4%
Parecer Médico	Solicitação de agilidade no atendimento das especialidades: Clínica Médica, Cirurgia Plástica e Neurocirurgia.	6	3%
Atendimento	Solicitação de maior agilidade no atendimento médico, de enfermagem e Serviço Social.	6	3%
Licitações/Contratos	Solicitação de informações sobre contrato, empenho, pregão, contato de setor de licitação e sobre chamada pública.	5	3%
Processos Assistenciais	Solicitação de ajuda na realização de banho, de informações assistenciais e de esclarecimentos sobre condutas.	5	3%
Serviços de Manutenção	Solicitação de conserto de elevador.	4	2%
Desaparecimento de pertences	Solicitação de disponibilização das imagens das câmeras de monitoramento.	3	2%
Informações Contábeis	Solicitação de preenchimento de questionário referente às características qualitativas de informação contábil no setor público.	3	2%
Pagamento de Horas Extras	Solicitação de informação sobre pagamento de horas extras.	3	2%
Regulação	Solicitação de informações a respeito do processo de regulação.	3	2%
Serviços de Hotelaria	Solicitação de melhorias no processo de higienização e limpeza dos banheiros e solicitação de liberação de saída de acompanhantes.	3	2%
Balanço Patrimonial	Solicitação de demonstrativo do Balanço Patrimonial referente ao período 2016-2017.	2	1%
Conduta de Acompanhante	Solicitação de adoção de providências com relação a conduta inadequada de acompanhante e solicitação de que sejam dadas orientações aos acompanhantes relacionadas a assepsia e dispensa de materiais usados durante higienização de pacientes.	2	1%

Disponibilização de café da manhã para acompanhantes	Solicitação de fornecimento de café da manhã para acompanhantes.	2	1%
Material Cirúrgico	Solicitação de aquisição de material para realização de cirurgia.	2	1%
Processos Administrativos	Solicitação de informação sobre o direito ao descanso especial para empregada nutriz e sobre solicitação de informação sobre Adicional de Titulação.	2	1%
Quadro de Pessoal	Solicitação de quantitativo de profissionais lotados no HU e solicitação de contratação de ortopedistas.	2	1%
Ressarcimento de Danos	Solicitação de ressarcimento dos danos causados após fechamento da cancela de acesso para veículos em capô de carro.	2	1%
Serviços de Refrigeração	Conserto de condicionador de ar.	2	1%
Atestado Médico	Solicitação de disponibilização de atestado médico .	1	1%
Certificado	Solicitação de disponibilização de certificado de curso.	1	1%
Comprovante de espera de cirurgia	Solicitação de comprovante de espera em lista de cirurgias eletivas via ambulatório.	1	1%
Contato telefônico - ambulatório	Solicitação de informação sobre o número de contato para agendamento de consulta.	1	1%
Declaração de Comparecimento	Solicitação de declaração de comparecimento de marcação de consulta.	1	1%
Disponibilização de Wi-Fi	Solicitação de disponibilização de Wi-Fi para pacientes e acompanhantes.	1	1%
Informações Administrativas	Solicitação de exposição do horário de funcionamento e dos contatos telefônicos na frente da recepção do ambulatório.	1	1%
Informações sobre gastos nas internações	Solicitação das seguintes informações: valor total de gastos com medicamento em internações SUS no ano de 2017; valor total recebido por meio das AIH (AIH1+AIH5); número de AIHs (AIH1) faturadas em 2017.	1	1%
Informe de Rendimentos	Solicitação de informação de como acessar comprovante de rendimento referente ao ano de 2017 para fins de IRPF.	1	1%
Insalubridade	Solicitação de pagamento de 40% no grau de insalubridade de colaboradores lotados no Bloco Cirúrgico.	1	1%
Laudo Médico	Solicitação de correção de informações de laudo médico.	1	1%
Lista nominal de colaboradores	Solicitação da lista nominal dos Fisioterapeutas convocados, desistentes, transferidos e permutados do HU-Univasf.	1	1%
Mutirão de Tireoide	Solicitação de disponibilização de mais vagas para o mutirão de Tireoide	1	1%
Normas Internas	Solicitação de norma interna de proibição da entrada de pacientes custodiados.	1	1%
Programa de Movimentação de Pessoas	Solicitação de informações sobre preenchimento de vagas no Programa de Movimentação de Pessoas.	1	1%
Prontuário	Solicitação de entrega de prontuário de forma imediata .	1	1%
Redimensionamento	Solicitação de informação sobre redimensionamento de pessoal.	1	1%
Remanejamento/rodízio de profissionais	Solicitação de agendamento de reunião com a superintendência para tratar de assuntos relacionados à proposta de remanejamento/rodízio dos profissionais de enfermagem.	1	1%
Serviço de Nutrição	Solicitação de alteração de dieta.	1	1%

Aplicação de tala gessada	Solicitação de agilidade no processo de aplicação de tala gessada.	1	1%
Transferência Interna de Funcionários	Solicitação de retorno de funcionário para setor anteriormente lotado.	1	1%
Total		**191**	**100%**

3.3 Elogios

Os usuários e colaboradores do HU-Univasf, em 2018, também buscaram a Ouvidoria para expressar seu sentimento de satisfação ou agradecimento por algum serviço prestado pelo hospital de forma eficaz e eficiente. A Tabela 4 mostra a consolidação das 174 (cento e setenta e quatro) manifestações registradas e classificadas como elogios.

Tabela 4- Consolidação dos elogios registrados no ano de 2018

Sub-assunto	Detalhamento dos Registros	Quantidade	Percentual
Elogio	Elogios a funcionários, à instituição, a setores, ao atendimento, aos serviços de higienização, alimentação e manutenção.	174	100%
TOTAL		174	100%

3.4 Sugestão

Visando a melhoria do atendimento, durante o ano, os usuários e colaboradores buscaram a Ouvidoria para deixarem suas sugestões quanto às ações consideradas úteis para melhoria do hospital. A Tabela 5 consolida, agrupando por assunto, as 20 sugestões apresentadas.

As sugestões recebidas foram encaminhadas às áreas responsáveis que se manifestaram acerca da possibilidade de adoção da providência sugerida.

Abaixo, seguem os assuntos mais recorrentes das manifestações classificadas como sugestão e suas respectivas respostas:

- Instalação de televisores nas enfermarias: os televisores foram adquiridos e instalados em todas as enfermarias.
- Disponibilização de Wi-Fi nas enfermarias: por motivo de segurança na área de tecnologia de informação, este tema ainda precisa ser melhor discutido, bem como será necessária a alocação de recursos orçamentários em 2019 para tal finalidade.
- Distribuição de tickets de café da manhã para acompanhantes: encontra-se em elaboração o novo termo de referência para contratação do Serviço Contínuo de Alimentação Hospitalar onde está prevista a inclusão de café da manhã para acompanhantes.

Tabela 5 - Consolidação das sugestões registrados no ano de 2018

Sub assunto	Detalhamento dos Registros	Quantidade	Percentual
Serviços de Hotelaria	Sugestão de instalação de televisores e disponibilização de Wi-Fi nas enfermarias; Sugestão de distribuição de tickets de café da manhã para todos os acompanhantes; Sugestão de autorização de saída para fumantes; Sugestão de maior fiscalização na entrada de pacientes e acompanhantes no hospital com alimentos.	5	25%
Serviços de Infraestrutura	Sugestão de construção de uma capelinha dentro do HU; Sugestão de construção de mais banheiros para uso de acompanhantes e pacientes internados na Sala de Observação da Urgência e Emergência; Sugestão de uso de proteção para diminuição da claridade solar na recepção da Policlínica; Sugestão de aquisição de poltronas para acompanhantes na Sala de Observação da Urgência e Emergência; Sugestão de instalação de porta com sensor na Policlínica.	5	25%
Aquisição de microfones	Sugestão de aquisição de sistema de sim com microfones para chamada de pacientes na Policlínica.	2	10%
Efetivação de Consulta	Sugestão de marcação de consulta de forma presencial e não apenas por telefone.	1	5%
Remanejamento/rodízio de profissionais	Sugestão de realização de treinamentos nas folgas dos empregados a fim de capacitá-los para que estejam aptos para trabalhar em outros setores, quando houver necessidade.	1	5%
Avaliação de prepostos-empresas terceirizadas	Sugestão de aplicação de pesquisa, objetivando a avaliação dos prepostos das empresas terceirizadas.	1	5%
Legenda TV	Sugestão de ativação de legenda na TV da recepção da Policlínica.	1	5%
Aquisição de colchões e espaço para lavar roupa	Sugestão de aquisição de colchões de água e ar e de criação de um espaço para lavar roupa dos usuários	1	5%
Distribuição de fichas	Sugestão de distribuição de fichas para organização de fila de espera no ambulatório do HU.	1	5%
Processo de chamada de pacientes	Sugestão de chamada de lista de pacientes por especialidade e nome.	1	5%
Decoração	Sugestão de que sejam colocados enfeites de Natal na Policlínica para alegrar o ambiente.	1	5%
Total		20	100%

3.5 Denúncia

No decorrer do ano, usuários e colaboradores do HU-Univasf utilizaram o canal da Ouvidoria para apontar algumas possíveis irregularidades e supostas condutas inadequadas de profissionais. Na Tabela 6, é possível ver a consolidação por assunto das dezesseis (16) manifestações classificadas como Denúncias.

No âmbito da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares – Ebserh, em consonância com o previsto no artigo 13 da Norma Operacional de Controle Disciplinar, após análise do conteúdo, as manifestações classificadas como denúncias foram encaminhadas para os gerentes das áreas citadas e superintendência para análise e investigação de fato irregular, e consequente imputação de responsabilidade disciplinar, quando cabível.

Tabela 6 - Consolidação das denúncias registradas no ano de 2018

Sub-assunto	Detalhamento dos Registros	Quantidade	Percentual
Conduta de profissional	Residente, colaboradores Ebserh e de empresa terceirizada	5	31%
Acesso a prontuário	Acesso a prontuário sem permissão - triplicada no sistema	3	19%
Acúmulo de cargo	Suposto acúmulo de cargo	2	13%
Cobrança de serviços	Suposta cobrança de serviços	2	13%
Funções gratificadas	Distribuição de funções gratificadas	1	6%
Impedimento ao acesso de visitante a paciente custodiado	Falta de base legal e normativo interno	1	6%
Remanejamento/rodízio de profissionais		1	6%
Descumprimento de fluxos na realização de atividades de ensino	Realização de atividades de ensino, pesquisa, extensão e inovação no HU e/ou Policlínica sem autorização/anuência da GEP.	1	6%
Total		16	100%

4. Comparativo de manifestações por ano

Tabela 7 - Comparativo de manifestações.

Classificação	2015	2016	2017	2018
Denúncia	8	31	27	16
Elogio	8	40	67	174
Reclamação	362	476	490	462
Solicitação	207	97	177	191
Sugestão	2	2	4	20
Comunicação	0	0	0	8
Total	**587**	**646**	**765**	**871**

5. Pedidos de acesso à informação (e-SIC/CGU)

Em 2018, foram registrados no e-SIC 12 pedidos de acesso à informação, conforme previsto na Lei de Acesso a Informação n° 12.527/2011. Na Tabela 8, é possível ver detalhadamente cada solicitação.

Tabela 8- Detalhamento dos pedidos de acesso à informação registrados e 2018

Resumo da Solicitação	Quantidade
Solicitação de informação se há contrato de transporte aeromédico no HU-Univasf.	1
Planilhas de Custos - locação de mão de obra - contratos vigentes em 2017.	1
Cronograma de convocações subjudice de candidatos do concurso público da Ebserh/HU-Univasf.	1
Quantidade, formação, vínculo empregatício e salário base dos Técnicos de arquivo e Arquivistas da instituição.	1
Informações sobre gastos nas internações.	1
Características qualitativas da informação contábeis no setor público.	1
Aplicação de questionário a contadores atuantes no setor público.	1
Balanço Patrimonial do Complexo Hospitalar – 2017.	1
Aplicação de questionário a contadores atuantes no setor público.	1
Valores orçamentários.	1
Solicitação de informações acerca de contrato de manutenção de autoclaves.	1
Solicitação de informação - Manual de Fiscalização e Gestão de contratos do órgão.	1
TOTAL	12