



# RELATÓRIO DA OUVIDORIA

2017

## **Ouvidoria HU-UFJF/EBSERH**

Endereço: Av. Eugênio do Nascimento, S/N  
Bairro: Dom Bosco  
Cep:36038-330  
Juiz de Fora Minas Gerais

### Contatos

Telefone: (32) 4009-5344

e-mail: [ouvidoria.hu@ufjf.edu.br](mailto:ouvidoria.hu@ufjf.edu.br)

e-mail: [ouvidoria.huufjf@ebserh.gov.br](mailto:ouvidoria.huufjf@ebserh.gov.br)

**MINISTRO DE ESTADO DA EDUCAÇÃO**

José Mendonça Bezerra Filho

**REITOR DA UFJF**

Profº Drº Marcus Vinicius David

**PRESIDENTE DA EBSERH**

Dr. Kleber de Melo Morais

**SUPERINTENDENTE**

Profº Drº Dimas Augusto Carvalho de Araújo

**OUVIDORA**

Rejane Guingo Martins Ribeiro

**EQUIPE DA OUVIDORIA**

Edileuza Rocha Silva Garcia

# SUMÁRIO

<b>1</b>	<b><u>INTRODUÇÃO</u></b>	<b>5</b>
1.1	Competências da Ouvidoria Do HU-UFJF/EBSERH	5
1.2	Canais de Acesso à Ouvidoria do HU-UFJF/EBSERH	6
1.3	Sistema de Informações Gerenciais (SIG)do HU-UFJF/EBSERH	7
<b>2</b>	<b><u>PERFIL DAS DEMANDAS</u></b>	<b>8</b>
2.1	<u>Tipos de Manifestações</u>	8
2.2	<u>Perfil das Demandas</u>	8
2.3	<u>Análises das Demandas</u>	8
2.4	<u>Sistema Eletrônico do Serviço de Informação Ao Cidadão – E-SIC/CGU</u>	12
<b>3</b>	<b><u>PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS - PSU</u></b>	<b>16</b>
3.1	<u>Primeiro Ciclo da PSU</u>	16
3.2	<u>Segundo Ciclo da PSU</u>	17
<b>4</b>	<b><u>PARTICIPAÇÕES DO SERVIÇO DE OUVIDORIA NO ANO DE 2017</u></b>	<b>18</b>
<b>5</b>	<b><u>METAS PARA 2017 E SUGESTÕES</u></b>	<b>20</b>
5.1	<u>Metas</u>	20
5.2	<u>Sugestões observadas dentro das demandas dos pacientes</u>	21
<b>6</b>	<b><u>CONSIDERAÇÕES FINAIS</u></b>	<b>21</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A Ouvidoria foi criada dentro da Política de Humanização do Ministério da Saúde para atender o art. 37 (Constituição Federal), parágrafo 3º que determina ao poder executivo, a instituir e manter serviços de atendimento às reclamações e sugestões dos cidadãos.

Os objetivos da Ouvidoria do HU-UFJF/EBSERH são: funcionar como instrumento de gestão, no qual recebem as manifestações do cidadão; atuar como instrumento de comunicação entre o cidadão e a gestão do hospital; buscar o aperfeiçoamento do modelo administrativo e garantir ao cidadão espaços e mecanismos de participação e controle social.

Com esses objetivos a ouvidoria busca promover mudanças e garantir a melhoria dos serviços, atuando como facilitadora da comunicação entre usuários e a gestão do hospital. Assim, se de um lado, fortalece a gestão flexível, comprometida com a satisfação das necessidades dos usuários; de outro, a Ouvidoria garante a efetivação dos direitos ao estimular a prestação de serviços públicos de qualidade, a fiscalização dos serviços pelos usuários, aprimorando a democracia participativa e legitimando as decisões.

A Ouvidoria do HU-UFJF/EBSERH atua como um instrumento de comunicação entre o público interno e externo com as instâncias administrativas do hospital, garantindo ao cidadão espaços e mecanismos de participação e controle social visando o aperfeiçoamento do modelo administrativo, do atendimento e a satisfação dos usuários. Para tanto, é fundamental que os chefes/gestores possam dispensar um tempo para atender as questões ligadas à ouvidoria, assegurando a Ouvidoria responder ou posicionar-se sobre o encaminhamento feito.

### 1.1 Competências da Ouvidoria Do HU-UFJF/EBSERH

- Receber e encaminhar, quando devidamente apresentadas, as reclamações, sugestões, elogios, solicitações e denúncias que lhe forem dirigidas pelos interessados.
- Acompanhar as providências adotadas pelos setores competentes, mantendo o interessado informado da sua resposta. .
- Propor à superintendência medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento do hospital, assim como a edição, alteração e/ou revogação de atos normativos internos, com vistas à simplificação e ao aperfeiçoamento administrativo;
- Encaminhar relatório mensal das atividades à diretoria, para a devida análise, aprovação e divulgação.

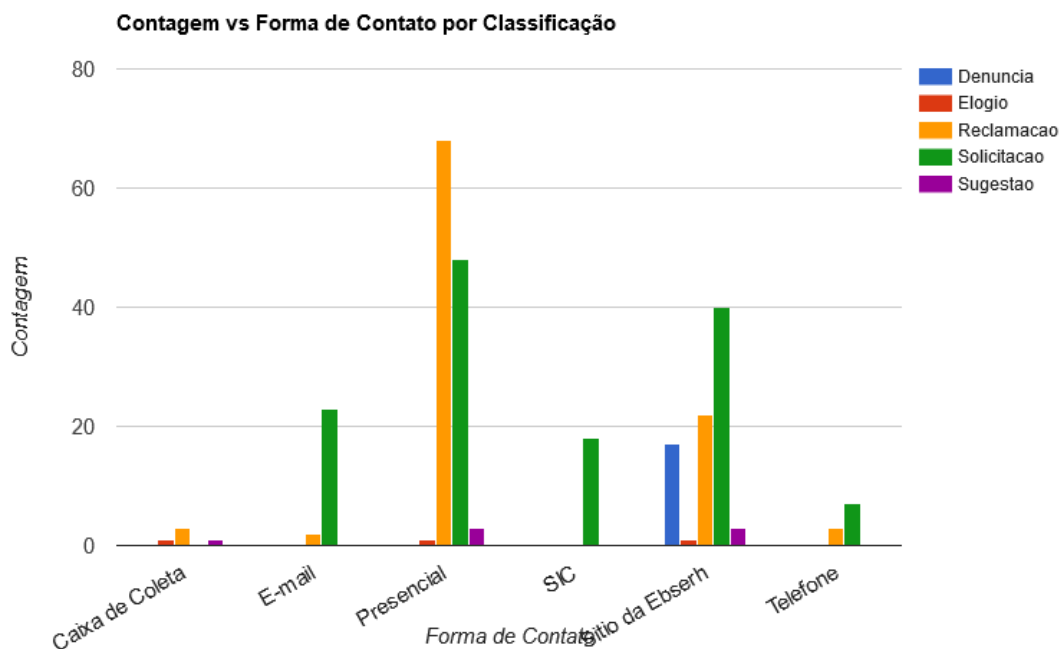
## Canais de Acesso à Ouvidoria do HU-UFJF/EBSERH

Atualmente a Ouvidoria disponibiliza os seguintes canais de recebimento das manifestações dos usuários :

- ✓ Formulário do SIG/Ebserh via web (sítio: [www.huufjf@ebserh.gov.br](http://www.huufjf@ebserh.gov.br));
- ✓ E-mail: ([ouvidoria.hu@uff.edu.br](mailto:ouvidoria.hu@uff.edu.br)); ([ouvidoria.huufjf@ebserh.gov.br](mailto:ouvidoria.huufjf@ebserh.gov.br))
- ✓ Telefone: (32) 4009-5344;
- ✓ Presencial (Endereço: Av. Eugênio do Nascimento, S/N  
✓ Bairro: Dom Bosco);
- ✓ Correspondência (carta ou correspondência oficial);
- ✓ Caixa de sugestões (instaladas nas três unidades do HU: Dom Bosco, Santa Catarina e CAPS).
- ✓ E-SIC Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão

As demandas recebidas por e-mail, telefone, caixa de sugestões, presencialmente ou por correspondências, serão cadastradas no SIG/Ebserh /Módulo/ Ouvidoria (Sistema de Informações Gerenciais). As demandas recebidas via formulário disponibilizado no site do hospital são cadastradas diretamente no SIG. Inicialmente, ao receber a demanda a Ouvidoria faz uma análise preliminar para posterior encaminhamento da questão apresentada, no sentido de orientar, esclarecer e/ou responder os usuários. Importa esclarecer que os relatos feitos por reclamantes não identificados serão analisados caso apresentem subsídios de averiguação, caso contrários serão desconsiderados.

No Gráfico (1) abaixo, dentre os meios utilizados pelos usuários, a forma presencial conta com 63% das demandas geradas.



Fonte: SIG – Ouvidoria

## 1.2 Sistema de Informações Gerenciais (SIG) do HU-UFJF/EBSERH

O SIG é um sistema intuitivo e, embora robusto, possui fácil acessibilidade e facilita a troca de informações e agiliza os processos de recebimento, encaminhamento, acompanhamento e respostas das manifestações; permite gerar relatórios gerenciais.

O princípio do framework SIG na Ebserh é centralizar toda a gestão corporativa através de um único login, possibilitando maior celeridade e capacidade de gestão do ponto de vista dos usuários além de facilitar a integração entre as soluções desenvolvidas para as diversas áreas da empresa.

As demandas recebidas pela Ouvidoria do HU-UFJF/EBSERH são registradas no SIG, onde é gerado um número de protocolo que possibilita ao usuário acompanhar o andamento da sua manifestação.

## 2 PERFIL DAS DEMANDAS

A seguir, para uma melhor compreensão do alcance do trabalho, as demandas dos usuários registradas na Ouvidoria do HU-UFJF/EBSERH são apresentadas e analisadas por meio do perfil de classificação e tipificação, bem como do seu histórico.

### 2.1 Tipos de Manifestações

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

- **SUGESTÃO:** propor ações consideradas úteis para melhoria do hospital;
- **ELOGIO:** demonstrar a satisfação ou agradecer por algum serviço prestado pelo hospital;
- **SOLICITAÇÃO:** requerer Informações, orientações ou esclarecimento de dúvidas dos serviços do hospital;
- **RECLAMAÇÃO:** relatar insatisfação em relação às ações e serviços do hospital;
- **DENÚNCIA:** apontar irregularidades na administração ou atendimento do hospital.

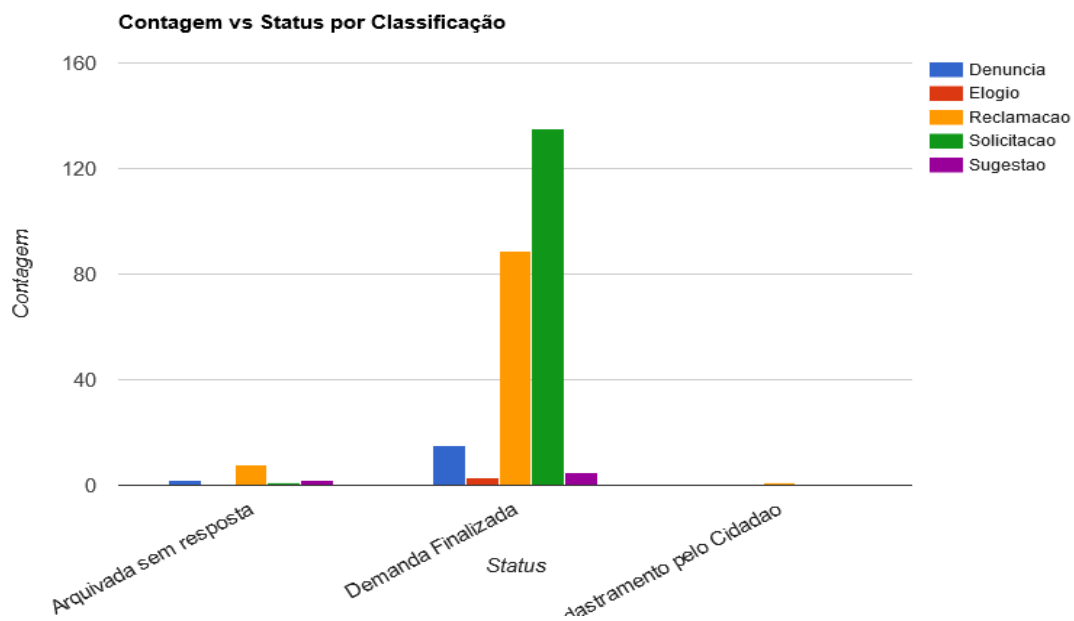
## 2. Perfil das Demandas

Os dados apresentados foram extraídos do banco de dados do SIG. Pode-se ressaltar que tal banco é dinâmico, pois, após a data em que foi gerado o relatório, os dados podem sofrer alterações.

No Gráfico 2, é possível visualizar o comparativo das demandas geradas e cadastradas em 2017. Ao todo foram 269 demandas registradas no SIG. Em 2017 houve um envolvimento bem considerável por parte dos gestores no sentido de responder todas as demandas a eles encaminhadas, no fechamento do relatório havia apenas 1 demanda em andamento, e 1 pendente, aguardando respostas do setor envolvido.

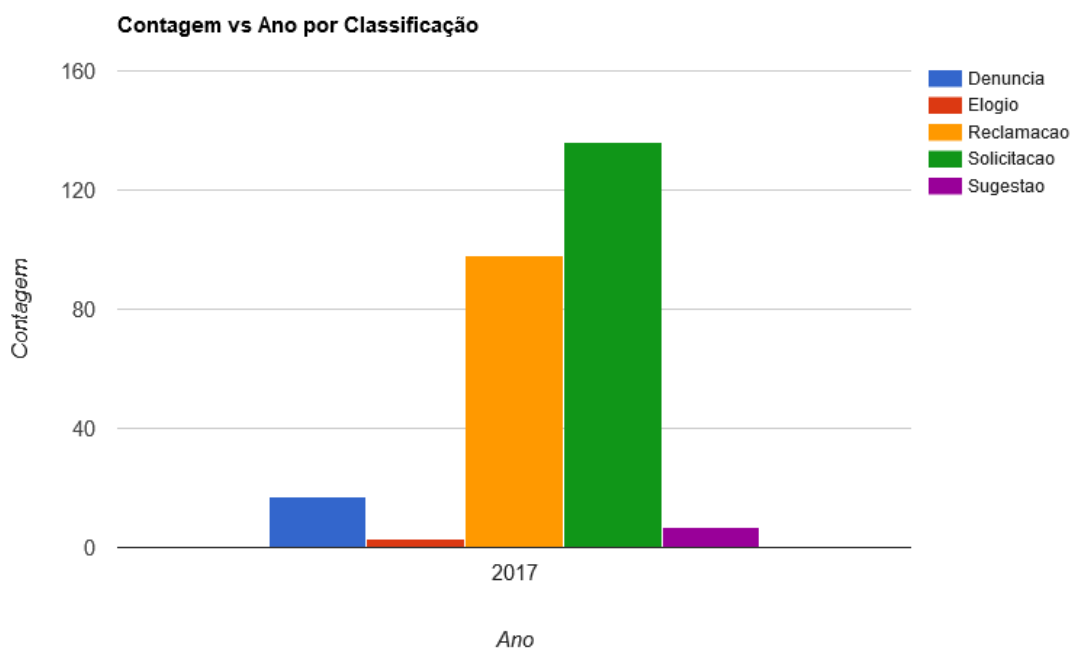


Gráfico 2 – Situação das demandas registradas em 2017



Fonte: SIG – Ouvidoria

O Gráfico 3, demonstra a contagem das demandas cadastradas em 2017, em conformidade com a classificação das manifestações. Dentre as 269 demandas finalizadas, 37% foram classificadas como solicitações, 47% como reclamações, 9% como elogios, 4% como denúncias e 2% como sugestões.



Fonte: SIG – Ouvidoria

Demandas de 2017	
Classificação	Registros
Solicitação	144
Reclamação	98
Denúncia	17
Elogio	3
Sugestão	7
<b>Total</b>	<b>269</b>

Fonte: SIG – Ouvidoria

**Solicitação: (144)**

- Os pedidos de solicitação de informações foram o que mais se destacaram em 2017
- pedidos de orientação sobre marcação de consultas e exames,
- deslocamento e acesso aos ambulatórios da Unidade Dom Bosco,

- agendamento e re-agendamento de consultas e exames.
- Telefonemas para motorista de carro de saúde e ambulâncias de transportes.

#### **Reclamação: (98)**

- Atraso no atendimento médico;
- Falta de cortesia do atendente da recepção;
- Cancelamento de exames e cirurgias;
- Dificuldade de re-agendamento de consultas;
- Fila de espera gigantesca nos ambulatórios;
- Falta de estacionamento;
- Dificuldade na acessibilidade (cadeirantes);
- Falta de xerox.

#### **Denúncia: (17)**

- Conduta inadequada e desrespeitosa da chefia imediata,
- Relações trabalhistas,
- Insalubridade;
- Conduta profissional;
- Ponto eletrônico, número insuficiente para demanda de muitos funcionários
- Obs: a maioria das denúncias foram de natureza anônima, sendo encaminhadas para apreciação e providências ao superintendente

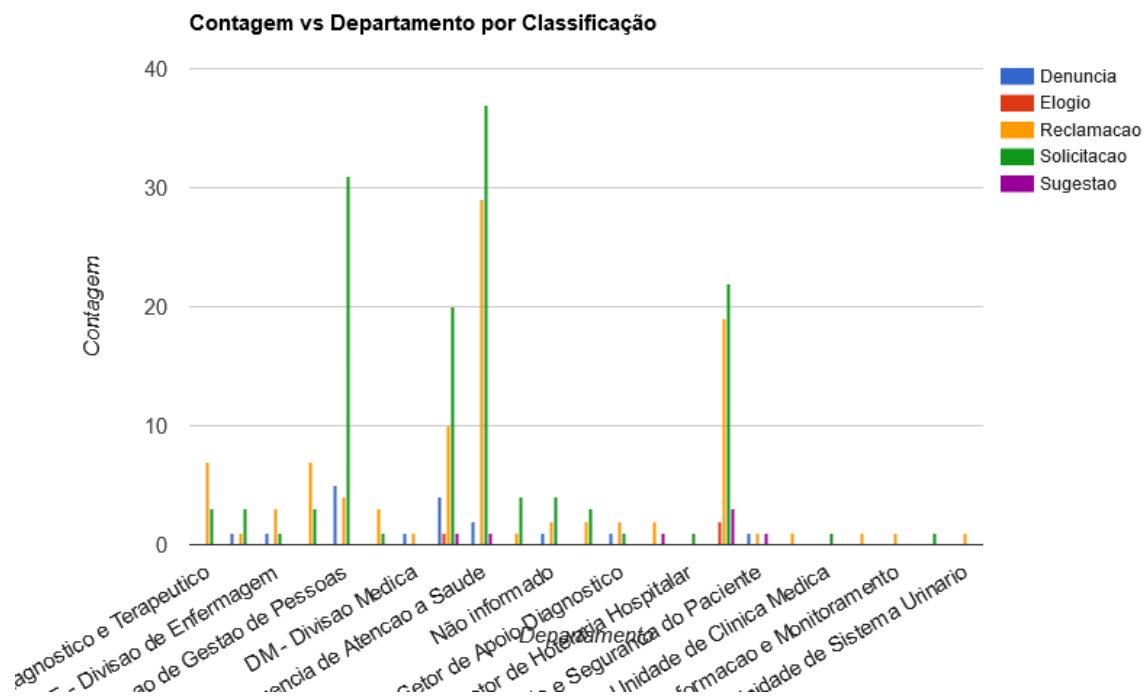
#### **Elogio: (03)**

- Atendimento humanizado da equipe de saúde;
- Acolhimento nas internações;
- A alguns colaboradores nominalmente, onde na ocasião do aniversário do Hu serão entregues certificados de mérito pelo trabalho realizado.

#### **Sugestão: (07)**

- As sugestões são encaminhadas às chefias pertinentes e se relacionam à acessibilidade;
- Aumento do número de catracas de acesso;
- Aumento do número de relógios de ponto;
- Colocação de cobertura (toldo) nas vagas para necessidades especiais;
- Manutenção das calçadas e capina;
- Aumento do número das linhas de ônibus de acesso à Unidade Dom Bosco.

Ressaltamos que a forma de acesso à esta Unidade de Ouvidoria é realizada em sua maioria presencial, também são realizados através de email, SIG, telefone, E-SIC e caixa de sugestões.



Fonte: SIG – Ouvidoria

## **Sistema Eletrônico do Serviço de Informação Ao Cidadão**

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

No Gráfico 4 abaixo, é possível verificar o total das demandas registradas no SIG/Ouvidoria com o e-SIC. Durante o ano de 2017 foram registrados no E-SIC 29 pedidos de acesso à informação.

# Relatório de Pedidos de Acesso à Informação e Solicitantes

Período de consulta: 1/2017 a 12/2017

## 1. Quantidade de pedidos de acesso à informação

Quantidade de Pedidos: 29

Média mensal de pedidos: 2,42

## 2. Situação e características dos pedidos de acesso à informação

Status do pedido	Quantidade
Respondidos	29



Características dos pedidos de acesso à informação			
Total de perguntas:	36	Total de solicitantes:	24
Perguntas por pedido:	1,24	Maior número de pedidos feitos por um solicitante:	3
		Solicitantes com um único pedido:	20

### Temas das solicitações (Top 10)

<b>Categoria e assunto</b>	<b>Quantidade</b>	<b>% de Pedidos</b>
Saúde - Recursos humanos em saúde	10	34,48%
Saúde - Orçamento de saúde	7	24,14%
Pessoa, família e sociedade - Pessoa	3	10,34%
Saúde - Ciência e tecnologia em saúde	2	6,90%
Saúde - Legislação de saúde	2	6,90%
Trabalho - Profissões e ocupações	1	3,45%
Saúde - Transplantes de órgãos e tecidos	1	3,45%
Saúde - Participação e controle social em saúde	1	3,45%
Saúde - Humanização na saúde	1	3,45%
Educação - Educação superior	1	3,45%

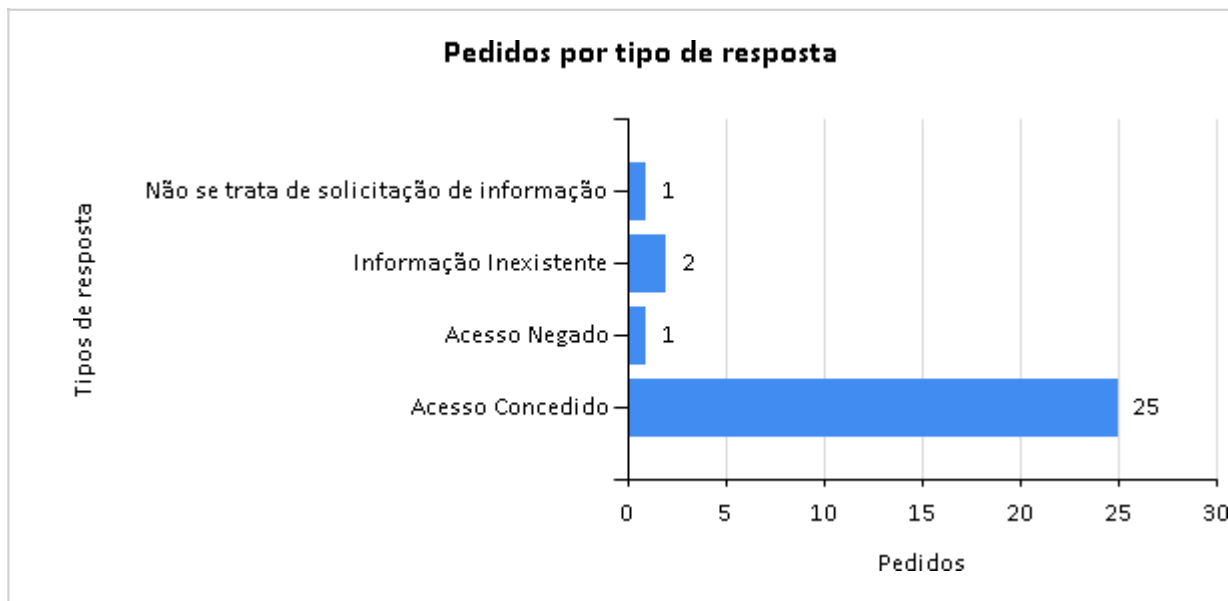
### **3. Resposta aos pedidos de acesso à informação**

**Tempo médio de resposta:** 11,41 dias

**Prorrogações:**

**Quantidade**

3



#### Razões da negativa de acesso

Descrição	Quantidade	%	% de pedidos
Dados pessoais	1	100,000%	3,45%
<b>TOTAL:</b>	1	100,000%	3,45%

#### Meios de envio de resposta

Meio	Quantidade	% de pedidos
Pelo sistema (com avisos por email)	29	100,00%

#### 4. Perfil dos solicitantes

Tipos de solicitante		
Pessoa Física	23	95,83%
Pessoa Jurídica	1	4,17%

**Fonte: E-SIC**

### 3 PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS - PSU

A pesquisa de satisfação dos usuários realizada pelo HU-UFJF/EBSERH tem como objetivo

avaliar a opinião dos seus usuários sobre os serviços oferecidos. Sua realização possibilita identificar os pontos críticos e que exigem ações mais efetivas. Dessa forma, o resultado apontado pela pesquisa pode fornecer subsídios importantes para construção de um plano de ação com vistas a melhorias na instituição.

A pesquisa aplicada pelo HU-UFJF/EBSERH segue as diretrizes do Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização (GesPública) e visa a promoção da gestão de excelência na administração pública, contribuindo para a qualidade dos serviços prestados aos cidadãos conforme previsto no Decreto 6.932/2009, que prevê a participação do cidadão na avaliação dos serviços prestados pelos órgãos públicos federais.

### **3.1 Primeiro Ciclo da PSU**

O primeiro ciclo da pesquisa ocorreu no período de 02/05 à 03/07/2017, ao todo foram entrevistados **588** pacientes, **369** pacientes em atendimento ambulatorial e 219 pacientes na internação.

O questionário aplicado na pesquisa abordava temas sobre o índice de satisfação dos usuários do hospital quanto a estrutura física, atendimento, avaliação geral e indicação.

Os resultados da pesquisa foram divididos por Usuários em Atendimento Ambulatorial e Usuários em Internação.

A seguir podem ser observados os resultados da pesquisa de satisfação dos usuários do HU-UFJF/EBSERH, tanto no atendimento ambulatorial quanto internação.

Entre os usuários, os resultados da pesquisa mostraram que o Índice de Satisfação quanto à infraestrutura foi de 88,29%; 86,81% se mostraram satisfeitos com o atendimento; o índice de satisfação da avaliação geral foi de 73,87%; e 99% se mostraram satisfeitos no quesito Indicação, sendo que o índice de satisfação geral dos usuários em atendimento ambulatorial foi de 87,27% (Tabela 1).

---

#### **1º Ciclo 2017 - HU-UFJF**

**Quantidade de respostas dos pacientes ao questionário aplicado = 588**



<b>Índice de Satisfação Atendimento (Item 4: 4.1, 4.2 e 4.3)</b> <b>86.81</b>	<b>Índice de Satisfação Avaliação Geral (Item 5: 5.1)</b> <b>73.87</b>	<b>de</b>	<b>Índice de Satisfação Indicação (Item 6)</b> <b>99</b>	<b>de</b>	<b>Índice de Satisfação Geral</b> <b>87.27</b>	<b>de</b>
--	---	-----------	---	-----------	---	-----------

Fonte: SIG - PSU

### 3.2 Segundo Ciclo da PSU

O segundo ciclo da pesquisa ocorreu no período de 12/09 a 28/10/2017. Foram entrevistados **582** pacientes, sendo **390** pacientes em atendimento ambulatorial e **192** pacientes na internação.

O questionário aplicado na pesquisa abordava temas sobre o índice de satisfação dos usuários do hospital quanto à estrutura física, atendimento, avaliação geral e indicação.

Os resultados da pesquisa foram divididos por usuários em atendimento ambulatorial e em internação.

A seguir podem ser observados os resultados da pesquisa de satisfação dos usuários do HU-UFJF/EBSERH, tanto no atendimento ambulatorial quanto internação.

Entre os usuários, os resultados da pesquisa mostraram que o Índice de Satisfação quanto à infraestrutura foi de 83.3 %; 80.43% se mostraram satisfeitos com o atendimento; o índice de satisfação da avaliação geral foi de 73.83%; e 99% se mostraram satisfeitos no quesito Indicação, sendo que o índice de satisfação geral dos usuários em atendimento ambulatorial foi de 83%.

---

### 2º Ciclo 2017 - HU-UFJF

**Quantidade de respostas dos pacientes ao questionário aplicado = 582**

<b>Índice de Satisfação Infraestrutura (Item 3: 3.1, 3.2 e 3.3)</b> <b>83.3</b>	<b>Índice de Satisfação Atendimento (Item 4: 4.1, 4.2 e 4.3)</b> <b>80.43</b>	<b>Índice de Satisfação Avaliação Geral (Item 5: 5.1)</b> <b>73.83</b>	<b>Índice de Satisfação Indicação (Item 6)</b> <b>99</b>	<b>Índice de Satisfação Geral</b> <b>83</b>
--	--	---	---	--

#### 4. PARTICIPAÇÕES DO SERVIÇO DE OUVIDORIA NO ANO DE 2017

Pesquisa de Opinião, nas unidades do Hospital, em que ao final de cada mês, recolhe-se os formulários das Caixas de Sugestão para confeccionar a estatística do mês com as demandas expostas;

Participação em encontro de Ouvidorias, promovido pela sede da EBSE RH em Brasília;

Participou do acolhimento aos novos empregados nomeados da EBSE RH.

Participação na Reunião da RIOS ( Rede Intermunicipal de Ouvidores do SUS), Rede de Ouvir ( Rede de Ouvidores do Estado de Minas Gerais), reuniões mensais;

Participação nas reuniões do Conselho Regional de Saúde de Juiz de Fora

(CMS/JF); Reunião com a Comissão de Ética de Enfermagem;

Participação em Videoconferência com Ouvidor Geral e a RENO HUF (Rede Nacional de Ouvidores dos Hospitais Universitários Federais),

Reuniões com o grupo Dados Abertos, para formalização do PDA

Aplicação do 1º e 2º Ciclo da Pesquisa de Satisfação dos Usuários do Hospital, promovido pela EBSE RH;

Palestras sobre Ouvidoria para os residentes da Administração no HU-UFJF;

Participação como palestrante, no Curso Comunicação Interpessoal no HU-

UFJF

Recepção aos novos residentes com o tema: Ouvidoria, a importância

de conhecer e sermos multiplicadores;

Palestra Qualidade no Atendimento, no auditório do HUUFJF;

Participação na Semana Segurança do Paciente, com o tema: Participação da Ouvidoria na segurança do paciente, nesta Unidade.

Participação no Seminário SIPAT/HSC COM A PALESTRA Humanização no Trabalho.

A convite do Hospital da Unidade Santa Catarina, a ouvidora palestrou para os residentes multiprofissionais, com o tema Humanização nos Serviços de Saúde

Participação no Curso Ouvidor SUS/SRS, promovido pela Ouvidoria Regional da Prefeitura de Juiz de Fora;

Idealização do Curso para os Assistentes Administrativos, nesta Unidade com a participação dos assistentes do HU-UFJF.

## **Cursos realizados**

- Comunicação dirigida por Objetivos;
- Comunicação e Comportamento como fundamento de gestão, promovidos pela UFJF.
- Programa de Apoio às Residências em Saúde- PAPRAPS, promovido pela UFSP.
- Capacitação em Vigilância Epidemiológica Hospitalar, promovido pelo HU.
- Plano de Dados Abertos e Controle Social, promovido pela ENAP.
- Cuidando do Cuidador ( capacitação interna);
- Seminário: Terminalidade de Vida: o processo de morrer; Cuidados paliativos(capacitação interna);
- Palestra Motivação ( capacitação interna);
- Curso de Precptores 2017 HU/UFJF
- Curso de ética, promovido pela UFJF
- Curso Gestão em Ouvidoria, promovido pela ENAP,
- CURSO Acesso à Informação, promovido pela ENAP,
- Curso Resolução de Conflitos, , promovido pela ENAP
- Curso Assédio Moral, promovido pela UFJF
- Participação no Curso de implementação do SIMPLIFIQUE, (conforme [Decretonº9.094, de 17 de julho de 2017](#)), orientado pela CGU na cidade de Belo Horizonte.

### Cursos assistidos pela Assistente de Ouvidoria:

- Atendimento ao Cidadão;
- Plano de Dados Abertos, promovidos pela ENAP
- Capacitação em Vigilância Epidemiológica Hospitalar, promovido pelo HU,
- Curso de Assistente Administrativo ,
- Curso Gestão em Ouvidoria, promovido pela ENAP,
- CURSO Acesso à Informação, promovido pela ENAP,
- Curso Resolução de Conflitos, , promovido pela ENAP
- Participação no Curso de implementação do SIMPLIFIQUE, (conforme [Decretonº9.094, de 17 de julho de 2017](#)), orientado pela CGU na cidade de Belo Horizonte.

## **5. METAS PARA 2018 ESUGESTÕES**

### **5.1 Metas**

- sensibilizar os colaboradores do hospital que atuam como interlocutores, com objetivo de

possibilitar respostas mais ágeis, resolutivas e adequadas às necessidades dos usuários;

- realizar a pesquisa de satisfação dos usuários;
- participar das capacitações voltadas para Ouvidoria;

## **5.2 Sugestões observadas dentro das demandas dos pacientes**

- 1 – sugerir capacitação aos atendente (recepção, ambulatório, guinches, entre outros...) para que estes funcionários consigam atender, compreender e orientar os pacientes dentro dos princípios da humaniza/SUS.
- 2 – observar o fluxo de solicitação de preenchimento de formulários, receitas e relatórios;
- 3 – observar os critérios de convocação dos pacientes para cirurgias eletivas (com AIH autorizada);
- 4 – solicitar a publicação no sitio do hospital as AIHs de cirurgias eletiva autorizadas por especialidades e data de autorização;
- 5 – sugerir um cronograma com uma possível previsão de realização da cirurgia do usuário com AIH eletiva autorizada;
- 6 - Solicitar medidas de melhorias do estacionamento
- 7 –Solicitar a adequação de uma sala de espera para os pacientes que aguardam por internação;
- 8 – Sugerir estratégias por meio de capacitações para melhorar a comunicação interna e principalmente entre os serviços/equipes.
- 9-Solicitar a viabilização de distribuição de folders educativos sobre o serviço de ouvidoria;

## **6. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A Ouvidoria do HU-UFJF/EBSERH vem buscando consolidar-se como espaço democrático de participação e diálogo entre o cidadão e a gestão do hospital ao estabelecer um canal de comunicação com o cidadão, facilitando seu acesso as informações, dirimindo suas dúvidas sobre a rotina, os serviços e os fluxos do atendimento do H, bem como acolhendo suas manifestações (sugestão, elogios, solicitações, reclamações e denúncias).

Por conta de todo esse processo, a ouvidoria tem buscado atingir um patamar máximo de resolutividade e agilidade no trato das questões dos usuários juntos os serviços demandados, visando às soluções dos problemas apresentados, acompanhando a qualidade do atendimento e

oferecendo aos gestores indicadores do ponto de vista gerencial.

Outro aspecto importante que destacamos é a necessidade de sensibilizar e qualificar os colaboradores do hospital que atuam como Interlocutores, no sentido produzir respostas mais assertivas e adequadas às demandas dos usuários. Estes Interlocutores assumem um papel importante dentro da instituição, tendo em vista que no momento da abordagem junto aos usuários esse interlocutor passa ser a imagem do hospital.

Ao capacitar melhor os colaboradores que realizam a primeira abordagem junto aos usuários além de responder uma informação ele passa a articular junto sua equipe provocando questionamentos dentro de sua área de atuação e com isso traz melhorias para desempenho do seu serviço e atendendo dentro dos princípios da humanização.

Neste sentido, a Ouvidoria/HU vem buscando manter atualizado seu instrumento normativo, o que possibilita a melhoria dos processos de planejamento, monitoramento e avaliação, para auxiliar a gestão do hospital na captação de problemas existentes visando sua correção.

Pode ser ressaltada ainda a necessidade de ampliar as ações no sentido de alcançar os usuários que ainda não tem acessado a Ouvidoria, com a finalidade de orientar sobre seus direitos e deveres no SUS, além de estimular sua participação no controle social e levar informações sobre o funcionamento do hospital, bem como coletar informações que possam contribuir na melhoria da gestão do HU-UFJFG/EBSERH.

Desta forma, o relatório da Ouvidoria visa auxiliar e contribuir com a gestão do hospital na melhoria dos processos de atendimentos realizados (consultas, exames, internações, entre outros) buscando a satisfação e fidelização dos usuários.