

2015

# RELATÓRIO



Goiânia, GO – Março 2016

**OUVIDORIA DO HC-UFG/EBSERH**

Endereço: Primeira Avenida s/n, Setor Leste Universitário

CEP.: 74605-020

Goiânia, Goiás

Contatos

Telefone: 62-3269-8264

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

**REITOR DA UFG**

Prof. Dr. Orlando Afonso Valle do Amaral

**PRESIDENTE DA EBSERH**

Dr. Newton Lima Neto

**SUPERINTENDENTE**

Prof. Me. José Garcia Neto

**OUVIDOR**

Sérgio Braz da Silva

**EQUIPE DA OUVIDORIA**

Assistente Social Ma. Margareth Novaes de Andrade

# SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	5
1.1 Competências da Ouvidoria Do HC-UFG/EBSERH .....	5
1.2 Canais de Acesso à Ouvidoria do HC-UFG/EBSERH .....	5
1.3 Sistema de Informações Gerenciais do HC-UFG/EBSERH .....	6
<b>2 PERFIL DAS DEMANDAS</b> .....	8
2.1 Tipos de Manifestações.....	8
2.2 Perfil das Demandas.....	8
2.3 Análises das Demandas .....	10
2.4 Sistema Eletrônico do Serviço de Informação Ao Cidadão – E-sic/CGU .....	11
<b>3 PESQUISA DE SATISFAÇÃO</b> .....	12
3.1 Pesquisa de Satisfação - Atendimento Ambulatorial .....	13
3.2 Pesquisa de Satisfação - Internações .....	14
<b>4 METAS PARA 2016 E SUGESTÕES</b> .....	16
4.1 Metas.....	16
4.2 Sugestões observadas dentro das demandas dos pacientes.....	16
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	17



## 1 INTRODUÇÃO

Criada dentro da Política de Humanização do Ministério da Saúde, a Ouvidoria do Hospital das Clínicas tem como objetivo encaminhar e solicitar providências a fim de promover mudanças e garantir a melhoria dos serviços, atuando como facilitadora da comunicação entre usuários e o HC-UFG/EBSERH. 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 HC-UFG/EBSERH é o elo entre o público interno e externo e as instâncias administrativas do Hospital, visando à melhoria da administração, do atendimento e a satisfação dos usuários. Para tanto, é fundamental que os serviços existentes no HC possam dispensar o tempo necessário para atender as questões ligadas, assegurando a Ouvidoria responder ou posicionar-se sobre o encaminhamento feito.

### 1.1 Competências da Ouvidoria Do HC-UFG/EBSERH

- Receber e encaminhar, quando devidamente apresentadas, as demandas que lhe forem dirigidas pelos usuários.
- Acompanhar as providências propostas pelos setores competentes, mantendo o interessado informado de tais procedimentos, garantido o retorno da mesma.
- Analisar o conteúdo da resposta, se julgada procedente, encaminhá-la ao manifestante.
- Sugerir à diretoria medidas de melhoria da organização e do funcionamento dos serviços oferecidos.

### 1.2 Canais de Acesso à Ouvidoria do HC-UFG/EBSERH

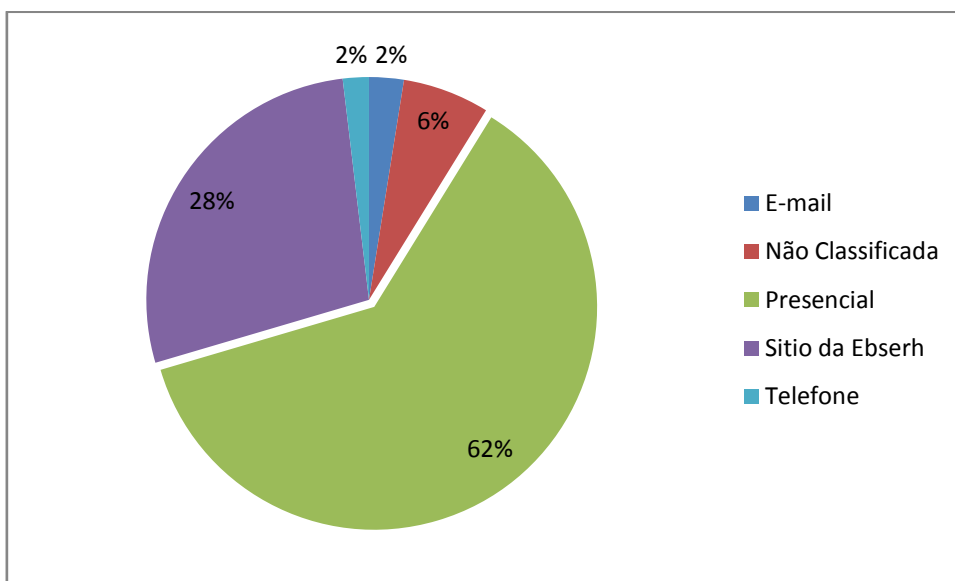
Atualmente a Ouvidoria disponibiliza os seguintes canais de recebimento das manifestações dos usuários deste hospital:

- ✓ Formulário do SIG/Ebserh via web ([www.hc.ufg.br](http://www.hc.ufg.br));
- ✓ e-mail: ([ouvidoria.hcufg@ebserh.gov.br](mailto:ouvidoria.hcufg@ebserh.gov.br));
- ✓ telefone: (62) 3269-8264;
- ✓ presencialmente (Primeira Av. S/N Setor Leste Universitário, térreo) e;

- ✓ correspondência (carta ou correspondência oficial);
- ✓ Caixa de sugestões (instaladas no ambiente do HC).

As demandas recebidas por e-mail, telefone, caixa de sugestões, presencialmente ou por correspondências são cadastradas no SIG (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 são desconsiderados. No Gráfico (1) abaixo, dentre os meios utilizados pelos usuários para é a presencial com 62% das demandas geradas.

**Gráfico 1 – Forma de Contato**



**Fonte: Sig/Ebserh**

### **1.3 Sistema de Informações Gerenciais do HC-UFG/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 repostas 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 HC-UFG/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 HC-UFG/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:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal;
- **ELOGIO:** demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- **SOLICITAÇÃO:** requerimento de adoção de providência por parte da Administração;
- **RECLAMAÇÃO:** demonstração de insatisfação relativa a serviço público; e
- **DENÚNCIA:** comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

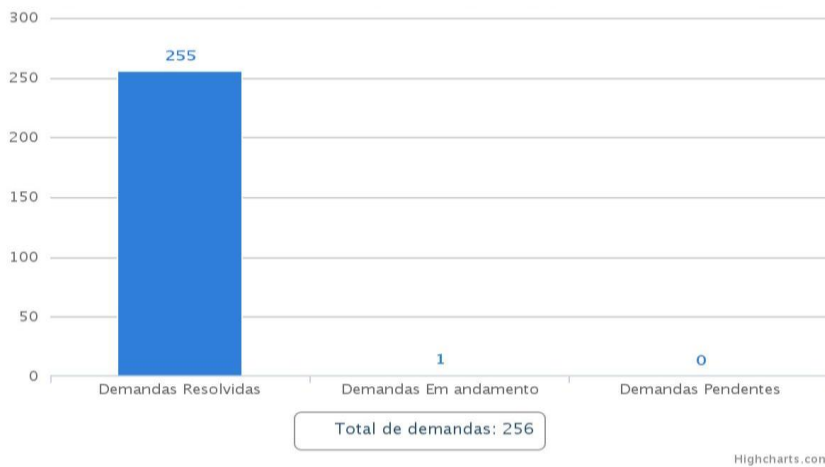
### 2.2 Perfil das Demandas

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 2015. Ao todo foram 256 cadastradas no SIG, sendo que 255 foram solucionadas, 01 (uma) demanda em andamento e nenhuma pendente.

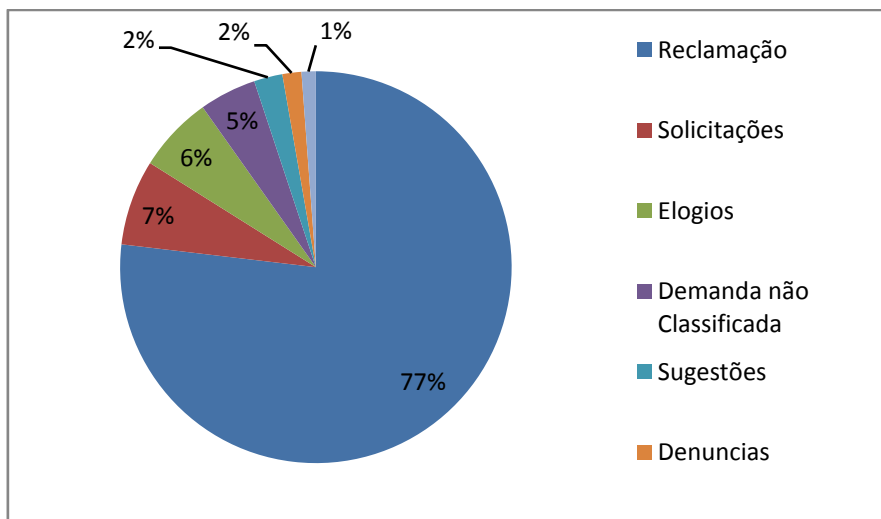


**Gráfico 2 – Comparativo – Quantitativo de Demanda Resolvidas X Demandas em Andamento X Demanda Pendente**



O Gráfico 3, demonstra a contagem das demandas cadastradas em 2015, em conformidade com as manifestações classificadas. Dentre as 255 demandas finalizadas, 77% foram classificadas como reclamações, 7% como solicitações, 6% como elogios, 5% não foram classificadas, 2% como sugestões, 2% como denúncias e 1% de solicitação diversa.

**Gráfico 3 – Contagem vs Ano por Classificação**



Fonte: Sig/Ebserh

### 2.3 Análises das Demandas

Em 2015, o HC realizou 228.252 consultas ambulatoriais e 10.248 internações. Estabelecendo uma comparação entre o número de consultas realizadas e o número de reclamações geradas, é possível afirmar que para cada 1.164,6 atendimento (consultas) temos uma reclamação, ou seja, o índice de reclamação é de 0,000859% ao ano. Dividindo o número de internações realizadas em 2015 pelo número de reclamações geradas, pode-se observar que para cada 52,3 internações é gerada uma reclamação, ou seja, o índice de reclamação referente às internações é 0,019% ao ano.

A análise do gráfico 3 evidencia os assuntos mais frequentes nas manifestações, conforme apontado abaixo:

- ✓ **Reclamações** - das 196 reclamações classificadas e apresentadas no Gráfico 3, as demandas mais recorrentes foram: 18 relacionadas ao mau atendimento prestado ao usuário, 17 referente a demora na realização de algum tipo de atendimento, 12 pertinente a falta de medicamento, 06 ligadas a demora no atendimento e 143 reclamações de diversas naturezas;
- ✓ **Solicitações** - durante o ano foram registrados 18 pedidos de informação sobre mudança de carga horária, realização de cirurgias e de concurso para o HC;
- ✓ **Elogios** – O atendimento prestado pelo HC, mereceu o elogio de 16 usuários.
- ✓ **Demandas não classificadas** – entre as 12 demandas não classificadas estão: pedidos de informações sobre o concurso do HC, informações sobre relatórios, internações e consultas;
- ✓ **Sugestões** - das 06 demandas registradas como sugestão, os usuários do hospital reivindicam: agilizar a solicitação e a entrega dos relatórios médicos, agendar consultas com hora marcada, instalar bebedouros para atender a necessidade dos usuários.
- ✓ **Denúncias** - foram apresentadas 4 denúncias durante o ano, relacionadas ao tratamento recebido no local de trabalho e a conduta/forma de tratamento que os profissionais tiveram com os pacientes.
- ✓ **Solicitações Diversas** – Houve 3 pedidos de informação referente ao concurso HC e acúmulo de carga horária.



#### **2.4 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 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.

Apesar da atuação do SIC, e como o HC ainda não estava cadastrado como gestor, em 2015 houve apenas um de pedidos (via portal do SIC) de informação. O pedido de informação foi referente ao concurso realizado pelo HC-UFG/EBSEH.

### 3 PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A pesquisa de satisfação realizada pelo HC-UFG/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 HC-UFG/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. 271 378 649

Ao todo no segundo ciclo foram entrevistados aproximadamente 693 pacientes, sendo 415 pacientes em atendimento ambulatorial e 278 pacientes na internação. No terceiro ciclo da pesquisa foram entrevistados aproximadamente 649 pacientes, 378 pacientes em atendimento ambulatorial e 271 pacientes na internação. Os questionários com dez perguntas foram aplicadas com o suporte de um tablet (dispositivo portátil), garantindo rapidez nas respostas e agilidade na mensuração dos resultados. A pesquisa foi realizada nos ambulatório e nas clinicas onde os pacientes estavam internados. Entre os aspectos avaliados pelos usuários do hospital: o conforto no local da recepção; higiene, limpeza e organização do hospital; conforto das instalações na área de atendimento médico; atendimento da recepção (gentileza, atenção e informações recebidas); atendimento da equipe de saúde (gentileza e tratamento de saúde recebida); tempo de espera pelo atendimento/internação; atendimento geral e indicação do hospital para algum familiar.

Em 2015, o HC realizou a pesquisa somente no segundo ciclo (Período: 13/07/2015 a 31/08/2015) e no terceiro ciclo (Período: 06/10/2015 a 30/11/2015).

Nas figuras 1, 2, 3 e 4 são expressos os índices de satisfação geral dos atendimentos realizados no HC em 2015. Como por exemplo, o índice de satisfação no atendimento ambulatorial do segundo ciclo (74,24) > que o índice no terceiro ciclo (68,25). Observando as figuras 1 e 2, é possível observar que do segundo para o terceiro ciclo houve uma redução de 5,99 no índice de satisfação geral.

Figura 1 - Pesquisa de Satisfacao - 2º Ciclo 2015 - HC-UFG

Quantidade de respostas dos pacientes ao questionário aplicado = 415				
Índice de Satisfação Infraestrutura (Item 3: 3.1, 3.2 e 3.3)	Índice de Satisfação Atendimento (Item 4: 4.1, 4.2 e 4.3)	Índice de Satisfação Avaliação Geral (Item 5: 5.1)	Índice de Satisfação Indicação (Item 6)	Índice de Satisfação Geral
68.07	73.31	70.76	99	74.24

Figura 2 - Pesquisa de Satisfacao - 3º Ciclo 2015 - HC-UFG

Quantidade de respostas dos pacientes ao questionário aplicado = 378				
Índice de Satisfação Infraestrutura (Item 3: 3.1, 3.2 e 3.3)	Índice de Satisfação Atendimento (Item 4: 4.1, 4.2 e 4.3)	Índice de Satisfação Avaliação Geral (Item 5: 5.1)	Índice de Satisfação Indicação (Item 6)	Índice de Satisfação Geral
67.39	68.45	70.19		68.25

Em relação ao índice de satisfação no atendimento de internação do segundo ciclo (78,32) foi < que o índice no terceiro ciclo (81,39). Ao comparar as figuras 1 e 2, constatamos uma melhora no índice de satisfação geral do segundo para o terceiro ciclo de 3,07.

Figura 3 - Pesquisa de Satisfacao - 2º Ciclo 2015 - HC-UFG

Quantidade de respostas dos pacientes ao questionário aplicado = 278				
Índice de Satisfação Infraestrutura (Item 3: 3.1, 3.2 e 3.3)	Índice de Satisfação Atendimento (Item 4: 4.1, 4.2 e 4.3)	Índice de Satisfação Avaliação Geral (Item 5: 5.1)	Índice de Satisfação Indicação (Item 6)	Índice de Satisfação Geral
76.8	80.85	75.3		78.32

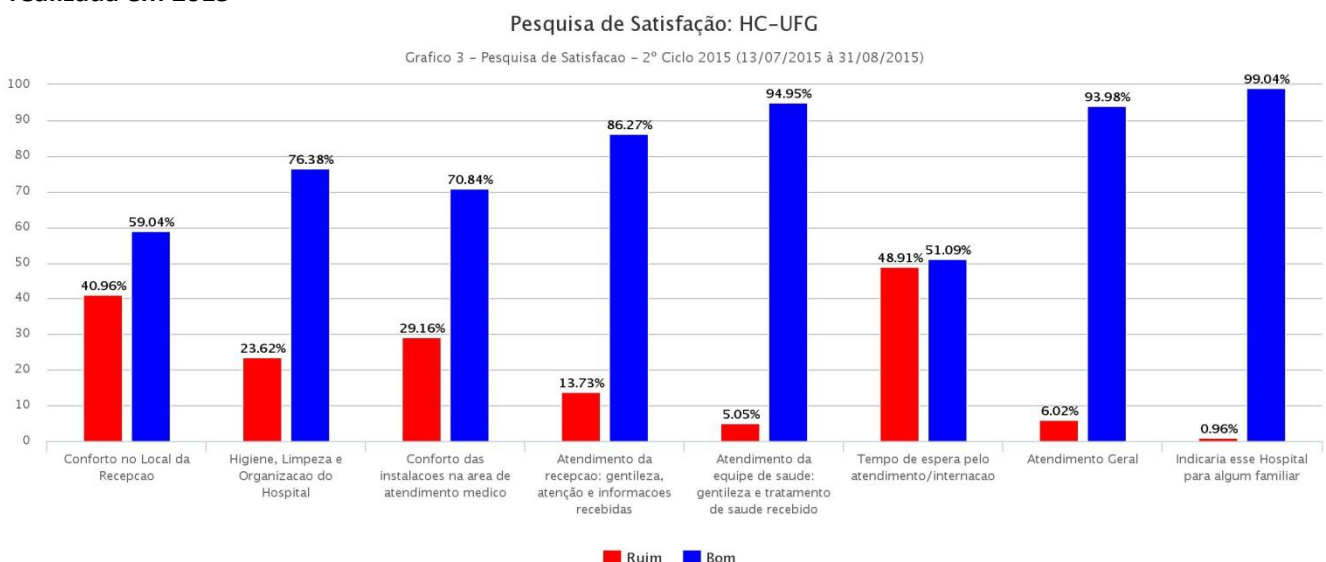
Figura 4 - Pesquisa de Satisfacao - 3º Ciclo 2015 - HC-UFG

Quantidade de respostas dos pacientes ao questionário aplicado = 271				
Índice de Satisfação Infraestrutura (Item 3: 3.1, 3.2 e 3.3)	Índice de Satisfação Atendimento (Item 4: 4.1, 4.2 e 4.3)	Índice de Satisfação Avaliação Geral (Item 5: 5.1)	Índice de Satisfação Indicação (Item 6)	Índice de Satisfação Geral
78.57	79.55	77.74	99	81.39

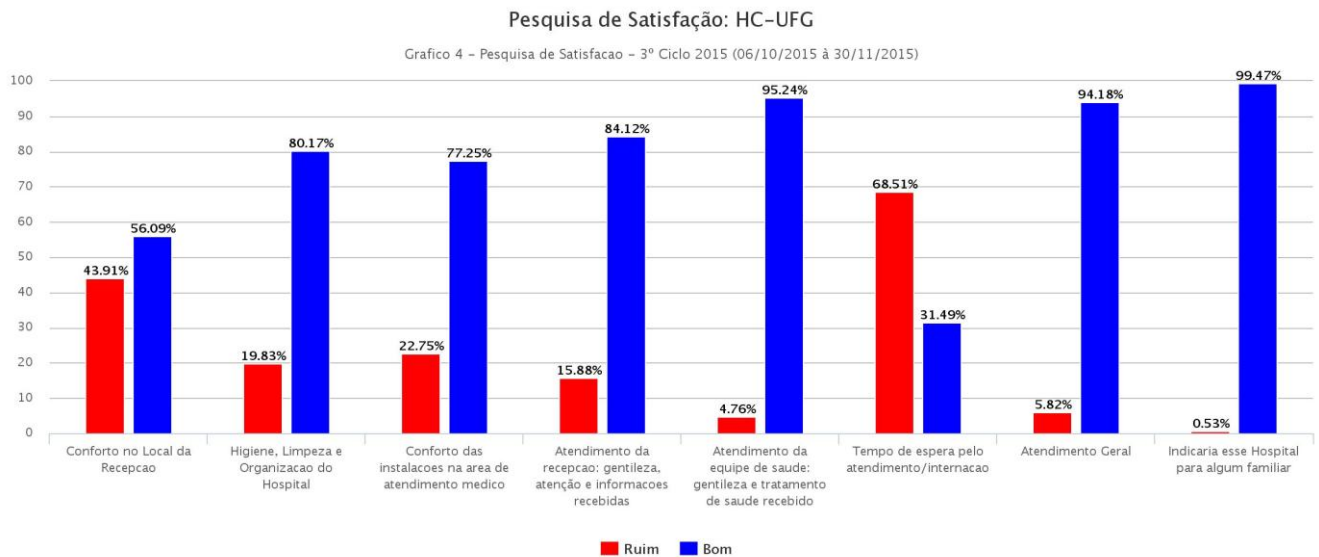
### 3.1 Pesquisa de Satisfação - Atendimento Ambulatorial

Os resultados da pesquisa referentes ao atendimento ambulatorial e internação podem ser melhor visualizados nos gráficos 4, 5, 6 e 7.

No gráfico 4, pode ser visualizado os resultados do segundo ciclo da pesquisa de satisfação realizada em 2015



No gráfico 4, são expostos os resultados do terceiro ciclo da pesquisa de satisfação realizada em 2015

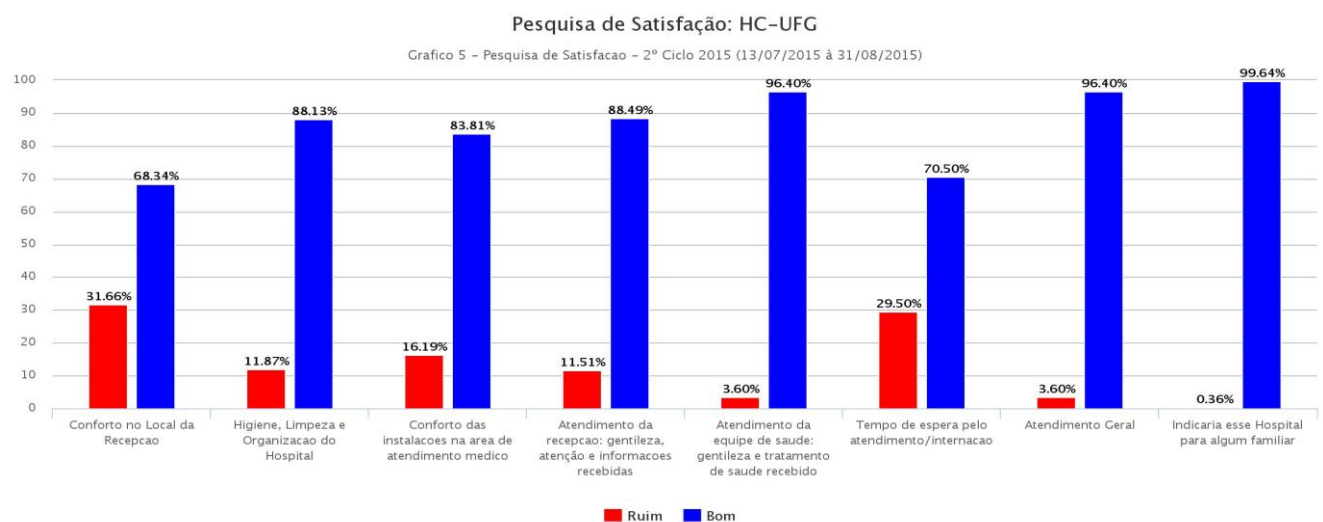


Fonte: Sig/Ebserh

Estabelecendo uma comparação entre os gráficos 4 e 5 (segundo e o terceiro ciclo da pesquisa de satisfação realizada no HC/2015), identificamos um descontentamento por parte do usuário em relação ao tempo de espera no atendimento/internação. Todavia, esse índice não interferiu na confiabilidade que os usuários têm no HC, uma vez que eles indicariam o HC para seus familiares.

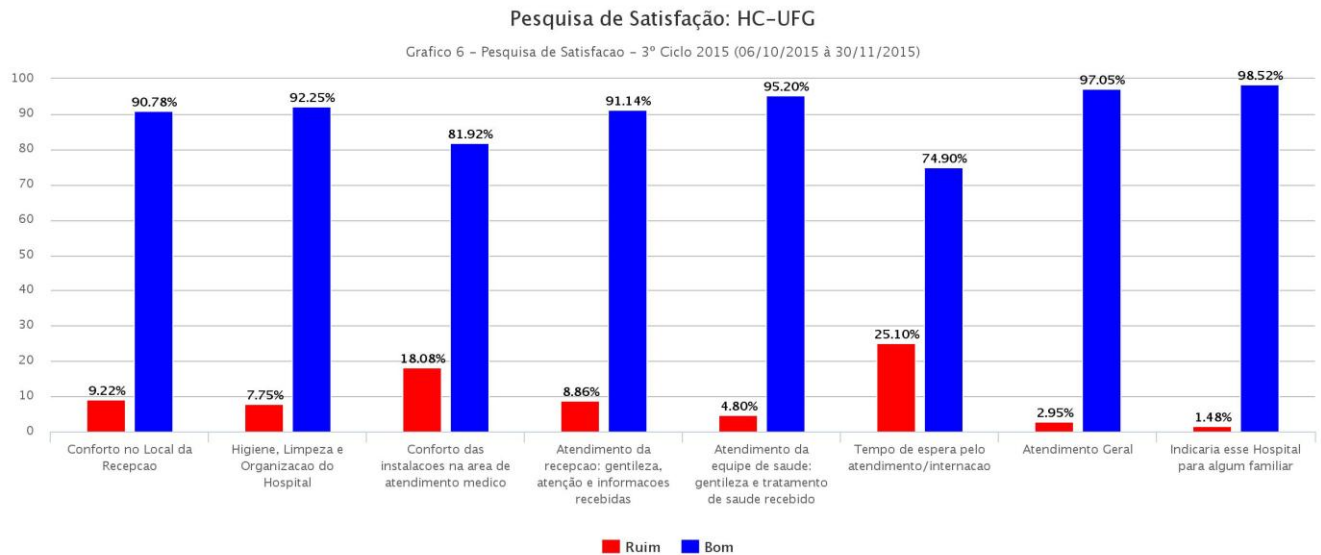
### 3.2 Pesquisa de Satisfação - Internações

O gráfico 6 apresenta os resultados do segundo ciclo da pesquisa de satisfação realizada em 2015



Fonte: Sig/Ebserh

No gráfico 7, pode ser visualizado os resultados do terceiro ciclo da pesquisa de satisfação realizada em 2015



Fonte: Sig/Ebserh

Comparando os gráficos 6 e 7 (segundo e o terceiro ciclo da pesquisa de satisfação realizada no HC/2015), registramos a manutenção dos índices de satisfação dos usuários com o atendimento recebido na internação/HC.

## **4 METAS PARA 2016 E SUGESTÕES**

### **4.1 Metas**

- realizar reuniões com os chefes de Divisões, Setores e Unidades, para conhecer e compreender suas rotinas e demandas;
- sensibilizar os colaboradores do hospital que atuam como Interlocutores, com objetivo de possibilitar respostas mais ágeis, resolutivas e adequadas às necessidades dos usuários;
- realizar os dois ciclos da pesquisa de satisfação.

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

- 1 - capacitar o atendente (recepção, ambulatório, guinches, entre outros...) para que este funcionário consiga atender, compreender e orientar os pacientes dentro dos princípios da humanização/SUS.
- 2 - criar um mecanismo para avaliar o atendimento dos profissionais e diagnosticar possíveis falhas a serem corrigidas;
- 3 - melhorar o fluxo de solicitação de preenchimento de formulários, receitas e relatórios;
- 5 - realizar as cirurgias eletivas (com AIH autorizada) conforme ordem cronológica;
- 6 - Publicar no site do hospital a relação dos pacientes com AIHs autorizadas para cirurgias eletivas por especialidades e data de autorização;
- 7 - identificar (criar espaços) os andares por cores e especificar quais serviços que ali funciona de modo a facilitar o acesso aos serviços.





## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do HC-UFG/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 HC, bem como acolhendo sua sugestão e reclamação

Por conta de todo esse processo, a própria capacidade que a ouvidoria tem é limitada para atingir um patamar máximo de resolutividade e agilidade no trato das questões. Para auxiliar nas soluções dos problemas apresentados, acompanhar a qualidade do atendimento e oferecer ao gestor, indicadores do ponto de vista gerencial, por conta do tipo de informação que ele recebe, o ideal seria ampliar a equipe de trabalho da Ouvidoria com mais um trabalhador.

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 gestão e este precisa ser ampliado, para além de responder demandas e sim articular junto sua equipe para provocar questionamentos dentro de sua área de atuação. Neste sentido, a Ouvidoria tem trabalhado na elaboração de seu instrumento normativo, que deverá possibilitar outro aspecto importante é a discussão sobre os processos de planejamento, monitoramento e avaliação envolvendo a Ouvidoria, de forma a possibilitar sua utilização como Instrumento para auxiliar a Gestão do HC-UFG/EBSERH.

Desta forma, o relatório da Ouvidoria visa auxiliar e contribuir com a gestão do hospital na melhoria dos atendimentos realizados (consultas, nos exames como nas internações). Pode ser ressaltada ainda a necessidade de ampliar as ações de Ouvidoria, no sentido de alcançar os usuários que ainda não tem acessado a Ouvidoria, com a finalidade de orientar sobre seus direitos e deveres no Sistema Único de Saúde, 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 HC-UFG/EBSERH.