

**RELATÓRIO ANUAL
DE ATIVIDADES DA
OUVIDORIA
HC-UFG/EBSERH**

ANO/2017

Versão 1.0

**RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES
DA OUVIDORIA
HC-UFG/EBSERH**

ANO/2017

© 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-UFG/ Ebserh
Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada à fonte e sem fins comerciais.

HC-UFG/EBSERH

Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares – Ministério da Educação

Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares
Primeira Avenida, s/n - Setor Leste Universitário
CEP: 74605-020 | Goiânia-GO
Telefone: (62) 3269-8370 | Site: www.ebserh.gov.br

JOSÉ MENDONÇA BEZERRA FILHO
Ministro de Estado da Educação

KLEBER DE MELLO MORAES
Presidente Ebserh

RODRIGO DA SILVA ALBUQUERQUE
Ouvidor Geral da Ebserh

JOSÉ GARCIA NETO
Superintendente HC-UFG/Ebserh

ALEXANDRINA MARIA NOGUEIRA GUERRA ADÔRNO
Gerente de Atenção à Saúde

JOSÉ MIGUEL DE DEUS
Gerente de Ensino e Pesquisa

MARCIA YASSUNAGA BRITO
Gerente Administrativo

SÉRGIO BRAZ DA SILVA
Ouvidor
Gestor SIC

EXPEDIENTE
Ouvidoria
Serviço de Informação ao Cidadão

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	6
1.1 Objetivos da Ouvidoria.....	6
1.2 Principais atribuições da Ouvidoria.....	6
2 CANAIS DE ACESSO A OUVIDORIA	8
2.1 Atendimento Presencial.....	8
2.2 Atendimento Eletrônico.....	8
2.2.1 Sistema de Informações Gerenciais (SIG) do HC-UFG/Ebserh	8
2.2.2 Sistema Eletrônico do Serviço de Informação Ao Cidadão – E-SIC/CGU	9
2.3 Outras formas de Atendimento.....	9
2.3.1 Carta.....	9
2.3.2 Caixa de Coleta	9
3 PERFIL DAS DEMANDAS.....	10
3.1 Tipos de Manifestações	10
3.2 Perfil das Demandas	10
3.3 Análises das Demandas	12
3.3.1 Solicitações.....	12
3.3.2 Reclamações.....	13
3.3.3 Elogios.....	14
3.3.4 Denúncias.....	15
3.3.5 Sugestões	15
3.4 Pedidos de Acesso a informação (e-SIC/CGU).....	16
4 PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS - PSU.....	19
4.1 Primeiro Ciclo da PSU	19
4.1.1 Pacientes em atendimento ambulatorial	19
4.1.1.1 Índice de Satisfação.....	19
4.1.1.2 Estrutura do hospital – Atendimento Ambulatorial.....	20
4.1.2 Pacientes em atendimento de internação	21
4.1.2.1 Índice de Satisfação.....	21
4.1.2.2 Estrutura do hospital – Atendimento de Internação	21
4.2 Segundo Ciclo da PSU	22
4.2.1 Pacientes em atendimento ambulatorial	22
4.2.1.1 Índice de Satisfação.....	22
4.2.1.2 Estrutura do hospital – Atendimento Ambulatorial.....	22
4.2.2 Pacientes em atendimento de internação	23
4.2.2.1 Índice de Satisfação.....	23
4.2.2.2 Estrutura do hospital – Atendimento de Internação	23
5 METAS PARA 2017 E SUGESTÕES	25
5.1 Metas	25
5.2 Sugestões observadas dentro das demandas dos pacientes.....	25
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	26

1 INTRODUÇÃO

Criada dentro da Política de Humanização do Ministério da Saúde, a Ouvidoria do Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Goiás filiado a Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (HC-UFG/Ebserh) atende 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, a Lei nº 13460/2017 e Decreto nº 9094/2017.

A Ouvidoria 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 Objetivos da Ouvidoria

- Fortalecer os princípios da democracia participativa;
- Incentivar o controle social para o exercício da cidadania;
- Atuar como instrumento para melhoria da qualidade de serviços prestados no hospital;
- Garantir ao cidadão o direito à informação.

1.2 Principais atribuições da Ouvidoria

- Receber, analisar e registrar, quando devidamente apresentadas, as reclamações, sugestões, elogios, solicitações e denúncias, encaminhando para às áreas competentes para instrução de resposta;
- Acompanhar as providências adotadas pelas áreas competentes, mantendo o autor da demanda informado;
- Propor ao Superintendente medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento do hospital, assim como a edição, alteração ou revogação de atos normativos internos, com vistas à simplificação e aprimoramento administrativo;

- Assegurar a realização da pesquisa de satisfação do usuário, conforme diretrizes da Ouvidoria Geral da Ebserh e participar das discussões a respeito das ações necessárias para sua melhoria contínua;
- Monitorar constantemente a atualização da Carta de Serviços ao Cidadão;
- Monitorar o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) no âmbito do HUF, nos termos da Lei nº 12.527/2011, regulamentada pelo Decreto nº 7.724/2012;

2 CANAIS DE ACESSO A OUVIDORIA

2.1 Atendimento Presencial

Local: Hall de Entrada do HC

Horário: 7 às 12h e das 13 às 17h (Segunda a Sexta-Feira)

Telefone: (62) 3269-8264

2.2 Atendimento Eletrônico

e-mail: ouvidoria.hcufg@ebserh.gov.br

e-mail: informação.hcufg@ebserh.gov.br

Formulário eletrônico disponível no site do hospital na aba da ouvidoria

Site: www.hcufg.ebserh.gov.br

2.2.1 Sistema de Informações Gerenciais (SIG) 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.

Durante 2017, algumas melhorias foram implantadas no SIG, a que mais impactou foi o recebimento do protocolo de registro da demanda via SMS. Hoje o usuário ao fazer um registro de manifestação no site da Ebserh é gerado um protocolo e enviado por SMS no celular cadastrado no ato do registro. Essa melhoria facilitou e muito a entrega do protocolo ao usuário.

2.2.2 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 ainda pode entrar com recursos e apresentar reclamações sem burocracia.

2.3 Outras formas de Atendimento

2.3.1 Carta

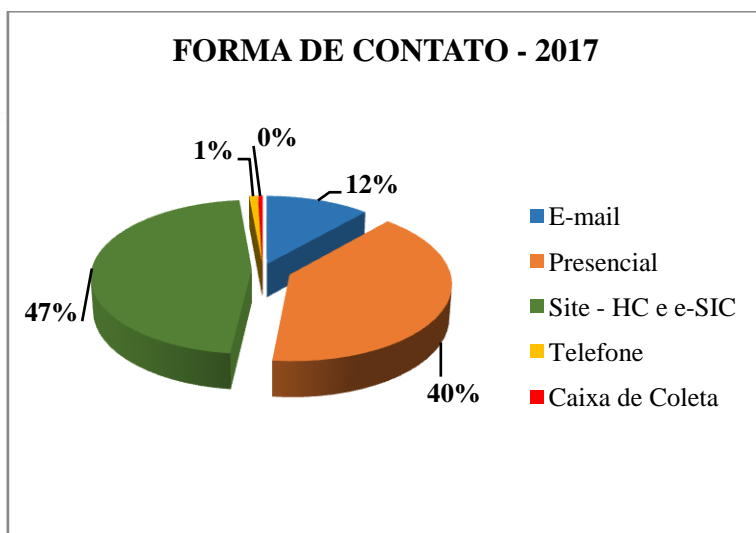
Endereço: Primeira Avenida s/n, Setor Leste Universitário, CEP.: 74605-020, Goiânia, Goiás.

2.3.2 Caixa de Coleta

Disponível no hospital nos pontos onde contém maior circulação de usuários do hospital.

Em 2017, foram registradas 610 (seis centos e dez) manifestações pelos usuários do hospital. O Gráfico 1, mostra os meios mais utilizados pelos usuários para registro de suas manifestações.

Gráfico 1 – Forma de Contato



Fonte: SIG/Ouvidoria

3 PERFIL DAS DEMANDAS

A seguir, para uma *melhor compreensão* do alcance do trabalho, as manifestações 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.

3.1 Tipos de Manifestações

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

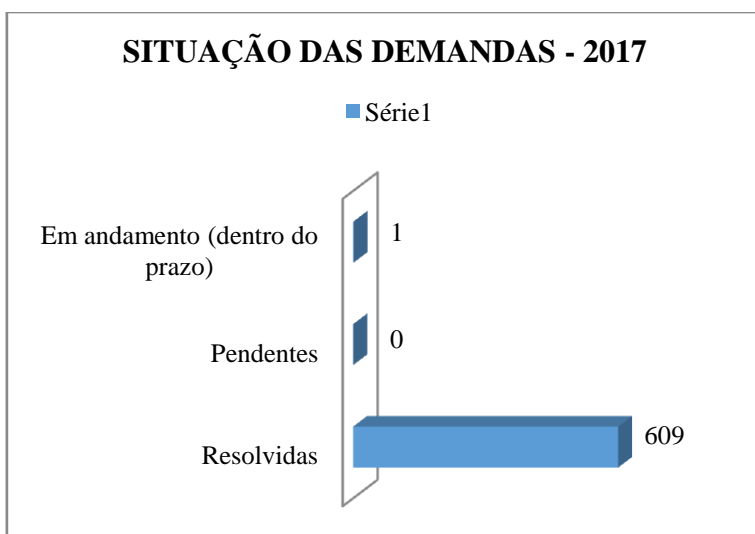
- **Sugestão:** propor ações consideradas úteis para melhoria do hospital;
- **Elogio:** demonstrar a satisfação ou agradecer por algum serviço prestado pelo hospital;
- **Solicitação:** requerer Informações, orientações ou esclarecimento de dúvidas dos serviços do hospital;
- **Reclamação:** relatar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

3.2 Perfil das Demandas

Os dados apresentados foram extraídos do banco de dados do Sistema de Informações Gerenciais – SIG/módulo Ouvidoria. Vale ressaltar que em 2017 foram registradas no SIG/Ouvidoria 610 manifestações (público interno e externo).

O Gráfico 2, mostra a situação das manifestações registradas junto a ouvidoria durante o ano. No fechamento do relatório, de todas as manifestações registradas, apenas uma encontra-se em andamento, pois seu registro ocorreu em 28/12/2017 e está dentro de prazo para resposta. Nesse sentido, vale ressaltar o envolvimento das chefias na agilidade na solução das manifestações apresentadas.

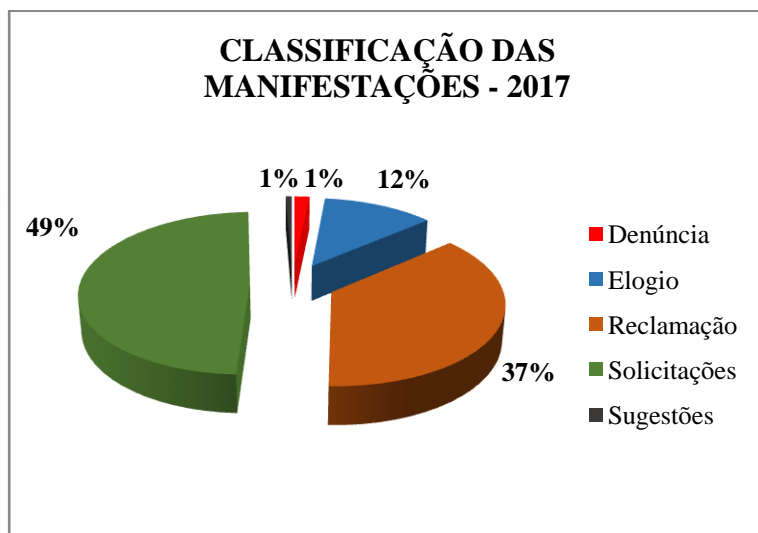
Gráfico 2 – Situação das demandas registradas em 2017



Fonte: SIG/Ouvidoria e e-SIC

O Gráfico 3, demonstra o percentual das manifestações registradas em 2017, conforme sua classificação. Dentre as 610 manifestações registradas, 49% foram classificadas como solicitações, 37% como reclamações, 12% como elogios, 1% como denúncias e 1% como sugestões.

Gráfico 3 – Classificação das manifestações registradas em 2017



Fonte: SIG/Ouvidoria

3.3 Análises das Demandas

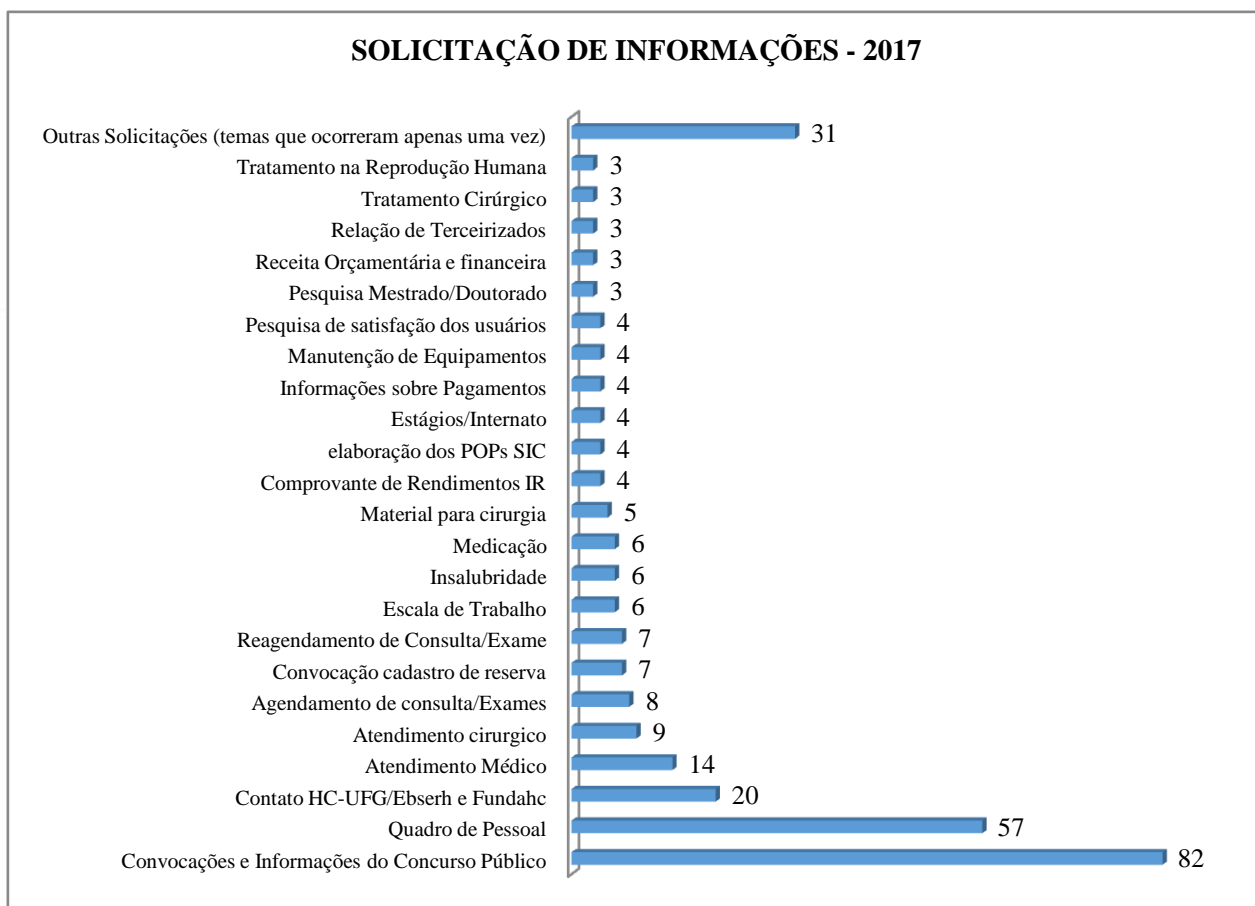
Em 2017, foram registradas 610 manifestações junto à ouvidoria do hospital que foram classificadas como: sugestão, elogios, solicitações, reclamações e denúncias. A seguir serão detalhados os assuntos mais recorrentes para cada tipo de manifestação classificada.

3.3.1 Solicitações

Em 2017, os usuários e colaboradores do HC-UFG/Ebserh fizeram diversos tipos de pedidos de informações, orientações ou esclarecimento de dúvidas dos serviços do hospital.

O Gráfico 4 faz um esboço por assuntos das 297 demandas classificadas como solicitações. Entre as informações solicitadas as que mais ocorreram foram: Convocações e Informações do Concurso Público com 82 pedidos, quadro de pessoal com 57 solicitações e informações referente contato HC-UFG/Ebserh e Fundahc com 20 pedidos.

Gráfico 4 – Solicitações de informações registradas em 2017 por assuntos

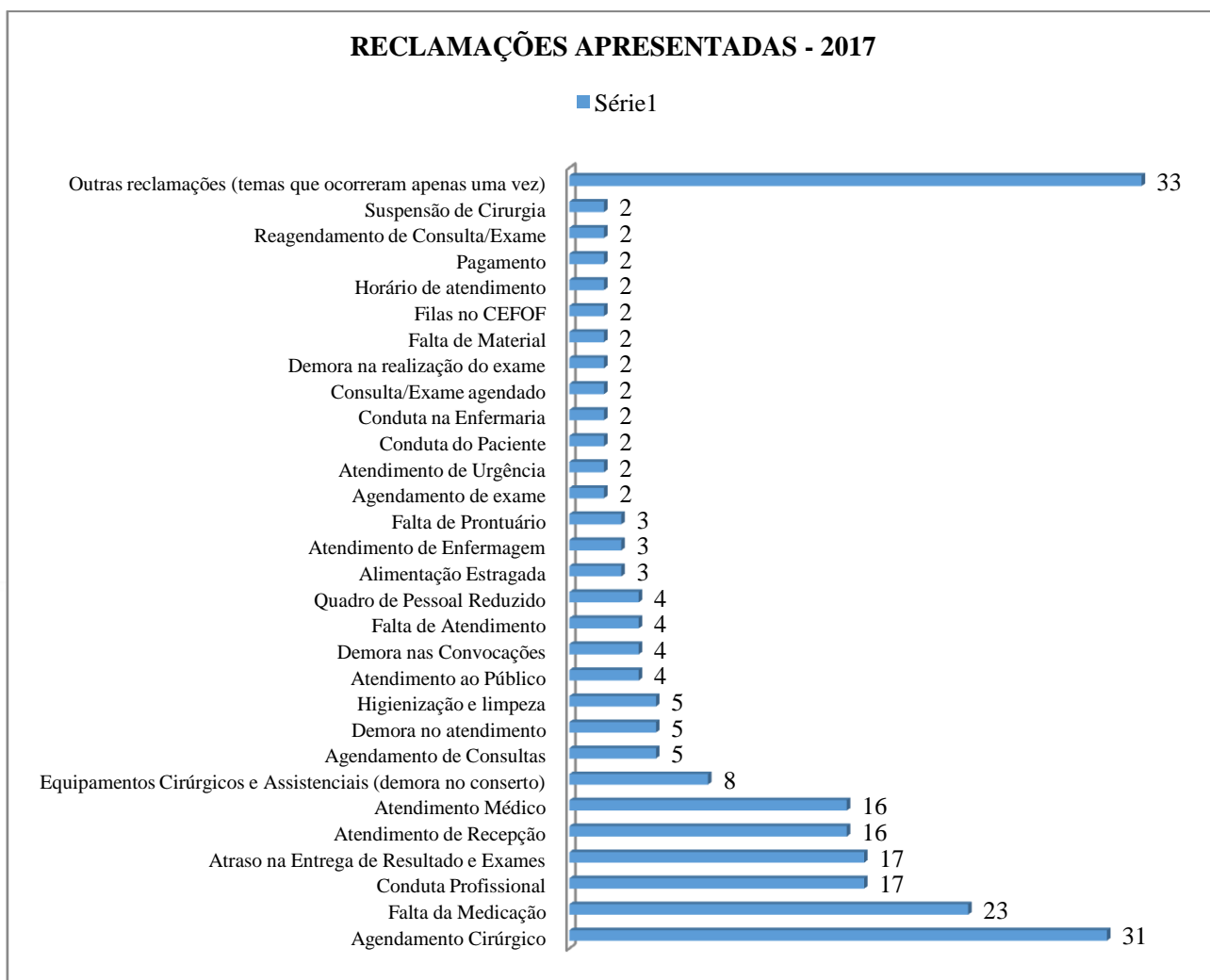


3.3.2 Reclamações

Durante 2017, os usuários e colaboradores do HC-UFG/EBSERH buscaram a ouvidoria para relatar sua insatisfação em relação às ações e serviços do hospital.

No Gráfico 5, é feito um esboço por assuntos das 225 manifestações classificadas como reclamações. Entre as reclamações as que mais ocorreram foram: agendamento cirúrgico 31 reclamações; falta da medicação e conduta profissional com 17 reclamações cada; e atendimento médico e de recepção com 16 reclamações cada.

Gráfico 5 – Reclamações registradas em 2017 por assuntos



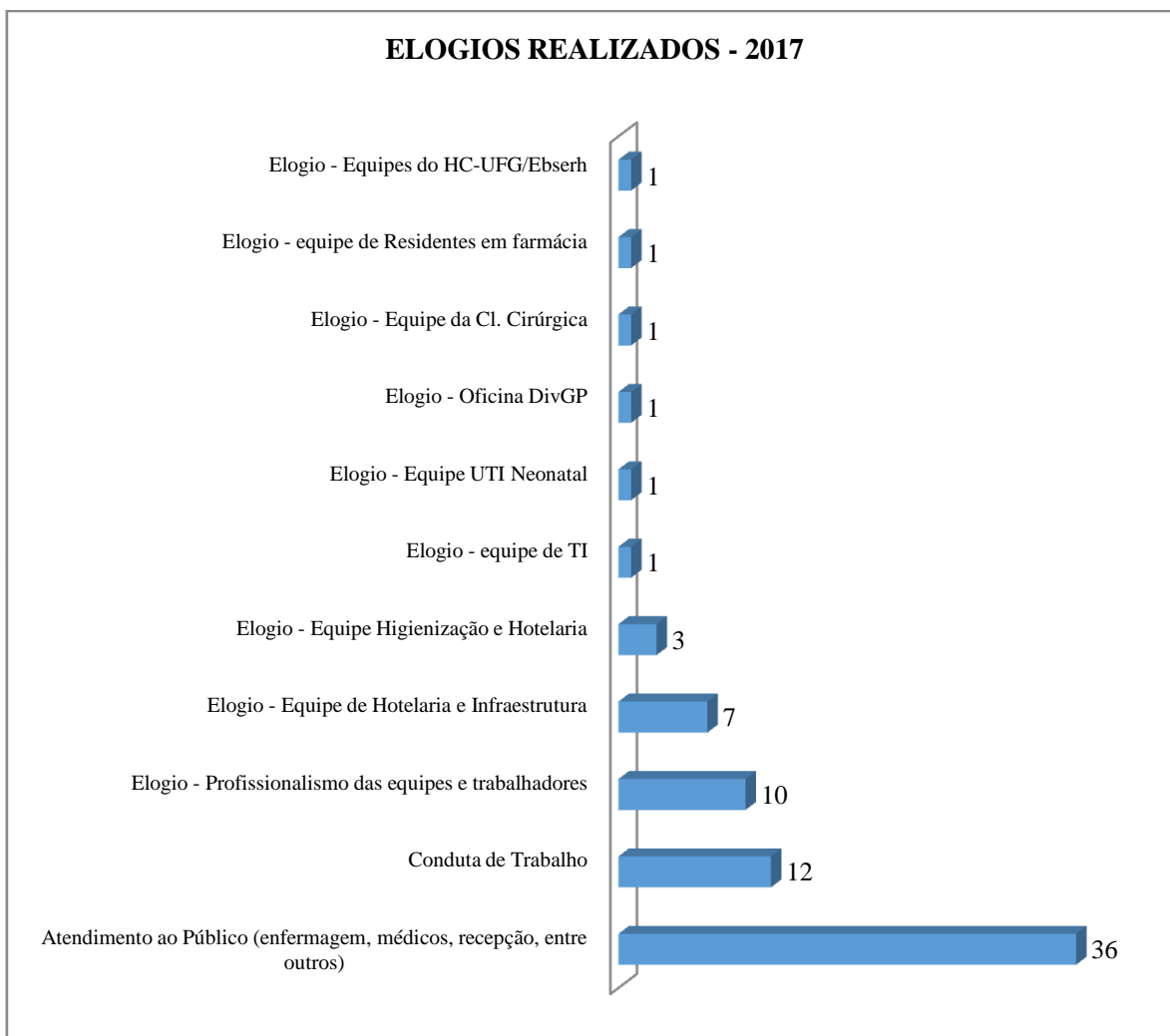
Fonte: SIG/Ouvidoria

3.3.3 Elogios

O ano de 2017 não foi fácil, mesmo assim usuários e colaboradores do HC-UFG/Ebserh buscaram a ouvidoria para demonstrar seu sentimento de satisfação ou agradecimento por algum serviço prestado pelo hospital de forma eficaz e eficiente.

O Gráfico 6, mostra um esboço por assuntos das 74 das manifestações classificadas como elogios. Entre os elogios registrados, os que mais ocorreram foram: atendimento ao público (enfermagem, médicos, recepção, entre outros) com 23 registros, conduta de trabalho com 12 registros e profissionalismo das equipes e trabalhadores com 10 registros.

Gráfico 6 – Elogios registradas em 2017 por assuntos



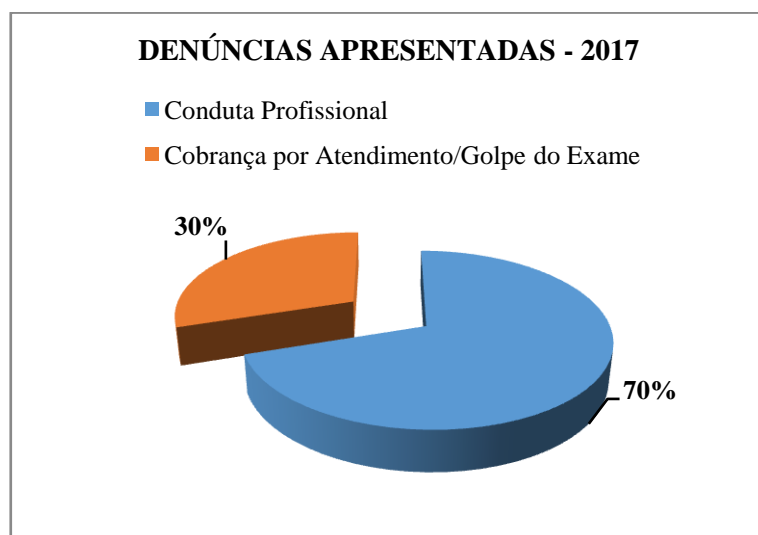
Fonte: SIG/Ouvidoria

3.3.4 Denúncias

Em 2017, usuários ou colaboradores do hospital buscaram a ouvidoria para apontar irregularidades na administração ou atendimento do hospital.

No Gráfico 7, é feito um esboço por assuntos das 10 demandas classificadas como denúncias. Entre as denúncias as duas que mais ocorreram foram: conduta profissional com 70% dos registros e cobrança por atendimento/golpe do exame com 30% dos registros.

Gráfico 7 - Denúncias registradas em 2017 por assuntos



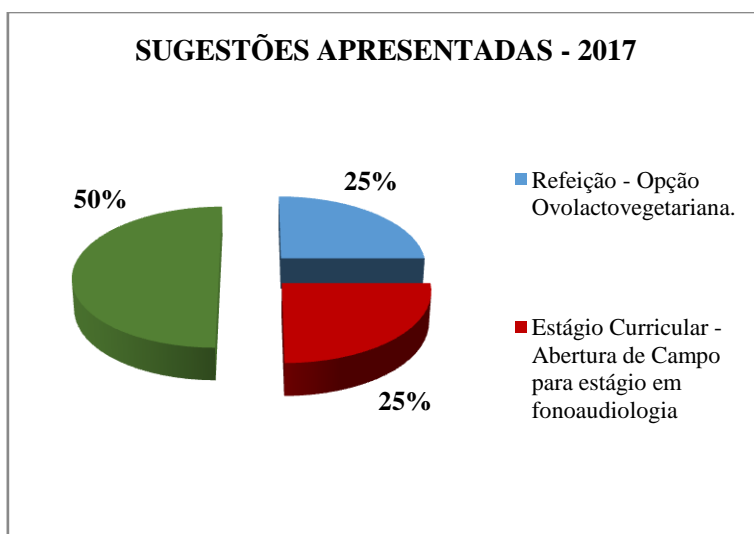
Fonte: SIG/Ouvidoria

3.3.5 Sugestões

Durante 2017, foram apresentadas pelos usuários e colaboradores sugestões visando a melhoria de algumas ações consideradas úteis para melhoria do hospital.

O Gráfico 8, esboça por assuntos as 4 manifestações classificadas como sugestões. Entre as sugestões, melhorias na estrutura (recepção para os pacientes e sala de espera para internação) obteve 50% dos registros; estágio curricular - abertura de campo para estágio e refeição com opção ovolactovegetariana com 25% cada.

Gráfico 8 - Sugestões registradas em 2017 por assuntos



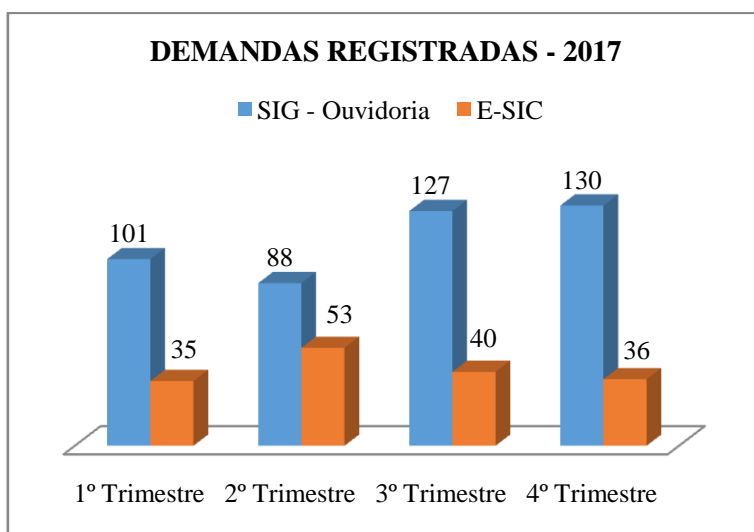
Fonte: SIG/Ouvidoria

3.4 Pedidos de Acesso a informação (e-SIC/CGU)

Em 2017, foram registrados no e-SIC 164 pedidos de acesso a informações, conforme previsto na Lei de Acesso a Informação nº 12527/2011.

No Gráfico 9, é possível fazer um comparativo das demandas registradas no SIG/Ouvidoria com o e-SIC.

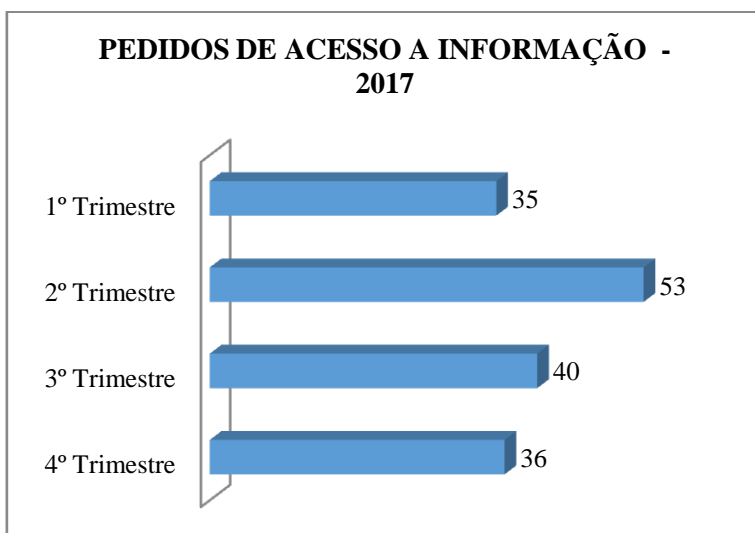
Gráfico 9 – Comparativo das demandas SIG vs E-SIC em 2017



Fonte: SIG/Ouvidoria e E-SIC

O Gráfico 10 mostra o quantitativo de pedidos de acesso a informação registrado no e-SIC por trimestre.

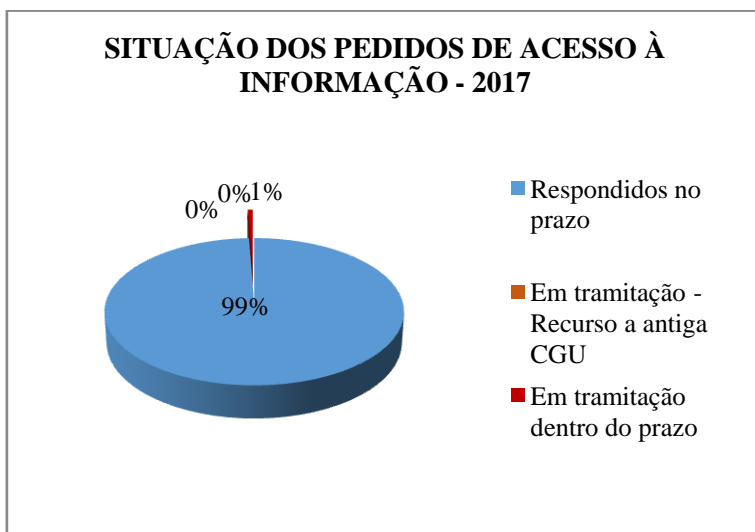
Gráfico 10 – Quantidade de Pedidos Registrados no e-SIC em 2017



Fonte: E-SIC

Ao final de 2017, dos 164 pedidos de acesso a informação 99% foram respondidos no prazo, 1% está em tramitação dentro do prazo (Gráfico 11).

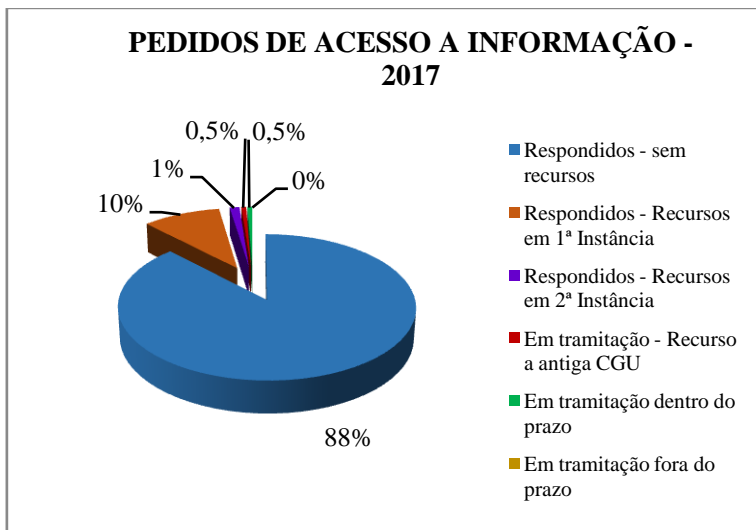
Gráfico 11 – Situação dos pedidos de acesso à informação em 2017 (E-SIC)



Fonte: E-SIC

O Gráfico 12, dos 136 pedidos de acesso a informação 87% tiveram tramitação dentro do prazo, 9% foram respondidos em recursos de 1ª instância, 2% foram respondidos em recursos de 2ª instância, 1% está em tramitação junto a antiga CGU.

Gráfico 12 – Pedidos de Acesso a Informação em 2017 (E-SIC)



Fonte: E-SIC

4 PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS - PSU

A pesquisa de satisfação dos usuários 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 foi aplicada pela Ouvidoria do HC-UFG/Ebserh seguindo as diretrizes estabelecidas pela Ouvidoria-Geral da Ebserh e do Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização. A aplicação da pesquisa está prevista no Decreto nº 9.094/2017, que dispõe assegurar a participação do cidadão na avaliação e na melhoria dos serviços prestados e na Lei nº 13.460/2017 que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

4.1 Primeiro Ciclo da PSU

O primeiro ciclo da pesquisa ocorreu no período de 02/05 a 23/06/2017. Foram entrevistados 649 pacientes, sendo 378 pacientes em atendimento ambulatorial e 271 pacientes internados. 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 HC-UFG/EBSERH, tanto no atendimento ambulatorial quanto internação.

4.1.1 Pacientes em atendimento ambulatorial

4.1.1.1 Índice de Satisfação

Entre os usuários em atendimento ambulatorial, os resultados da pesquisa mostraram que o Índice de Satisfação quanto à infraestrutura foi de 69,73%; 75,57% se mostraram satisfeitos com o atendimento; o índice de satisfação da avaliação geral foi de 61,64%; e 96% se mostraram satisfeitos no quesito Indicação, sendo que o índice de satisfação geral dos usuários em atendimento ambulatorial foi de 73,44% (Tabela 1).

Tabela 1 – Índice de Satisfação dos usuários em atendimento ambulatorial

Resultado da PSU - 1º Ciclo 2017 - HC-UFG/EBSERH - 1º Ciclo 2017 - 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
69.73	73.57	61.64	96	73.44

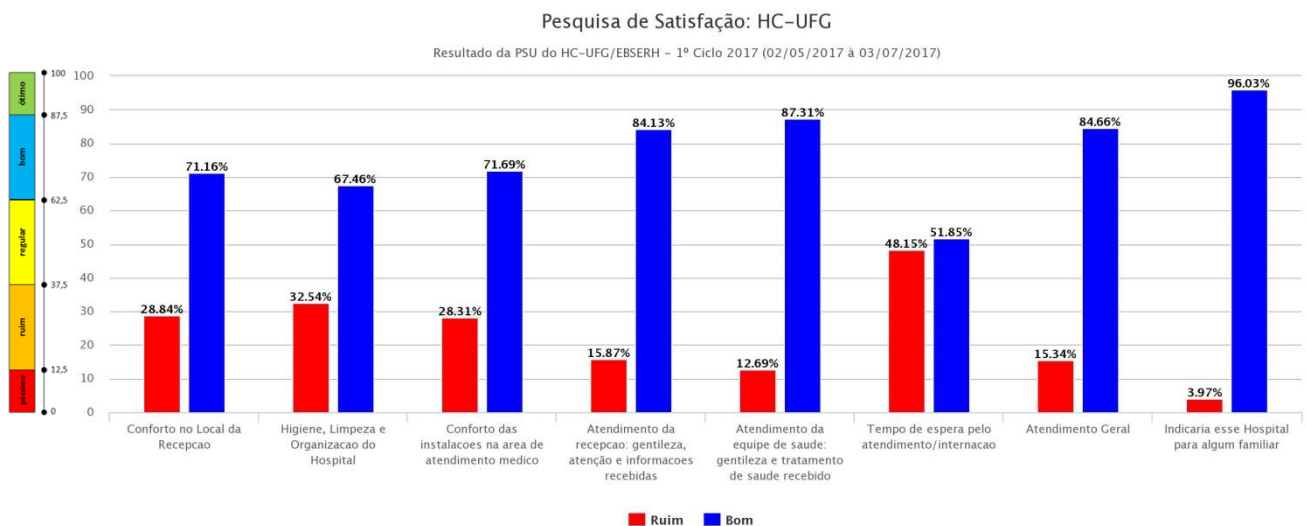
Fonte: SIG/PSU

4.1.1.2 Estrutura do hospital – Atendimento Ambulatorial

O Gráfico 13 apresenta o resultado da satisfação dos usuários quanto a infraestrutura de física e de atendimento do hospital. Entre os oito itens avaliados, apenas um (tempo de espera pelo atendimento) na escala de comparação de Lickert que ficou abaixo dos índices considerados *bom ou ótimo*.

Já os demais itens seis tiveram avaliação positiva acima de 62,5% de satisfação, entre eles os que merecem destaques são: indicação do HC para algum familiar com 96,03%, atendimento da equipe de saúde com 87,31% e atendimento geral com 84,66%.

Gráfico 13 – Resultado da PSU em atendimento ambulatorial (1º Ciclo/2017)



Fonte: SIG/PSU

4.1.2 Pacientes em atendimento de internação

4.1.2.1 Índice de Satisfação

Os resultados da pesquisa realizada com os usuários internados mostraram uma melhor avaliação, já que o índice de satisfação geral foi de 79,24%, sendo que o índice de satisfação quanto à infraestrutura foi de 77,83%; o índice de satisfação quanto ao atendimento foi de 78,32%; 69,50% dos entrevistados se mostraram satisfeitos na avaliação geral e 96% indicariam o HC para algum familiar (Tabela 2).

Tabela 2 – Índice de satisfação dos usuários em atendimento internação

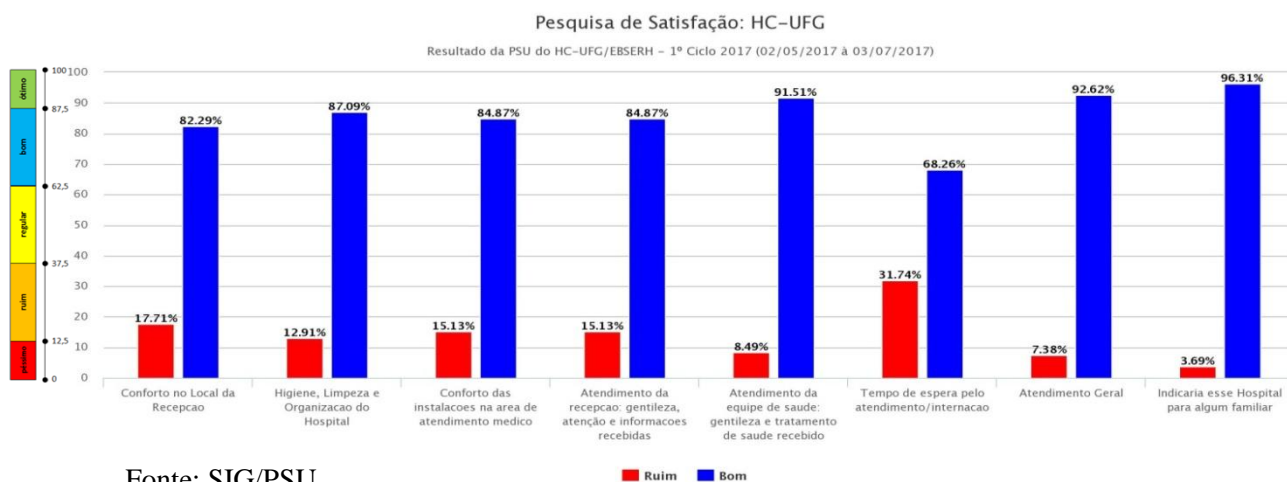
Resultado da PSU - 1º Ciclo 2017 - HC-UFG				
Quantidade de respostas dos pacientes ao questionário aplicado = 271				
Índice de Satisfação Infraestrutura (Item 3: 3.1, 3.2 e 3.3)	Índice de Satisfação Atendimento (Item 4: 4.1, 4.2 e 4.3)	Índice de Satisfação Avaliação Geral (Item 5: 5.1)	Índice de Satisfação Indicação (Item 6)	Índice de Satisfação Geral
77.83	78.32	69.5	96	79.24

Fonte: SIG/PSU

4.1.2.2 Estrutura do hospital – Atendimento de Internação

O Gráfico 14 apresenta o resultado da satisfação dos usuários quanto à infraestrutura de física e de atendimento do hospital. Entre os oitos itens avaliados, todos tiveram avaliação positiva acima de 62,5% de satisfação (escala de comparação de Lickert), entre eles os que merecem destaques positivos e por terem sido avaliados acima de 87,5% são, índice considerado ótimo: indicação do HC para algum familiar com 96,31%, atendimento geral com 92,62% e atendimento da equipe de saúde com 91,51%.

Gráfico 14 – Resultado da PSU em atendimento de internação (1º Ciclo/2017)



4.2 Segundo Ciclo da PSU

No Segundo Ciclo, foram entrevistados 642 (amostra) pacientes, sendo 377 em atendimento ambulatorial e 265 internados. 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 HC-UFG/EBSERH, tanto no atendimento ambulatorial quanto internação.

4.2.1 Pacientes em atendimento ambulatorial

4.2.1.1 Índice de Satisfação

Na avaliação feita pelos usuários ambulatoriais, 71,11% se mostraram satisfeitos com o atendimento; o Índice de Satisfação da Avaliação Geral foi de 72,23%; e 96% se mostraram satisfeitos no quesito Indicação, sendo que o índice de satisfação geral dos usuários em atendimento ambulatorial foi de 62,60% (Tabela 3).

Tabela 3 – Índice de Satisfação dos usuários em atendimento ambulatorial

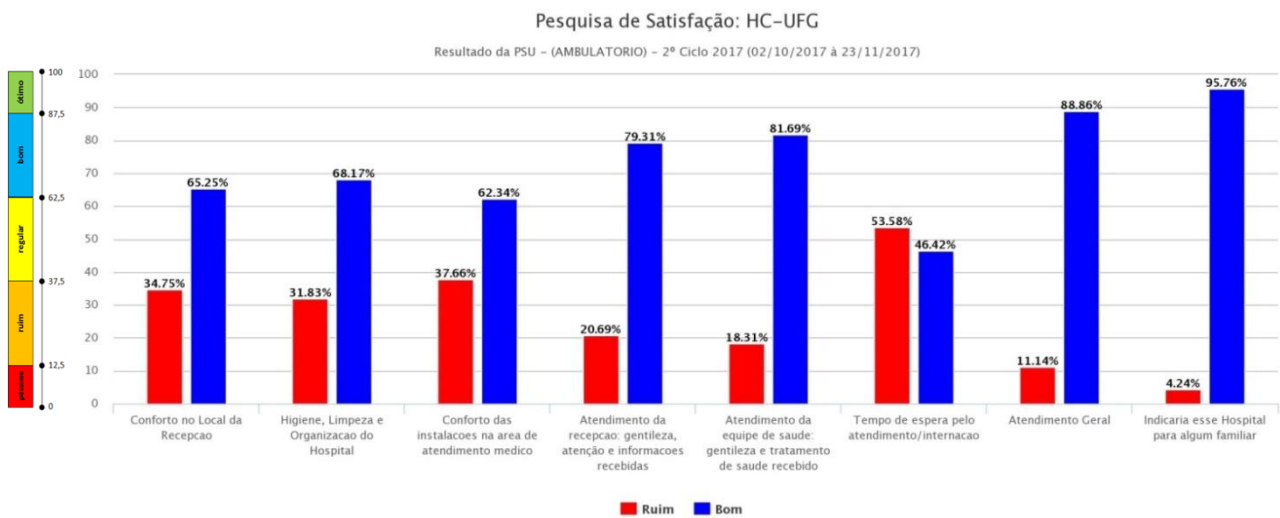
Resultado da PSU - (AMBULATORIO) - 2º Ciclo 2017 - HC-UFG				
Quantidade de respostas dos pacientes ao questionário aplicado = 377				
Índice de Satisfação Infraestrutura (Item 3: 3.1, 3.2 e 3.3)	Índice de Satisfação Atendimento (Item 4: 4.1, 4.2 e 4.3)	Índice de Satisfação Avaliação Geral (Item 5: 5.1)	Índice de Satisfação Indicação (Item 6)	Índice de Satisfação Geral
68.63	71.11	62.6	96	72.23

Fonte: SIG - PSU

4.2.1.2 Estrutura do hospital – Atendimento Ambulatorial

O Gráfico 15 apresenta o resultado da satisfação dos usuários quanto à infraestrutura de física e de atendimento do hospital. Entre os oitos itens avaliados, seis tiveram avaliação positiva acima de 62,5% de satisfação (escala de comparação de Lickert), entre eles os que merecem destaques positivos e por terem sido avaliados acima de 87,5% são: indicação do HC para algum familiar com 95,76% e atendimento geral com 88,86%.

Gráfico 15 – Resultado da PSU em atendimento ambulatorial (2º Ciclo/2017)



Fonte: SIG – PSU

4.2.2 Pacientes em atendimento de internação

4.2.2.1 Índice de Satisfação

Os resultados da pesquisa realizada com os usuários internados mostraram uma melhor avaliação, já que o índice de satisfação geral foi de 79,65%, quanto ao atendimento foi de 79,21%; referente à infraestrutura foi de 77,70%; e 69,43% dos entrevistados se mostraram satisfeitos na avaliação geral e 97% indicariam o HC para algum familiar (Tabela 4).

Tabela 4 – Índice de Satisfação dos usuários em atendimento internação

Resultado da PSU - (INTERNACAO) - 2º Ciclo 2017 - HC-UFG

Quantidade de respostas dos pacientes ao questionário aplicado = 265

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
77.7	79.21	69.43	97	79.65

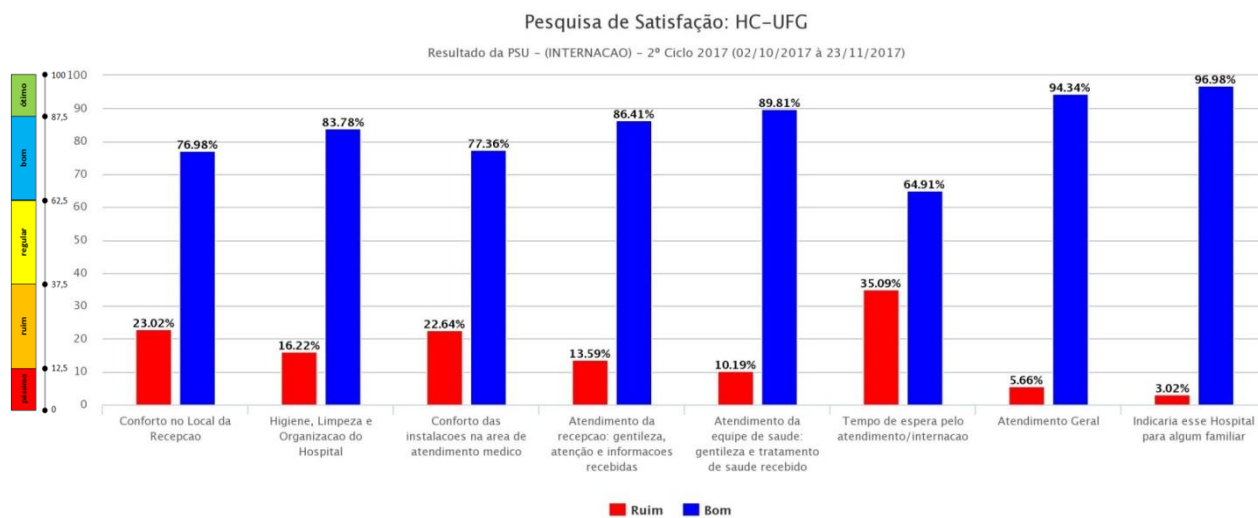
Fonte: SIG – PSU

4.2.2.2 Estrutura do hospital – Atendimento de Internação

O Gráfico 16 apresenta o resultado da satisfação dos usuários quanto à infraestrutura de física e de atendimento do hospital. Entre os oito itens avaliados, todos tiveram avaliação positiva acima de 62,5% de satisfação (escala de comparação de Lickert), entre eles os que merecem destaques positivos e por terem sido avaliados acima de 87,5% são: indicação do HC

para algum familiar com 96,98%; atendimento geral com 94,34% e atendimento da equipe de saúde com 89,81%.

Gráfico 16 – Resultado da PSU em atendimento de Internação (2º Ciclo/2017)



Fonte: SIG – PSU

5 METAS PARA 2017 E SUGESTÕES

5.1 Metas

- realizar reuniões com os chefes de Divisões, Setores e Unidades, para conhecer e compreender suas rotinas;
- 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;
- promover a entrega dos certificados de elogios aos colaboradores do hospital no “Dia do Servidor Público”.

5.2 Sugestões observadas dentro das demandas dos pacientes

- 1 - capacitar o atendente (recepção, ambulatório, guinches, entre outros...) para que estes funcionários consigam 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 e atender a Lei nº 13.460/2017 e Decreto nº 9.091/2017;
- 3 - simplificar o atendimento para o usuário, em conformidade com o Decreto nº 9.094/2017;
- 4 - melhorar o fluxo de solicitação de preenchimento de formulários, receitas, relatórios, entre outros;
- 5 - melhorar a sinalização interna e externa do hospital para facilitar o acesso aos serviços;
- 6 - construir um banheiro na pracinha ao lado do portão “A” para os visitantes;
- 7 - construir uma recepção coberta na entrada do SAMIS para melhor acolher e orientar os pacientes do hospital;
- 8 - construir uma sala de espera para os pacientes que aguardam por internação;
- 9 - reestruturar o SOU para melhor atender as necessidades dos pacientes;
- 10 - melhorar a comunicação interna e principalmente entre os serviços/equipes.

6 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 suas manifestações (sugestão, elogios, solicitações, reclamações e denúncias).

Por conta de todo esse processo, a ouvidoria continuara 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 continuara 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 HC-UFG/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 dos usuários.