EBSERH
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA HC-UFG/EBSERH

Quarto Trimestre/2018

Versão 1.0

HC-UFG
Hospital das Clínicas

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

HC-UFG/EBSERH

Quarto Trimestre/2018

Versão 1.0

® 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.
Sua reprodução parcial ou total é permitida, desde que não seja para fins comerciais e com a indicação da fonte.

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) 3269-8264 | Site: www.ebserh.gov.br

RICARDO VÉLEZ RODRÍGUEZ
Ministro de Estado da Educação

OSWALDO DE JESUS FERREIRA
Presidente Ebserh

SAVANA DANTAS
Ouvidora Geral da Ebserh

JOSÉ GARCIA NETO
Superintendente HC-UFG/Ebserh

MARIA CONCEICAO DE C. A. M. DE QUEIROZ
Gerente de Atenção à Saúde

WASHINGTON LUIZ FERREIRA RIOS
Gerente de Ensino e Pesquisa

MARCIA YASSUNAGA BRITO
Gerente Administrativo

SÉRGIO BRAZ DA SILVA
Ouvidor
Autoridade de Monitoramento e 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 à OUVIDORIA 8

2.1 Atendimento Presencial 8

2.2 Atendimento Eletrônico 8

2.2.1 Sistema de Informações Gerenciais módulo Ouvidoria e e-OUV 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

2.4 Manifestações registras na Ouvidoria por cada canal 9

3 PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES 11

3.1 Tipos de Manifestações 11

3.2 Perfil das Manifestações 11

3.3 Análises das Demandas 13

3.3.1 Reclamações 13

3.3.2 Solicitações 14

3.3.3 Elogios 15

3.3.4 Sugestões 16

3.3.5 Denúncias 16

3.3.6 Comunicado de irregularidade 17

3.4 Pedidos de Acesso à informação (e-SIC/CGU) 17

4.1 Metas 21

4.2 Sugestões extraídas dos apontamentos nas demandas dos pacientes 21

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS 22

1 INTRODUÇÃO

Criada dentro da Política de Humanização do Ministério da Saúde, a Ouvidoria do Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Goiás (HC-UFG), vinculado à Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh), atende ao art. 37, §3º da Constituição Federal de 1988, que determina ao Poder Executivo instituir e manter serviços de atendimento às reclamações e sugestões dos cidadãos. A Ouvidoria é norteada também pela Lei nº 13.460/2017 e pelo Decreto nº 9.094/2017.

A Ouvidoria atua como instrumento de comunicação entre os públicos interno e externo e as instâncias administrativas do Hospital, garantindo aos cidadãos 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 chefes e gestores dispensem um tempo para atender às questões ligadas à Ouvidoria, assegurando ao Serviço o encaminhamento das demandas.

1.1 Objetivos da Ouvidoria

- Fortalecer os princípios da democracia participativa;
- Incentivar o controle social para o exercício da cidadania;
- Atuar como instrumento para a melhoria da qualidade dos 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/ou denúncias, encaminhando-as 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 as 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, em conformidade com a Lei nº 13.460/2017;
- Monitorar o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) no âmbito do Hospital, nos termos da Lei nº 12.527/2011, regulamentada pelo Decreto nº 7.724/2012;
- Cuidar pela simplificação do atendimento prestado aos usuários, conforme Decreto nº 9.094/2017;
- Cuidar da implantação do Plano de Dados Abertos do Hospital, em conformidade com o Decreto nº 8.777/2016.

2 CANAIS DE ACESSO À 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 (registro de assuntos ligados à Ouvidoria)

E-mail: informação.hcufg@ebserh.gov.br (registro de pedidos de acesso à informação)

Formulário eletrônico disponível no site do HC-UFG na aba da Ouvidoria

Site: http://www.ebserh.gov.br/web/hc-ufg

2.2.1 Sistema de Informações Gerenciais módulo Ouvidoria e e-OUV

O Sistema de Informações Gerenciais módulo Ouvidoria (SIG/Ouvidoria) mesmo sendo o acesso intuitivo e de fácil acessibilidade deixou de ser utilizado em 30/09/2018 para recebimento das manifestações registradas pelos usuários do Hospital. Em seu lugar, atendendo o Decreto nº 9.492 de setembro de 2018, o Hospital passou a utilizar o e-OUV (em 01/10/2018) como canal para recebimento e registro das manifestações de seus usuários.

O e-OUV foi desenvolvido pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU), não requer do órgão ou entidade aderente qualquer tipo de instalação, já que se trata de uma plataforma web gratuita e cabe à Ouvidoria-Geral da União, da CGU, disponibilizar, gerir, atualizar e manter o sistema e-Ouv.

O Hospital, mesmo com a implantação do e-OUV ainda não deixou de utilizar o SIG/Ouvidoria. Como o Hospital ainda não implantou o SEI, a ouvidoria tem utilizado o e-OUV como canal de entrada das manifestações (enviadas pelo e-mail, cartas, caixa de coleta, presencial, entre outros) e o SIG/Ouvidoria para as tratativas internas de encaminhamento, acompanhamento e repostas das manifestações.

O e-OUV possibilita o acompanhamento do relatório em tempo real pelo "Painel Resolveu". O link (http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm) para acesso do "Painel Resolveu" fica disponível no site do Hospital na aba da Ouvidoria.

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 pode ainda 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: 74.605-020, Goiânia-GO.

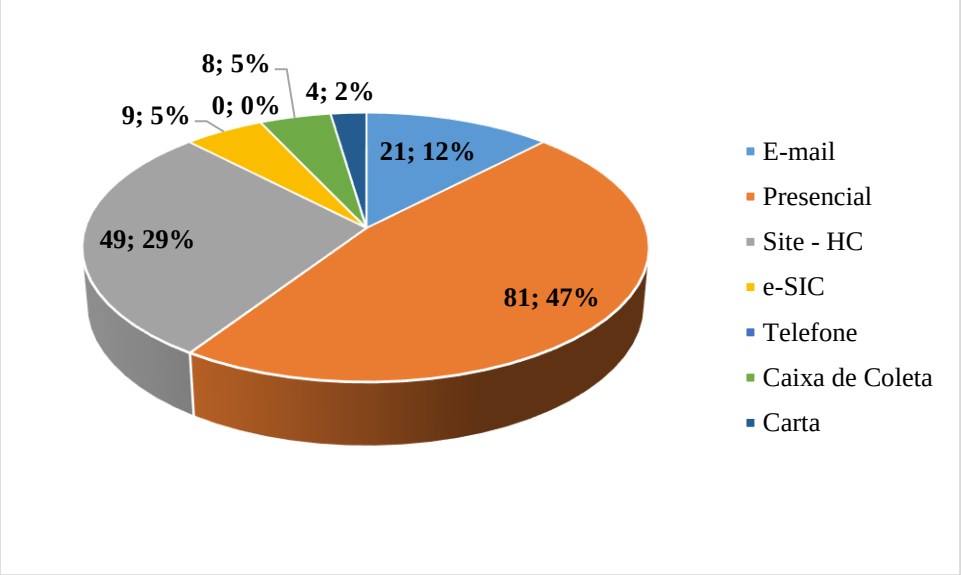
2.3.2 Caixa de Coleta

Disponível nos pontos onde contém maior circulação de usuários do Hospital.

2.4 Manifestações registras na Ouvidoria por cada canal

O Gráfico 1 mostra os meios mais utilizados pelos usuários para registro de suas manifestações. No quarto trimestre de 2018 das 172 manifestações registradas, 47% foi de forma presencial, 49% via site do Hospital, 21% via e-mail, 5% via e-SIC, 5% via caixa de coleta e 2% via carta. O telefone não vem sendo utilizado como canal de entrada de manifestação, pois as ligações não são gravadas.

Gráfico 1 – Forma de Contato com a Ouvidoria – 4º Trimestre 2018



Fonte: e-OUV

3 PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES

Para uma melhor compreensão, as manifestações dos usuários do HC-UFG serão detalhadas de acordo com a sua classificação e tipificação.

3.1 Tipos de Manifestações

As manifestações são classificadas como: comunicado de irregularidade, denúncia, elogio, reclamação, solicitação, sugestão.

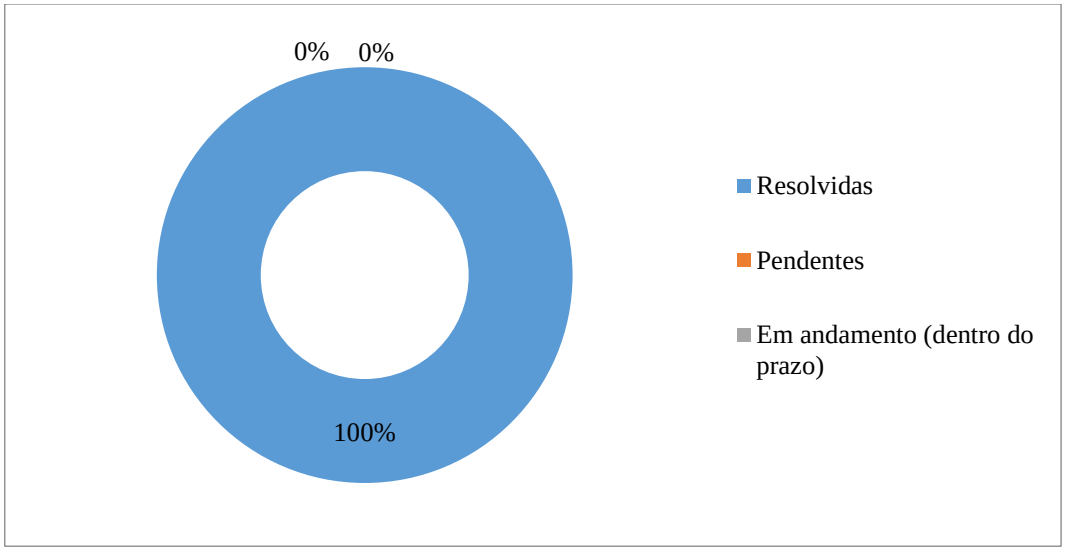
- **Comunicado**: apontar de forma anônima uma insatisfação ou uma irregularidade. Nesse caso o cidadão/usuário não tem direito de resposta, pois sua manifestação foi anônima;
- **Denúncia**: apontar irregularidades na administração ou no atendimento do Hospital;
- **Elogio**: demonstrar a satisfação ou agradecer por algum serviço prestado pelo Hospital;
- **Reclamação**: relatar insatisfação em relação às ações e serviços do Hospital;
- **Solicitação**: requerer informações, orientações ou esclarecimentos de dúvidas sobre os serviços do Hospital;
- **Sugestão**: propor ações consideradas úteis para melhoria do Hospital.

3.2 Perfil das Manifestações

Os dados apresentados foram extraídos do banco de dados e-OUV. Durante o quarto trimestre de 2018 foram registradas no e-OUV 163 manifestações (públicos interno e externo) e 9 pedidos de acesso a informação via e-SIC (Lei de acesso à informação), totalizando 172 manifestações registradas.

O Gráfico 2 mostra a situação das manifestações registradas na Ouvidoria durante o quarto trimestre. No fechamento deste relatório, todas as manifestações registradas já haviam sido respondidas. Nesse sentido, vale ressaltar o envolvimento das chefias para dar agilidade às respostas para as manifestações apresentadas pelo cidadão.

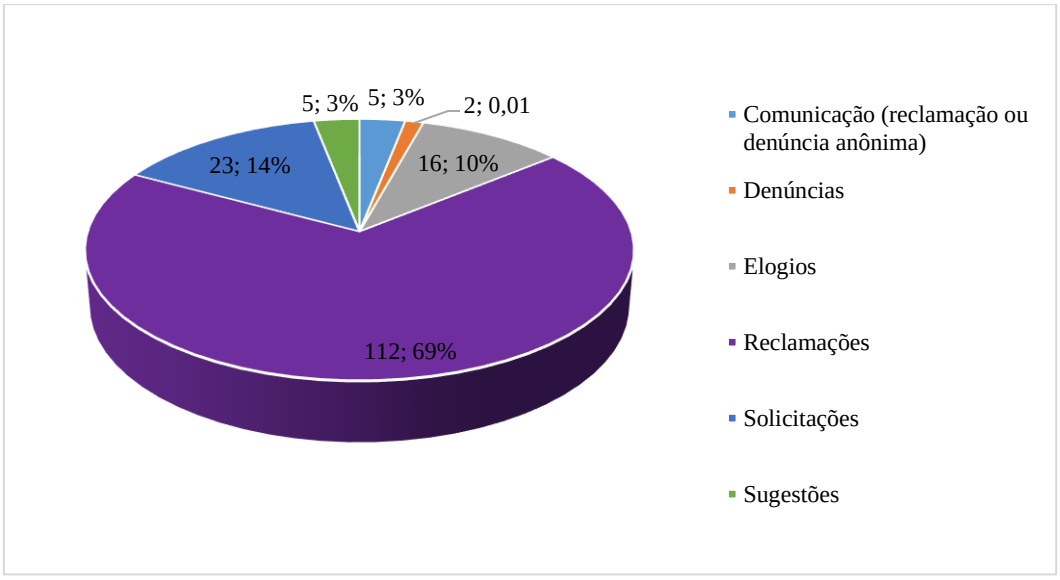
Gráfico 2 – Situação das manifestações registradas – 4º Trimestre de 2018



Fonte: SIG/Ouvidoria

O Gráfico 3 demonstra o percentual das manifestações registradas pelos usuários, com assuntos direcionados a Ouvidoria, no quarto trimestre de 2018 conforme sua classificação. Dentre as 163 manifestações registradas, 69% foram classificadas como reclamações, 14% como solicitações, 10% como elogios, 3% como sugestões, 3% como comunicação de irregularidade e 1% como denúncias.

Gráfico 3 – Classificação das manifestações - 4º Trimestre 2018



Fonte: SIG/Ouvidoria

3.3 Análises das Demandas

No quarto trimestre de 2018, foram registradas 163 manifestações junto à Ouvidoria e 9 pedidos de acesso à informação via Serviço de Informação ao Cidadão do HC-UFG que foram assim classificadas: comunicado, denúncia, elogio, reclamações solicitações e sugestão. A seguir, serão detalhados os assuntos (relacionados à Ouvidoria) mais recorrentes para cada tipo de manifestação classificada.

3.3.1 Reclamações

No quarto trimestre, 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 112 manifestações classificadas como reclamações. Entre as reclamações que mais ocorreram foram: atraso na entrega do resultado de imagem (56 registros); atendimento de recepção (08 registros); atendimento médico (07 registros) e; agendamento de consulta/retorno (06 registros).

Diante das inúmeras reclamações referentes ao atraso na entrega dos resultados dos exames de imagem destacam-se os exames de ressonância e tomografias, são os mais recorrentes quanto a demora na liberação dos laudos. O gestor da unidade coloca que essa demora é por conta da falta de um sistema que possibilite o profissional a analisar as imagens com mais precisão com menor tempo. Ainda, de acordo com o gestor da unidade o serviço vem passando por alguns ajustes visando a melhoria do serviço, bem como a redução do tempo médio para entrega dos resultados.

Gráfico 5 – Reclamações registradas por assuntos – 4º Trimestre 2018

Fonte: e-OUV

3.3.2 Solicitações

No quarto trimestre, os usuários e colaboradores do HC-UFG/Ebserh fizeram diversos solicitações de orientações ou esclarecimentos de dúvidas sobre os serviços oferecidos pelo Hospital.

O Gráfico 4 traz um esboço por assuntos das 23 manifestações classificadas como solicitações. Entre as solicitações os temas que mais ocorreram foram: informações sobre agendamentos de consulta e exame (06 pedidos); informações procedimento cirúrgico (03 pedidos); informações sobre atendimento médico, motivos dos atrasos na liberação dos resultados de exames e convocações do concurso nº 01/2018 com 02 pedidos cada.

Gráfico 4 – Solicitações realizadas por assuntos – 4º Trimestre 2018

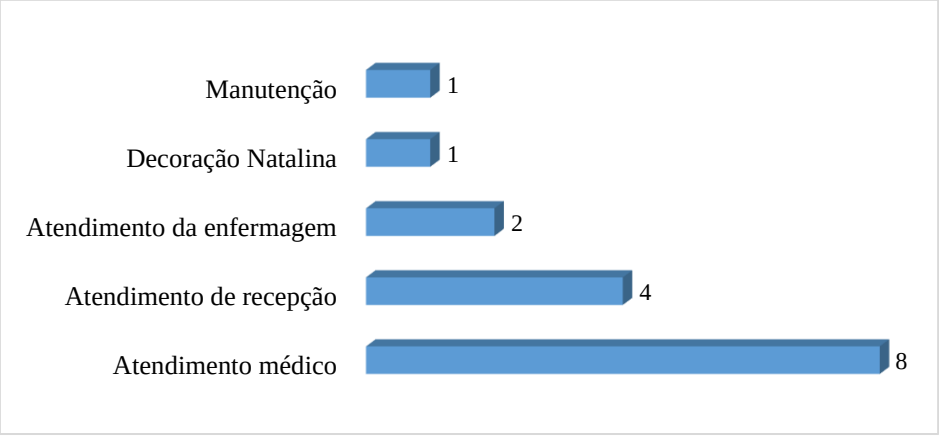
Fonte: e-OUV

3.3.3 Elogios

Os usuários e colaboradores do HC-UFG/Ebserh também 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 16 manifestações classificadas como elogios registradas no quarto trimestre de 2018.

Gráfico 6 – Elogios registrados por assuntos – 4º Trimestre 2018



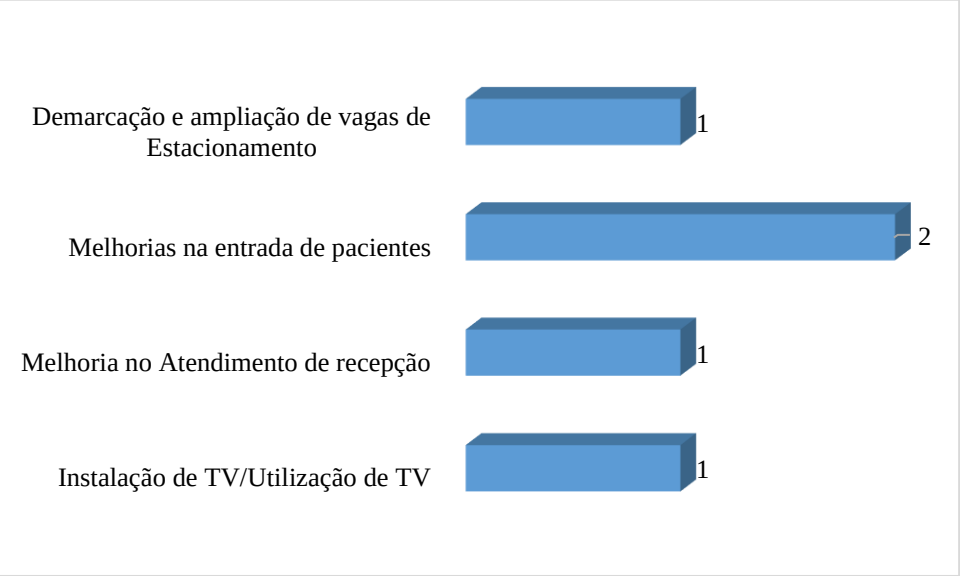
Fonte: e-OUV

3.3.4 Sugestões

Visando a melhoria do atendimento, durante o quarto trimestre, os usuários e colaboradores buscaram a Ouvidoria para deixarem suas sugestões quanto às ações consideradas úteis para melhoria do Hospital.

O Gráfico 7 esboça por assuntos as 05 sugestões apresentadas pelas comunidades (interna e externa) do Hospital. Entre as sugestões apresentadas estão à melhoria na entrada de pacientes, demarcação e ampliação de vagas de estacionamento, melhoria no atendimento das recepções e instalação de TVs nos ambientes de espera.

Gráfico 7 - Sugestões registradas por assuntos – 4º Trimestre 2018



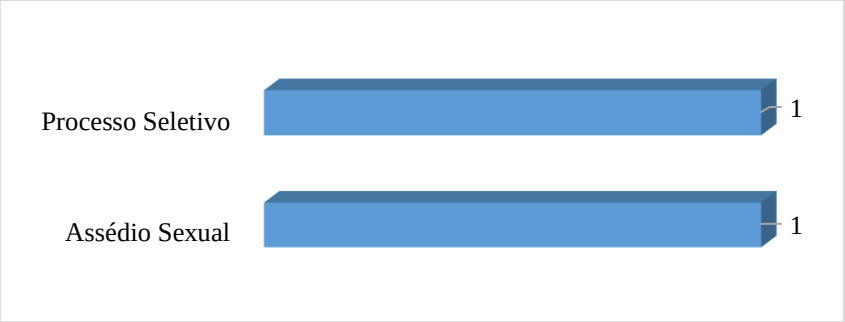
Fonte: e-OUV

3.3.5 Denúncias

No quarto trimestre os usuários ou colaboradores do HC-UFG utilizaram o canal da Ouvidoria para apontar alguma irregularidade no atendimento do Hospital.

No Gráfico 8 é feito um esboço por assunto das duas manifestações classificadas como denúncias.

Gráfico 8 - Denúncias registradas por assuntos – 4º Trimestre 2018



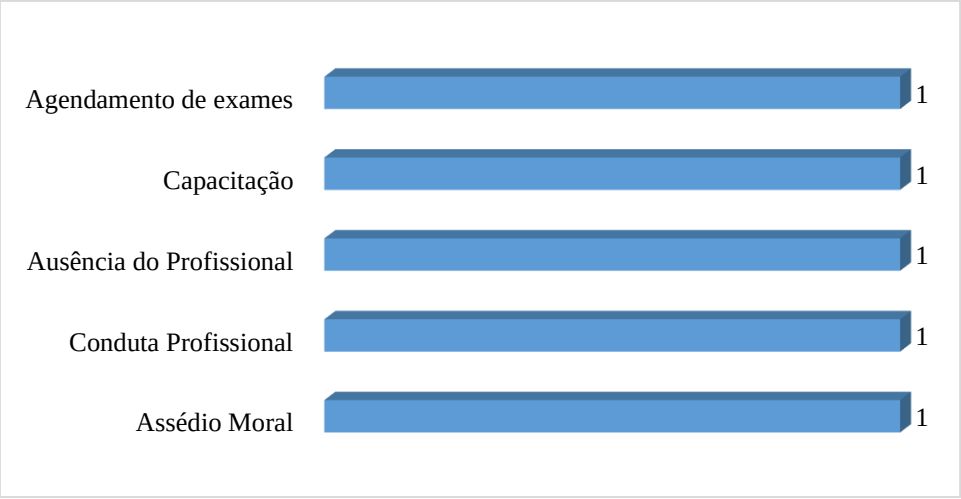
Fonte: e-OUV

3.3.6 Comunicado de irregularidade

Com a implantação do e-OUV as denúncias e reclamações anônimas são transformado em Comunicação. A comunicação anônima é direcionada a Gerência de área ou a superintendência para conhecimento, análise e providências cabíveis.

No quarto trimestre foram registrado 05 manifestações anônimas (Gráfico 9).

Gráfico 9 – Comunicação de irregularidade por assuntos – 4º Trimestre 2018

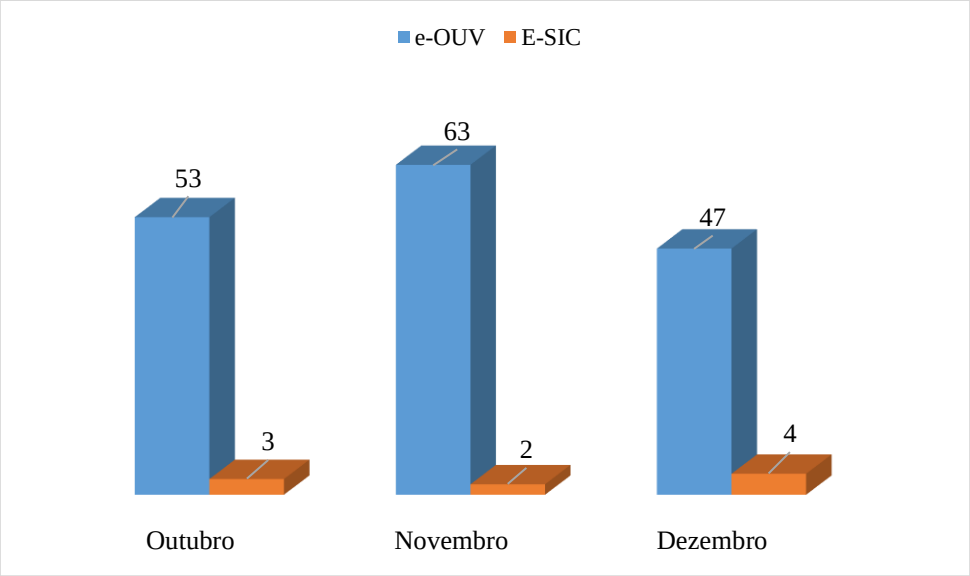


3.4 Pedidos de Acesso à informação (e-SIC/CGU)

No quarto trimestre de 2018, foram registrados no e-SIC 09 pedidos de acesso a informações, conforme previsto na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).

No Gráfico 10 é possível fazer um comparativo das demandas registradas no e-OUV com o e-SIC.

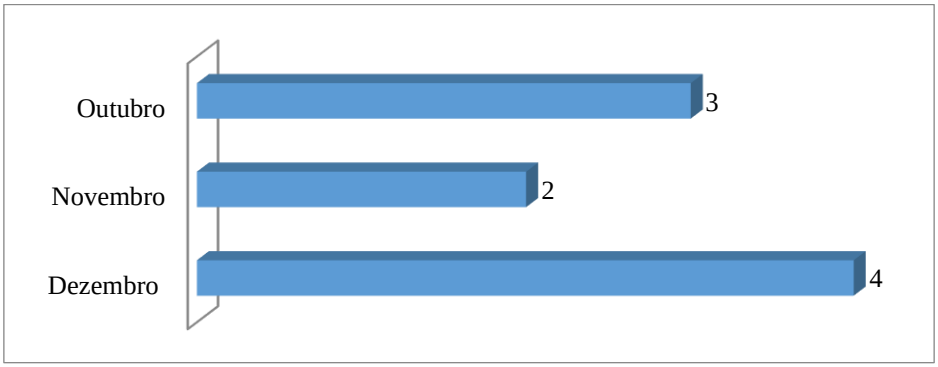
Gráfico 10 – Comparativo das demandas e-OUV vs E-SIC - 4º Trimestre 2018



Fonte: SIG/Ouvidoria e E-SIC

O Gráfico 11 mostra o quantitativo de pedidos de acesso à informação registrados no e-SIC por mês.

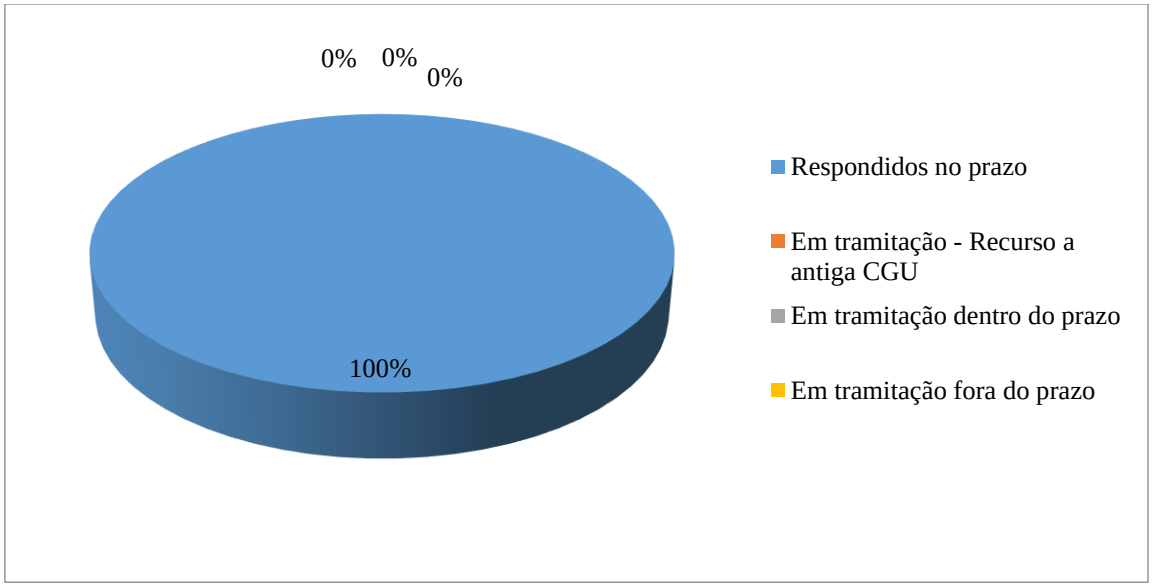
Gráfico 11 – Quantidade de Pedidos Registrados no e-SIC – 4º trimestre 2018



Fonte: E-SIC

Ao final do trimestre, todos os 09 pedidos de acesso à informação haviam sido respondidos dentro do prazo, como pode ser visto no Gráfico 12.

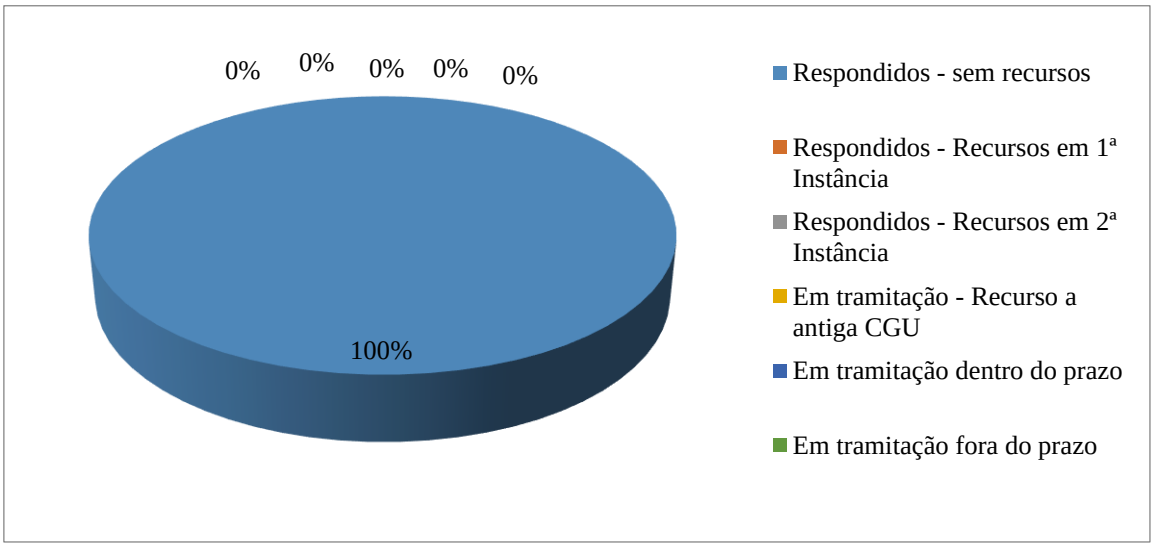
Gráfico 12 – Situação dos pedidos de acesso à informação – 4º Trimestre 2018



Fonte: E-SIC

O Gráfico 13 mostra que, dos 09 pedidos de acesso à informação, 100% tiveram tramitação dentro do prazo. Além disso, não houve recurso em nenhuma instância conforme previsto na Lei de Acesso a Informação.

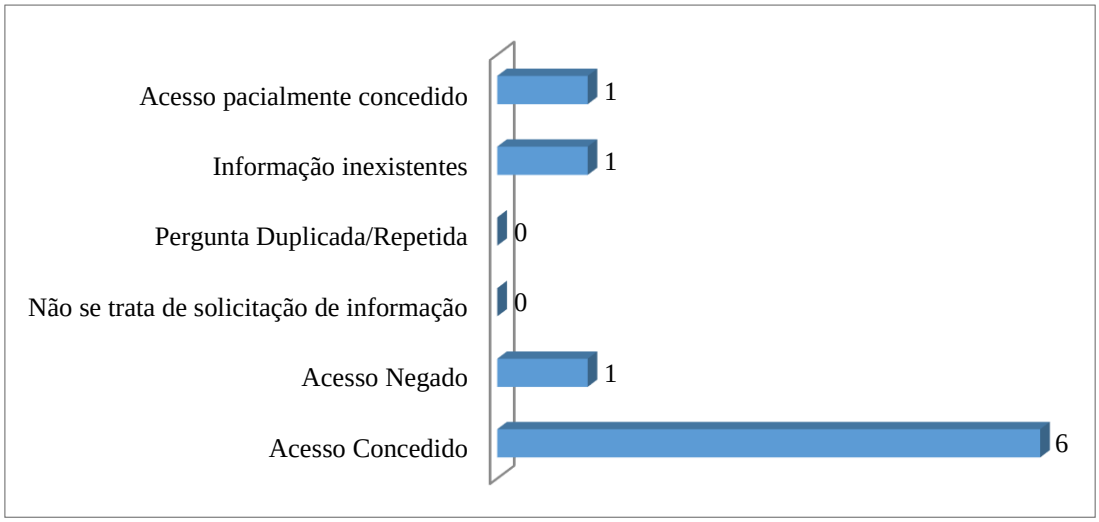
Gráfico 13 – Pedidos de Acesso a Informação - 4º Trimestre 2018



Fonte: E-SIC

Conforme pode ser visto no Gráfico 14, dos 09 pedidos de acesso à informação, 08 tiveram acesso concedido e apenas um 01 a informação era inexistente.

Gráfico 14 – Pedidos de acesso à informação por tipo de resposta - 4º Trimestre 2018



Fonte: E-SIC

4 METAS PARA 2019 E SUGESTÕES

4.1 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[1] com o 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 a Ouvidoria;
- promover a entrega dos certificados de elogios aos colaboradores do Hospital no "Dia do Servidor Público".

4.2 Sugestões extraídas dos apontamentos nas demandas dos pacientes

1 - capacitar os atendentes (recepção, ambulatório, guichês, entre outros) para que estes funcionários consigam, ao realizar o atendimento ao paciente, compreender e orientá-los dentro dos princípios da humanização/SUS;

2 - acelerar a liberação dos laudos de exames de imagem (RM, TC, Mamografia, entre outros) e biópsia, visando a redução do prazo para a entrega do resultado ao paciente.

3 - melhorar as calçadas interna e externa do HC-UFG e propiciar uma melhor acessibilidade aos usuários do hospital;

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 - viabilizar um banheiro no jardim de convivência 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, principalmente entre os serviços/equipes;

11 - criar uma secretaria para dar suporte aos chefes de unidades;

12 - criar uma central para atendimento telefônico, visando dar mais agilidade nas informações junto aos usuários do hospital.

---

[1] Pessoas que atuam diretamente no atendimento a pacientes, acompanhantes, visitantes e outros.

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 às informações, dirimindo suas dúvidas sobre a rotina, os serviços e os fluxos do atendimento do HC-UFG/Ebserh, bem como acolhendo suas manifestações (sugestão, elogios, solicitações, reclamações e denúncias).

Por conta de todo esse processo, a Ouvidoria continua buscando atingir um patamar máximo de resolutividade e agilidade no trato das questões dos usuários junto aos 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 de produzir respostas mais assertivas e adequadas às demandas dos usuários. Esses interlocutores assumem um papel importante dentro da instituição, uma vez que contribuem para o processo de construção da imagem do HC-UFG/Ebserh junto aos usuários.

A capacitação dos colaboradores que realizam a primeira abordagem aos usuários possibilitará, além de responder à demanda, a articulação de melhorias junto à sua equipe por meio de questionamentos dentro de sua área de atuação, trazendo benefícios para o desempenho do serviço e o atendimento com base nos princípios da humanização.

Nesse sentido, a Ouvidoria continua buscando manter atualizado seu instrumento normativo, contribuindo para a melhoria dos processos de planejamento, monitoramento e avaliação e auxiliando a gestão do HC-UFG na captação de problemas existentes visando sua correção.

Pode ser ressaltada ainda a necessidade de ampliação das ações no sentido de alcançar os usuários que ainda não têm acesso à Ouvidoria, com a finalidade de orientá-los 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, a 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 seus usuários.