

RELATÓRIO SEMESTRAL

Ouvidoria HU-UFGD

UFGD
Universidade Federal
da Grande Dourados

hu HOSPITAL
UNIVERSITÁRIO
DA UFGD

EBSERH
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS



RELATÓRIO 1º SEMESTRE DE 2021

OUVIDORIA HU-UFGD

RELATÓRIO
SEMESTRAL
HU - UFGD

1º SEMESTRE DE 2021

UFGD
Universidade Federal
da Grande Dourados

hu HOSPITAL
UNIVERSITÁRIO
DA UFGD

EBSERH
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

Ouvidoria HU-UFGD

QUEM SOMOS?

A Ouvidoria do Hospital Universitário da Universidade Federal da Grande Dourados – HU-UFGD-EBSERH - é um canal de comunicação direto com o cidadão, um espaço de participação social que permite a cooperação ativa dos cidadãos no controle da qualidade dos serviços públicos.

Sua atribuição fundamental é receber, analisar, classificar e encaminhar as manifestações dos usuários (reclamações, denúncias, sugestões, solicitações, elogios, pedidos de informação e simplificação), identificando, a partir de cada manifestação, a relevância de um eventual problema de gestão subjacente, de modo a contribuir para a solução do mesmo.

A Ouvidoria do HU-UFGD é vinculada a Ouvidoria-Geral da Ebserh, responsável pela coordenação de todas as Ouvidorias dos hospitais universitários da Rede Ebserh.

Dessa forma, nossos objetivos compreendem, no irrestrito incentivo ao controle social para o exercício da cidadania, atuar como instrumento para aprimoramento da qualidade de serviços prestados no HU-UFGD e garantir ao cidadão o direito à informação.

Por fim, a Ouvidoria funciona como um agente promotor de mudanças, o que favorece uma gestão flexível e voltada para a satisfação das necessidades do cidadão, além de contribuir para a garantia de uma prestação de serviços públicos de qualidade e para a efetivação de direitos.

NOSSA EQUIPE



EDMÉIA BARRIOS DE AZAMBUJA GONÇALVES

Ouvidora do HU-UFGD

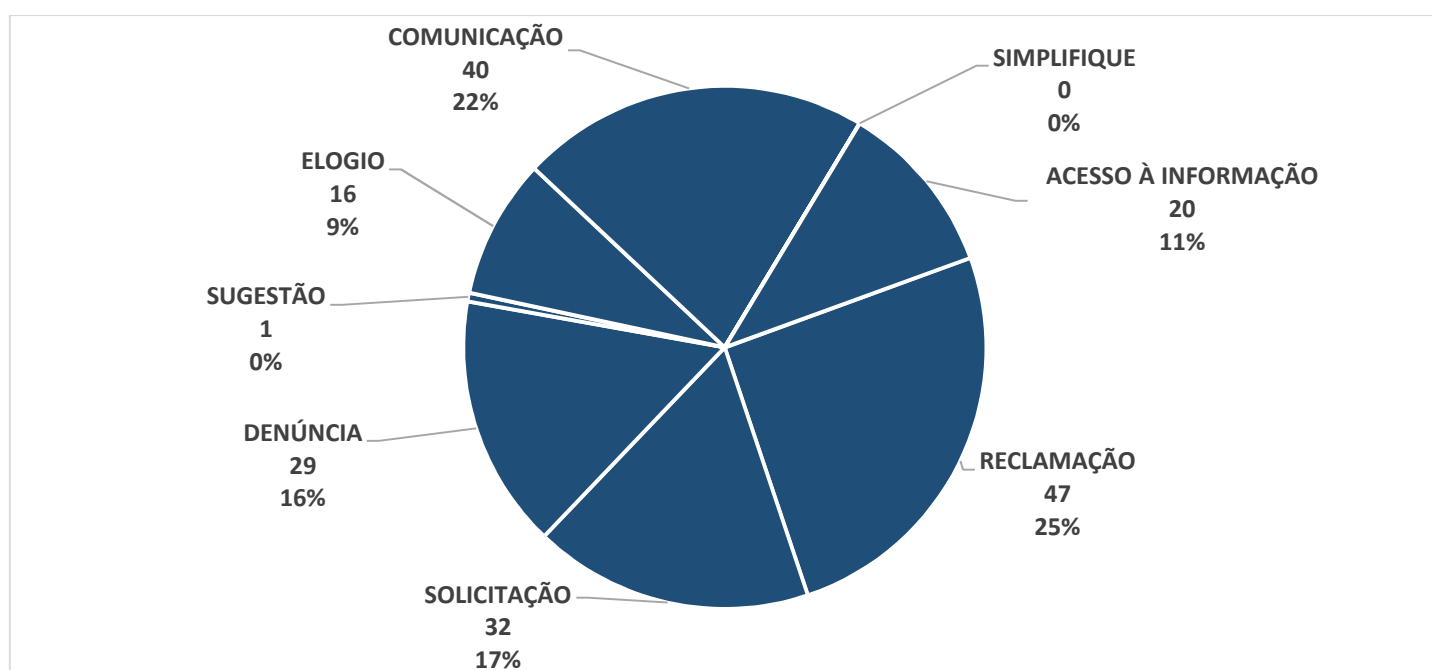
JEREMIAS GONÇALVES

Assistente de Ouvidoria do HU-UFGD

1. ESTATÍSTICAS GERAIS - tipos de manifestação

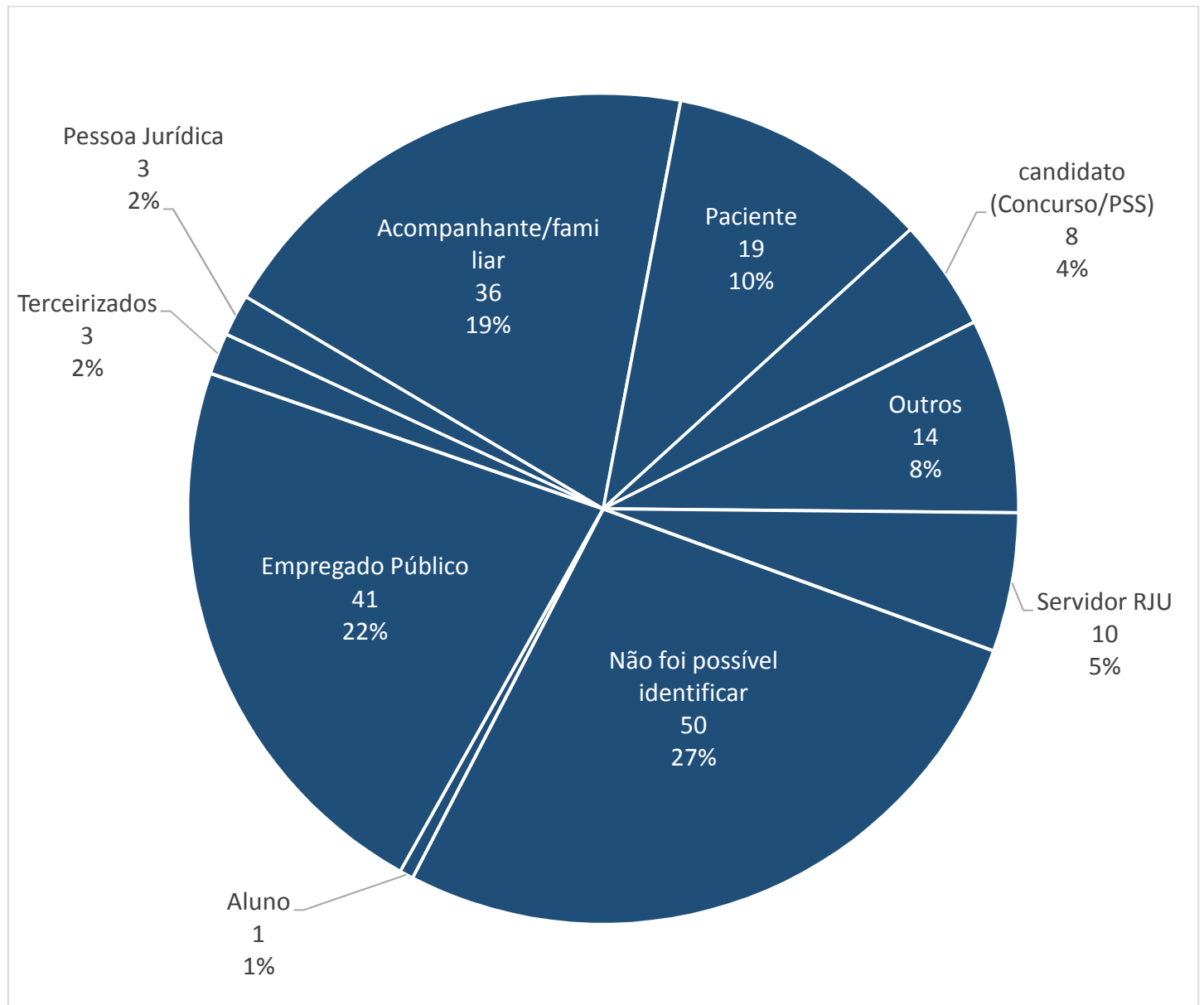
A Ouvidoria do HU-UFGD recebeu **185 registros** no 1º semestre de 2021 no sistema Fala.BR, sendo que **07 registros foram arquivados e 20 pedidos de acesso à informação**.

Classificação	CANAIS DE ACESSO						1º SEM. 2021
	Presencial	Caixa Coleta	e-mail	Web sistema	Telefone	Carta	
Reclamação	7	7	18	8	7	0	47
Sugestão	0	0	0	1	0	0	1
Elogio	0	9	3	4	0	0	16
Solicitação	11	1	10	5	5	0	32
Denúncia	2	0	6	20	1	0	29
Comunicação	0	2	0	36	2	0	40
Acesso à Informação	0	0	0	20	0	0	20
TOTAL	20	19	37	94	15	0	185

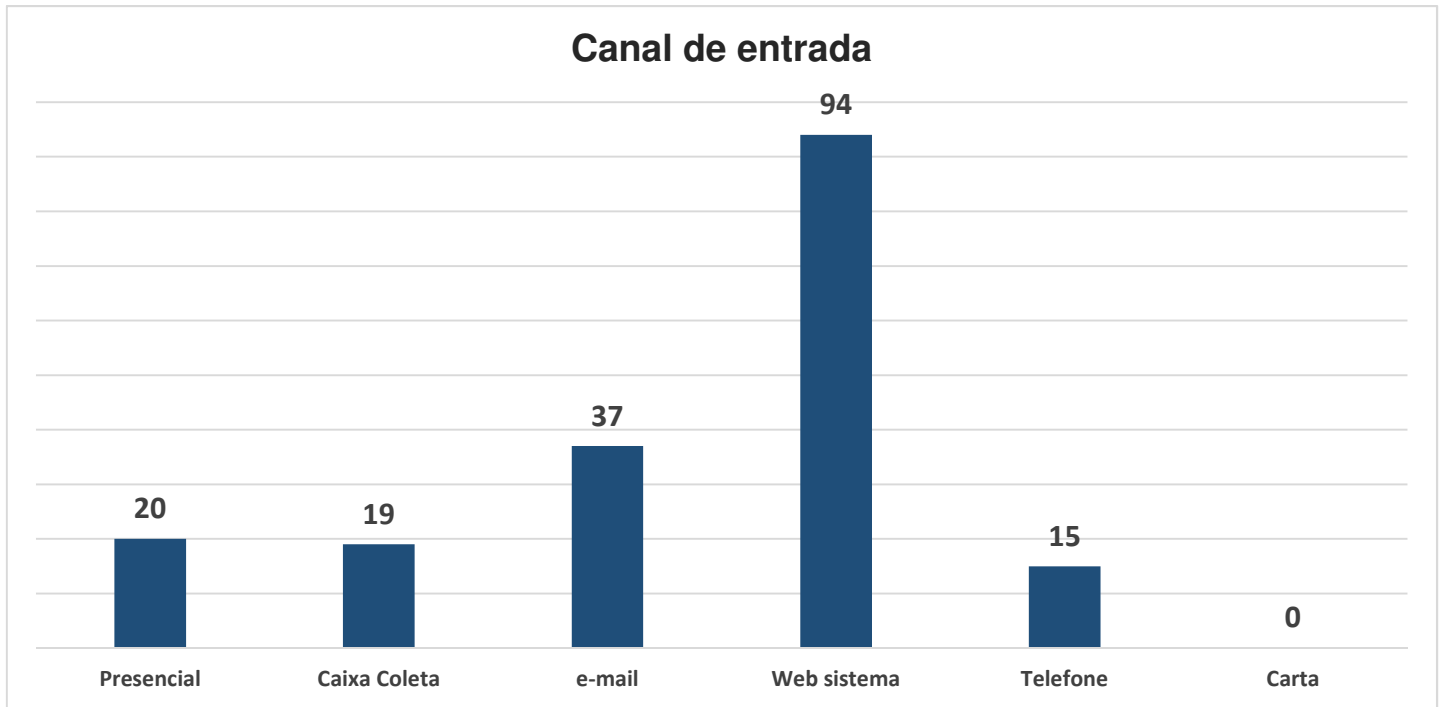


1. ESTATÍSTICAS GERAIS - perfil dos demandantes

Perfil dos demandantes que realizaram os **185 registros** no **1º semestre de 2021** (165 demandas de Ouvidoria e 20 pedidos de acesso à informação).



1. ESTATÍSTICAS GERAIS - canais de comunicação



1. ESTATÍSTICAS GERAIS - situação das manifestações



Obs. A imagem foi extraída do Painel Resolveu, o qual não contabiliza os pedidos de Acesso à Informação.

3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES



RECLAMAÇÃO

No período, foram recepcionadas **47 reclamações**, que são consideradas pelo Decreto 9.492/2018 como demonstração de insatisfação.

	Unidade demandada	Quantidade de demandas	Percentual (%)
1	Setor de Atenção à Saúde da Mulher	10	21,28
2	Divisão de Gestão de Pessoas	4	8,51
3	Unidade de Administração de Pessoal	3	6,38
4	Unidade de UCI Neonatal	3	6,38
5	Unidade de Atenção à Saúde da Criança e do Adolescente	3	6,38
6	Gerência de Atenção à Saúde	3	6,38
7	Unidade de Terapia Intensiva Adulto	3	6,38
8	Unidade de Nutrição Clínica	3	6,38
9	Unidade de Atenção à Saúde Materno Perinatal	2	4,26
10	Setor de Hotelaria Hospitalar	2	4,26
11	Ouvidoria*	2	4,26
12	Setor de Farmácia Hospitalar	2	4,26
13	Unidade de Pagamento	1	2,13
14	Unidade de Clínica Médica	1	2,13
15	Divisão de Enfermagem	1	2,13
16	Superintendência	1	2,13
17	Unidade de Gerenciamento de Atividade de Graduação e Ensino Técnico	1	2,13
18	COREME e Setor de Gestão do Ensino	1	2,13
19	Arquivada	1	2,13

*As 2 reclamações atribuídas à Ouvidoria, não foram demandas relacionadas com a Unidade de Ouvidoria, mas foram demandas solucionadas pela Ouvidoria, não sendo necessário assim, encaminhar para a área técnica.

DIVISÃO POR ASSUNTO

Os assuntos das manifestações. Segue listagem completa:

	Assunto	Quantidade de demandas	Percentual (%)
1	Ouvidoria Interna (Conduta (colaborador, chefias) 7; conduta acadêmicos, professores, residentes 1; conduta (paciente, acompanhante, visitante, etc.) 1; acesso a documentos 1; afastamento do trabalho 2; conflitos (entre equipes, entre unidades/setor, interpessoal) 1; escala de trabalho 1; GDC 2; dimensionamento de pessoal 2; adicionais (insalubridade, periculosidade, noturno, APH) 1; movimentação de pessoal (interna, externa, cessão) 1; outros 1)	21	44,68
2	Assistência Hospitalar e Ambulatorial (Regulação 1; consulta tempo de espera 3; outros 5; informações assistenciais ao paciente/familiar 2)	11	23,40
3	Coronavírus (Covid19) (Imunização 4)	4	8,51
4	Atendimento (Recepção/portaria 1; atendimento geral 1; atendimento internação 1)	3	6,38
5	Concurso (Convocações 1; edital, prazo, dúvidas, documentos, etc. 1)	2	4,26
6	Licitações (Outros 1)	1	2,13
7	Normas e Fiscalização (Normas institucionais)	1	2,13
8	Outros em Saúde (Procedimentos e fluxos assistenciais)	1	2,13
9	Outros em Segurança e Ordem Pública (Outros)	1	2,13
10	Serviços e Sistemas (Infraestrutura Tecnológica (computadores, ponto eletrônico, telefonia)	1	2,13
11	Arquivada	1	2,13

ANÁLISE DOS CONTEÚDOS

O Setor de Atenção à Saúde da Mulher, ficou em primeiro lugar com 10 demandas e somadas com 2 demandas destinadas a Unidade de Atenção à Saúde Materno Perinatal, houve um total de 12 reclamações relacionadas à maternidade.

Recebemos 4 reclamações relacionadas a imunização do Coronavírus (Covid19).

Resultados segundo o Painel “Resolveu?”

Dos 47 registros, **6 interessados** avaliaram as respostas no Sistema.



3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES



SOLICITAÇÃO

No período, foram recepcionadas **32 solicitações**, que englobam, em linhas gerais, esclarecimentos de dúvidas e pedido de providências.

	Unidade demandada	Quantidade de demandas	Percentual
1	Ouvidoria	7	21,88
2	Setor de Atenção à Saúde da Mulher	4	12,50
3	Unidade de Administração de Pessoal	3	9,38
4	Unidade de Atenção à Saúde Materno Perinatal	2	6,25
5	Unidade de Regulação Assistencial	2	6,25
6	Unidade de Terapia Intensiva Pediátrica	2	6,25
7	Unidade Multiprofissional	2	6,25
8	Unidade de Clínica Médica	1	3,13
9	Unidade do Sistema Urinário	1	3,13
10	Núcleo de Comissões Hospitalares	1	3,13
11	Unidade de Processamento e Informação Assistencial	1	3,13
12	Unidade de Apoio Operacional	1	3,13
13	Unidade de Pagamento da Despesa	1	3,13
14	Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação	1	3,13
15	Divisão de Gestão de Pessoas	1	3,13
16	Setor de Suprimentos	1	3,13
17	Unidade de Terapia Intensiva UCI Neonatal	1	3,13

DIVISÃO POR ASSUNTO

Os assuntos das manifestações de Solicitação. Segue listagem completa:

	Assunto	Quantidade de demandas	Percentual (%)
1	Assistência Hospitalar e Ambulatorial (Informações assistenciais ao paciente/acompanhante/familiar 3; regulação 1; consulta agendamento e reagendamento 5; cirurgia tempo de espera 3; cirurgia agendamento e reagendamento 1; prescrição/receita 1; outros 1;)	15	46,88
2	Concurso (Convocações 3)	3	9,38
3	Atendimento (Outros 2)	2	6,25
4	Dados Pessoais - LGPD (Prontuário 1; acesso a documentos 1)	2	6,25
5	Infraestrutura e Fomento (Acomodações (climatização, macas, camas, sala de aula 1; Insumos (cirúrgicos, assistenciais e administrativos 1)	2	6,25
6	Medicamentos e Aparelhos (equipamentos médicos hospitalares)	1	3,13
7	Coronavírus (Covid19) (Imunização)	1	3,13
8	Outros em segurança e Ordem Pública (Segurança)	1	3,13
9	Outros em Saúde (Procedimentos e fluxos assistenciais)	1	3,13
10	Licitações (Licitações e contratos)	1	3,13
11	Sistemas e Serviços (Infraestrutura Tecnológica (computadores, ponto eletrônico, telefonia)	1	3,13
12	Ouvidoria Interna (Adicionais (insalubridade, periculosidade, noturno, APH))	1	3,13
13	Outros em Educação (Outros)	1	3,13

ANÁLISE DOS CONTEÚDOS

A maioria das solicitações estão relacionadas a assistência ao paciente e questão de agendamento e reagendamento de consultas e cirurgias.

Algumas demandas, devido a urgência de resolutividade, a Ouvidoria procura a solução junto aos gestores. Com isso foram 07 (sete) solicitações demandadas à Ouvidoria.

Resultados segundo o Painel “Resolveu?”

Dos 32 registros, **04 interessados** avaliaram as respostas no Sistema.



3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES



DENÚNCIA

No período, foram recepcionadas **29 denúncias**.

	Unidade demandada	Quantidade de demandas	Percentual
1	Gerência de Atenção à Saúde	24	82,76
2	Superintendência	1	3,45
3	Setor de Atenção à Saúde da Mulher	1	3,45
4	Setor de Farmácia Hospitalar	1	3,45
5	Unidade de Apoio Corporativo	1	3,45
6	Arquivada	1	3,45

DIVISÃO POR ASSUNTO

Os assuntos das manifestações. Segue listagem completa:

	Assunto	Quantidade de demandas	Percentual (%)
1	Ouvidoria Interna (Conduta colaborador/chefia 12; cumprimento de carga horária 5; afastamento do trabalho 1; outros 1)	19	65,52
2	Assédio Moral	3	10,34
3	Atendimento (Internação)	2	6,90
4	Coronavírus (Covid 19) (Imunização)	2	6,90
5	Planejamento e Gestão (Outros)	1	3,45
6	Outros em Saúde (Outros)	1	3,45
7	Arquivada	1	3,45

ANÁLISE DOS CONTEÚDOS

Os usuários ou colaboradores do HU-UFGD utilizaram o canal da Ouvidoria para registrar irregularidades. As denúncias foram direcionadas para gerente de área para verificação dos fatos e providências conforme prevista na Lei 13.460/2017. Das 29 denúncias apresentadas, 01 (uma) foi arquivada em conformidade com o Art. 8º, inciso I, da Lei 13.460/2017.

A maioria das denúncias encaminhadas para a Gerência de Atenção à Saúde estão relacionadas a conduta de colaborador ou chefia.

As demais são referentes aos processos internos, assédio, imunização e gestão.

Resultados segundo o Painel “Resolveu?”

Dos 29 registros, **04 interessados** avaliaram as respostas no Sistema.



3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES



SUGESTÃO

No período, foi recepcionada 01 sugestão:

	Unidade demandada	Quantidade de demandas	Percentual
1	Unidade de Terapia Intensiva Adulto	1	100,00

DIVISÃO POR ASSUNTO

Os assuntos das manifestações de sugestão. Segue listagem completa:

	Assunto	Quantidade de demandas	Percentual (%)
1	Outros em Saúde (Procedimentos e Fluxos Assistenciais)	1	100,00

Resultados segundo o Painel “Resolveu?”

Avaliação da resposta no Sistema.



3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES



ELOGIO

No período, foram recepcionados 16 elogios, direcionados à diversas áreas do HU-UFGD:

	Unidade demandada	Quantidade de demandas	Percentual
1	Unidade de Atenção à Saúde Materno-Perinatal	2	12,50
2	Setor de Hotelaria Hospitalar	1	6,25
3	Unidade de Comunicação	1	6,25
4	Divisão de Enfermagem, Setor de Hotelaria Hospitalar	1	6,25
5	Gerências	1	6,25
6	Unidade de Apoio Operacional	1	6,25
7	UTI Adulto	1	6,25
8	Unidade de Diagnóstico por Imagem, Unidade de Atenção à Saúde da Criança e Adolescente e Divisão de Enfermagem	1	6,25
10	Gerência Administrativa e Divisão de Gestão de Pessoas	1	6,25
11	Divisão Enfermagem e Núcleo Interno de Regulação	1	6,25
12	Unidade Clínica Médica e UTI Adulto	1	6,25
13	Divisão de Gestão de Pessoas	1	6,25
14	Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação	1	6,25
15	Unidade de Diagnóstico por Imagem	1	6,25
16	Arquivada	1	6,25

DIVISÃO POR ASSUNTO

Os assuntos das manifestações de Elogio. Segue listagem completa:

	Assunto	Quantidade de demandas	Percentual (%)
1	Agradecimento aos profissionais de Saúde	15	93,75
2	Arquivada	1	6,25

ANÁLISE DOS CONTEÚDOS

Os usuários e também colaboradores encaminharam elogios a Ouvidoria para demonstrar seu sentimento de satisfação ou agradecimento por algum serviço prestado pelo Hospital de forma eficaz e eficiente.

Tivemos uma queda no recebimento de elogios com relação ao 1º semestre de 2020. Recebemos 37 elogios no 1º semestre de 2020. No 1º semestre de 2021 foram apenas 16.

Considerando a pandemia e a suspensão de vários serviços eletivos, presume-se que esses sejam os motivos do baixo número de elogios nesse primeiro semestre de 2021.

Resultados segundo o Painel “Resolveu?”

Dos 16 registros, **02 interessados** avaliaram as respostas no Sistema.



3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES



COMUNICAÇÃO

No período, foram recepcionadas **40 demandas** registradas como comunicações de irregularidades. Estas são tratadas pela Ouvidoria conforme a Instrução Normativa da CGU Nº5/2018 e o Decreto 9.492/2018.

	Unidade demandada	Quantidade de demandas	Percentual
1	Divisão de Gestão de Pessoas	5	12,50
2	Gerência de Atenção à Saúde	3	7,50
3	Gerência Administrativa	3	7,50
4	Unidade de Administração de Pessoal	3	7,50
5	Setor de Farmácia	3	7,50
6	Setor de Hotelaria	2	5,00
7	Unidade Terapia Intensiva UCI Neonatal	2	5,00
8	Unidade de Nutrição Clínica	2	5,00
9	Ouvidoria	2	5,00
10	Divisão de Enfermagem	1	2,50
11	Unidade Multiprofissional	1	2,50
12	Unidade de Atenção à Saúde Materno Perinatal	1	2,50
13	Unidade de Cirurgia RPA e CME	1	2,50
14	Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação	1	2,50
15	Unidade de Atenção Psicossocial	1	2,50
16	Unidade de Terapia Intensiva Adulto	1	2,50
17	Unidade de Apoio Operacional	1	2,50
18	Unidade de Atenção à Saúde da Criança e do Adolescente	1	2,50
19	Unidade de Gerenciamento de Atividade de Graduação e Ensino Técnico	1	2,50
20	Unidade de Hematologia/Oncologia	1	2,50
21	Superintendência	1	2,50
22	Arquivadas	3	7,50

DIVISÃO POR ASSUNTO

Os assuntos das manifestações de Comunicação. Segue listagem completa:

	Assunto	Quantidade de demandas	Percentual (%)
1	Ouvidoria Interna (Cumprimento de carga horária 4; Planos de cargos, carreiras, salários benefícios 1; adicionais de insalubridade e periculosidade 1; Conduta colaboradores/chefias 7; Dimensionamento de pessoal 4; Afastamento do trabalho 1; outros 1)	19	47,50
2	Coronavírus (Covid 19) (Imunização 6; EPI's 1)	7	17,50
3	Concurso (Convocações 3)	3	7,50
4	Assistência Hospitalar e Ambulatorial (consulta tempo de espera 1; outros 1)	2	5,00
5	Serviços e Sistemas (Infraestrutura tecnológica/sistemas, plataforma, internet 1; infraestrutura tecnológica/computadores, ponto eletrônico, telefonia 1)	2	5,00
6	Outros em Saúde (Alimentação e nutrição 1; Procedimentos e fluxos assistenciais 1)	2	5,00
7	Outros em Administração (Higienização e limpeza 1)	1	2,50
8	Atendimento (Outros 1)	1	2,50
9	Arquivadas	3	7,50

ANÁLISE DOS CONTEÚDOS

As demandas tipificadas como Comunicação são aquelas em que o cidadão faz a opção pelo anonimato.

Na análise das manifestações verifica-se que a maioria são referentes aos processos internos relacionadas aos colaboradores.

Em segundo lugar, devido a pandemia, assunto Coronavírus, a maioria relacionadas a imunização dos colaboradores.

Mesmo sendo anônimas as demandas são analisadas pela Ouvidoria e tratadas pela chefias e as respostas inseridas no sistema Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, bem como no Sistema SEI, mas o cidadão não recebe a resposta por não disponibilizar nenhum contato.

Resultados segundo o Painel “Resolveu?”

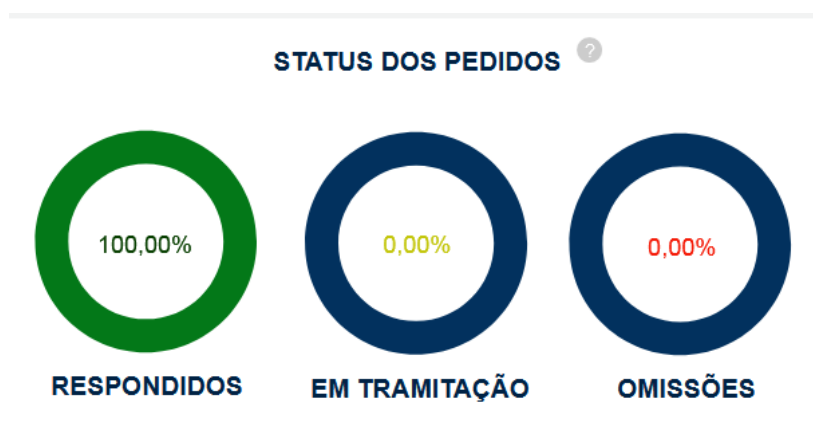
Dos 40 registros, não houve avaliação da resposta no Sistema, haja vista que os demandantes não recebem retorno da Ouvidoria, em razão do caráter de anonimato das comunicações.

4. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

O Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC), a partir do mês de agosto de 2020, foi integrado à Plataforma Fala.BR, onde 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, agora acoplado em um único Sistema.

No 1º semestre de 2021 recebemos 20 pedidos de Acesso à Informação, com o tempo médio de 8,2 dias para resposta ao cidadão.



SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

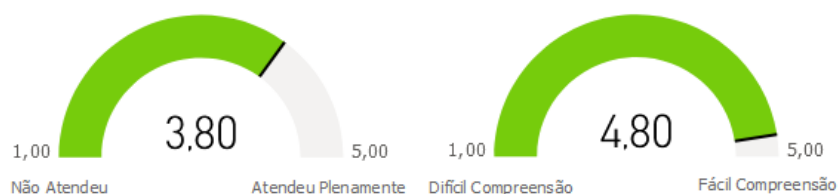
 ?

Todos

TOTAL DE RESPOSTAS: 5

A resposta fornecida atendeu
plenamente ao seu pedido?

A resposta fornecida foi de fácil
compreensão?



	Categoria e assunto	Quantidade	Percentual
1	Concurso (convocação ⁵ ; outros ² ; quantitativos de contratados quantitativo de vagas em aberto ¹)	8	40,00
2	Outros em Educação (pesquisa/extensão)	3	15,00
3	Dados Pessoais LGPD (acesso a documentos)	2	10,00
4	Outros em Administração (orçamento/receitas e despesas)	2	10,00
5	Outros em Saúde (outros)	1	5,00
6	Infraestrutura e Fomento (insumos cirúrgicos, assistenciais e administrativos)	1	5,00
7	Assistência Hospitalar e Ambulatorial (regulação)	1	5,00
8	Licitações (licitação e contratos)	1	5,00
9	Normas e Fiscalização (acesso a documentos)	1	5,00