

RELATÓRIO ANUAL DA **OUVIDORIA**

2023



CAMILO SANTANA

Ministro de Estado da Educação

ADEMAR ARTHUR CHIORO DOS REIS

Presidente da EBSEH

HERMETO MACARIO AMIN PASCHOALICK

Superintendente

TIAGO AMADOR CORREIA

Gerente de Atenção à Saúde

THIAGO PAULUZI JUSTINO

Gerente de Ensino e Pesquisa

DANIELLY VIEIRA CAPOANO

Gerente Administrativo

JEREMIAS GONÇALVES

Ouvidor

APRESENTAÇÃO

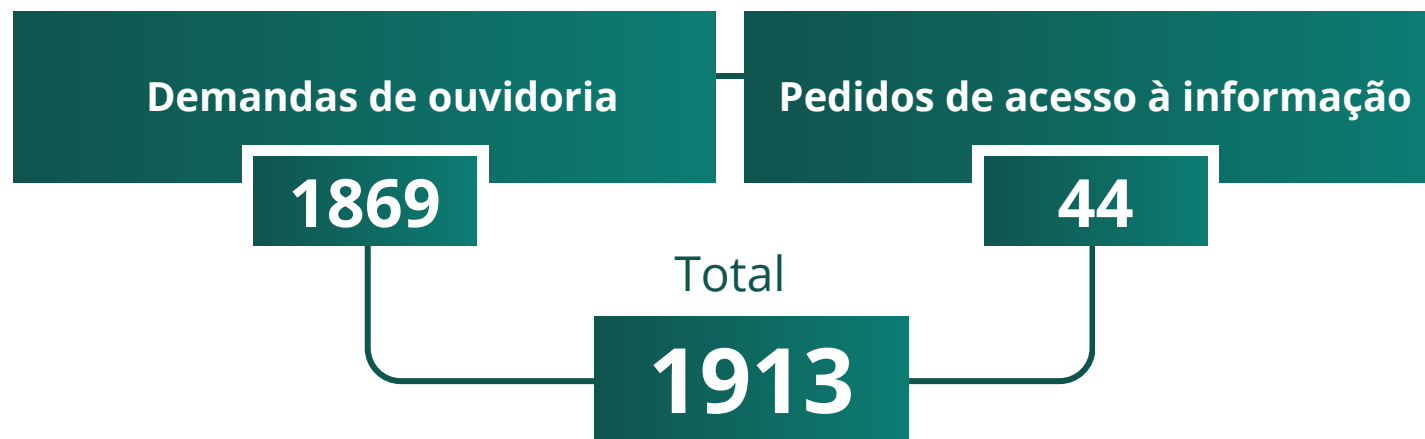
O presente relatório foi elaborado em cumprimento ao disposto no Art. 14, II, da Lei 13.60/2018, e apresenta informações sobre a atuação do HU-UFGD - Hospital Universitário da Universidade Federal da Grande Dourados - por meio de sua Ouvidoria.

A Ouvidoria representa um **canal de comunicação direto com o cidadão** e um espaço de **participação social** que permite a cooperação ativa no **controle** da qualidade dos serviços públicos.

Sua atribuição fundamental está ligada ao recebimento, análise, classificação e encaminhamento das manifestações dos usuários (reclamações, denúncias, sugestões, solicitações, elogios), identificando oportunidades de melhorias a partir de cada um desses registros. Desse modo, contribui na **mediação** de conflitos e atua como **agente promotor de mudanças**, o que favorece uma gestão transformadora e voltada para as expectativas do cidadão, além de contribuir para a garantia de uma prestação de serviços públicos com **qualidade**.

Além disso, a Ouvidoria atua na gestão do Serviço de Informação ao Cidadão, previsto na Lei de Acesso à Informação, sendo responsável pelas temáticas relacionadas à **transparência** - que também é um dos valores do HU-UFGD e, cujos dados também constam neste relatório.

1. QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES



Aumento no volume de registro de manifestações: Em 2023, o total de demandas de ouvidoria aumentou significativamente para 1869, em comparação com 800 em 2022. Da mesma forma, os pedidos de Acesso à Informação também aumentaram de 33 em 2022 para 44 em 2023. Isso resultou em um aumento geral no total de manifestações para 1913 em 2023, em comparação com 833 em 2022.

O aumento notável nas demandas de ouvidoria em 2023 pode ser principalmente atribuído ao aumento nos elogios. Esse aumento foi impulsionado por campanhas de estímulo ao registro de elogios, como o incentivo aos pacientes para elogiarem por meio do formulário da Pesquisa de Satisfação do Usuário - PSU e a campanha "Elogios Natalinos". Essas iniciativas demonstram uma estratégia deliberada da Ouvidoria para promover uma cultura de reconhecimento e valorização dos serviços prestados, o que pode explicar o aumento dos elogios.

Além disso, o aumento nas demais demandas pode ser explicado pela divulgação mais ampla da atuação da Ouvidoria. A divulgação por meio de relatórios mensais, o destaque dado na integração de novos colaboradores e residentes, bem como o acolhimento aos acadêmicos que atuam no hospital, são estratégias eficazes para conscientizar os diferentes públicos sobre a disponibilidade e importância da Ouvidoria

Cumprimento dos prazos: Todas as manifestações foram respondidas dentro do prazo estipulado. Isso reflete um alto nível de eficiência operacional e comprometimento da equipe da Ouvidoria e gestores, em atender às necessidades dos usuários.

2. CANAIS DE ENTRADA DE MANIFESTAÇÕES



Fala.BR

20,49%

392 manifestações



Caixa de manifestação

67,96%

1300 manifestações



Presencial

7,63%

146 manifestações



Telefone

2,46%

47 manifestações



E-mail

1,46%

28 manifestações

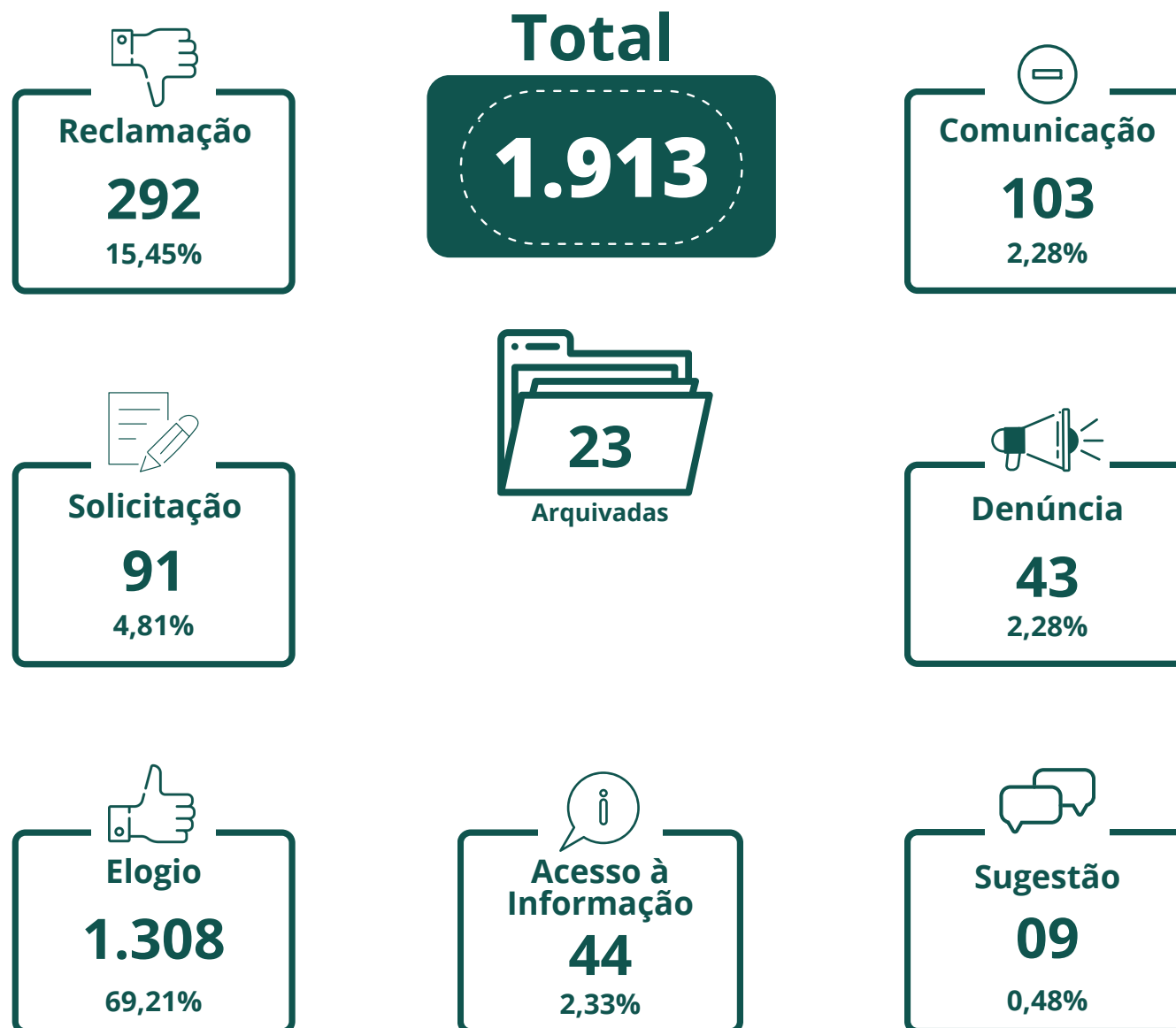
Fala.BR: Observa-se que colaboradores com vínculo CLT e RJU utilizam predominantemente o canal Fala.BR. Isso sugere que esses colaboradores podem preferir fornecer *feedback* de forma remota, possivelmente devido à praticidade e confidencialidade oferecidas por esse canal digital.

Presencial: Colaboradores terceirizados, assim como pacientes e acompanhantes, optam principalmente pelo atendimento presencial. Essa escolha pode ser atribuída a fatores como a preferência por uma comunicação direta e imediata por parte dos pacientes e acompanhantes, especialmente em situações de urgência.

Caixa de Manifestação: A caixa de manifestação é amplamente utilizada para o registro de elogios, indicando que os usuários aproveitam esse canal para expressar gratidão e reconhecimento pelos serviços prestados. Isso sugere uma cultura organizacional que valoriza o reconhecimento dos esforços dos colaboradores.

Telefone e e-mail: Ao analisar o atendimento por e-mail e telefone em relação aos outros canais de entrada de manifestações, podemos observar que eles apresentam uma menor frequência de uso, com 47 e 28 manifestações, respectivamente. No entanto, é importante ressaltar que esses canais ainda desempenham um papel significativo na comunicação entre os usuários e a Ouvidoria.

3. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES



Elogios: Observa-se uma quantidade significativa de elogios, totalizando 1308 manifestações. Isso demonstra um reconhecimento positivo por parte dos usuários em relação aos serviços prestados pelo hospital.

Importância das Denúncias: As denúncias representam uma parcela menor das manifestações, totalizando 43 registros. No entanto, é crucial ressaltar a importância das denúncias como uma ferramenta essencial de controle social e participação cidadã na promoção da ética e transparência.

Classificação de Comunicação: A categoria "Comunicação" engloba demandas enviadas de forma anônima, incluindo denúncias, reclamações, sugestões e solicitações. Essas manifestações são analisadas e tratadas com o devido cuidado, mesmo que anonimamente, pois podem conter informações valiosas para a melhoria dos serviços prestados.

Arquivamento de Demandas: Manifestações que não contêm elementos mínimos de autoria ou materialidade, ou que apresentam falta de informações, são alvo de pedidos de complementação. Caso o cidadão não responda ao pedido de complementação, a demanda é arquivada.

4. PERFIL DO DEMANDANTE

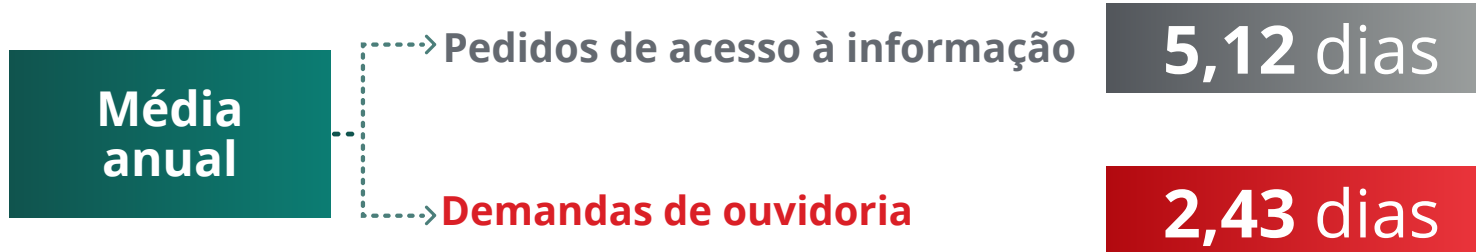
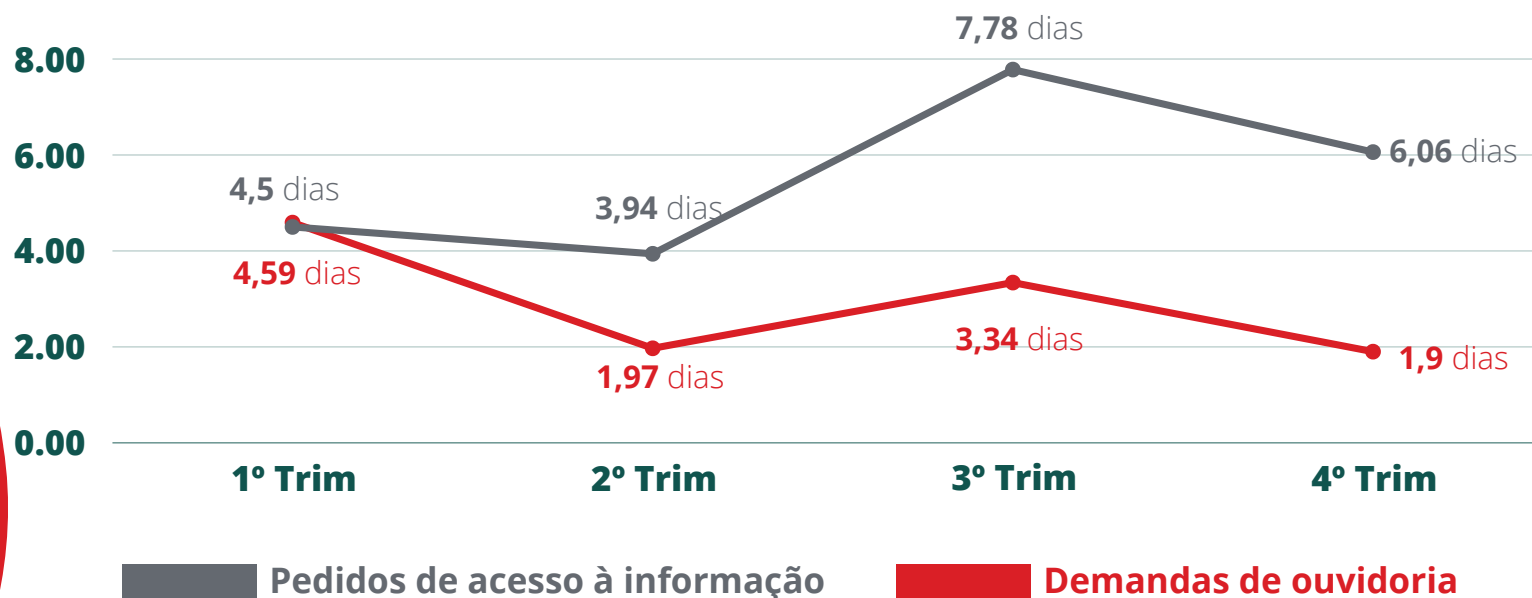
Categoria	Percentual
Paciente	32,36%
Acompanhante/familiar	24,99%
Empregado Público	19,18%
Não foi possível identificar	16,41%
Outros	2,51%
Terceirizados	2,20%
Residente	2,20%
Candidato (concurso/PSS)	0,68%
Aluno	0,16%

Pacientes e acompanhantes: Ao analisar o perfil dos demandantes, observa-se uma distribuição variada, com diferentes grupos representados. Destacam-se os pacientes e acompanhantes, que compõem a maior parte das manifestações, totalizando 57,35% dos registros. Isso sugere que os usuários diretos dos serviços de saúde são os mais propensos a utilizar a Ouvidoria para expressar suas preocupações, sugestões ou elogios em relação ao atendimento recebido.

Empregados públicos: Também é relevante notar a representatividade dos empregados públicos, totalizando 19,18% dos registros, podendo indicar uma cultura organizacional que incentiva os próprios colaboradores a se manifestarem sobre questões relacionadas ao ambiente de trabalho e aos serviços prestados pelo hospital.

Candidatos (concurso/PSS), residentes e alunos: Embora em menor número, a presença de candidatos, residentes e alunos nas manifestações sugere a importância de incluir esses grupos na comunicação e nos processos de *feedback* do hospital, garantindo que suas preocupações e experiências também sejam consideradas e atendidas pela Ouvidoria. É relevante destacar que, dentre os candidatos (concurso/PSS), a quase totalidade das demandas está relacionada aos pedidos de Acesso à Informação, especialmente vinculados aos concursos públicos.

5. TEMPO DE RESPOSTA



Pedidos de Acesso à Informação: De acordo com a Lei nº 12.527/2011, que regulamenta o direito constitucional de acesso às informações públicas, o prazo para resposta aos pedidos de acesso à informação é de 20 dias, prorrogáveis por mais 20 dias mediante justificativa. O tempo médio de resposta de 5,12 dias para esses pedidos indica uma eficiência na gestão e tratamento das solicitações.

Demandas de Ouvidoria: O tempo médio de resposta para demandas de ouvidoria foi de 2,43 dias. Este prazo está dentro do estipulado pela Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação social e a Ouvidoria Pública no âmbito da Administração Pública Federal. Segundo essa lei, o prazo para resposta é de 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias mediante justificativa. Novamente, o tempo médio de resposta observado indica uma eficiência no cumprimento dos prazos legais.

Esses resultados refletem não apenas a eficiência operacional da equipe responsável pela gestão das demandas, mas também um comprometimento institucional em promover a transparência, a participação social e a prestação de serviços de qualidade. O cumprimento dos prazos estabelecidos pela legislação reforça a credibilidade do hospital perante a comunidade e demonstra uma postura de responsabilidade e respeito às normativas vigentes.

Estratégias utilizadas: Conscientização nos Formulários de Ouvidoria; Acompanhamento diário dos prazos; Despacho de vencimento de prazo; Escalonamento para as gerências; Comunicação e Lembretes constantes aos gestores e Diálogos orientativos.

6. TEMAS COM MAIORES REGISTROS NO ANO

1.308

Manifestações sobre **AGRADECIMENTO AOS PROFISSIONAIS**

129

Manifestações sobre **CONDUTA DE COLABORADORES E CHEFIAS**

51

Manifestações sobre **CLIMATIZAÇÃO**

42

Manifestações sobre **CONSULTA**

23

Manifestações sobre **CONCURSO**

22

Manifestações sobre **CIRURGIA**

21

Manifestações sobre **INSUMOS**

20

Manifestações sobre **ASSÉDIO MORAL**

Agradecimento aos Profissionais (1.308 Manifestações): Este tema corresponde aos elogios registrados pelos usuários, indicando um reconhecimento expressivo e positivo em relação ao trabalho dos profissionais de saúde.

Conduta de Colaboradores e Chefias (129 Manifestações): O registro de manifestações relacionadas à conduta de colaboradores e chefias destaca a importância de promover um clima organizacional saudável e respeitoso. Essas manifestações podem sinalizar a necessidade de melhorias na comunicação, na liderança e na cultura organizacional, além de enfatizar a importância da capacitação dos colaboradores quanto às normas e condutas esperadas.

Climatização (51 Manifestações): As manifestações relacionadas à climatização refletem as preocupações dos usuários em relação às condições ambientais do hospital, especialmente em períodos de altas temperaturas. Isso evidencia a importância de garantir um ambiente confortável e seguro para pacientes, acompanhantes e colaboradores, promovendo seu bem-estar e saúde.

Assédio Moral (20 Manifestações): O aumento no número de manifestações relacionadas ao assédio moral sugere uma maior conscientização e sensibilização sobre essa questão dentro do ambiente de trabalho. A divulgação de informações sobre o assédio moral, bem como a realização de cursos e palestras, pode ter contribuído para esse aumento, indicando um movimento positivo em direção à prevenção e combate a esse tipo de comportamento nocivo.

7. ÁREAS MAIS DEMANDADAS

Incluso: reclamação, denúncia, sugestão, solicitação e pedido de acesso à informação

76

Manifestações encaminhadas para a
Superintendência

61

Manifestações encaminhadas para o
Setor de Infraestrutura Física

47

Manifestações encaminhadas para a
Unidade de Saúde da Mulher

42

Manifestações encaminhadas para o
Setor de Hotelaria Hospitalar

42

Manifestações encaminhadas para a
Unidade de Ambulatório

27

Manifestações encaminhadas para a
Unidade de Terapia Intensiva Neonatal

23

Manifestações encaminhadas para a
Unidade da Criança e do Adolescente

23

Manifestações encaminhadas para a
Unidade de Clínica Médica

Superintendência (76 demandas): O elevado número de demandas direcionadas à Superintendência pode ser explicada pelo fluxo estabelecido pela Norma Operacional de Controle Disciplinar que determina o envio de todas as denúncias para tratamento pela Superintendência do hospital. Além disso, a responsabilidade pela LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados) pode contribuir para o alto volume de demandas, uma vez que a proteção de dados é uma preocupação cada vez mais presente no ambiente hospitalar.

Setor de Infraestrutura Física (61 demandas): A alta demanda nesse setor sugere que há questões significativas relacionadas à infraestrutura física do hospital, com reclamações e solicitações de melhorias na climatização em diversos ambientes. Isso indica a necessidade de avaliação e investimento na infraestrutura para garantir o conforto e segurança dos usuários e colaboradores.

Unidade de Saúde da Mulher (47 demandas): As demandas relacionadas à Unidade de Saúde da Mulher concentram-se predominantemente na solicitação de procedimentos de parto cesáreo em detrimento do parto normal, juntamente com relatos de demora no atendimento. Estas manifestações ressaltam a relevância de assegurar uma assistência obstétrica humanizada e de elevado padrão, bem como a necessidade de aprimoramento dos protocolos de triagem e prestação de cuidados nesta instância hospitalar.

8. ÁREAS MAIS ELOGIADAS

Incluso apenas elogios. O mesmo elogio pode ser direcionado para uma ou mais áreas.

256

Elogios encaminhados para a
Unidade de Saúde da Mulher

241

Elogios encaminhados para o
Hospital, em geral

180

Elogios encaminhados para a
Unidade de Diagnóstico por Imagem

175

Elogios encaminhados para a
Unidade de Ambulatório

87

Elogios encaminhados para a
Unidade de Clínica Cirúrgica

49

Elogios encaminhados para a
Unidade de Análises Clínicas e Anatomia Patológica

39

Elogios encaminhados para a
Unidade de Serviços Gerais

35

Elogios encaminhados para o
Setor de Hotelaria Hospitalar

Unidade de Saúde da Mulher (256 elogios): O expressivo número de elogios para a Unidade de Saúde da Mulher destaca a excelência no atendimento e nos serviços oferecidos nessa área específica. Isso sugere que os pacientes estão satisfeitos com a qualidade, a eficiência e o cuidado prestados pela equipe, o que contribui para uma experiência positiva durante o período de atendimento.

HU-UFGD (241 elogios): São elogios que abrangem uma visão mais ampla do hospital como um todo, refletindo uma experiência positiva em relação à instituição em geral.

Unidade de Serviços Gerais (39 elogios): Os elogios direcionados à Unidade de Serviços Gerais destacam a importância do trabalho realizado por motoristas, recepcionistas, equipe de vigilância e outros profissionais que desempenham funções essenciais no funcionamento do hospital.

Setor de Hotelaria Hospitalar (35 elogios): Os elogios relacionados ao Setor de Hotelaria Hospitalar enfatizam a limpeza, a organização e a qualidade dos serviços de alimentação oferecidos pelo hospital.

Esses insights fornecem à gestão do hospital informações valiosas sobre as áreas e os profissionais que estão desempenhando um papel crucial na promoção de uma experiência positiva para os usuários. Ao reconhecer e valorizar esses pontos fortes, o hospital pode fortalecer o compromisso com a excelência no atendimento e promover uma cultura de qualidade e satisfação do paciente em toda a instituição.

CONCLUSÃO

A análise abrangente dos dados do ano de 2023 revela um panorama dinâmico das interações entre o hospital e seus usuários, mediadas pela Ouvidoria. Essa avaliação proporciona uma base sólida para a contínua melhoria dos serviços oferecidos, aprofundando nossa compreensão das necessidades e expectativas dos usuários, e reforçando nosso compromisso em fornecer serviços de excelência, sempre em conformidade com os princípios de legalidade, transparência e eficiência.

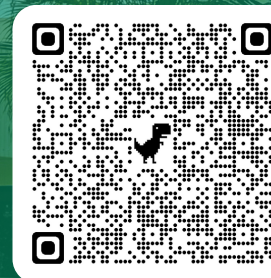
Este relatório destaca áreas de atuação já consolidadas, demonstrando pontos fortes que merecem reconhecimento. Ao mesmo tempo, identifica oportunidades valiosas para aprimoramentos específicos em determinados serviços e setores, visando sempre a satisfação e o bem-estar dos usuários.

Ao oferecer uma visão detalhada das percepções e necessidades da comunidade atendida, o hospital pode orientar suas estratégias de desenvolvimento de forma mais eficaz. Nesse sentido, reafirmamos nosso compromisso em buscar constantemente a excelência em todos os aspectos, consolidando-nos como um modelo exemplar na oferta de serviços de saúde de qualidade, e contribuindo para o bem-estar e a saúde da nossa comunidade.

Para acessar mais relatórios

Visite nosso site

<https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-centro-oeste/hu-ufgd/aceso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria/relatorios>



hu

HOSPITAL
UNIVERSITÁRIO
DA UFGD

