

# RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

Ouvidoria do HU-UFGD



2022

# APRESENTAÇÃO

O presente relatório foi elaborado em cumprimento ao disposto no Art. 14, II, da Lei 13.460/2018, 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.

# EQUIPE DE OUVIDORIA

**EDMÉIA BARRIOS DE AZAMBUJA GONÇALVES**

Ouvidora do HU-UFGD

**JEREMIAS GONÇALVES**

Assistente de Ouvidoria do HU-UFGD





# 1. ESTATÍSTICAS GERAIS

Total de registros:

→ Pedidos de acesso à informação

33

→ Demandas de ouvidoria

800

Total  
833

## RESPONDIDAS

769

100%

0%

Dentro do prazo

Fora do prazo

## EM TRATAMENTO

0

100%

0%

Dentro do prazo

Fora do prazo

## ARQUIVADAS

31

Não houve encaminhamento para  
órgão externo



# 1. ESTATÍSTICAS GERAIS

## Canais de Entrada



Telefone

**3,12%**

26 manifestações



Caixa de manifestação

**38,06%**

317 manifestações



Carta

**0%**

0 manifestação



Sistema Fala.BR

**42,50%**

354 manifestações



Presencialmente

**12,61%**

105 manifestações



E-mail

**3,72%**

31 manifestações

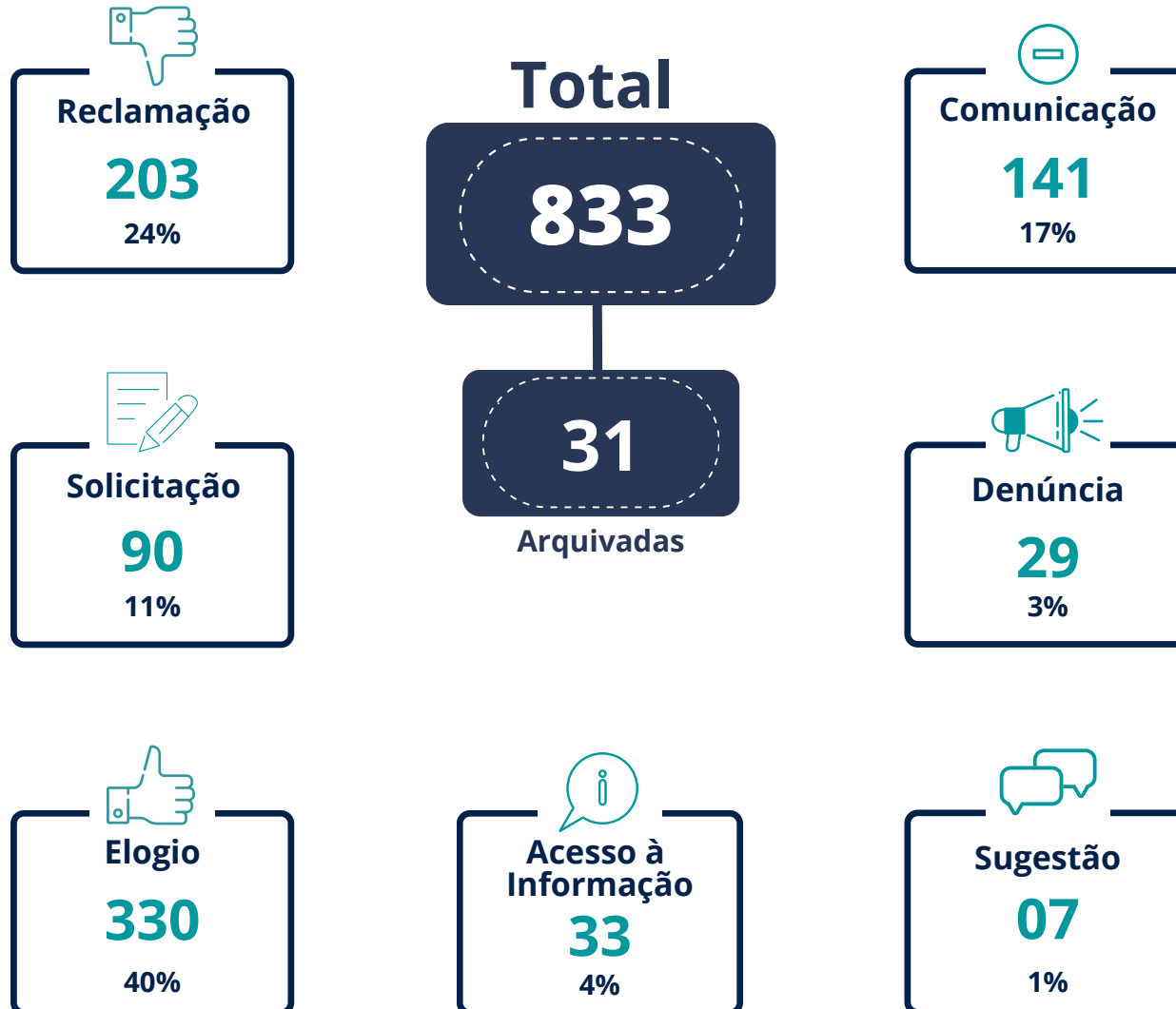
A maior parte das manifestações recebidas pela Ouvidoria do HU-UGD chegam diretamente via Plataforma Fala.BR (42,50%).

Porém, dado o seu caráter assistencial, há um número considerável de atendimentos presenciais (12,61%) e através das caixas de manifestação (38,06%).



# 1. ESTATÍSTICAS GERAIS

## Manifestações por tipo





# 1. ESTATÍSTICAS GERAIS

## PERFIL DO DEMANDANTE

| <b>Categoria</b>                    | <b>Percentual</b> |
|-------------------------------------|-------------------|
| <b>Não foi possível identificar</b> | <b>23,77%</b>     |
| <b>Empregado Público</b>            | <b>21,37%</b>     |
| <b>Acompanhante/familiar</b>        | <b>20,41%</b>     |
| <b>Paciente</b>                     | <b>18,61%</b>     |
| <b>Terceirizados</b>                | <b>5,76%</b>      |
| <b>Outros</b>                       | <b>5,16%</b>      |
| <b>Servidor RJU</b>                 | <b>1,68%</b>      |
| <b>Aluno</b>                        | <b>1,68%</b>      |
| <b>Residente</b>                    | <b>0,84%</b>      |
| <b>Candidato (Concurso/PSS)</b>     | <b>0,72%</b>      |

Verifica-se que o perfil do demandante interfere no canal de entrada das manifestações. Ou seja, a maioria dos demandantes identificados estão na categoria empregado público. Isso mostra que essa categorias têm mais afinidade com o uso da tecnologia, ocasionando o uso do canal via sistema e e-mail. Os pacientes utilizam mais as caixas de coletas e o atendimento presencial.



## 2. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE ATENDIMENTO

### Satisfação em relação às respostas recebidas

Excetuadas as demandas anônimas, que inviabilizam a participação na pesquisa de satisfação, **201** usuários avaliaram o atendimento, em um universo de **661 demandas** respondidas (**30,40% do total**).

As respostas oferecidas pela Ouvidoria são avaliadas quanto à resolutividade e à satisfação, atingindo-se os seguintes indicadores, segundo dados do "Painel Resolveu?" e "Painel LAI".

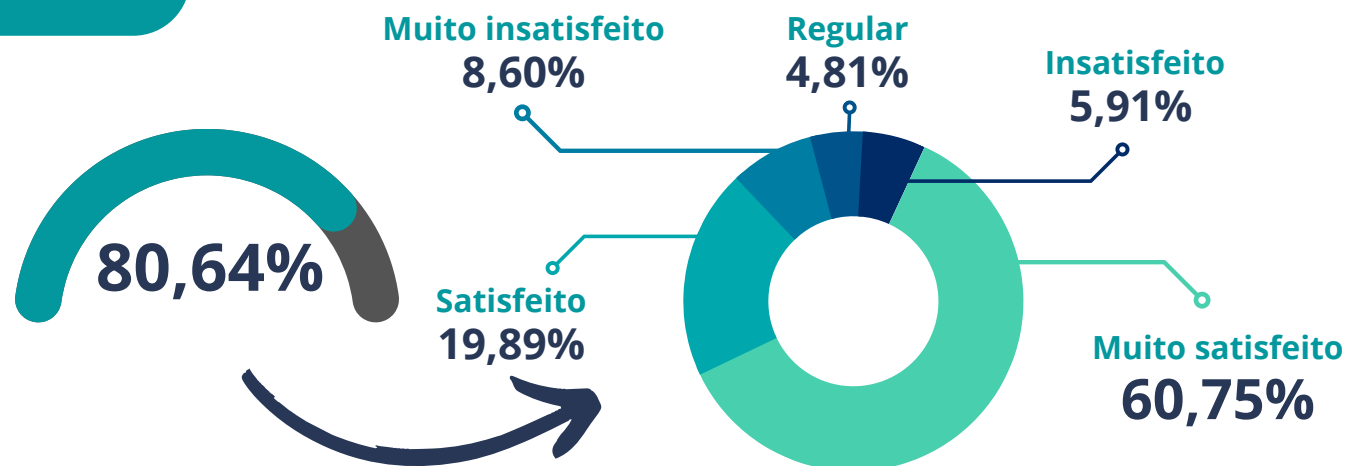
A pesquisa **visa avaliar o atendimento** da Ouvidoria.

| Tipo                  | Quantidades de manifestações respondidas | Respostas à pesquisa |
|-----------------------|--|----------------------|
| Demandas de Ouvidoria | <b>628</b>                               | <b>186 (29,61%)</b>  |
| Acesso à Informação   | <b>33</b>                                | <b>15 (45,45%)</b>   |

### Nível de satisfação

**Você está satisfeito com o atendimento prestado?**

O nível de satisfação média, referente às demandas de ouvidoria, é calculado automaticamente pelo Painel Resolveu, com o seguinte detalhamento:





## 2. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE ATENDIMENTO

### Comentários na Pesquisa de Satisfação

Dentre os **201** usuários que responderam a pesquisa de satisfação, **72 usuários escreveram um comentário:**

- **04** reclamaram do atendimento da Ouvidoria
- **09** elogiaram o atendimento geral do hospital
- **25** reclamaram do hospital de forma geral
- **34** elogiaram o atendimento da Ouvidoria

*A Ouvidoria do HU-UFGD é extremamente eficiente. O atendimento é muito rápido e a conduta dos processos é excelente.*

*Pessoal bem prestativo. A Ouvidoria foi no quarto pra me atender.*

*Estive pessoalmente na ouvidoria e fui muito bem atendida, com muita educação e postura vindo de uma senhora que trabalha lá e um moço. E também puderam esclarecer minhas dúvidas.*

*Gostei muito do atendimento dos ouvidores. Fui muito bem atendida, muito educados e prestativos.*

*Agradeço pelo servidor Jeremias que me atendeu na ouvidoria e conseguiu um encaixe para minha vó [...] Quero deixar o meu muito obrigado ao Sr. Jeremias que é uma pessoa dedicada e abençoado por Deus!*

*Estamos muito satisfeitos com o atendimento [da Ouvidoria]. Obrigada ao funcionários que foram super atenciosos a nossa solicitação e nos ajudou. Deus abençoe. Atendimento nota 10.*

*Obrigada pelo atendimento e pela atenção, em saber se colocar no lugar do próximo. Por mais pessoas como você nesta unidade. Você é um grande ser humano. Deus te abençoe e te ilumine.*



## 2. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE ATENDIMENTO

### Resolutividade e tempo de resposta

#### Manifestação de Ouvidoria

Sua demanda foi resolvida?



- 78% responderam **SIM**
- 09% responderam **PARCIALMENTE**
- 13% responderam **NÃO**

#### Acesso à informação

A resposta atendeu  
plenamente ao seu pedido?



#### Tempo médio de resposta

→ Pedidos de acesso à informação

**6,15** dias

→ Demandas de ouvidoria

**3,79** dias



### 3. ANÁLISE DAS RECLAMAÇÕES

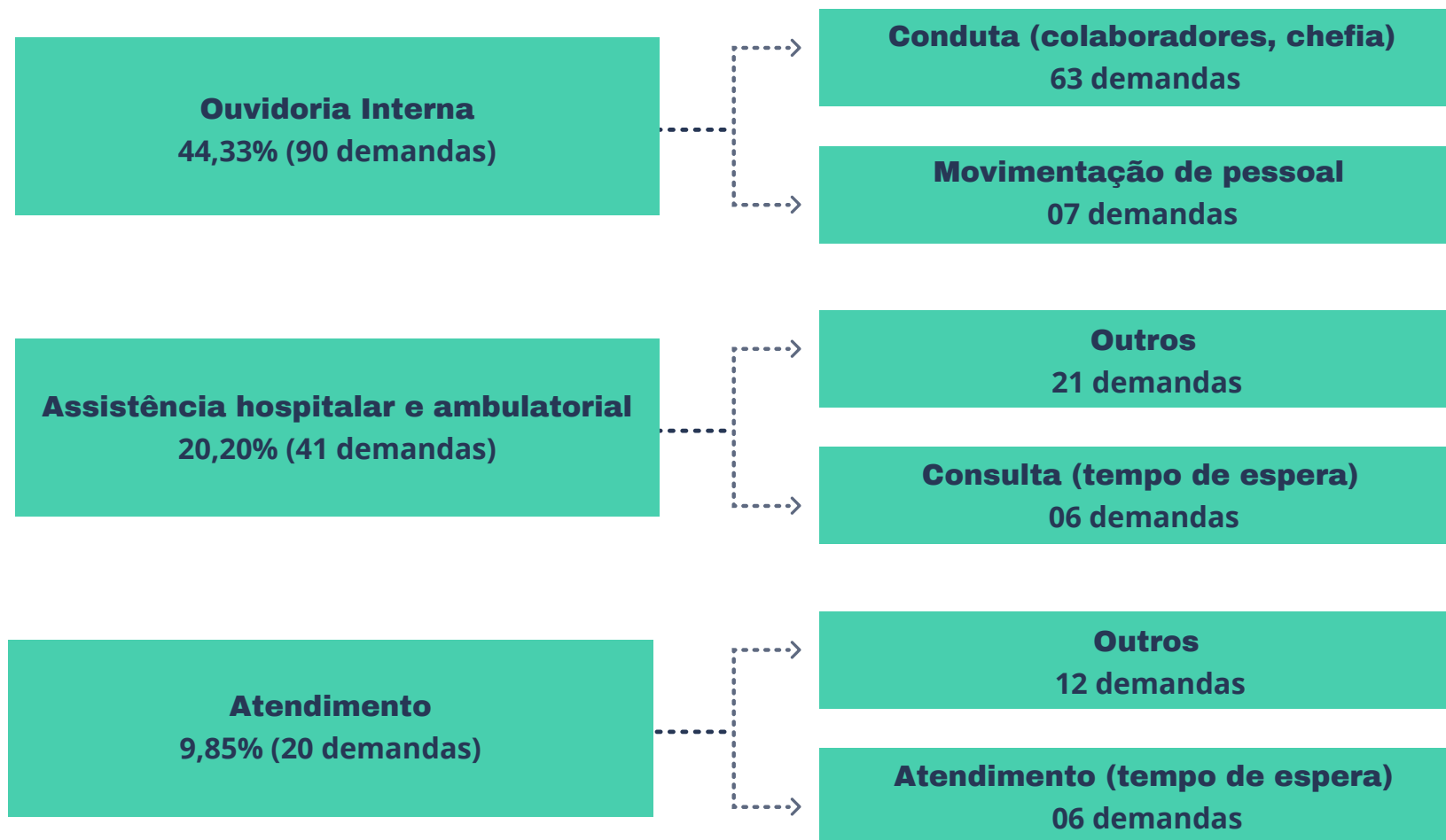
**RECLAMAÇÕES**  
203 demandas



#### Assuntos e subassuntos mais demandados

##### ASSUNTO

##### SUBASSUNTO





## 3. ANÁLISE DAS RECLAMAÇÕES

**RECLAMAÇÕES**  
203 demandas



### Lista completa de assuntos e subassuntos

#### **OUVIDORIA INTERNA | 90 reclamações**

Conduta (colaboradores, chefias): **63**; Movimentação de pessoal: **7**; Outros: **7**; Conduta (paciente, acompanhante, visitante, etc): **3**; Escala de trabalho: **2**; Adicionais (insalubridade, periculosidade, noturno, APH): **2**; Conduta (acadêmicos, professores, residentes): **2**; Dimensionamento de pessoal: **2**; Cumprimento de carga horária: **2**;

#### **ASSISTÊNCIA HOSPITALAR E AMBULATORIAL | 41 reclamações**

Outros: **21**; Consulta (tempo de espera): **6**; Cirurgia (tempo de espera): **4**; Cirurgia (cancelamento): **2**; Exame (tempo de espera): **2**; Prescrição/Receita (médica e demais assistenciais): **2**; Regulação: **1**; Consulta (cancelamento/suspensão): **1**; Consulta (agendamento): **1**; Exame (resultado): **1**

#### **ATENDIMENTO | 20 reclamações**

Outros: **12**; Atendimento (tempo de espera): **6**; Atendimento (recepção/portaria): **2**

#### **INFRAESTRUTURA E FOMENTO | 12 reclamações**

Acomodações: **7**; Infraestrutura física: **2**; Insumos: **1**; Estacionamento: **1**; outros: **1**



### 3. ANÁLISE DAS RECLAMAÇÕES

#### RECLAMAÇÕES

203 demandas



#### Lista completa de assuntos e subassuntos

##### OUTROS EM EDUCAÇÃO | 08 reclamações

Estágio/internato: 8

##### ASSÉDIO MORAL | 06 reclamações

Assédio: 6

##### SERVIÇOS E SISTEMAS | 06 reclamações

Infraestrutura tecnológica: 6

##### DEMAIS ASSUNTOS E SUBASSUNTOS

- Outros em administração | 05 reclamações | Higienização e limpeza: 3; Outros: 2
- Outros em segurança | 04 reclamações | Outros: 2; Estacionamento: 1; Segurança: 1
- Medicamentos e aparelhos | 01 reclamação | Medicamentos: 3
- Outros em saúde | 03 reclamações | Outros: 2; Procedimentos e fluxos assistenciais: 1
- Planejamento e gestão | 03 reclamações | Gestão: 3
- Coronavírus | 01 reclamação | Testagem: 1
- Licitações | 01 reclamação | Outros: 1



### 3. ANÁLISE DAS RECLAMAÇÕES

**RECLAMAÇÕES**  
203 demandas



### ÁREAS RESPONDENTES

| ÁREA RESPONDENTE                              | QUANT | ÁREA RESPONDENTE                                 | QUANT |
|---|-------|--|-------|
| Unidade de Terapia Intensiva e UCI neonatal   | 17    | Unidade da Criança e do Adolescente              | 3     |
| Unidade de Saúde da Mulher                    | 16    | Unidade de Gestão de Pós-Graduação               | 3     |
| Setor de Cuidados Especializados              | 13    | Un de Saúde Ocup e Segurança do Trabalho         | 3     |
| Gerência de Atenção à Saúde                   | 12    | Divisão de Enfermagem                            | 2     |
| Setor de Hotelaria Hospitalar                 | 11    | Divisão Médica                                   | 2     |
| Setor de Infraestrutura Física                | 11    | Unidade de Terapia Intensiva Adulto              | 2     |
| Unidade de Serviços Gerais                    | 11    | Unidade de Terapia Intensiva Pediátrica          | 2     |
| Superintendência                              | 9     | Gerência Administrativa                          | 1     |
| Unidade de Administração de Pessoal           | 9     | Gerência de Ensino de Pesquisa                   | 1     |
| Ouvidoria                                     | 8     | Setor de Apoio Diagnóstico e Terapêutico         | 1     |
| Unidade de Clínica Cirúrgica                  | 8     | Setor de Cuidados Esp e Un de Serviços Gerais    | 1     |
| Un de Gestão de Grad, Ens Técnico e Extensão  | 8     | Unidade de Almoxarifado e controle de Estoque    | 1     |
| Unidade de Clínica Médica                     | 6     | Un de ambulatório e Un de Gestão de              | 1     |
| Unidade de Saúde Mental                       | 6     | Graduação, Ensino Técnico e Extensão             | 1     |
| Arquivadas                                    | 5     | Un de Infr, Sup e Seg de Tec da Informação       |       |
| Unidade de Ambulatório                        | 5     | Un de Lab de Análises Clín e Anatomia Patológica | 1     |
| Unidade de diagnóstico por Imagem             | 5     | UTI Adulto e Divisão de Gestão de Pessoas        | 1     |
| Div de Gestão do Cuidado e Apoio Diag e Terap | 4     | UTI Adulto e Unidade Multiprofissional           | 1     |
| Setor de farmácia Hospitalar                  | 4     | Unidade Multiprofissional                        | 1     |
| Unidade de Bloco Cirúrgico e PME              | 4     |  |       |
| Divisão de Gestão de Pessoas                  | 3     |  |       |



## 4. ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES

**SOLICITAÇÕES**  
90 demandas



### Assuntos e subassuntos mais demandados

#### ASSUNTO

#### SUBASSUNTO

**Assistência hospitalar e ambulatorial**  
62,22% (56 demandas)

**Consulta (agendamento)**  
24 demandas

**Outros**  
15 demandas

**Infraestrutura e Fomento**  
7,78% (07 demandas)

**Acomodações**  
02 demandas

**Outros**  
02 demandas

**Dados Pessoais - LGPD**  
6,67% (06 demandas)

**Prontuário**  
05 demandas

**Outros**  
01 demanda



## 4. ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES

### SOLICITAÇÕES

90 demandas



## Lista completa de assuntos e subassuntos

### ASSISTÊNCIA HOSPITALAR E AMBULATORIAL | 56 solicitações

Consulta (agendamento e reagendamento): **24**; Outros: **15**; Informações assistenciais ao paciente, acompanhante, familiar: **5**; Cirurgia (tempo de espera): **4**; Regulação: **3**; Prescrição/Receita (médica e demais assistenciais): **2**; Cirurgia (agendamento, reagendamento): **2**; Exame (resultado): **1**

### INFRAESTRUTURA E FOMENTO | 07 solicitações

Acomodações (climatização): **2**; Outros: **2**; Estacionamento: **1**; Infraestrutura Física: **1**; Insumos: **1**

### DADOS PESSOAIS - LGPD | 06 solicitações

Prontuário: **5**; Outros: **1**

### OUTROS EM SAÚDE | 05 solicitações

Outros: **5**

### OUVIDORIA INTERNA | 05 solicitações

Outros: **3**; Adicionais: **1**; Conduta (colaboradores, chefia): **1**



## 4. ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES

**SOLICITAÇÕES**  
90 demandas



### Lista completa de assuntos e subassuntos

#### **OUTROS EM SEGURANÇA E ORDEM PÚBLICA | 04 solicitações**

Outros: **4**

#### **DEMAIS ASSUNTOS E SUBASSUNTOS**

- Medicamentos e Aparelhos | 02 solicitação | Medicamentos: **2**
- Planejamento e Gestão | 02 solicitação | Gestão: **2**
- Serviços e sistemas | Infraestrutura tecnológica: **2**
- Outros em Administração | 01 solicitação | Higienização e limpeza: **1**



## 4. ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES

### SOLICITAÇÕES

90 demandas



### ÁREAS RESPONDENTES

| ÁREA RESPONDENTE                              | QUANT | ÁREA RESPONDENTE                                 | QUANT |
|---|-------|--|-------|
| Unidade da Criança e do Adolescente           | 17    | Divisão de Gestão de Pessoas                     | 1     |
| Unidade de Clínica Cirúrgica                  | 10    | Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar | 1     |
| Unidade de Saúde da Mulher                    | 9     | Gerência de Atenção à Saúde                      | 1     |
| Unidade de Clínica Médica                     | 6     | Setor de contratualização e Regulação            | 1     |
| Unidade Multiprofissional                     | 6     | Setor de Engenharia Clínica                      | 1     |
| Unidade de Terapia Intensiva e UCI neonatal   | 5     | Setor de Tec da Informação e Saúde Digital       | 1     |
| Ouvidoria                                     | 4     | Superintendência                                 | 1     |
| Setor de Infraestrutura Física                | 4     | Unidade de Diagnóstico por Imagem                | 1     |
| Unidade de Ambulatório                        | 3     | Unidade de Planejamento e Dimensionamento        | 1     |
| Unidade de Serviços Gerais                    | 3     | de Estoque                                       | 1     |
| Divisão Médica                                | 2     | Unidade de Regulação Assistencial                | 1     |
| Setor de Hotelaria Hospitalar                 | 2     | Arquivadas                                       | 3     |
| Unidade de Administração de Pessoal           | 2     |  |       |
| Un de Contr e Proc da Informação Assistencial | 2     |  |       |
| Div de Gestão do Cuidado e Apoio Diag e Terap | 2     |  |       |



## 5. ANÁLISE DOS ELOGIOS

**ELOGIOS**  
330 demandas



### Assuntos e subassuntos mais demandados

#### ASSUNTO

#### SUBASSUNTO

**Agradecimento aos profissionais da saúde**  
99,39% (328 demandas)

**Atendimento geral**  
121 demandas

**Atendimento (internação)**  
82 demandas

**Atendimento**  
1,77% (02 demandas)

**Atendimento (recepção/portaria)**  
02 demandas



## 5. ANÁLISE DOS ELOGIOS

### ELOGIOS

330 demandas



## Lista completa de assuntos e subassuntos

### AGRADECIMENTOS AOS PROFISSIONAIS DA SAÚDE | 328 elogios

Atendimento (geral): **121**; Atendimento (internação): **82**; Outros: **78**; Atendimento (recepção/portaria): **42**; Atendimento (ambulatório): **5**

### ATENDIMENTO | 02 elogios

Atendimento (recepção/portaria): **2**



## 5. ANÁLISE DOS ELOGIOS

ELOGIOS

330 demandas



### ÁREAS DE ENCAMINHAMENTO DO ELOGIO

| ÁREA   | QUANT |
|--|-------|
| Superintendência*  | 83    |
| Unidade de Serviços Gerais   | 67    |
| Setor de Hotelaria Hospitalar  | 29    |
| Superintendência, Gerência de Atenção à Saúde, Gerência de Ensino e Pesquisa e Gerência Administrativa | 22    |
| Unidade de Saúde da Mulher   | 22    |
| Unidade de Clínica Cirúrgica   | 11    |
| Unidade de Terapia Intensiva pediátrica  | 9     |
| UTI Neonatal   | 7     |
| Divisão Médica   | 6     |
| Unidade de Clínica Médica  | 4     |
| Unidade de Saúde Mental  | 4     |
| Superintendência e Gerência de Atenção à Saúde   | 3     |
| Unidade da Criança e do Adolescente  | 3     |
| Unidade de Análises Clínicas e Anatomia Patológica   | 3     |
| Unidade de Bloco Cirúrgico   | 3     |
| Unidade de Terapia Intensiva Neonatal  | 3     |
| Divisão de Enfermagem e Divisão Médica   | 2     |
| Gerência de Atenção à Saúde  | 2     |
| Gerência de Atenção à Saúde e Divisão de Enfermagem  | 2     |
| Unidade de Bloco Cirúrgico e PME e Unidade de Clínica Cirúrgica  | 2     |

\*Os elogios referentes ao hospital, de forma generalizada, são encaminhados para a Superintendência.



## 5. ANÁLISE DOS ELOGIOS

ELOGIOS

330 demandas



### ÁREAS DE ENCAMINHAMENTO DO ELOGIO

| ÁREA  | QUANT |
|---|-------|
| Un de Bloco Cirúrgico e Un de Clínica Cirúrgica   | 2     |
| Un de Clínica Cirúrgica/Un da Criança e do Adolescente/Setor de Gestão do ensino e GEP  | 2     |
| Un de Clínica Médica, Un Multiprofissional e Setor de Hotelaria Hospitalar  | 2     |
| UTI Adulto  | 2     |
| Div de Enf e Un de Apoio à Gestão em Enf  | 1     |
| Div de Enf, Div Médica e Un de Serviços Gerais.   | 1     |
| Div de Enf; Un Multiprofissional; Un de Saúde da Mulher   | 1     |
| Div de Gestão de Pessoas e Un de Administração de Pessoal   | 1     |
| Gerência de Ensino e Pesquisa   | 1     |
| Setor de Apoio Diagnóstico e Terapêutico  | 1     |
| Setor de Infraestrutura Física  | 1     |
| Un Bloco Cirúrgico e PME, Dvisão de Apoio diagnóstico e Terapêutico   | 1     |
| Un da Criança e do Adolescente, Setor de Hotelaria Hospitalar, Un de Serviços Gerais e Div de Enf   | 1     |
| Un da Criança e do Adol; UTI Adulto; Un de Saúde da Mulher; Un de Patr; Un de Fisc de contr;Un de Diag por Imagem; Un de Sistemas da Informação e Inteligência de Dados | 1     |
| Un de Diagnóstico por Imagem/Un de Análises Clínicas/Setor de Farmácia/Div Médica/Div de Enf e UTI Adulto   | 1     |
| Un de Administração de Pessoal  | 1     |
| Un de Ambulatório   | 1     |
| Un de Bloco Cirúrgico e PME e Setor de Apoio Diagnóstico e Terapêutico  | 1     |
| Un de Bloco Cirúrgico e PME, Setor de Apoio Diagnóstico e Terapêutico e Div de Gestão do Cuidado  | 1     |
| Un de Bloco Cirúrgico, Un de Clínica Cirúrgica e Un de Srvços Gerais  | 1     |



## 5. ANÁLISE DOS ELOGIOS

ELOGIOS

330 demandas



### ÁREAS DE ENCAMINHAMENTO DO ELOGIO

| ÁREA  | QUANT |
|---|-------|
| Un de Clínica Cirurgica e Divisão de Apoio Diagnóstico e Terapêutico  | 1     |
| Un de Clínica Cirúrgica e Un de Serviços Gerais   | 1     |
| Un de Clínica Cirúrgica, Setor de Hotelaria Hospitalar, Un de Bloco Cirúrgico e Processamento de Material Esterelizado e Un de fiscalização Administrativa de Contratos | 1     |
| Un de Clínica Médica e Setor de Hotelaria Hospitalar  | 1     |
| Un de Clínica Médica e Un de Serviços Gerais  | 1     |
| Un de Clínica Médica e Un Multiprofissional   | 1     |
| Un de Clínica Médica, Setor de Hotelaria Hospitalar e UTI Adulto  | 1     |
| Un de Clínica Médica, Setor de Hotelaria Hospitalar, Divisão Médica, divisão de Enf e Un Multiprofissional  | 1     |
| Un de Clínica Médica, Un de Terapia Intensiva Adulto e Un de Serviços Gerais  | 1     |
| Un de Gestão de Pós Graduação e Un de Clínica Médica  | 1     |
| Un de Saúde da Mulher e Setor de Hotelaria  | 1     |
| Un de Saúde da Mulher e Un de Serviços Gerais   | 1     |
| Un de Saúde da Mulher e UTI Neonatal  | 1     |
| Un de Serviços Gerais, Un de Ambulatório e Dvisão Médica  | 1     |
| Un de Serviços Gerais, Un de Diagnóstico por Imagem   | 1     |
| Un de Terapia Intensiva Neonatal e Un de Gestão de Pós-Graduação  | 1     |
| Un Gestão de Pós Graduação e Un de Terapia Intensiva Pediátrica   | 1     |
| UTI Neonatal e Setor de Hotelaria Hospitalar  | 1     |
| UTI Neonatal e Un Multiprofissional   | 1     |



## 6. ANÁLISE DAS COMUNICAÇÕES

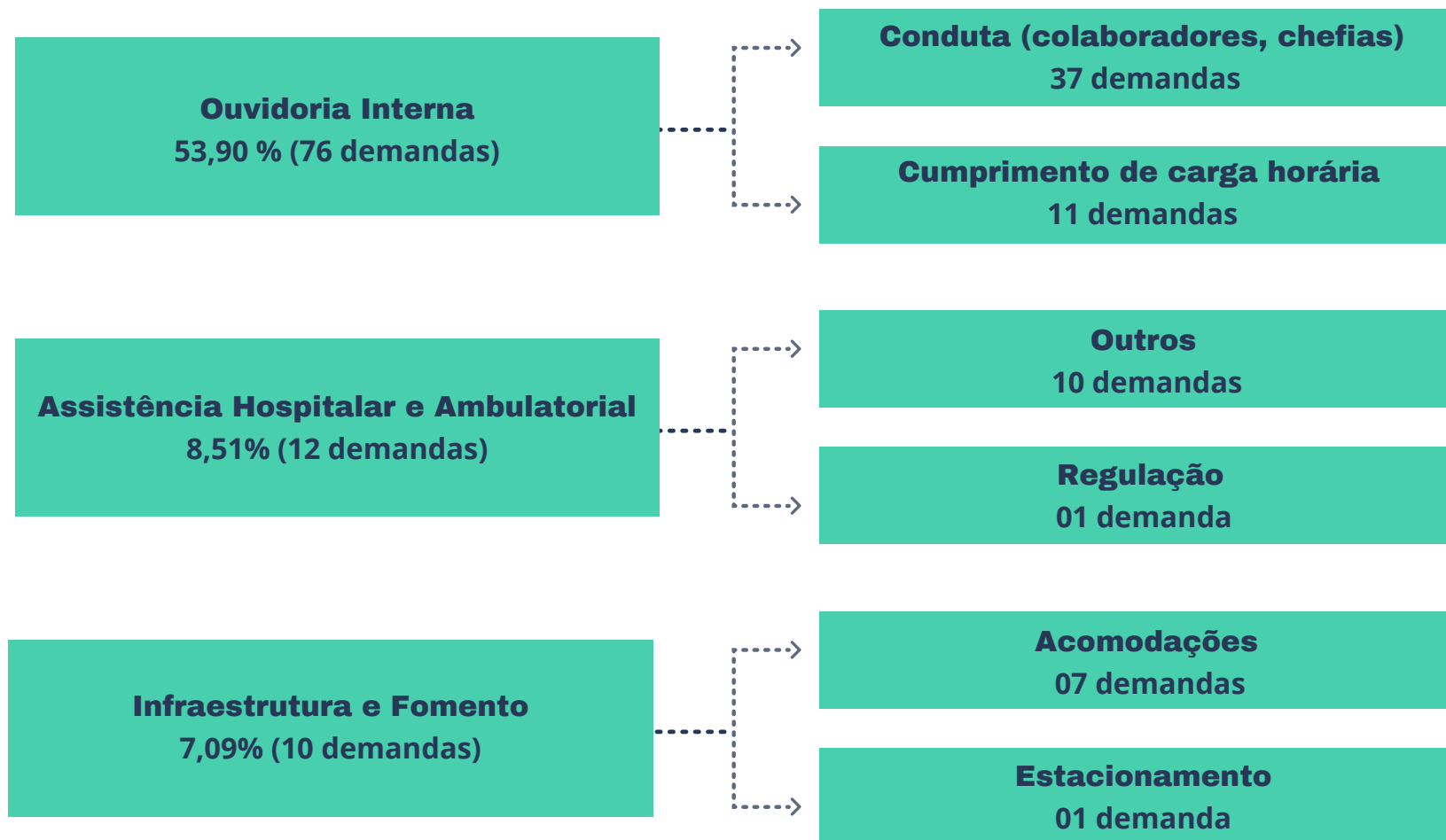
COMUNICAÇÕES  
141 demandas



### Assuntos e subassuntos mais demandados

#### ASSUNTO

#### SUBASSUNTO





## 6. ANÁLISE DAS COMUNICAÇÕES

### COMUNICAÇÕES

141 demandas



### Lista completa de assuntos e subassuntos

#### **OUVIDORIA INTERNA | 76 comunicações**

Conduta (colaboradores, chefia): **37**; Cumprimento de carga horária: **11**; Outros: **9**; Dimensionamento de pessoal: **5**; Adicionais (insalubridade, periculosidade, noturno, APH): **4**; Escala de trabalho: **4**; Conduta (acadêmicos, professores, residentes): **3**; Gestão do Desempenho: **2**; Plano de Cargos, Carreiras, Salários, Benefícios): **1**

#### **ASSISTÊNCIA HOSPITALAR E AMBULATORIAL | 12 comunicações**

Outros: **10**; Regulação: **1**; Exames (cancelamento): **1**

#### **INFRAESTRUTURA E FOMENTO | 10 comunicações**

Acomodações: **7**; Estacionamento: **1**; Insumos: **1**; Infraestrutura física: **1**

#### **PLANEJAMENTO E GESTÃO | 09 comunicações**

Gestão: **6**; Outros: **3**

#### **OUTROS EM ADMINISTRAÇÃO | 06 comunicações**

Higienização e limpeza: **3**; Lavanderia/rouparia: **2**; Outros: **1**



## 6. ANÁLISE DAS COMUNICAÇÕES

COMUNICAÇÕES  
141 demandas



### Lista completa de assuntos e subassuntos

#### DEMAIS ASSUNTOS E SUBASSUNTOS

- Coronavírus | 05 comunicações | Outros: **5**
- Outros em Educação | 05 comunicações | Residências: **3**; Estágio/internato: **1**; preceptoria/docência: **1**
- Outros em Saúde | 05 comunicações | Outros: **2**; Procedimentos e fluxos assistenciais: **2**; Alimentação e nutrição: **1**
- Atendimento | 04 comunicações | Outros: **3**; Atendimento (tempo de espera): **1**
- Assédio Moral | 03 comunicações | Assédio: **3**
- Serviços e Sistemas | 02 comunicação | Infraestrutura tecnológica: **2**
- Agradecimento aos profissionais da saúde | 01 comunicação | Outros: **1**
- Concurso | 01 comunicação | Convocações: **1**
- Medicamentos e aparelhos | 01 comunicação | Outros: **1**
- Outros em Segurança e Ordem Pública | 01 comunicação | Outros: **1**



## 6. ANÁLISE DAS COMUNICAÇÕES

### COMUNICAÇÕES

141 demandas



### ÁREAS RESPONDENTES

| ÁREA RESPONDENTE                                | QUANT | ÁREA RESPONDENTE                                 | QUANT |
|---|-------|--|-------|
| Gerência de Atenção à Saúde                     | 11    | Setor de Contratualização e Regulação            | 2     |
| Superintendência                                | 11    | Unidade de Clínica Cirúrgica                     | 2     |
| Setor de Hotelaria Hospitalar                   | 9     | Unidade de Clínica Médica                        | 2     |
| Unidade da Criança e do Adolescente             | 8     | Unidade de Saúde da Mulher                       | 2     |
| Un de Lab de Anál Clínica e Anatomia Patológica | 7     | Unidade de Terapia Intensiva Pediátrica          | 2     |
| Divisão de Gestão de Pessoas                    | 6     | Unidade Multiprofissional                        | 2     |
| Unidade de Terapia Intensiva e UCI neonatal     | 6     | Ger de At à Saúde, Div de Enf e Un de Patrimônio | 1     |
| Div de Gestão do Cuid e Ap Diag e Terapêutico   | 5     | Ouvidoria  | 1     |
| Setor de Infraestrutura Física                  | 5     | Setor de farmácia Hospitalar                     | 1     |
| Unidade de Gestão de Pós-Graduação              | 5     | Setor de Tec da Informação e Saúde Digital       | 1     |
| Unidade de Administração de Pessoal             | 4     | Unidade de Bloco Cirurgico e PME                 | 1     |
| Unidade de Serviços Gerais                      | 4     | Un de Bloco Cir/PME e Un de Serviços Gerais      | 1     |
| Divisão Médica                                  | 3     | Unidade de diagnostico por Imagem                | 1     |
| Setor de Apoio Diagnostico e Terapêutico        | 3     | Un de Gestão de Grad, Ens Técnico e Extensão     | 1     |
| Unidade de Patrimônio                           | 3     | Un de Planej e Dimensionamento de Estoque        | 1     |
| Un de Saúde Ocup e Segurança do Trabalho        | 3     | Unidade de Saúde Mental                          | 1     |
| Divisão de Enfermagem                           | 2     | Un de Terapia Intensiva Adulto                   | 1     |
| Gerência Administrativa                         | 2     | UTI neonatal e Un de Administração de Pessoal    | 1     |
| Gerência de Ensino e Pesquisa                   | 2     | Arquivadas                                       | 18    |



## 7. ANÁLISE DAS DENÚNCIAS

**DENÚNCIA**  
29 demandas



### Assuntos e subassuntos mais demandados

#### ASSUNTO

#### SUBASSUNTO

**Ouvidoria Interna**  
44,83% (13 demandas)

**Conduta (colaboradores, chefias)**  
06 demandas

**Cumprimento de carga horária**  
03 demandas

**Assédio moral**  
13,79% (04 demandas)

**Assédio**  
04 demandas

**Assistência Hospitalar e Ambulatorial**  
13,79% (04 demandas)

**Outros**  
03 demandas

**Cirurgia (tempo de espera)**  
01 demandas



## 7. ANÁLISE DAS DENÚNCIAS

**DENÚNCIAS**  
29 demandas



### Lista completa de assuntos e subassuntos

#### **OUVIDORIA INTERNA | 13 denúncias**

Conduta (colaboradores, chefia): **6**; Cumprimento de carga horária: **3**; Outros: **2**; Dimensionamento de pessoal: **1**; Movimentação de pessoal: **1**

#### **ASSÉDIO MORAL | 04 denúncias**

Assédio: **4**

#### **ASSISTÊNCIA HOSPITALAR E AMBULATORIAL | 04 denúncias**

Outros: **3**; Cirurgia (tempo de espera): **1**

#### **DEMAIS ASSUNTOS E SUBASSUNTOS**

- Outros em administração | 03 denúncias | Orçamento (receitas/despesas): **3**
- Medicamentos e aparelhos | 02 denúncias | Equipamentos médico-hospitalares: **2**
- Planejamento e gestão | 02 denúncias | Gestão: **1**; Outros: **1**
- Outros em saúde | 01 denúncia | Outros: **1**



## 7. ANÁLISE DAS DENÚNCIAS

**DENÚNCIAS**  
29 demandas



### ÁREAS RESPONDENTES

| ÁREA RESPONDENTE            | QUANT |
|-----------------------------|-------|
| Gerência de Atenção à Saúde | 18    |
| Gerência Administrativa     | 5     |
| Ouvidoria Geral             | 1     |
| Arquivadas                  | 5     |



## 8. ANÁLISE DAS SUGESTÕES

SUGESTÃO  
07 demandas



### Lista completa de assuntos e subassuntos

#### ASSUNTO

#### SUBASSUNTO

**Infraestrutura e Fomento**  
28,57% (02 demandas)

**Procedimentos e fluxos assistenciais**  
01 demanda

**Assistência Hospitalar e Ambulatorial**  
14,29% (01 demanda)

**Exame (agendamento, reagendamento)**  
01 demanda

**Normas e Fiscalização**  
14,29% (01 demanda)

**Outros**  
01 demanda

**Outros em Saúde**  
14,29% (01 demanda)

**Outros**  
01 demanda

**Atendimento**  
14,29% (01 demanda)

**Atendimento (tempo de espera)**  
01 demanda

**Ouvidoria interna**  
14,29% (01 demanda)

**Conduta (colaboradores, chefias)**  
01 demanda



## 8. ANÁLISE DAS SUGESTÕES

**SUGESTÃO**  
07 demandas



### ÁREAS RESPONDENTES

| ÁREA RESPONDENTE                                      | QUANT |
|---|-------|
| Unidade de Saúde da Mulher                            | 3     |
| Unidade de Serviços Gerais                            | 1     |
| Un. de Lab. de Análises Clínica e Anatomia Patológica | 1     |
| Unidade de Diagnóstico por Imagem                     | 1     |
| Divisão de Gestão de Pessoas                          | 1     |



## 9. ANÁLISE DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Acesso à  
Informação  
33 demandas



### Assuntos e subassuntos mais demandados

#### ASSUNTO

#### SUBASSUNTO

**Planejamento e Gestão**  
21,21% (07 demandas)

**Outros**  
05 demandas

**Gestão**  
02 demandas

**Licitações**  
18,18% (06 demandas)

**Licitações e contratos**  
05 demandas

**Acesso a documentos**  
01 demandas

**Concurso**  
18,18% (06 demandas)

**Quantitativo de contratados**  
03 demandas

**Convocações**  
02 demandas



## 9. ANÁLISE DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Acesso à  
Informação  
33 demandas



### Lista completa de assuntos e subassuntos

#### PLANEJAMENTO E GESTÃO | 07 pedidos de acesso à informação

Outros: 5; Gestão: 2

#### LICITAÇÕES | 06 pedidos de acesso à informação

Licitações e contratos: 5; Acesso a documentos: 1

#### CONCURSO | 06 pedidos de acesso à informação

Quantitativo de contratados/quantitativo de vagas em aberto: 3; Convocações: 2; Concurso ou processo seletivo: 1

#### OUTROS EM ADMINISTRAÇÃO | 04 pedidos de acesso à informação

Outros: 4

#### OUTROS EM EDUCAÇÃO | 03 pedidos de acesso à informação

Pesquisa/extensão: 2; Residências: 1



## 9. ANÁLISE DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Acesso à  
Informação  
33 demandas



### Lista completa de assuntos e subassuntos

#### **OUTROS EM SAÚDE | 03 pedidos de acesso à informação**

Outros: 2; Alimentação e nutrição: 1

#### **DADOS PESSOAIS | 02 pedidos de acesso à informação**

Prontuário: 2

#### **ATENDIMENTO | 01 pedido de acesso à informação**

Atendimento (ambulatório): 1

#### **OUVIDORIA INTERNA | 01 pedido de acesso à informação**

Afastamento de trabalho: 1



## 9. ANÁLISE DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Acesso à  
Informação  
33 demandas



### ÁREAS RESPONDENTES

| ÁREA RESPONDENTE  | QUANT |
|---|-------|
| Unidade de administração de Pessoal                       | 7     |
| Divisão de Gestão de Pessoas                              | 4     |
| Unidade de Contratos                                      | 4     |
| Ouvidoria do HU-UFGD                                      | 3     |
| Unidade de Sistemas da Informação e Inteligência de Dados | 3     |
| Ouvidoria Geral   | 1     |
| Setor de Abastecimento Farmacêutico e Suprimentos         | 1     |
| Setor de Administração                                    | 1     |
| Setor de Gestão orçamentária e Financeira                 | 1     |
| Setor de Governança e Estratégia                          | 1     |
| Setor de Hotelaria Hospitalar                             | 1     |
| Setor de Tecnologia da Informação e Saúde Digital         | 1     |
| Superintendência  | 1     |
| Unidade de Ambulatório                                    | 1     |
| Unidade de Gestão de Pós- Graduação                       | 1     |
| Un de Saúde Mental e Unidade da Criança e do Adolescente  | 1     |
| Unidade de Saúde Ocupacional e Segurança do Trabalho      | 1     |



## 10. ANÁLISE GERAL

- A Ouvidoria busca perceber a satisfação do usuário em relação às manifestações apresentadas por meio da plataforma Fala.BR. Por isso, sempre que uma resposta conclusiva é enviada pela Ouvidoria, o usuário é convidado a responder uma pesquisa de satisfação, cujos resultados referentes ao ano de 2022 foram apresentados nas páginas 08 a 10. Nesse sentido, destacamos que nem sempre é possível atender a todas as expectativas dos usuários, pois em alguns casos o atendimento da demanda é inviável administrativamente, o que muitas das vezes pode gerar sentimento de frustração nos requerentes e refletir em sua avaliação do HU-UFOD como um todo, ou seja, reflete negativamente, inclusive, na avaliação da própria unidade de Ouvidoria, ainda que esta tenha prestado um atendimento de excelência. Ainda assim, a **Ouvidoria alcançou o índice de 80,64% de satisfação com o atendimento.**
- Após ações da Ouvidoria de **estímulo ao registro de elogios**, verificou-se um aumento significativo comparado com os anos anteriores. Em 2019, tivemos 136 elogios; em 2020, tivemos 67 elogios; em 2021, tivemos o registro de 33 elogios e no ano de 2022, tivemos 330 elogios, sendo o tipo de demanda com mais registros.
- Destaca-se a **celeridade no prazo de resposta aos cidadãos**. As manifestações de ouvidoria tiveram um prazo médio de 3,79 dias e os pedidos de acesso à informação o prazo médio foi de 6,15 dias.
- Sugere-se atenção ao elevado número de reclamações de conduta de colaboradores e chefia, bem como de assédio moral.

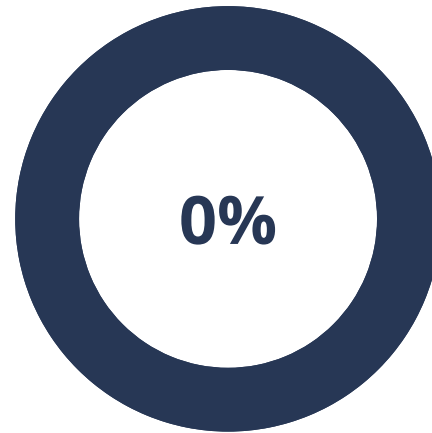


## 11. TRANSPARÊNCIA ATIVA

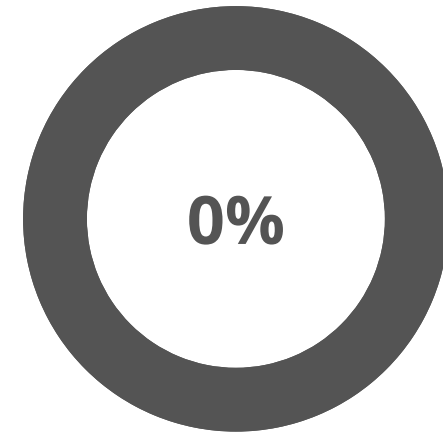
### ITENS DE TRANSPARÊNCIA ATIVA AVALIADOS



CUMPRIDOS



CUMPRIDOS PARCIALMENTE



NÃO CUMPRE

→ ITENS AVALIADOS

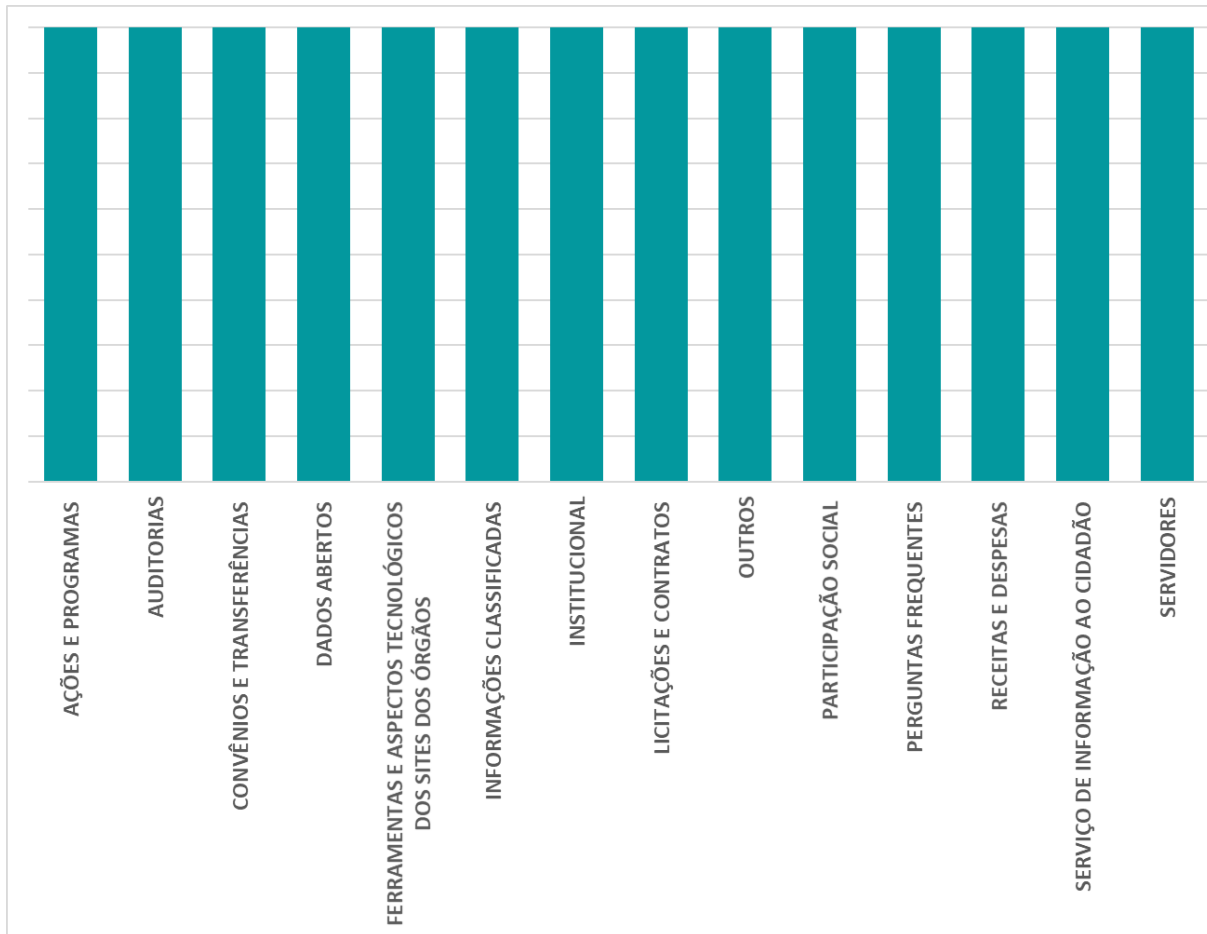
49

→ RANKING DE CUMPRIMENTO

1° / 306



## 11. TRANSPARÊNCIA ATIVA



A Lei de Acesso à Informação (LAI) exige de órgãos e entidades públicas a divulgação de informações de interesse geral, independentemente de terem sido solicitadas. O rol dessas informações, que contemplam 49 itens, é monitorado pela CGU.

Ao final do período de avaliação, o HU-UFGD está com 100% de cumprimento dos itens.

Além disso, está entre os primeiros colocados no ranking disponibilizado pela CGU, onde constam os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal em relação ao cumprimento dos itens de transparência.

Cumpre

Cumpre parcialmente

Não cumpre



## 12. AÇÕES RESULTANTES DE MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria faz o acompanhamento de suas manifestações e sobre a adoção de providências resultantes das demandas registradas.

A Rastreabilidade das medidas adotadas em decorrência da manifestação recebida, é realizada com preenchimento de planilha, mantendo rotinas formalmente instituídas de acompanhamento destas, e o manifestante é informado acerca da sua conclusão e resultado.

### **1 Climatização da Recepção de Internação**

Quantidade de manifestações: 06

Resposta do Setor de Infraestrutura Física: O Setor de Infraestrutura Física, informou que há estudo em andamento para analisar a viabilidade de instalação de climatização na recepção principal do HU-UFGD, em curso no processo SEI 23529.004258/2021-64.

### **2 Solicitação de instalação de bebedouro na recepção de visitas**

Quantidade de manifestações: 03

Resposta da Unidade de Patrimônio e Setor de Infraestrutura Física: Foi aberto processo SEI nº 23529.004141/2022-61 de incorporação de bebedouros e que, após a incorporação, estarão aptos a serem instalados nos locais definidos pela área técnica. Prazo 30 dias.

### **3 Adequação da Vaga de Ambulância na entrada Recepção de Internação**

Quantidade de manifestações: 01

Resposta do Setor de Infraestrutura Física: 30 dias para adequação vaga de ambulância, aprovado por meio do processo SEI 23529.005317/2022-01.

### **4 Sugestão de adesivos para identificação de veículos na entrada de funcionários**

Quantidade de manifestações: 01

Resposta da Unidade de Serviços Gerais: Novos estudos serão realizados para contratação futura de identificação dos veículos.



## 12. AÇÕES RESULTANTES DE MANIFESTAÇÕES

### **5 Solicitação de adequação do banheiro feminino do ambulatório**

Quantidade de manifestações: 01

Resposta do Setor de Infraestrutura Física: será realizada a inversão do sentido de abertura da porta dos boxes sanitários (abrir para fora, no sentido da parede), além da instalação de ganchos para colocação de bolsas. O prazo de execução das melhorias é de 30 dias.

### **6 Solicitação de limpeza e jardinagem no entorno do hospital**

Quantidade de manifestações: 01

Resposta do Setor de Infraestrutura Física: os serviços relativos ao Contrato 09/2022 de manutenção, conservação e jardinagem de áreas verdes de domínio do Hospital, foram iniciados em 08/08/2022 e que, a partir desta data, serão realizados periodicamente, conforme cronograma específico do contrato.

### **7 Solicitação de providências para evitar alagamento no estacionamento de colaboradores**

Quantidade de manifestações: 01

Resposta do Setor de Infraestrutura Física: O alagamento do estacionamento de funcionários do HU-UFGD ocorre em razão da ausência de rede pública de águas pluviais na Rua Ivo Alves da Rocha, que atinge a rede interna de águas pluviais do HU-UFGD, entupindo-a. A Prefeitura Municipal de Dourados será comunicada dos eventos, com recomendação de execução de obra para implantação de rede pública; a equipe de manutenção atua desentupindo os pontos de admissão e normalizando o fluxo de escoamento de água.

### **8 Solicitação de execução de melhorias nos banheiros dos ambulatórios e recepção de internação**

Quantidade de manifestações: 01

Resposta do Setor de Infraestrutura Física: Já existem medidas em andamento que buscam melhoria das condições dos banheiros de todas as recepções. O prazo para conclusão de todas as ações já em andamento é até 12/02/2023.



## 12. AÇÕES RESULTANTES DE MANIFESTAÇÕES

### **9 Sugestão de quartos na maternidade reservados a população indígena**

Quantidade de manifestações: 01

Resposta da Unidade de Saúde da Mulher - Prezamos por uma assistência pautada em humanização e respeito, independente de etnias e raças. A demanda solicitada não pode ser atendida.

### **10 Sugestão de reativação de agendamento de exames direto no hospital**

Quantidade de manifestações: 01

Resposta Unidade de Diagnóstico por Imagem: Informo que este fluxo não é estabelecido pelo laboratório, mas sim estabelecido com a rede e se trata de um modelo do Sistema Único de Saúde. É preciso que o paciente vá com este pedido médico a Unidade Básica de Saúde (UBS) e solicite o agendamento via SISREG. A sugestão não pode ser atendida.

### **11 Sugestão de um profissional especificamente para entrega de exames, iniciando expediente antes das 6h**

Quantidade de manifestações: 01

Resposta Unidade de Diagnóstico por Imagem - Esclarecemos que devido ao quadro reduzido de colaboradores, que são terceirizados, contratados mediante licitação e dentro desse contrato há limites de funcionários a serem contratados, informamos que, no momento, não há recurso humanos suficiente para que possamos designar um profissional para exercer essa função. Sobre o horário de atendimento iniciar antes das 6h, esbarra justamente no número de colaboradores e a carga horária que cada um foi contratado para cumprir.

### **12 Sugestão para que a UAP realize os atendimentos com mais atenção e disponibilidade**

Quantidade de manifestações: 01

Resposta da Divisão de Gestão de Pessoas - Os colaboradores da Unidade tomaram ciência da demanda e foram orientados sobre realizar atendimento humanizado aos colaboradores.



## 12. AÇÕES RESULTANTES DE MANIFESTAÇÕES

### **13 Sugestão de cartaz orientativo acerca do uso dos registros do chuveiro e banheira nos quartos da maternidade**

Quantidade de manifestações: 01

Resposta da Unidade de Saúde da Mulher - Solicitamos ao setor responsável por esta área para que providencie a identificação dos registros e deixe as orientações de funcionamento das torneiras afixadas na parede.

### **14 Sugestão de disponibilização de cadeira de rodas na entrada da maternidade**

Quantidade de manifestações: 01

Resposta da Unidade de Saúde da Mulher - informamos que já disponibilizamos uma cadeira e uma maca na recepção da UMC.



## 13. DEMAIS INFORMAÇÕES RELEVANTES

- 1º lugar em **Transparência Ativa** no ranking nacional da CGU;
- Atendimento de 100% à **Política de Dados Abertos** do Governo Federal;
- Realização da **Pesquisa de Satisfação do Usuário Ciclo 2022**;
- Publicação da 3ª versão da **Carta de Serviços ao Usuário**;
- Publicação do **Plano de Dados Abertos 2022-2024**.



## 14. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como diretrizes, além daquelas previstas no Planejamento Estratégico da Ebserh, a Ouvidoria do HU-UFGD, mantém sempre diálogo aberto com todas as áreas, para buscar sempre as saídas mais assertivas para as questões que surgem. Mantém diálogo com o Superintendente, para repasse dos principais assuntos demandados e demais questões ligadas à unidade de Ouvidoria, além de interlocução com gerentes, chefias de divisão, setores e unidades, para garantir o cumprimento dos prazos, qualidade nas respostas e indicadores de satisfação, conforme mostraram os números deste relatório.

Em caso de dúvidas, sugestões ou outras informações, estamos disponíveis nos seguintes canais:

**Telefone:** (67) 3410 3001

**E-mail:** [ouv.hu-ufgd@ebserh.gov.br](mailto:ouv.hu-ufgd@ebserh.gov.br)

**Site:** <https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-centro-oeste/hu-ufgd>

**Fala.BR:** <https://falabr.cgu.gov.br/>

**Caixas de manifestação:** distribuídas em diversos locais do HU-UFGD

**Atendimento presencial:** de segunda a sexta-feira, das 7h30 às 11h30 e das 13h30 às 16h30.

Para acessar mais relatórios

— **Visite nosso site** —

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

