

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

Ouvidoria do HU-UFGD



UFGD
Universidade Federal
da Grande Dourados

hu HOSPITAL
UNIVERSITÁRIO
DA UFGD

EBSERH
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

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.

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

44

→ Demandas de ouvidoria

370

Total
414

RESPONDIDAS

401

100%

0%

Dentro do prazo

Fora do prazo

EM TRATAMENTO

0

0%

0%

Dentro do prazo

Fora do prazo

ARQUIVADAS

13

Não houve encaminhamento para
órgão externo



1. ESTATÍSTICAS GERAIS

Canais de Entrada



Telefone

4,35%

18 manifestações



Caixa de manifestação

13,04%

54 manifestações



Carta

0,24%

01 manifestação



Sistema Fala.BR

48,07%

199 manifestações



Presencialmente

20,05%

83 manifestações



E-mail

14,25%

59 manifestações

A maior parte das manifestações recebidas pela Ouvidoria do HU-UFGD chegam diretamente via Plataforma Fala, BR (48,07%).

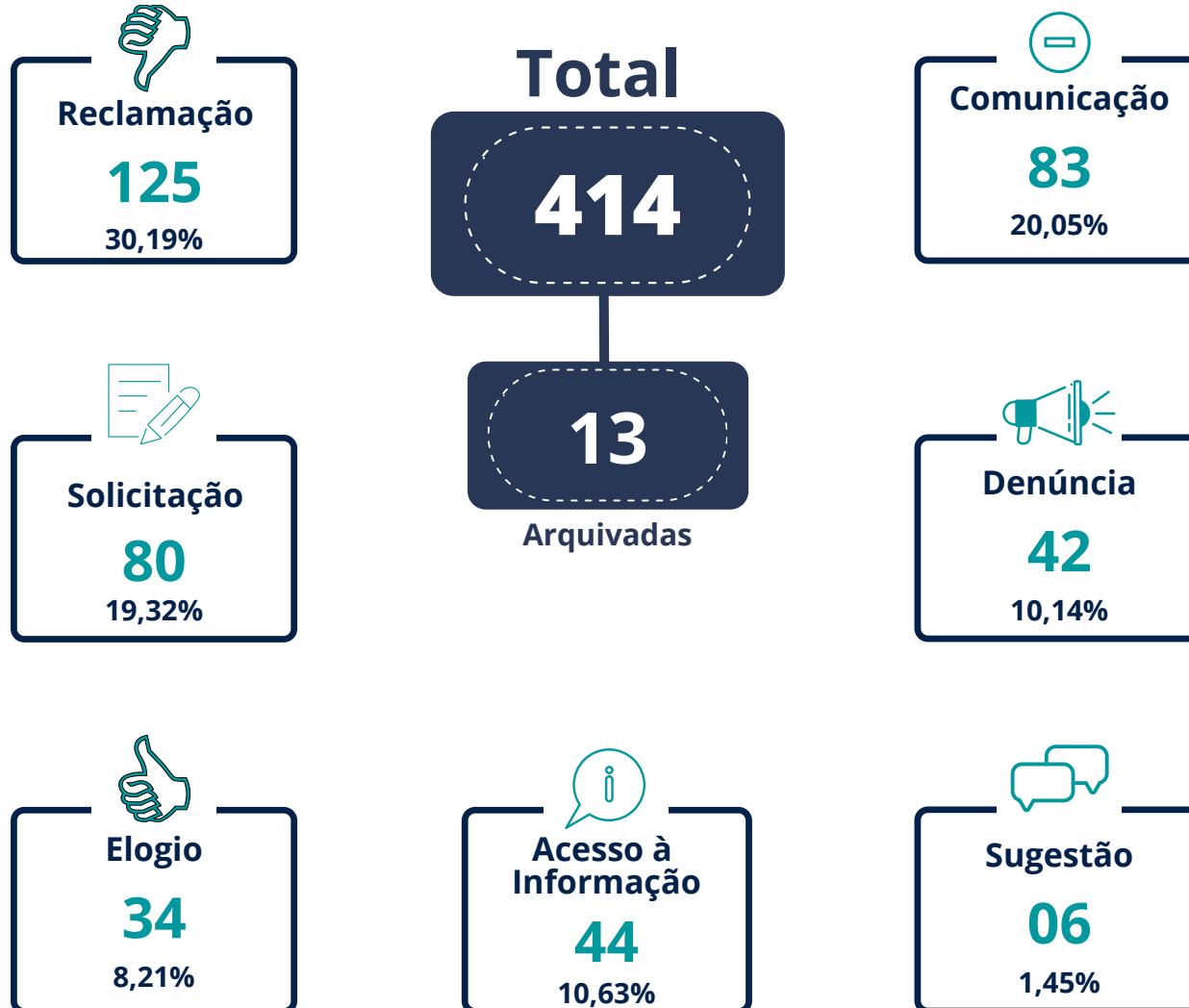
Porém, dado o seu caráter assistencial, há um número considerável de atendimentos presenciais (20,05%).

Paulatinamente vem sendo possível notar um aumento nas demandas realizadas diretamente pelo sistema e e-mail, em função da situação de pandemia, que restringiu a circulação de pessoas, com medidas de segurança previstas no plano de contingência.



2. ANÁLISE DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA

Manifestações por tipo





2. ANÁLISE DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA

PERFIL DO DEMANDANTE

Categoria	Percentual
Não foi possível identificar	26,81%
Acompanhante/familiar	23,19%
Empregado Público	21,74%
Paciente	11,59%
Outros	5,31%
Candidato (Concurso/PSS)	3,38%
Servidor RJU	3,38%
Terceirizados	2,17%
Aluno	1,21%

Verifica-se que o perfil do demandante interfere no canal de entrada das manifestações. Ou seja, a maioria dos demandantes estão na categoria acompanhante/familiar e empregado público. Isso mostra que essas 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. ANÁLISE DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA

Satisfação em relação às respostas recebidas

Excetuadas as demandas anônimas, que inviabilizam a participação na pesquisa de satisfação, **63** usuários avaliaram o atendimento, em um universo de **401 demandas** respondidas (**cerca de 15,71% 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?", da CGU.

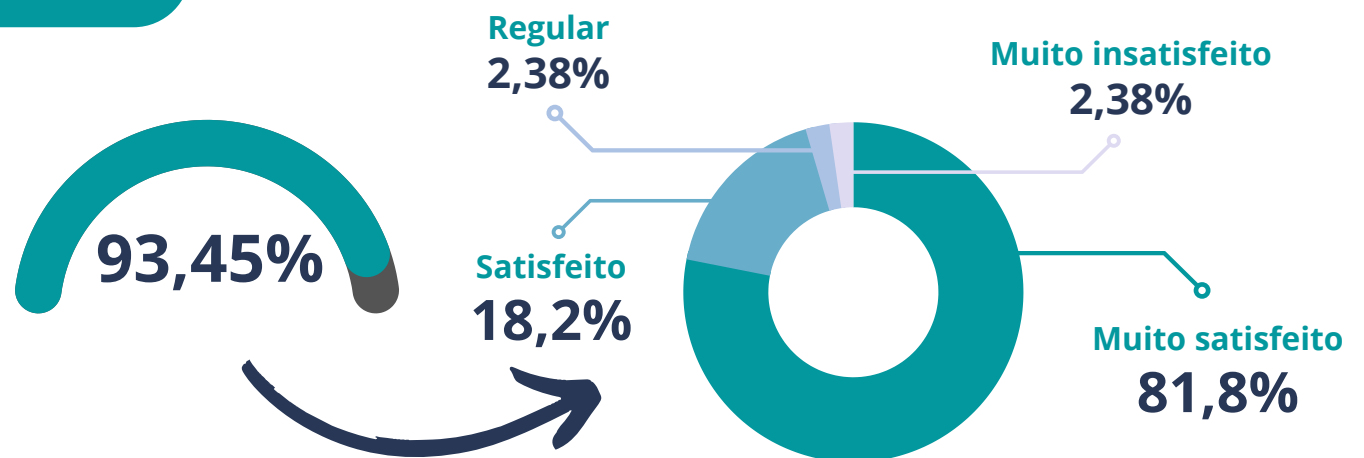
A pesquisa visa avaliar o atendimento da Ouvidoria.

Tipo	Quantidades de manifestações	Respostas à pesquisa
Demandas de Ouvidoria	370	42 (11,35%)
Acesso à Informação	44	21 (47,73%)

Nível de satisfação

Você está satisfeito com o atendimento recebido?

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



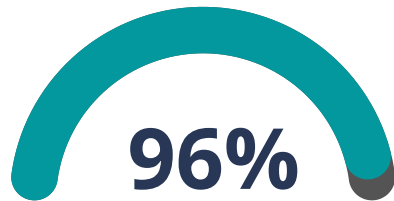


2. ANÁLISE DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA

Resolutividade e tempo de resposta

Manifestação de Ouvidoria

Sua demanda foi resolvida?



- 86% responderam SIM
- 10% responderam PARCIALMENTE
- 04% responderam NÃO

Acesso à informação

A resposta atendeu
plenamente ao seu pedido?



Tempo médio de resposta

→ Pedidos de acesso à informação

7,57 dias

→ Demandas de ouvidoria

10,55 dias



2. ANÁLISE DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA

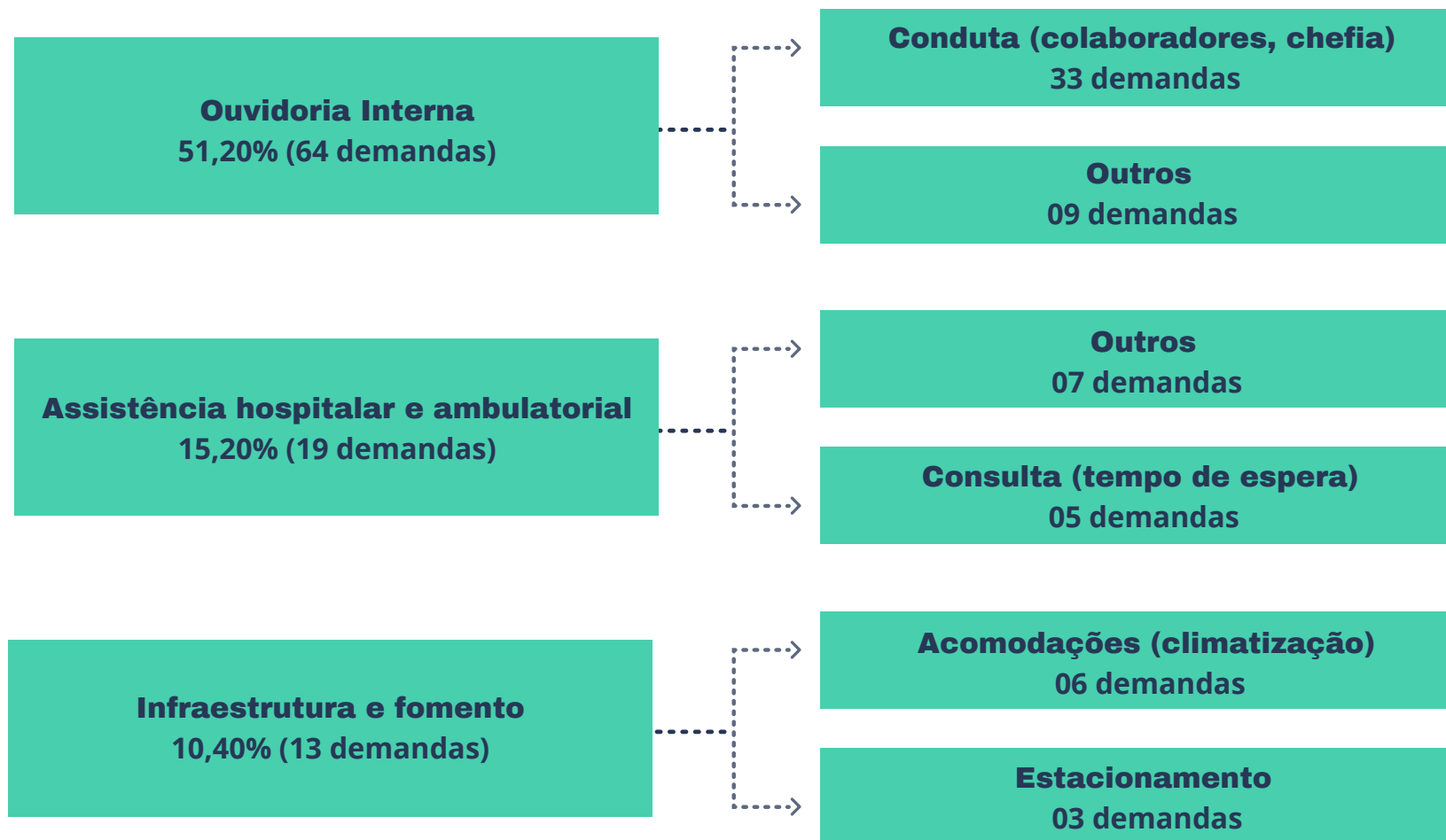
RECLAMAÇÕES
125 demandas



Assuntos e subassuntos mais demandados

ASSUNTO

SUBASSUNTO





2. ANÁLISE DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA

RECLAMAÇÕES
125 demandas



Lista completa de assuntos e subassuntos

OUVIDORIA INTERNA | 64 reclamações

Conduta (colaboradores, chefias): **33**; Outros: **9**; Dimensionamento de pessoal: **6**; Conduta (paciente, acompanhante, visitante, etc): **5**; Afastamento de trabalho: **2**; Escala de trabalho: **2**; Gestão do Desempenho por Competência: GDC: **2**; Acesso a documentos: **1**; Adicionais (insalubridade, periculosidade, noturno, APH): **1**; Conduta (acadêmicos, professores, residentes): **1**; Conflitos (entre equipes, entre unidades/setor, interpessoais): **1**; Movimentação de pessoal (interna, externa, cessão): **1**

ASSISTÊNCIA HOSPITALAR E AMBULATORIAL | 19 reclamações

Outros: **7**; Consulta (tempo de espera): **5**; Informações assistenciais ao paciente, acompanhante, familiar: **3**; Cirurgia (cancelamento/suspensão): **1**; Cirurgia (tempo de espera): **1**; Prescrição/Receita (médica e demais assistenciais): **1**; Regulação: **1**

INFRAESTRUTURA E FOMENTO | 13 reclamações

Acomodações (climatização, macas, camas, salas de aula): **6**; Estacionamento (vagas, iluminação, acesso, infraestrutura): **3**; Infraestrutura física (adaptação, construção, manutenção predial): **3**; Outros: **1**

ATENDIMENTO | 07 reclamações

Atendimento (internação): **3**; Atendimento (recepção/portaria): **2**; Atendimento (geral): **1**; Atendimento (tempo de espera): **1**

CORONAVÍRUS | 04 reclamações

Imunização: **4**



2. ANÁLISE DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA

RECLAMAÇÕES
125 demandas



Lista completa de assuntos e subassuntos

OUTROS EM SAÚDE | 4 reclamações

Alimentação e nutrição: **2**; Procedimentos e fluxos assistenciais: **2**

CONCURSO | 03 reclamações

Convocações: **2**; Concurso ou processo seletivo (edital, prazo, dúvidas, documentos, etc): **1**

NORMAS E FISCALIZAÇÃO | 03 reclamações

Normas institucionais: **3**

SERVIÇOS E SISTEMAS | 03 reclamações

Infraestrutura tecnológica (computadores, ponto eletrônico, telefonia): **2**; Infraestrutura tecnológica (sistemas, plataforma, internet): **1**

DEMAIS ASSUNTOS E SUBASSUNTOS

- Outros em segurança e ordem Pública | 02 reclamações | Estacionamento: **1**; Outros: **1**
- Licitações | 01 reclamação | Outros: **1**
- Outros em administração | 01 reclamação | Outros: **1**
- Outros em educação | 01 reclamação | Estágio/internato: **1**



2. ANÁLISE DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA

RECLAMAÇÕES

125 demandas



ÁREAS RESPONDENTES

ÁREA RESPONDENTE	QUANT	ÁREA RESPONDENTE	QUANT
Setor de Atenção à Saúde da Mulher	16	Unidade de diagnóstico por Imagem	2
Setor de Infraestrutura Física	14	Superintendência	1
Unidade de Terapia Intensiva e UCI neonatal	13	Gerência de Ensino de Pesquisa	1
Divisão de Gestão de Pessoas	13	Unidade de Apoio Operacional	1
Setor de Hotelaria Hospitalar	11	Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar	1
Unidade de Saúde da Mulher	7	Unidade de Atenção Ginecológica	1
Unid. de At. à saúde da Criança e do Adolesc.	5	Divisão de Gestão do Cuidado	1
Unidade de Administração de Pessoal	4	Unidade de Pagamento	1
Unidade de Clínica Médica	4	Setor de Gestão do Ensino e COREME	1
Unidade de Terapia Intensiva Adulto	4	Unidade de Ger. de Ativ. de Grad. e Ens. Técnico	1
Ouvidoria	4	Divisão de Apoio Diagnóstico e Terapêutico	1
Setor de farmácia Hospitalar	3	Unidade de Cirurgia Geral	1
Unidade de Nutrição Clínica	3	Unidade de Terapia Intensiva Pediátrica	1
Gerência de Atenção à Saúde	3	Setor de Gestão de Proc. e Tec. da Informação	1
Divisão de Enfermagem	2	Arquivadas	2
Unidade Multiprofissional	2		



2. ANÁLISE DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA

SOLICITAÇÕES
80 demandas



Assuntos e subassuntos mais demandados

ASSUNTO

SUBASSUNTO

Assistência hospitalar e ambulatorial
55% (44 demandas)

Consulta (agendamento)
16 demandas

Cirurgia (agendamento)
08 demandas

Dados Pessoais - LGPD
8,75% (07 demandas)

Prontuário
04 demandas

Acesso a documentos
02 demandas

Ouvidoria Interna
7,5% (06 demandas)

Conduta (colaboradores, chefia)
02 demandas

Outros
02 demandas



2. ANÁLISE DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA

SOLICITAÇÕES

80 demandas



Lista completa de assuntos e subassuntos

ASSISTÊNCIA HOSPITALAR E AMBULATORIAL | 44 solicitações

Consulta (agendamento e reagendamento): **16**; Cirurgia (agendamento, reagendamento): **8**; Informações assistenciais ao paciente, acompanhante, familiar: **8**; Outros: **5**; Cirurgia (tempo de espera): **4**; Exame (resultado): **1**; Prescrição/Receita (médica e demais assistenciais): **1**; Regulação: **1**

DADOS PESSOAIS - LGPD | 07 solicitações

Prontuário: **04**; Acesso a documentos: **2**; Outros: **1**

OUVIDORIA INTERNA | 06 solicitações

Conduta (colaboradores, chefia): **2**; Outros: **2**; Adicionais (insalubridade, periculosidade, noturno, APH: **1**; Escala de trabalho: **1**

CONCURSO | 04 solicitações

Convocações: **3**; Outros: **1**

INFRAESTRUTURA E FOMENTO | 04 solicitações

Acomodações (climatização): **2**; Insumos (cirúrgicos, assistenciais e administrativos): **2**

MEDICAMENTOS E APARELHOS | 03 solicitações

Medicamentos: **2**; Equipamentos médico-hospitalares: **1**



2. ANÁLISE DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA

SOLICITAÇÕES

80 demandas



Lista completa de assuntos e subassuntos

OUTROS EM SAÚDE | 03 solicitações

Procedimentos e fluxos assistenciais: **02**; Alimentação e nutrição: **1**

OUTROS EM SEGURANÇA E ORDEM PÚBLICA | 03 solicitações

Segurança: **02**; Outros: **1**

ATENDIMENTO | 02 solicitações

Outros: **2**

DEMAIS ASSUNTOS E SUBASSUNTOS

- Coronavírus | 01 solicitação | Imunização: **1**
- Licitações | 01 solicitação | Licitação e contrato: **1**
- Serviços e sistemas | 01 solicitação | Infraestrutura tecnológica (computadores, ponto eletrônico, telefonia): **1**
- Outros em educação | 01 solicitação | Outros: **1**



2. ANÁLISE DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA

SOLICITAÇÕES

80 demandas



ÁREAS RESPONDENTES

ÁREA RESPONDENTE	QUANT	ÁREA RESPONDENTE	QUANT
Ouvidoria	11	Setor de Gestão de Proc. e Tec. da Informação	2
Setor de Atenção à Saúde da Mulher	8	Núcleo de Comissões Hospitalares	1
Unidade de Terapia Intensiva e UCI neonatal	7	Unidade de Proc. de Informação Assistencial	1
Unidade de Clínica Médica	6	Unidade de Pagamento e Despesa	1
Unidade de Cirurgia Geral	5	Setor de Suprimentos	1
Unidade de Regulação Assistencial	5	Gerência de Atenção à Saúde	1
Unidade Multiprofissional	4	Unid. do Sistema Cardiovascular e Respiratório	1
Unidade de Atenção à Saúde Materno Perinatal	3	Unidade de Almoxarifado e Produtos para Saúde	1
Divisão de Gestão de Pessoas	3	Setor de Infraestrutura Física	1
Unidade do Sistema Urinário	3	Setor de Hotelaria Hospitalar	1
Divisão Médica	3		
Unidade de Administração de Pessoal	3		
Unid. de At. à saúde da Criança e do Adolescente	2		
Setor de Farmácia Hospitalar	2		
Unidade de Apoio Operacional	2		
Unidade de Terapia Intensiva Pediátrica	2		



2. ANÁLISE DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA

ELOGIOS
34 demandas



Assuntos e subassuntos mais demandados

ASSUNTO

SUBASSUNTO

**Agradecimento aos profissionais
da saúde**
94,12% (32 demandas)

Outros
14 demandas

Atendimento (geral)
10 demandas

Atendimento
5,88% (02 demandas)

Atendimento (recepção/portaria)
01 demanda

Outros
01 demanda



2. ANÁLISE DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA

UFGD
Universidade Federal
da Grande Dourados

hu
HOSPITAL
UNIVERSITÁRIO
DA UFGD

EBSERH
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

ELOGIOS

34 demandas



Lista completa de assuntos e subassuntos

AGRADECIMENTOS AOS PROFISSIONAIS DA SAÚDE | 32 elogios

Outros: **14**; Atendimento (geral): **10**; Atendimento (internação): **7**; Atendimento (recepção/portaria): **1**

ATENDIMENTO | 02 elogios

Atendimento (recepção/portaria): **1**; Outros: **1**



2. ANÁLISE DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA

ELOGIOS

34 demandas



ÁREAS DE ENCAMINHAMENTO DO ELOGIO

ÁREA RESPONDENTE	QUANT
Setor de Hotelaria Hospitalar	3
Setor de Gestão de Proc. e Tec. da Informação	3
Setor de Hot. Hosp./Unidade de Clínica Médica/Unidade de Apoio Operacional/Divisão de Enfermagem	3
Unidade de Apoio Operacional	2
UTI Neonatal	2
Unidade de Clínica Médica / UTI Adulto	2
UTI Neonatal / Unidade Multiprofissional	1
Setor de Suprimentos	1
UTI Adulto/Unidade de Clínica Médica/Setor de Hotelaria Hospitalar	1
Setor de At. à Saúde da Mulher/Unidade de Atenção à Saúde Materno Perinatal/Setor de Hotelaria Hospitalar	1
Unidade de Clínica Médica/Setor de Hotelaria Hospitalar	1
Unidade de Clínica Médica / UTI "C"/Setor de Vigilância em Saúde e Segurança do Paciente	1
Setor de Infraestrutura Física	1

Observação

Alguns elogios citam vários setores e muitas vezes o nome de colaboradores de setores diversos por onde o paciente passou no período de internação/atendimento. Portanto, dos 34 elogios recebidos, verificamos que os setores abaixo receberam, durante o ano, a seguinte quantidade de elogios: Setor de Hotelaria Hospitalar: 10 elogios; Unidade de Clínica Médica: 08 elogios; Divisão de Enfermagem: 07 elogios; UTI Adulto: 05 elogios; Unidade de Apoio Operacional: 05 elogios.



2. ANÁLISE DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA

ELOGIOS
34 demandas



ÁREAS DE ENCAMINHAMENTO DO ELOGIO

ÁREA RESPONDENTE	QUANT
Divisão de Gestão de Pessoas	1
Unidade de Atenção à Saúde Materno Perinatal / Divisão de Enfermagem	1
Unidade de Diagnóstico por Imagem	1
Unidade de Comunicação	1
Setor de Atenção à Saúde da Mulher/Unidade de Atenção à Saúde Materno Perinata	1
Divisão de Enfermagem/Setor de Hotelaria Hospitalar	1
Gerências	1
UTI Adulto	1
Unidade de Diag. por Imagem/Unidade de At. à Saúde da Criança e do Adolescente/Divisão de Enfermagem	1
Gerência Administrativa/Divisão de Gestão de Pessoas	1
Divisão de Enfermagem/Núcleo Interno de Regulação	1
Arquivada	1



2. ANÁLISE DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA

COMUNICAÇÕES

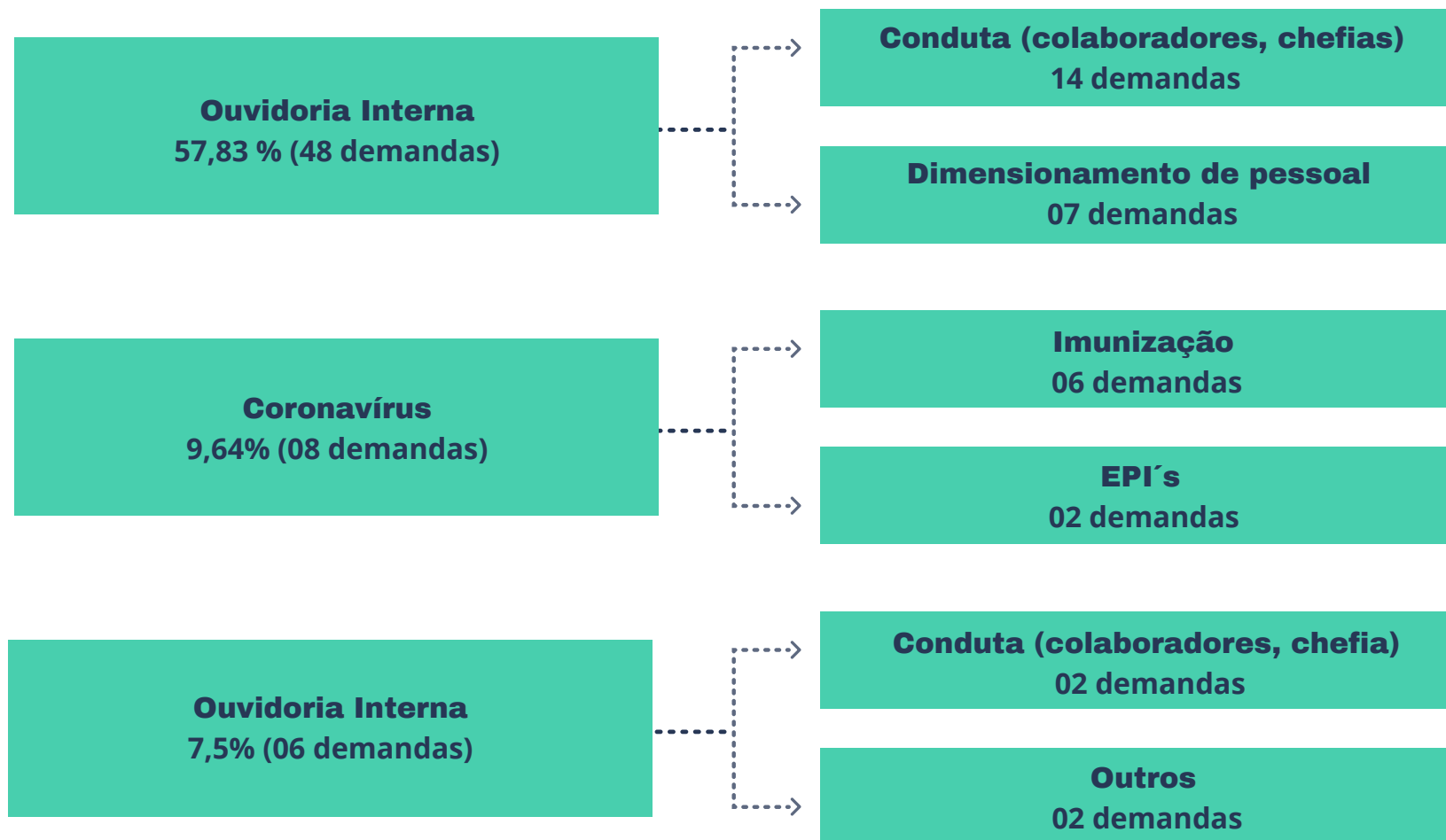
83 demandas



Assuntos e subassuntos mais demandados

ASSUNTO

SUBASSUNTO





2. ANÁLISE DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA

COMUNICAÇÕES

83 demandas



Lista completa de assuntos e subassuntos

OUVIDORIA INTERNA | 48 comunicações

Conduta (colaboradores, chefia): **14**; Dimensionamento de pessoal: **7**; Cumprimento de carga horária: **6**; Escala de trabalho: **1**; Plano de Cargos, Carreiras, Salários, Benefícios): **1**; Adicionais (insalubridade, periculosidade, noturno, APH): **1**; Afastamento de trabalho: **1**

CORONAVÍRUS | 08 comunicações

Imunização: **6**; EPI's: **2**

PLANEJAMENTO E GESTÃO | 05 comunicações

Gestão: **4**; Outros: **1**

OUTROS EM SAÚDE | 04 comunicações

Alimentação e nutrição: **2**; Procedimentos e fluxos assistenciais: **1**

CONCURSO | 03 comunicações

Convocações: **1**

MEDICAMENTOS E APARELHOS | 03 comunicações

Medicamentos: **2**; Equipamentos médico-hospitalares: **1**



2. ANÁLISE DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA

COMUNICAÇÕES

83 demandas



Lista completa de assuntos e subassuntos

DEMAIS ASSUNTOS E SUBASSUNTOS

- Assistência Hospitalar e ambulatorial | 02 solicitações | Consulta (tempo de espera): **1**; Outros: **1**
- Atendimento | 02 solicitações | Atendimento (ambulatório): **1**; Outros: **1**
- Infraestrutura e fomento | 02 solicitações | Acomodações (climatização): **1**; Infraestrutura física: **1**
- Serviços e sistemas | 02 solicitações | Infraestrutura tecnológica (computadores, ponto eletrônico, telefonia): **1**;
Infraestrutura tecnológica (sistemas, plataforma, internet): **1**
- Assédio moral | 01 solicitação | Assédio: **1**
- Licitações | 01 solicitação | Licitações e contratos: **1**



2. ANÁLISE DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA

COMUNICAÇÕES

83 demandas



ÁREAS RESPONDENTES

ÁREA RESPONDENTE	QUANT	ÁREA RESPONDENTE	QUANT
Divisão de Gestão de Pessoas	11	Setor de Gestão de Proc. e Tec. da Informação	2
Setor de farmácia Hospitalar	8	Núcleo de Comissões Hospitalares	1
Setor de Hotelaria Hospitalar	7	Unidade de Proc. de Informação Assistencial	1
Gerência de Atenção à Saúde	4	Unidade de Pagamento e Despesa	1
Gerência Administrativa	4	Setor de Suprimentos	1
Superintendência	3	Gerência de Atenção à Saúde	1
Unidade de Terapia Intensiva e UCI neonatal	3	Unid. do Sistema Cardiovascular e Respiratório	1
Unidade de Administração de Pessoal	3	Unidade de Almoxarifado e Produtos para Saúde	1
Setor de Atenção à Saúde da Mulher	3	Setor de Infraestrutura Física	1
Unidade de Atenção à Saúde Materno Perinatal	3	Setor de Hotelaria Hospitalar	1
Ouvidoria	2		
Unidade de diagnóstico por Imagem	2		
Divisão de Apoio Diagnóstico e Terapêutico	2		
Divisão de Enfermagem	2		
Unidade de Nutrição Clínica	2		



2. ANÁLISE DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA

DENÚNCIA
42 demandas



Assuntos e subassuntos mais demandados

ASSUNTO

SUBASSUNTO

Ouvidoria Interna
61,90% (26 demandas)

Conduta (colaboradores, chefias)
14 demandas

Cumprimento de carga horária
08 demandas

Assédio moral
14,29% (06 demandas)

Assédio
06 demandas

Atendimento
4,76% (02 demandas)

Atendimento (internação)
02 demandas



2. ANÁLISE DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA

DENÚNCIAS
42 demandas



Lista completa de assuntos e subassuntos

OUVIDORIA INTERNA | 26 denúncias

Conduta (colaboradores, chefia): **14**; Cumprimento de carga horária: **8**; Movimentação de pessoal (interna, externa, cessão): **2**;
Afastamento de trabalho: **1**; Outros: **1**

ASSÉDIO MORAL | 06 denúncias

Assédio: **6**

ATENDIMENTO | 02 denúncias

Atendimento (internação): **2**

CORONAVÍRUS | 02 denúncias

Imunização: **2**

DEMAIS ASSUNTOS E SUBASSUNTOS

- Medicamentos e aparelhos | 02 denúncias | Medicamentos: **2**
- Assistência Hospitalar e ambulatorial | 01 denúncia | Cirurgia (tempo de espera): **1**
- Outros em saúde | 01 denúncia | Outros: **1**
- Outros em segurança e ordem pública | 01 denúncia | Outros: **1**
- Planejamento e gestão | 01 denúncia | Outros: **1**



2. ANÁLISE DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA

DENÚNCIAS
42 demandas



ÁREAS RESPONDENTES

ÁREA RESPONDENTE	QUANT
Gerência de Atenção à Saúde	35
Gerência Administrativa	2
Superintendência	2
Arquivadas	3



2. ANÁLISE DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA

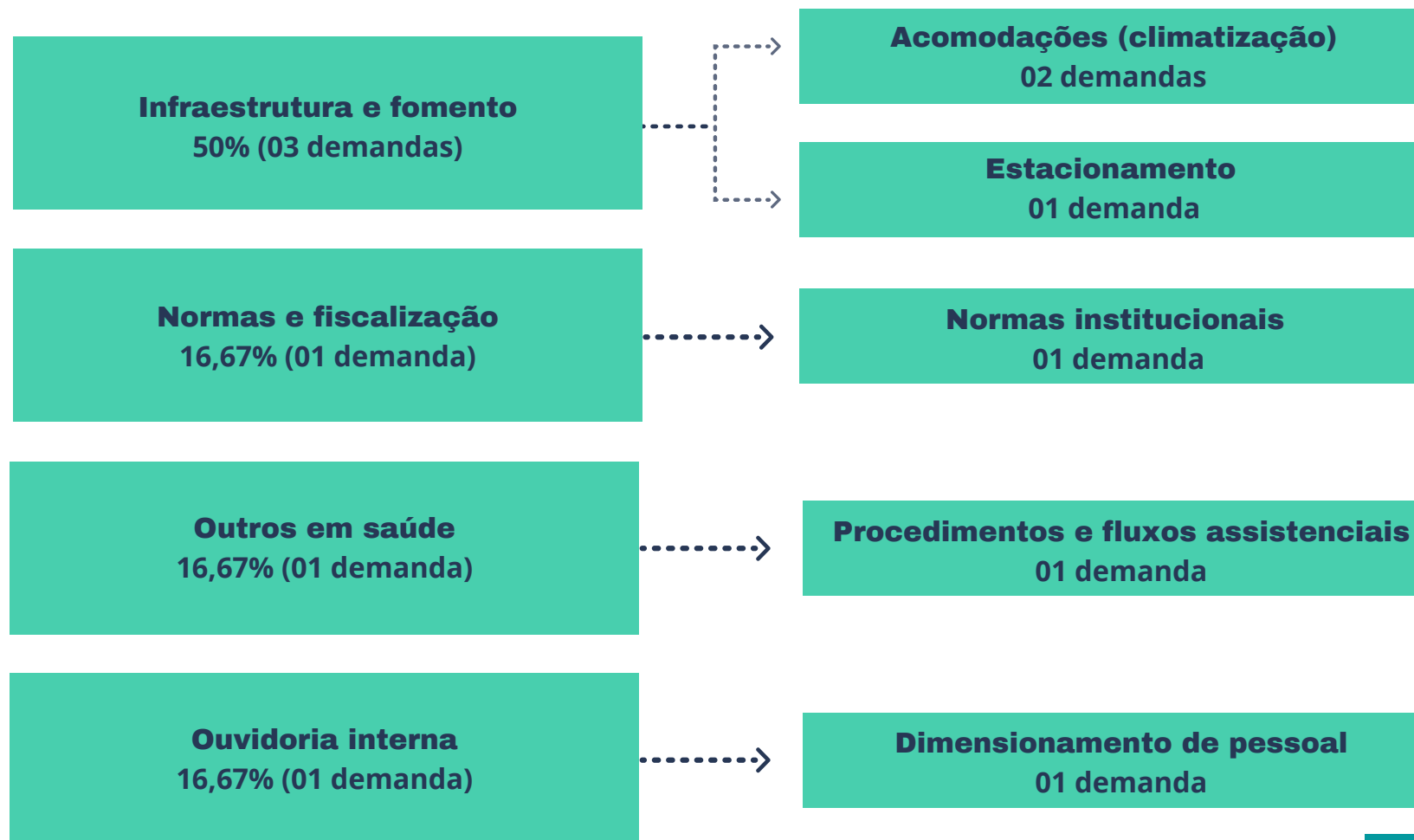
SUGESTÃO
06 demandas



Lista completa de assuntos e subassuntos

ASSUNTO

SUBASSUNTO





2. ANÁLISE DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA

SUGESTÃO
06 demandas



ÁREAS RESPONDENTES

ÁREA RESPONDENTE	QUANT
Setor de Infraestrutura Física	1
Unidade de Patrimônio	1
Unidade Multiprofissional	1
Unidade de Terapia Intensiva Adulto	1
Gerência de Atenção à Saúde	1
Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar	1



2. ANÁLISE DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA

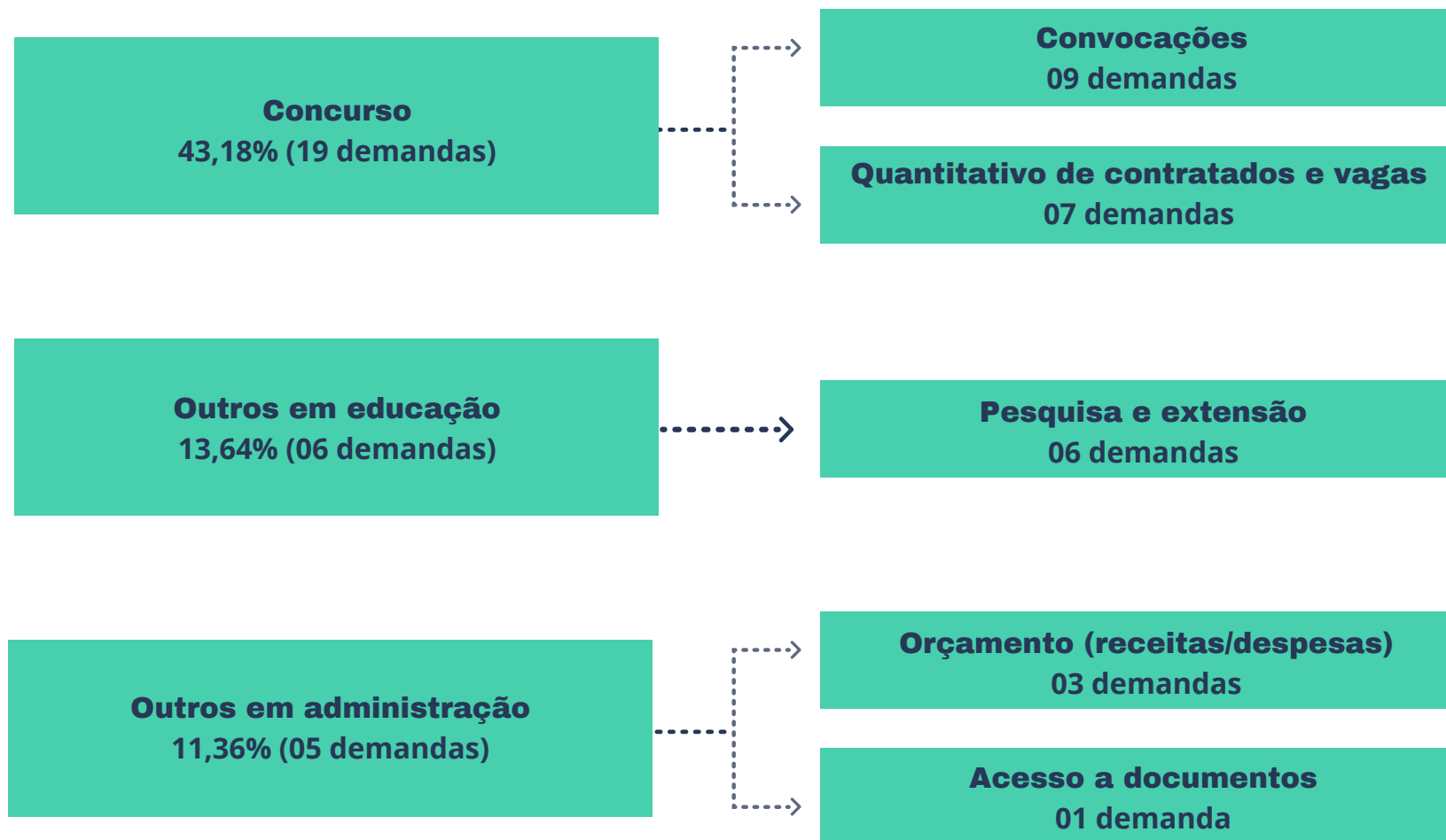
Acesso à
Informação
44 demandas



Assuntos e subassuntos mais demandados

ASSUNTO

SUBASSUNTO





2. ANÁLISE DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA

Acesso à
Informação
44 demandas



Lista completa de assuntos e subassuntos

CONCURSO | 19 pedidos de acesso à informação

Convocações: **9**; Quantitativo de contratados/quantitativo de vagas em aberto: **7**; Outros: **2**; Concurso: **1**

OUTROS EM EDUCAÇÃO | 06 pedidos de acesso à informação

Pesquisa e extensão: **6**

OUTROS EM ADMINISTRAÇÃO | 05 pedidos de acesso à informação

Orçamento (receitas/despesas): **3**; Acesso a documentos: **1**; Outros: **1**

OUVIDORIA INTERNA | 03 pedidos de acesso à informação

Dimensionamento de pessoal: **1**; Movimentação de pessoal (interna, externa, cessão): **1**; Outros: **1**

DADOS PESSOAIS | 02 pedidos de acesso à informação

Acesso a documentos: **2**



2. ANÁLISE DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA

Acesso à
Informação
44 demandas



Lista completa de assuntos e subassuntos

OUTROS EM SAÚDE | 02 pedidos de acesso à informação

Outros: 2

PLANEJAMENTO E GESTÃO | 02 pedidos de acesso à informação

Gestão: 2

DEMAIS ASSUNTOS E SUBASSUNTOS

- Assistência Hospitalar e ambulatorial | 01 pedido de acesso à informação | Regulação: **1**
- Atendimento | 01 pedido de acesso à informação | Atendimento (internação): **1**
- Infraestrutura e fomento | 01 pedido de acesso à informação | Insumos (cirúrgicos, assistenciais, administrativos): **1**
- Licitações | 01 pedido de acesso à informação | Licitações e contratos: **1**
- Normas e fiscalização | 01 pedido de acesso à informação | Acesso a documentos: **1**



2. ANÁLISE DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA

Acesso à
Informação
44 demandas



ÁREAS RESPONDENTES

ÁREA RESPONDENTE	QUANT
Unidade de administração de Pessoal	12
Divisão de Gestão de Pessoas	9
Ouvidoria do HU-UFGD	6
Ouvidoria Geral/Ebserh	3
Setor de Orçamento e Finanças	3
Setor de Atenção à Saúde da Mulher	3
Superintendência	2
Setor de Suprimentos	1
Gerência de Atenção à Saúde	1
Serviço de Governança de TIC da Administração Central/Sede	1
Unidade de Patrimônio	1
Unidade de Monitoramento e Avaliação	1
Unidade de Regulação Assistencial	1



2.1. ANÁLISE GERAL

- A meta de **tempo de resposta** é de 10 (dez) dias. Em 2021, ficamos com o tempo médio em dias de 10,55. Realizamos reunião, em fevereiro/2022, com o Superintendente solicitando apoio aos gerentes para que reforcem aos chefes de Divisão, setores e unidades sobre o cumprimento de resposta dentro do prazo.
- Reclamações e comunicações, predominam o **assunto Ouvidoria Interna** e o **sub-assunto Conduta de colaboradores e chefia**. Demandas relacionadas a questões internas.
- Muito dos assuntos provém da insatisfação de colaboradores quanto a conduta das chefias imediatas, fluxo de trabalho, questões de plantões e escalas, insalubridade, ocasionando colaboradores descontentes, que usam o canal para comunicar irregularidades que acontecem no dia-a-dia e expressar seu descontentamento.
- A maioria das solicitações estão relacionadas a consultas, agendamento de cirurgias e cópia de prontuário.
- Tivemos uma queda no recebimento de elogios com relação ao ano de 2020. No anterior, foram 67 elogios e em 2021 apenas 34 elogios. Considerando a pandemia e a suspensão de vários serviços eletivos, presume-se que esses sejam os motivos do baixo número de elogios neste ano de 2021.
- Tivemos um aumento relevante no registro de denúncias em relação ao ano anterior.
- As denúncias, predominam o assunto Ouvidoria interna e sub-assunto Conduta de colaboradores e chefias e cumprimento de carga horária. Um número relevante de denúncias de assédio moral.

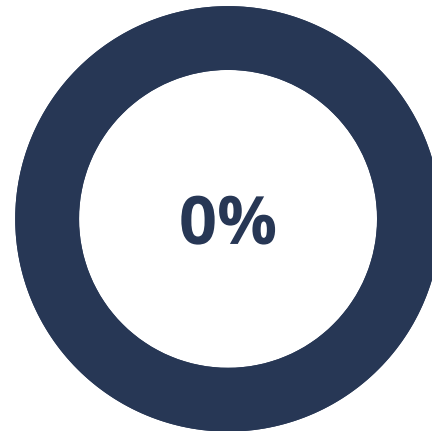


3. TRANSPARÊNCIA ATIVA

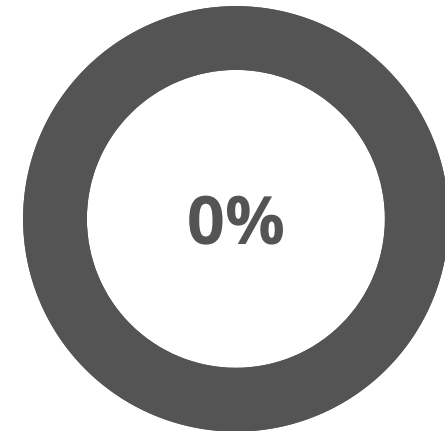
ITENS DE TRANSPARÊNCIA ATIVA AVALIADOS



CUMPRIDOS



CUMPRIDOS PARCIALMENTE



NÃO CUMPRE

→ ITENS AVALIADOS

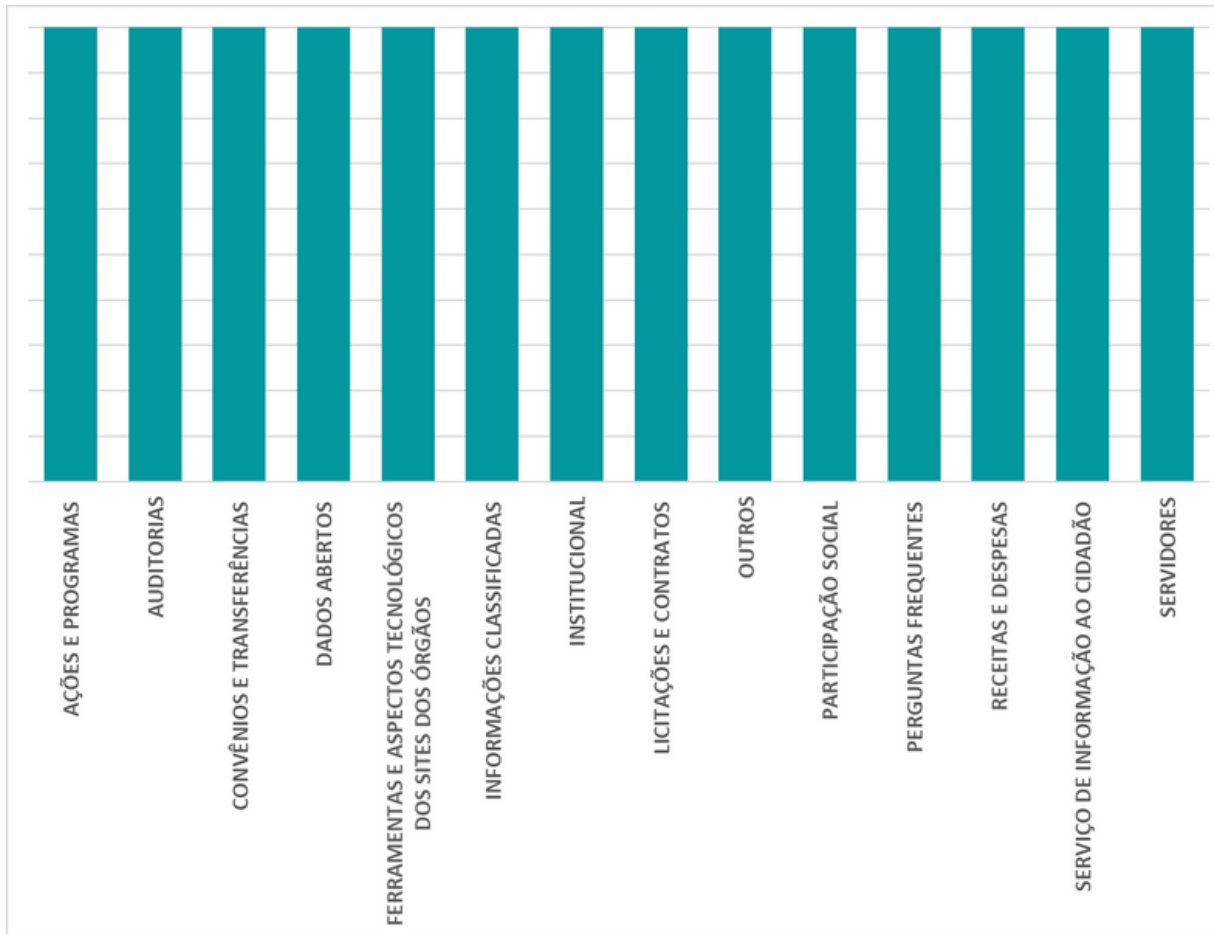
49

→ RANKING DE CUMPRIMENTO

1° / 306



3. 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.

Cumprido **Cumprido parcialmente** **Não cumprido**



4. 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.

4.1 Climatização das enfermarias

Quantidade de manifestações: 01

Resposta do Setor de Infraestrutura Física: O HU-UFGD possui projeto para implantação de climatização dos postos 1, 2, 3 e 4, modernização do sistema de climatização dos Ambulatórios 1 e 2 e auditório e implantação de climatização nas recepções dos ambulatórios. Em curso no processo SEI 23529.018587/2019-78. Avançado toda a etapa de planejamento da contratação, no momento o projeto está em fase externa da licitação (Publicação DOU - PE 19/2021. Caso a licitação tenha sucesso, a obra de climatização destes ambientes será executada no ano de 2022.

4.2 Instalação de toldo na porta de entrada da UMC

Quantidade de manifestações: 01

Resposta do Setor de Infraestrutura Física: será elaborado estudo para implantação de cobertura na entrada frontal da UMC. Por se tratar de uma melhoria, no momento, não obrigatória e considerando várias demandas em curso no Setor de Infraestrutura Física, o prazo solicitado para elaboração do estudo é de 180 dias.



4. AÇÕES RESULTANTES DE MANIFESTAÇÕES

4.3 Climatização da UMC

Quantidade de manifestações: 04

Resposta do Setor de Infraestrutura Física: Instauração do processo 23529.015714/2021-00 para elaboração de estudo técnico para implantação de sistema de climatização no saguão da UMC, a ser submetido para avaliação da gestão do HU-UFGD. O prazo para confecção do estudo citado é de 90 dias.

4.4 Instalação de fraldário nos banheiros da recepção da UMC

Quantidade de manifestações: 01

Resposta do Setor de Infraestrutura Física: Será realizado estudo para implantação de fraldário nos dois banheiros da recepção da UMC. O prazo para conclusão do estudo e execução do fraldário é de 60 dias.

4.5 Instalação de televisor na recepção da UMC

Quantidade de manifestações: 04

Resposta do Setor de Infraestrutura Física: Está sendo providenciada a instalação de um televisor de 60 polegadas no local. Entretanto, é necessário que sejam realizadas adequações técnicas, a fim de proceder a instalação num local que permita aos usuários o acesso ao televisor. Assim, o prazo para a instalação é até o dia 24/12/2021.

4.6 Realização de cirurgia

Quantidade de manifestações: 01

Resposta da Unidade do Sistema Urinário e Unidade de Regulação Assistencial: Cirurgia agenda e realizada dia 19/11/2021.



5. DEMAIS INFORMAÇÕES RELEVANTES

- 1º lugar em **Transparência Ativa** no ranking nacional da CGU;
- Atendimento de 100% à **Política de Dados Abertos** do Governo Federal;
- Avanços na implementação da **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD**;
- Tempo médio de 7,57 dias de resposta aos **pedidos de acesso à Informação**;
- **Campanha de divulgação do papel da Ouvidoria**, por meio de banner, folder, cartazes sobre sua importância e quais os canais disponíveis para manifestação.
- Elaboração e aprovação do **Plano de Trabalho para realização da pesquisa de satisfação do usuário**, iniciada no último quadrimestre de 2021. Relatório publicado.
- Monitoramento e acompanhamento da **Pesquisa de Satisfação do Residente**;
- Elaboração e aprovação, pelo colegiado executivo, do **planejamento da Ouvidoria para 2022**.



6. 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

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.