

RELATÓRIO SEMESTRAL DA **OUVIDORIA**

1º SEMESTRE | 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

VAGNO NUNES DE OLIVEIRA

Gerente Administrativo

JEREMIAS GONÇALVES

Ouvidor

APRESENTAÇÃO

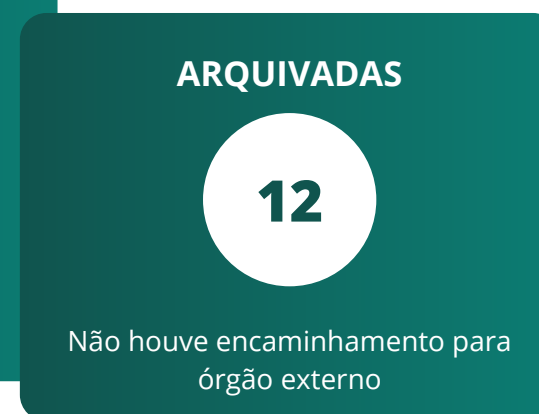
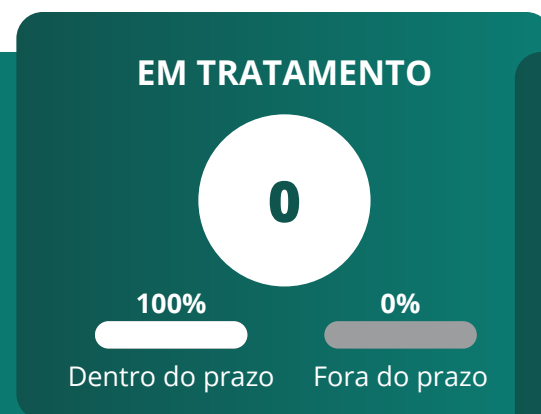
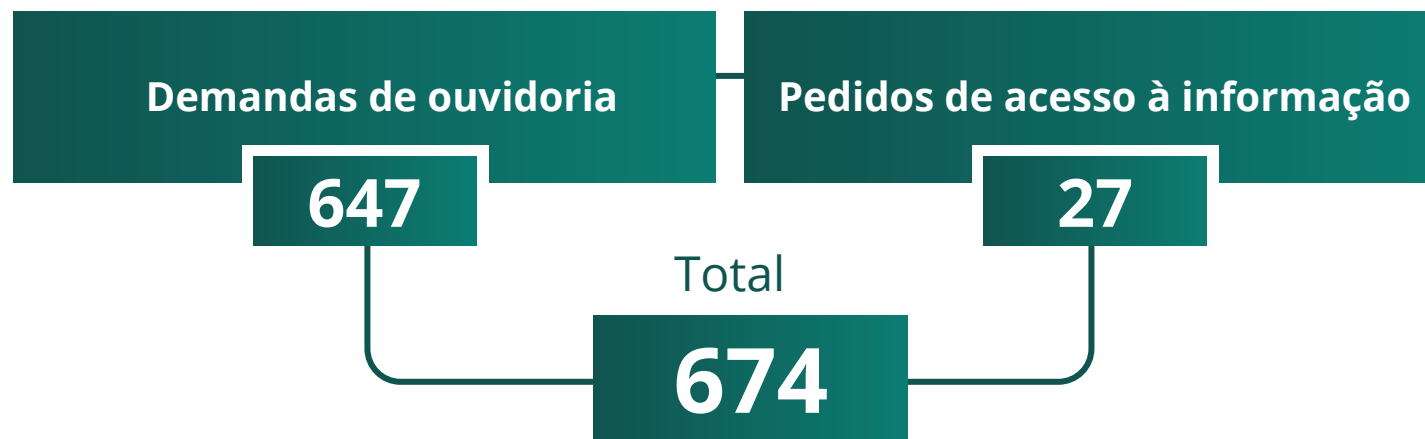
O presente relatório foi elaborado em cumprimento ao disposto no Art. 14, II, da Lei 13.60/2018, e apresenta informações sobre a atuação do HU-UFGD - Hospital Universitário da Universidade Federal da Grande Dourados - por meio de sua Ouvidoria.

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



VOLUME DE REGISTROS: Houve um aumento considerável no número total de registros recebidos no 1º semestre de 2023 em comparação com o mesmo período de 2022. O **aumento de 273 registros (68,1%) sugere um maior engajamento dos usuários com a Ouvidoria**, possivelmente devido a ampliação da aplicação da Pesquisa de Satisfação do Usuário (PSU), com a possibilidade de registro de manifestações por parte do respondente no próprio formulário da pesquisa.

O aumento significativo no volume de registros pode indicar um aumento no reconhecimento da Ouvidoria como um canal valioso para os usuários expressarem suas preocupações. Isso pode ser resultado de esforços de divulgação ou da crescente importância das questões relacionadas aos serviços prestados.

CUMPRIMENTO DE 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.

A equipe da Ouvidoria continuará a capitalizar esse aumento de interesse, buscando maneiras de otimizar processos, aprimorar a coleta de informações e incentivar a participação contínua dos usuários.

2. CANAIS DE ENTRADA DE MANIFESTAÇÕES



Fala.BR

26,41%

178 manifestações



Caixa de manifestação

58,46%

394 manifestações



Presencial

10,39%

70 manifestações



Telefone

2,52%

17 manifestações



E-mail

2,23%

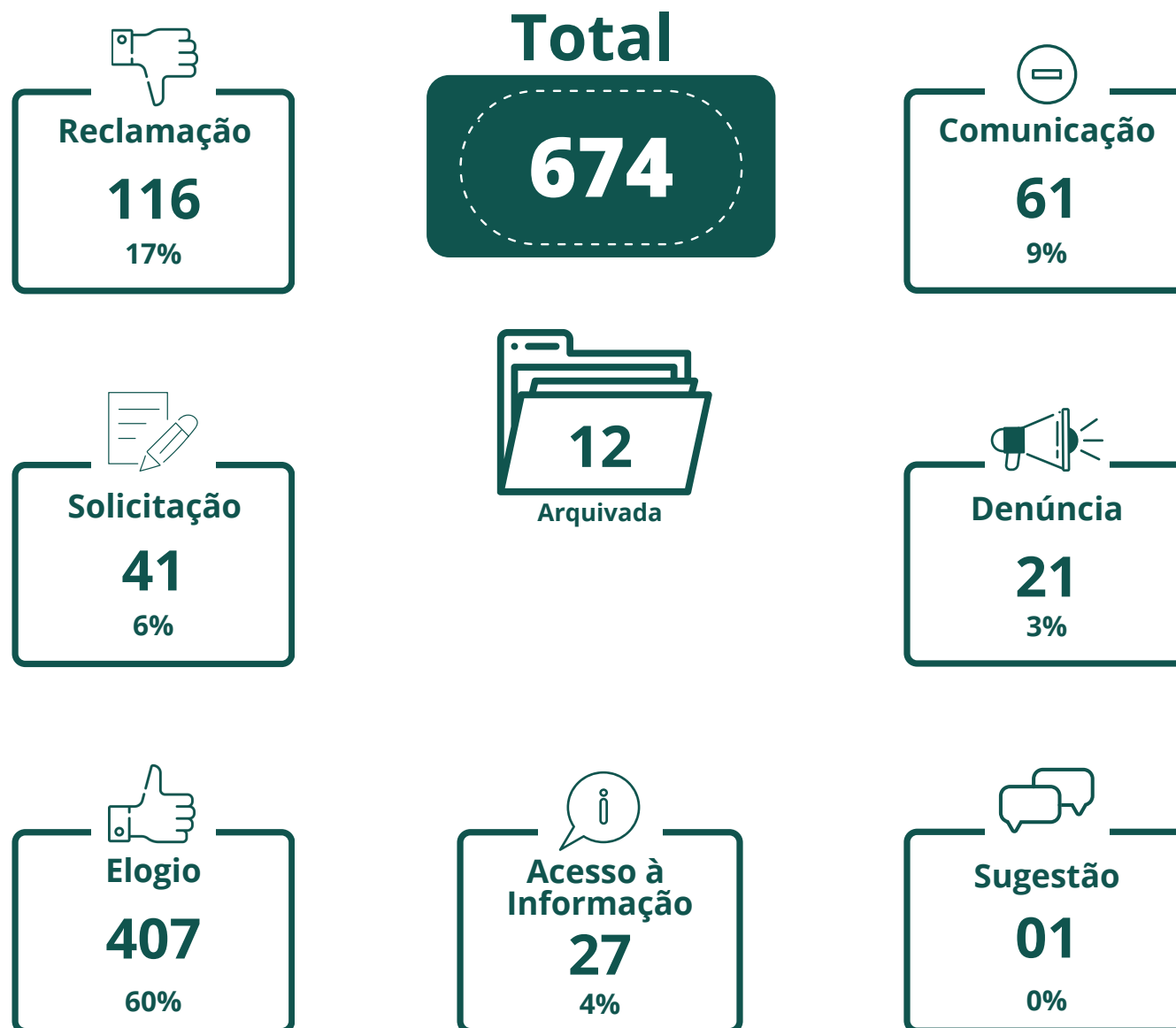
15 manifestações

PREFERÊNCIA PELO USO DE CAIXA DE MANIFESTAÇÕES: O uso significativo das caixas de manifestações (58,46% dos registros) sugere que **os usuários têm uma preferência por métodos de registro físicos**, como escrever suas manifestações em um formulário impresso e depositá-lo na urna. Isso pode indicar uma preferência por interações anônimas ou uma maior sensação de confidencialidade e privacidade.

Dado o alto volume de manifestações registradas através das caixas de manifestações, é recomendável considerar melhorias nesse processo. Isso pode incluir a instalação desse dispositivo em novos locais do ambiente hospitalar, bem como orientações visuais para os usuários.

DIVERSIDADE DE CANAIS: A variedade de canais utilizados pelos usuários reflete a **importância de oferecer opções para atender às diferentes preferências e necessidades**. Isso é particularmente evidente no uso de canais digitais (FalaBR e E-mail) e canais com interação direta com a equipe de Ouvidoria (Presencial e Telefone).

3. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES



PREDOMÍNIO DE ELOGIOS: O número substancial de elogios (60% das manifestações) é notável e indica um alto nível de satisfação entre os usuários em relação aos serviços prestados. Isso pode ser um reflexo da qualidade da assistência e do atendimento ao paciente.

RECLAMAÇÕES: Embora representem uma porcentagem menor das manifestações (17%), as reclamações têm um impacto significativo na percepção do público e podem fornecer insights cruciais aos gestores sobre áreas que requerem melhorias. A análise das reclamações pode identificar padrões recorrentes e desafios enfrentados pelos usuários.

ESTÍMULO AO FEEDBACK CONSTRUTIVO: Dado o baixo número de manifestações do tipo "Sugestão", a Ouvidoria adotará abordagens proativas para incentivar os usuários a compartilharem suas sugestões para melhorias. Isso pode incluir campanhas de conscientização e incentivos para o registro de sugestões.

DENÚNCIAS: As denúncias refletem a conscientização e o comprometimento dos usuários em reportar possíveis violações, práticas inadequadas ou situações que requerem investigação. O compromisso com a legalidade demonstrada pelos indivíduos ao apresentar denúncias contribuem para a construção de um ambiente mais transparente e responsável, no qual as questões éticas são tratadas de forma séria e criteriosa. No presente período analisado, observa-se que as denúncias constituem uma parcela relevante (3%) das manifestações recebidas.

4. PERFIL DO DEMANDANTE

Categoria	Percentual
Não foi possível identificar	32,94%
Paciente	27,00%
Acompanhante/familiar	18,99%
Empregado Público	12,17%
Terceirizados	3,12%
Outros	1,93%
Candidato (concurso/PSS)	1,34%
Residente	0,45%

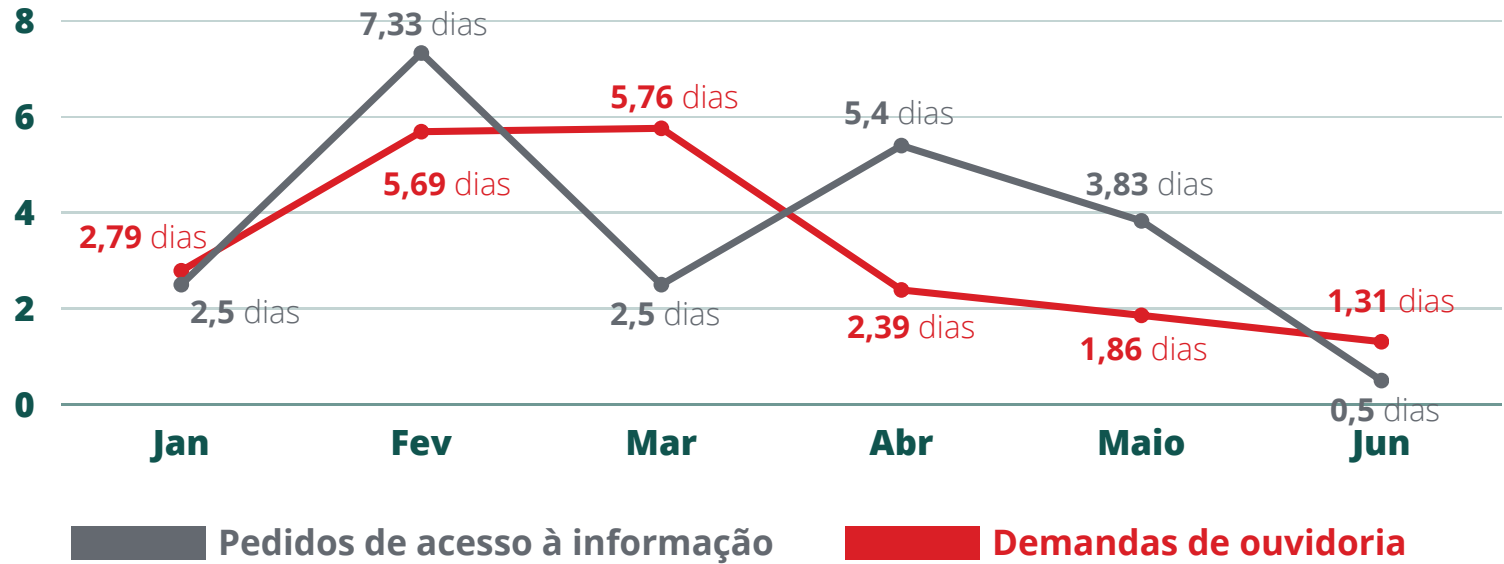
PACIENTE (27%): A representação substancial de pacientes como demandantes reflete a **importância vital da Ouvidoria como um canal para receber feedback direto dos beneficiários dos serviços de saúde**. É crucial manter esse canal aberto para garantir que as necessidades dos pacientes sejam ouvidas e atendidas, contribuindo para a melhoria contínua da qualidade do atendimento.

ACOMPANHANTE/FAMILIAR (18,99%): O percentual significativo de acompanhantes e familiares demonstra que **a Ouvidoria também serve como um meio para os envolvidos no cuidado hospitalar expressarem suas preocupações e compartilharem suas experiências**. Isso destaca a importância de fornecer suporte e informações abrangentes não apenas para os pacientes, mas também para aqueles que os cercam.

EMPREGADO PÚBLICO (12,17%): A presença considerável de empregados públicos como demandantes pode indicar um **interesse ativo por parte dos colaboradores em comunicar questões relevantes**. Isso pode ser uma oportunidade para promover a cultura de feedback interno e incentivar a colaboração entre diferentes setores.

TERCEIRIZADOS (3,12%): O registro de demandas por terceirizados ressalta a importância de **reconhecer a diversidade dos atores envolvidos no ambiente institucional**. Garantir que todas as partes interessadas, incluindo terceirizados, tenham um canal de comunicação eficaz é essencial para promover um ambiente de trabalho inclusivo e harmonioso.

5. TEMPO DE RESPOSTA



Média no semestre

- Pedidos de acesso à informação: **4,11 dias**
- Demandas de ouvidoria: **2,57 dias**

DESEMPENHO ACIMA DAS METAS ESTABELECIDAS: Os prazos médios de resposta para ambos os tipos de manifestações estão significativamente abaixo dos prazos estabelecidos pela legislação (30 dias para manifestações de ouvidoria e 20 dias para pedidos de acesso à informação) e até mesmo abaixo da meta estabelecida para as ouvidorias da Rede Ebserh (10 dias). Esse desempenho excepcional ressalta o **comprometimento do superintendente, gerentes e chefias de divisões, setores e unidades**, os quais tem exercido intensos esforços para garantir que os cidadãos recebam respostas efetivas e rápidas.

ESTRATÉGIAS UTILIZADAS:

1. Conscientização nos Formulários de Manifestações;
2. Acompanhamento Diário dos Prazos;
3. Despacho de Vencimento de Prazo;
4. Escalonamento para a Gerência;
5. Comunicação e Lembretes Constantes aos gestores;
6. Diálogos orientativos.

6. TEMAS COM MAIORES REGISTROS NO SEMESTRE

407

Manifestações sobre **AGRADECIMENTO AOS PROFISSIONAIS**

75

Manifestações sobre **CONDUTA DE COLABORADORES E CHEFIAS**

15

Manifestações sobre **CONSULTA**

14

Manifestações sobre **CONCURSO OU PROCESSO SELETIVO**

11

Manifestações sobre **CIRURGIA**

09

Manifestações sobre **EXAME**

07

Manifestações sobre **CUMPRIMENTO DE CARGA HORÁRIA**

06

Manifestações sobre **ASSÉDIO**

AGRADECIMENTO AOS PROFISSIONAIS (407 Manifestações): **O número significativo de elogios reflete uma cultura de gratidão e apreço por parte dos usuários** em relação aos profissionais e serviços oferecidos. Esse é um testemunho importante da qualidade da assistência e do corpo administrativo e do impacto positivo que os profissionais têm na vida dos pacientes e seus familiares e demais usuários dos serviços do hospital.

CONDUTA DE COLABORADORES E CHEFIAS (75 Manifestações): O registro expressivo de manifestações relacionadas à conduta de colaboradores e chefias destaca a **importância da supervisão e liderança eficazes no ambiente institucional**. É essencial abordar prontamente quaisquer preocupações sobre conduta, a fim de manter um ambiente de trabalho saudável, respeitoso e caracterizado pela coesão organizacional.

CONSULTA (15 Manifestações): **O número de manifestações relacionadas a consultas pode indicar a relevância desse aspecto do atendimento aos olhos dos usuários**. A qualidade do processo de agendamento, a disponibilidade de horários e a experiência geral das consultas podem influenciar a satisfação dos usuários.

ASSÉDIO (06 Manifestações): **As manifestações sobre assédio requerem uma atenção imediata e enérgica**. A existência dessas manifestações pode indicar preocupações sobre a cultura organizacional, destacando a necessidade de políticas rigorosas e medidas de prevenção e resposta.

7. ÁREAS MAIS DEMANDADAS

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

42

Manifestações encaminhadas para a
Superintendência

41

Manifestações encaminhadas para a
Unidade de Saúde da Mulher

21

Manifestações encaminhadas para o
Setor de Hotelaria Hospitalar

18

Manifestações encaminhadas para a
Unidade de Serviços Gerais

15

Manifestações encaminhadas para a
Unidade da Criança e do Adolescente

13

Manifestações encaminhadas para a
Unidade de Terapia Intensiva Neonatal

11

Manifestações encaminhadas para a
Divisão de Gestão de Pessoas

11

Manifestações encaminhadas para a
Unidade de Clínica Cirúrgica

SUPERINTENDÊNCIA (42 Manifestações): A alta demanda para a Superintendência é explicada pelo fluxo estabelecido pela Norma Operacional de Controle Disciplinar que determina o **envio de todas as denúncias para tratamento pela Superintendência do hospital**. Adicionalmente, a Superintendência respondeu solicitações relacionadas à LGPD.

UNIDADE DA SAÚDE DA MULHER (41 Manifestações): O número expressivo de manifestações direcionadas à Unidade da Saúde da Mulher ressalta a importância dessa área para os usuários. Isso pode indicar a relevância dos serviços prestados por essa unidade específica e pode indicar **necessidade de atenção especial para garantir a qualidade e a eficiência dos serviços oferecidos**.

SETOR DE HOTELARIA HOSPITALAR (21 Manifestações): A demanda pelo Setor de Hotelaria Hospitalar demonstra que **as condições e a experiência dos usuários durante a estadia são de grande interesse**. Isso inclui aspectos como a qualidade dos serviços de roupa, higienização, alimentação, entre outros.

UNIDADE DE SERVIÇOS GERAIS (18 Manifestações): As manifestações relacionadas à Unidade de Serviços Gerais abrangem questões relacionadas aos serviços de recepção e vigilância institucional. **A atenção a essa área é fundamental para garantir um ambiente seguro e funcional para o público interno e externo do hospital**.

8. ÁREAS MAIS ELOGIADAS

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

86

Elogios encaminhados para a
Unidade de Saúde da Mulher

85

Elogios encaminhados para o
Hospital, em geral

79

Elogios encaminhados para a
Unidade de Diagnóstico por Imagem

39

Elogios encaminhados para a
Unidade de Ambulatório

26

Elogios encaminhados para a
Unidade de Clínica Cirúrgica

15

Elogios encaminhados para a
Unidade de Análises Clínicas e Anatomia Patológica

12

Elogios encaminhados para a
Unidade de Serviços Gerais

07

Elogios encaminhados para a
Unidade de Saúde Mental

UNIDADE DE SAÚDE DA MULHER (86 Elogios): O alto número de elogios à Unidade de Saúde da Mulher destaca a **qualidade excepcional dos serviços prestados nessa área específica**. Isso pode refletir a importância dos cuidados especializados e sensíveis oferecidos a mulheres, ressaltando a eficácia dos tratamentos, a atenção aos detalhes e o impacto positivo nos pacientes.

HOSPITAL, EM GERAL (85 Elogios): Os elogios ao hospital em geral indicam uma **percepção positiva da instituição como um todo**. Esse é um testemunho da qualidade global dos serviços, da equipe de profissionais e do ambiente hospitalar, que estão contribuindo para a experiência positiva dos pacientes e de seus familiares.

UNIDADE DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEM (79 Elogios): A Unidade de Diagnóstico por Imagem recebeu um número expressivo de elogios, indicando sua **importância para a experiência geral dos usuários**.

UNIDADE DE AMBULATÓRIO (39 Elogios): Os elogios à Unidade de Ambulatório destacam a **eficiência e qualidade dos serviços ambulatoriais oferecidos**. Isso pode abranger aspectos como a agilidade no atendimento, a atenção individualizada e a experiência geral durante as consultas ambulatoriais.

CONCLUSÃO

A análise dos dados do 1º semestre de 2023 revela um quadro dinâmico das interações entre a instituição e seus usuários, intermediadas pela Ouvidoria. Essa avaliação fornece uma base para a contínua melhoria dos serviços prestados, aprofundando a compreensão das necessidades dos usuários e fortalecendo a missão de oferecer serviços excepcionais, sempre pautados pela legalidade, transparência e eficiência.

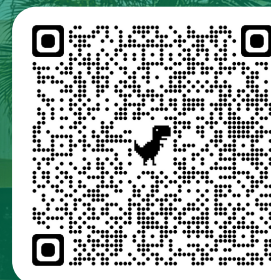
Essa análise abrangente dos dados também destaca áreas de atuação já consolidadas e, simultaneamente, aponta oportunidades promissoras para a promoção de aprimoramento em determinados serviços.

Assim, ao oferecer um vislumbre das percepções e necessidades da comunidade atendida, a instituição pode alinhar suas estratégias de desenvolvimento de maneira mais eficaz, projetando na perspectiva de consolidar-se como um modelo exemplar na oferta de serviços públicos de qualidade, buscando a excelência em todos os aspectos.

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

