

RELATÓRIO DE GESTÃO

Ouvidoria do HU-UFGD



2022

1º SEMESTRE

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 13.460/2018, 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

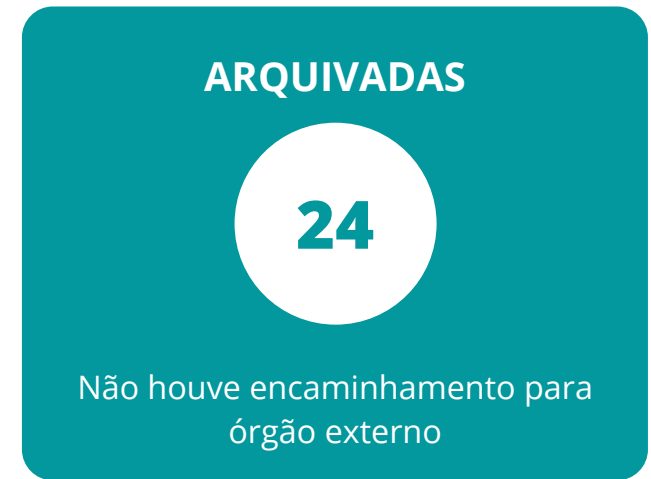
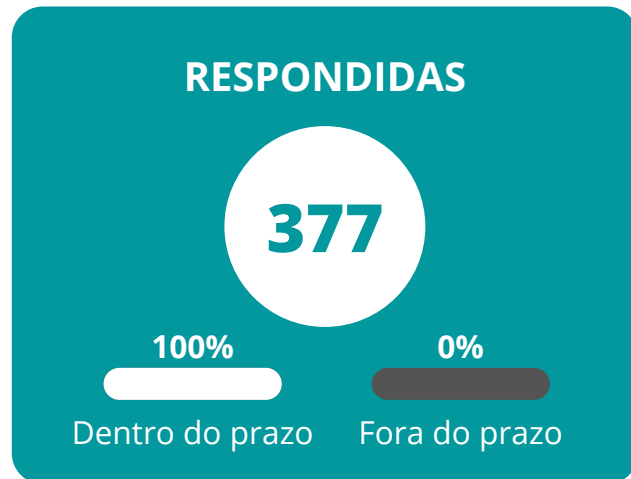
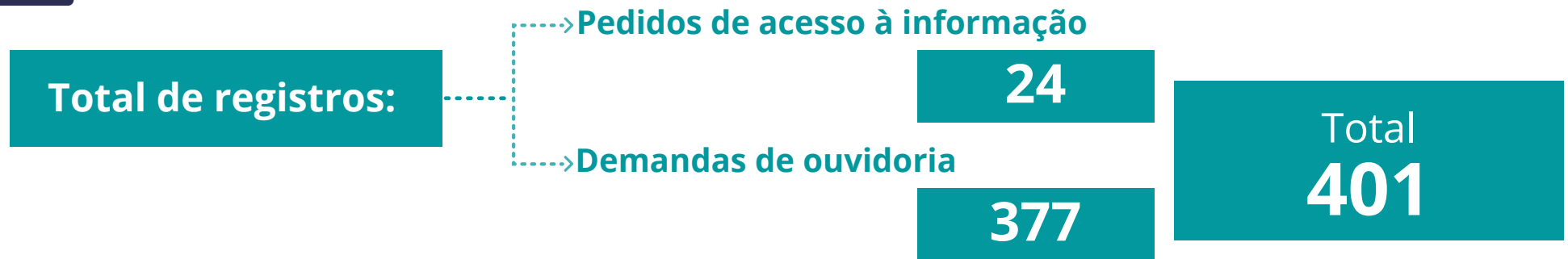
JEREMIAS GONÇALVES

Assistente de Ouvidoria do HU-UFGD





1. ESTATÍSTICAS GERAIS





1. ESTATÍSTICAS GERAIS

Canais de Entrada



Telefone

2,99%

12 manifestações



Caixa de manifestação

27,93%

112 manifestações



Carta

0%

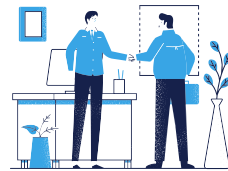
0 manifestação



Sistema Fala.BR

52,37%

210 manifestações



Presencialmente

12,22%

49 manifestações



E-mail

4,49%

18 manifestações

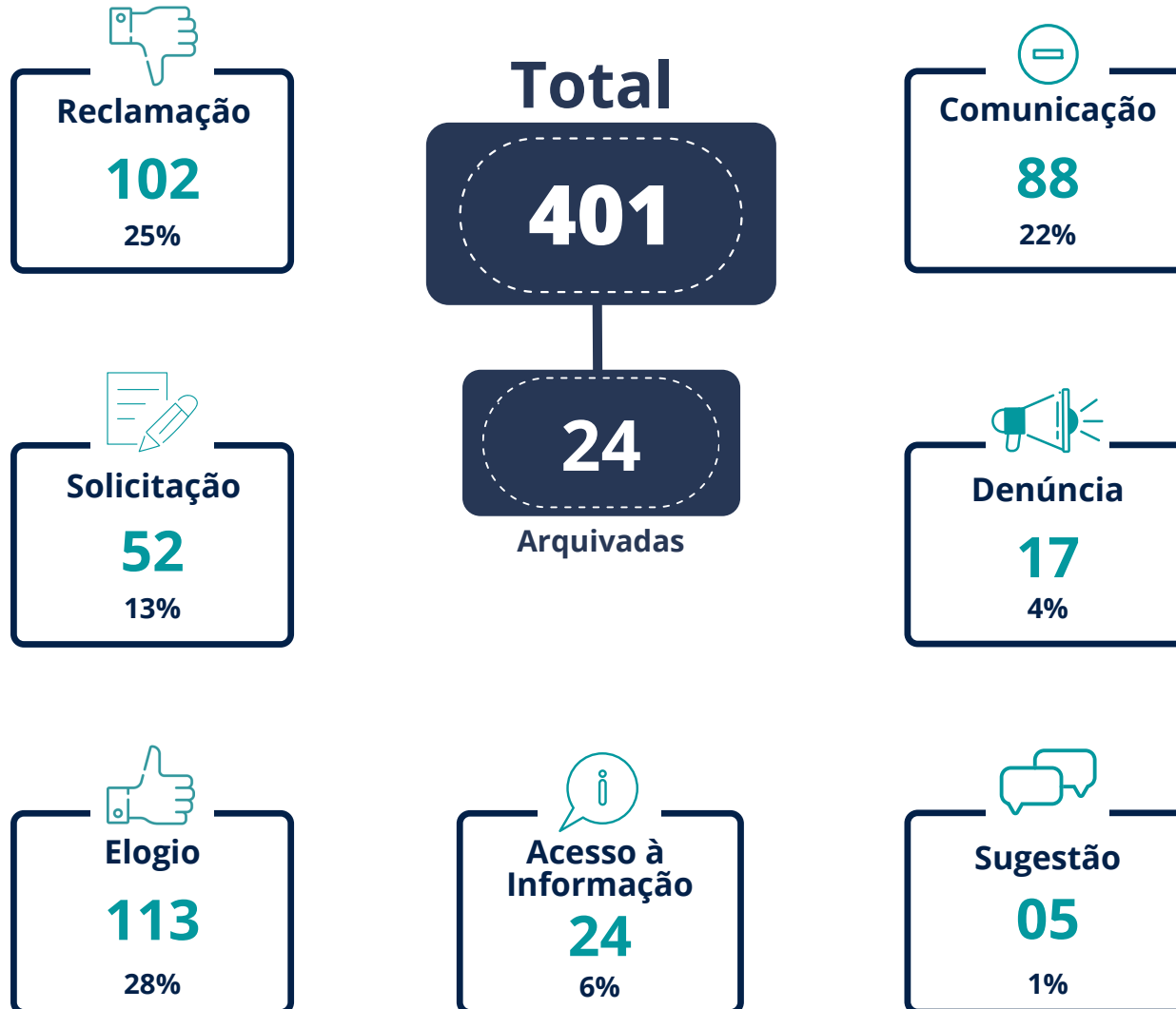
A maior parte das manifestações recebidas pela Ouvidoria do HU-UFGD chegam diretamente via Plataforma Fala, BR (52,37%).

Porém, dado o seu caráter assistencial, há um número considerável de atendimentos presenciais (12,22%) e através das caixas de manifestação (27,93%).



1. ESTATÍSTICAS GERAIS

Manifestações por tipo





1. ESTATÍSTICAS GERAIS

PERFIL DO DEMANDANTE

Categoria	Percentual
Empregado Público	24,94%
Acompanhante/familiar	21,95%
Não foi possível identificar	14,96%
Paciente	13,22%
Outros	9,23%
Terceirizados	8,23%
Servidor RJU	2,99%
Aluno	2,74%
Residente	1,25%
Candidato (Concurso/PSS)	0,50%

Verifica-se que o perfil do demandante interfere no canal de entrada das manifestações. Ou seja, a maioria dos demandantes 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, **89** usuários avaliaram o atendimento, em um universo de **377 demandas** respondidas (**cerca de 23,67% 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".

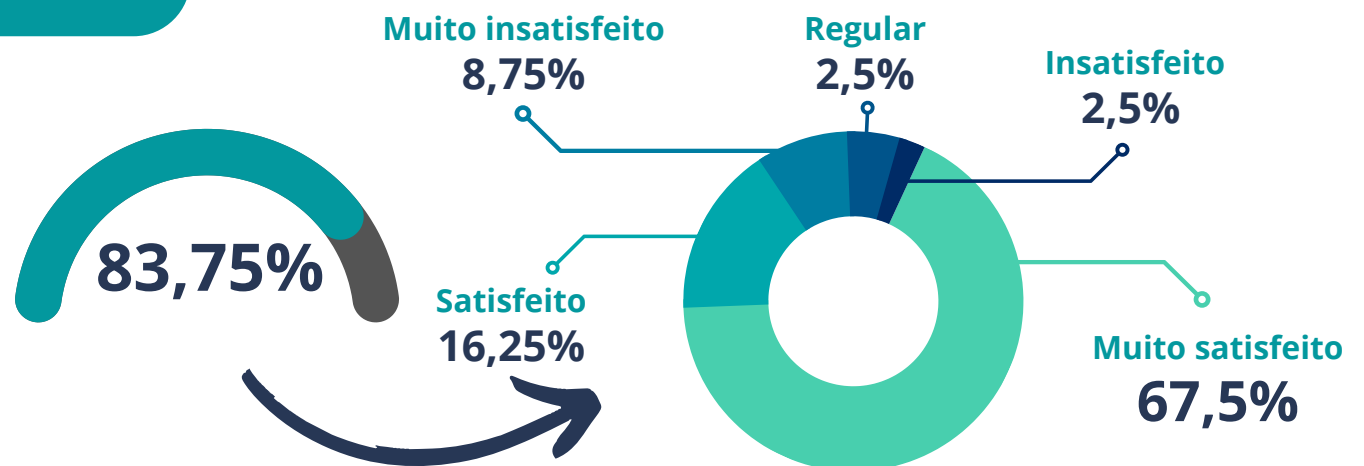
A pesquisa **visa avaliar o atendimento** da Ouvidoria.

Tipo	Quantidades de manifestações respondidas	Respostas à pesquisa
Demandas de Ouvidoria	353	80 (22,72%)
Acesso à Informação	24	09 (37,5%)

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 **89** usuários que responderam a pesquisa de satisfação, **35 usuários escreveram um comentário:**

- **02** reclamaram do atendimento da Ouvidoria
- **07** reclamaram do hospital de forma geral
- **05** elogiaram o atendimento geral do hospital
- **21** 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

UFGD
Universidade Federal
da Grande Dourados

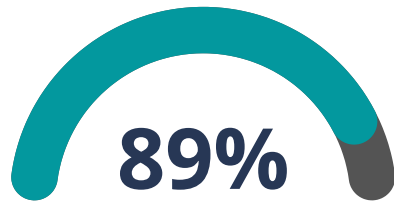
hú
HOSPITAL
UNIVERSITÁRIO
DA UFGD

EBSERH
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

Resolutividade e tempo de resposta

Manifestação de Ouvidoria

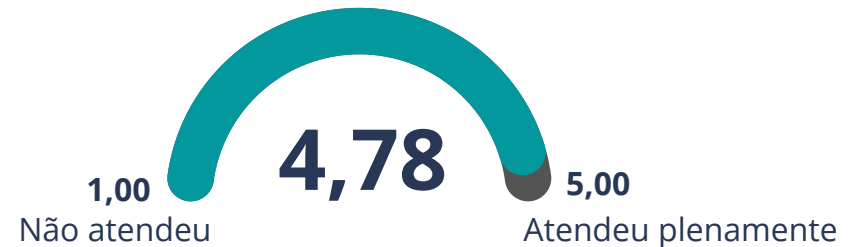
Sua demanda foi resolvida?



- 75% responderam **SIM**
- 14% responderam **PARCIALMENTE**
- 11% responderam **NÃO**

Acesso à informação

A resposta atendeu
plenamente ao seu pedido?



Tempo médio de resposta

→ Pedidos de acesso à informação

7,13 dias

→ Demandas de ouvidoria

4,87 dias



3. ANÁLISE DAS RECLAMAÇÕES

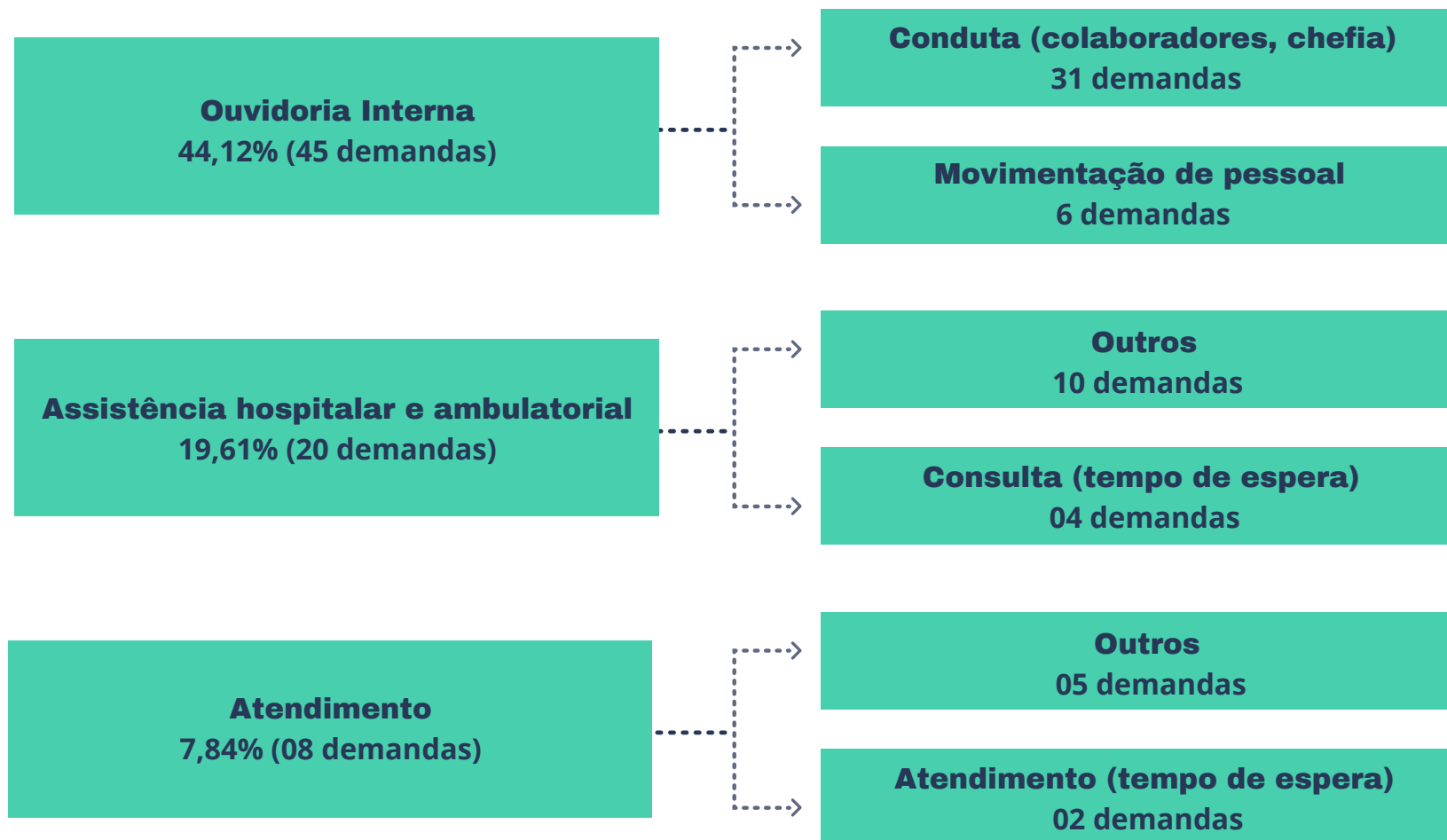
RECLAMAÇÕES
102 demandas



Assuntos e subassuntos mais demandados

ASSUNTO

SUBASSUNTO





3. ANÁLISE DAS RECLAMAÇÕES

RECLAMAÇÕES
102 demandas



Lista completa de assuntos e subassuntos

OUVIDORIA INTERNA | 45 reclamações

Conduta (colaboradores, chefias): **31**; Movimentação de pessoal: **6**; Conduta (paciente, acompanhante, visitante, etc): **3**; Escala de trabalho: **2**; Adicionais (insalubridade, periculosidade, noturno, APH): **1**; Conduta (acadêmicos, professores, residentes): **1**; Dimensionamento de pessoal: **1**

ASSISTÊNCIA HOSPITALAR E AMBULATORIAL | 20 reclamações

Outros: **10**; Consulta (tempo de espera): **4**; Cirurgia (tempo de espera): **2**; Prescrição/Receita (médica e demais assistenciais): **2**; Regulação: **1**; Consulta (cancelamento/suspensão): **1**

ATENDIMENTO | 08 reclamações

Outros: **5**; Atendimento (tempo de espera): **2**; Atendimento (recepção/portaria): **1**

OUTROS EM EDUCAÇÃO | 07 reclamações

Estágio/internato: **7**



3. ANÁLISE DAS RECLAMAÇÕES

RECLAMAÇÕES

102 demandas



Lista completa de assuntos e subassuntos

ASSÉDIO MORAL | 6 reclamações

Assédio: 6

INFRAESTRUTURA E FOMENTO | 06 reclamações

Acomodações: 4; Infraestrutura física: 1; Insumos: 1

DEMAIS ASSUNTOS E SUBASSUNTOS

- Planejamento e gestão | 03 reclamações | Gestão: 3
- Outros em administração | 02 reclamações | Outros: 2
- Outros em saúde | 02 reclamações | Outros: 1; Procedimentos e fluxos assistenciais: 1
- Coronavírus | 01 reclamação | Testagem: 1
- Licitações | 01 reclamação | Outros: 1
- Medicamentos e aparelhos | 01 reclamação | Medicamentos: 1



3. ANÁLISE DAS RECLAMAÇÕES

RECLAMAÇÕES

102 demandas



ÁREAS RESPONDENTES

ÁREA RESPONDENTE	QUANT	ÁREA RESPONDENTE	QUANT
Unidade de Terapia Intensiva e UCI neonatal	13	Unidade de Saúde Mental	2
Unidade de Saúde da Mulher	10	Unidade de Gestão de Pós-Graduação	2
Gerência de Atenção à Saúde	8	Setor de farmácia Hospitalar	2
Unid. de Gestão de Grad. Ens. Téc. e Extensão	7	Divisão de Enfermagem	2
Superintendência	6	Divisão Médica	2
Setor de Infraestrutura Física	5	Ouvidoria	1
Unidade de Clínica Médica	5	Unidade de Almoxarifado e controle de Estoque	1
Unidade de Clínica Cirúrgica	5	Gerência de Ensino de Pesquisa	1
Unidade de Ambulatório	4	Un. de Lab. de An. Clínica e Anatomia Patológica	1
Setor de Hotelaria Hospitalar	4	Setor de Cuidados Especializados	1
Div. de Gestão do Cuid. e Apoio Diag. e Terap.	4	Unidade de Terapia Intensiva Pediátrica	1
Unidade de diagnóstico por Imagem	3	Un. de Saúde Ocup. e Segurança do Trabalho	1
Unidade de Serviços Gerais	3	Unidade de Bloco Cirúrgico e PME	1
Unidade de Administração de Pessoal	2	Arquivadas	5



4. ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES

SOLICITAÇÕES
52 demandas



Assuntos e subassuntos mais demandados

ASSUNTO

SUBASSUNTO

Assistência hospitalar e ambulatorial
67,31% (35 demandas)

Consulta (agendamento)
15 demandas

Outros
09 demandas

Infraestrutura e Fomento
8,75% (05 demandas)

Acomodações
02 demandas

Estacionamento
01 demandas

Dados Pessoais - LGPD
7,69% (04 demandas)

Prontuário
04 demandas



4. ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES

SOLICITAÇÕES

52 demandas



Lista completa de assuntos e subassuntos

ASSISTÊNCIA HOSPITALAR E AMBULATORIAL | 35 solicitações

Consulta (agendamento e reagendamento): **15**; Outros: **9**; Informações assistenciais ao paciente, acompanhante, familiar: **3**; Regulação: **3**; Prescrição/Receita (médica e demais assistenciais): **2**; Cirurgia (agendamento, reagendamento): **1**; Cirurgia (tempo de espera): **1**; Exame (resultado): **1**

INFRAESTRUTURA E FOMENTO | 05 solicitações

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

DADOS PESSOAIS - LGPD | 04 solicitações

Prontuário: **4**

OUTROS EM SEGURANÇA E ORDEM PÚBLICA | 02 solicitações

Outros: **2**

SERVIÇOS E SISTEMAS | 02 solicitações

Infraestrutura tecnológica: **2**



4. ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES

SOLICITAÇÕES
52 demandas



Lista completa de assuntos e subassuntos

DEMAIS ASSUNTOS E SUBASSUNTOS

- Medicamentos e Aparelhos | 01 solicitação | Medicamentos: **1**
- Outros em Administração | 01 solicitação | Higienização e limpeza: **1**
- Outros em Saúde | 01 solicitação | Outros: **1**
- Planejamento e Gestão | 01 solicitação | Gestão: **1**



4. ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES

SOLICITAÇÕES

52 demandas



ÁREAS RESPONDENTES

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



5. ANÁLISE DOS ELOGIOS

ELOGIOS
113 demandas



Assuntos e subassuntos mais demandados

ASSUNTO

SUBASSUNTO

Agradecimento aos profissionais da saúde
98,23% (111 demandas)

Outros
47 demandas

Atendimento (internação)
27 demandas

Atendimento
1,77% (02 demandas)

Atendimento (recepção/portaria)
02 demandas



5. ANÁLISE DOS ELOGIOS

ELOGIOS

113 demandas



Lista completa de assuntos e subassuntos

AGRADECIMENTOS AOS PROFISSIONAIS DA SAÚDE | 111 elogios

Outros: **47**; Atendimento (internação): **27**; Atendimento (recepção/portaria): **17**; Atendimento (geral): **15**; Atendimento (ambulatório): **5**

ATENDIMENTO | 02 elogios

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



5. ANÁLISE DOS ELOGIOS

ELOGIOS

113 demandas



ÁREAS DE ENCAMINHAMENTO DO ELOGIO

ÁREA	QUANT
Unidade de Serviços Gerais	38
Setor de Hotelaria Hospitalar	10
Unidade de Terapia Intensiva pediátrica	9
Superintendência	7
UTI Neonatal	7
Unidade de Clínica Cirúrgica	5
Unidade de Análises Clínicas e Anatomia Patológica	3
Unidade de Saúde da Mulher	2
Gerência de Atenção à Saúde e Divisão de Enfermagem	2
Divisão de Enfermagem e Divisão Médica	2
Unidade de Clínica Cirúrgica/Unidade da Criança e do Adolescente/Setor de Gestão do ensino e GEP	2
Unidade de Saúde Mental	1
Unidade de Clínica Médica	1
Divisão de Gestão de Pessoas e Unidade de Administração de Pessoal	1
Unidade de Clínica Médica e Unidade Multiprofissional	1
Unidade de Clínica Médica e Unidade de Serviços Gerais	1
Unidade de Ambulatório	1
Unidade de Saúde da Mulher e Setor de Hotelaria	1
UTI Neonatal e Setor de Hotelaria Hospitalar	1



5. ANÁLISE DOS ELOGIOS

ELOGIOS

113 demandas



ÁREAS DE ENCAMINHAMENTO DO ELOGIO

ÁREA	QUANT
Unidade de Bloco Cirúrgico e Unidade de Clínica Cirúrgica	1
Unidade de Saúde da Mulher e UTI Neonatal	1
Unidade de Clínica Cirúrgica e Unidade de Serviços Gerais	1
Superintendência e Gerência de Atenção à Saúde	1
Unidade de Saúde da Mulher e Unidade de Serviços Gerais	1
Unidade de Serviços Gerais, Unidade de Ambulatório e Dvisão Médica	1
Unidade de Bloco Cirúrgico e PME e Setor de Apoio Diagnóstico e Terapêutico	1
Unidade de Clínica Médica, Unidade de Terapia Intensiva Adulto e Unidade de Serviços Gerais	1
Unidade de Gestão de Pós Graduação e Unidade de Clínica Médica	1
Unidade Gestão de Pós Graduação e Unidade de Terapia Intensiva Pediátrica	1
Unidade de Terapia Intensiva Neonatal e Unidade de Gestão de Pós-Graduação	1
Unidade Bloco Cirúrgico e PME, Dvisão de Apoio diagnóstico e Terapêutico	1
Unidade de Clínica Cirurgica e Divisão de Apoio Diagnóstico e Terapêutico	1
Divisão de Enfermagem; Unidade Multiprofissional; Unidade de Saúde da Mulher	1
Divisão de Enfermagem, Divisão Médica e Unidade de Serviços Gerais.	1
Divisão de Enfermagem e Unidade de Apoio àGestão em Enfermagem	1
Unidade de Clínica Cirúrgica, Setor de Hotelaria Hospitalar, Unidade de Bloco Cirúrgico e Processamento de Material Esterelizado e Unidade de fiscalização Administrativa de Contratos	1
Unidade de Serviços Gerais, Unidade de Diagnóstico por Imagem	1



6. ANÁLISE DAS COMUNICAÇÕES

COMUNICAÇÕES

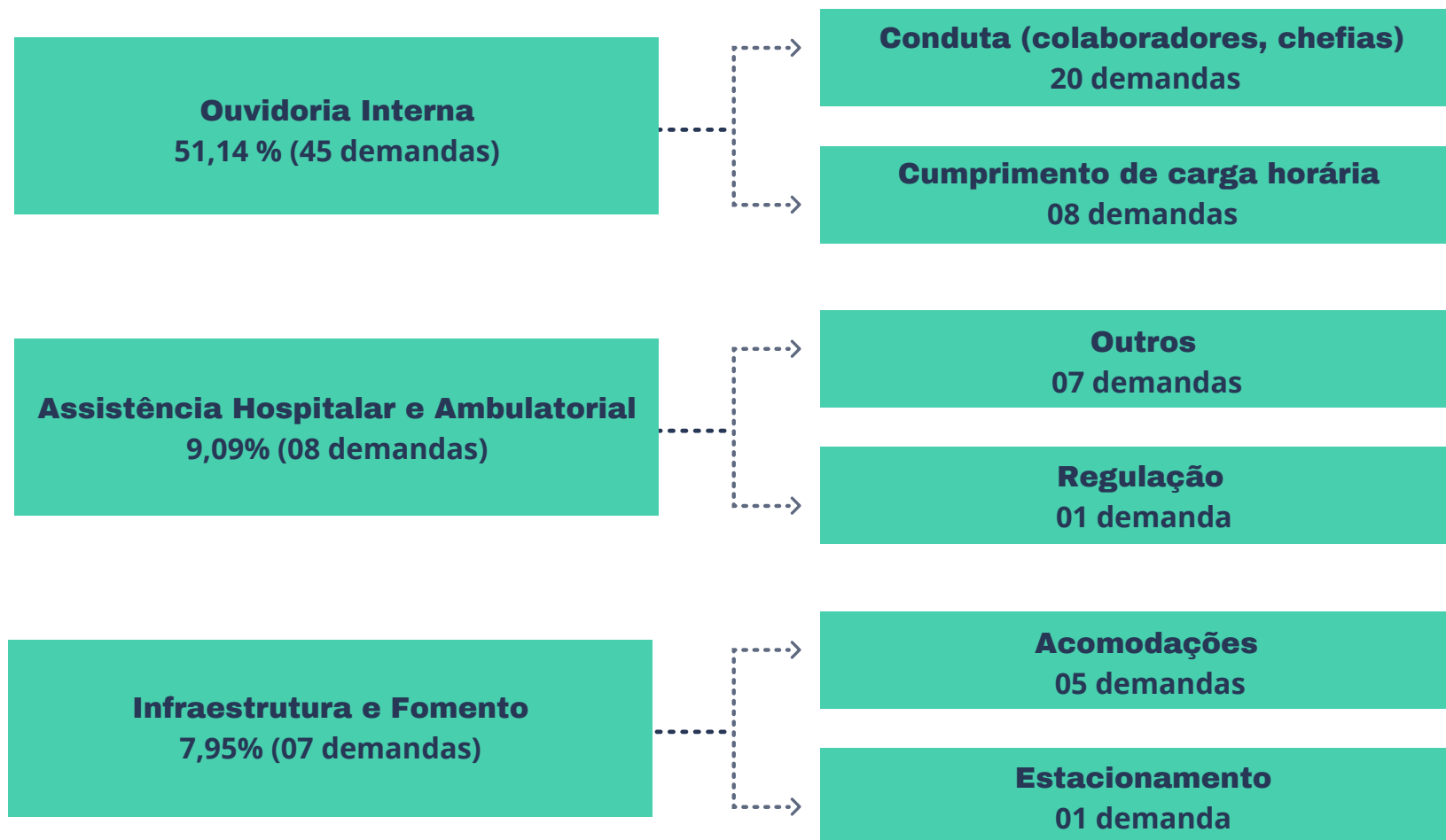
88 demandas



Assuntos e subassuntos mais demandados

ASSUNTO

SUBASSUNTO





6. ANÁLISE DAS COMUNICAÇÕES

COMUNICAÇÕES

88 demandas



Lista completa de assuntos e subassuntos

OUVIDORIA INTERNA | 45 comunicações

Conduta (colaboradores, chefia): **20**; Cumprimento de carga horária: **8**; Dimensionamento de pessoal: **5**; Outros: **5**; Adicionais (insalubridade, periculosidade, noturno, APH): **3**; Conduta (acadêmicos, professores, residentes): **2**; Escala de trabalho: **1**; Plano de Cargos, Carreiras, Salários, Benefícios): **1**

ASSISTÊNCIA HOSPITALAR E AMBULATORIAL | 08 comunicações

Outros: **7**; Regulação: **1**

INFRAESTRUTURA E FOMENTO | 07 comunicações

Acomodações: **5**; Estacionamento: **1**; Insumos: **1**

PLANEJAMENTO E GESTÃO | 06 comunicações

Gestão: **5**; Outros: **1**

CORONAVÍRUS | 05 comunicações

Outros: **5**



6. ANÁLISE DAS COMUNICAÇÕES

COMUNICAÇÕES

88 demandas



Lista completa de assuntos e subassuntos

DEMAIS ASSUNTOS E SUBASSUNTOS

- Atendimento | 03 comunicações | Outros: **3**
- Outros em Administração | 03 comunicações | Higienização e limpeza: **2**; Outros: **1**
- Outros em Saúde | 03 comunicações | Procedimentos e fluxos assistenciais: **2**; Alimentação e nutrição: **1**
- Assédio Moral | 02 comunicações | Assédio: **2**
- Outros em Educação | 02 comunicações | Estágio/internato: **1**; Residências: **1**
- Agradecimento aos profissionais da saúde | 01 comunicação | Outros: **1**
- Medicamentos e aparelhos | 01 comunicação | Outros: **1**
- Outros em Segurança e Ordem Pública | 01 comunicação | Outros: **1**
- Serviços e Sistemas | 01 comunicação | Infraestrutura tecnológica: **1**



6. ANÁLISE DAS COMUNICAÇÕES

COMUNICAÇÕES

88 demandas



ÁREAS RESPONDENTES

ÁREA RESPONDENTE	QUANT	ÁREA RESPONDENTE	QUANT
Unidade da Criança e do Adolescente	7	Unidade de Serviços Gerais	2
Unidade de Terapia Intensiva e UCI neonatal	6	Gerência Administrativa	1
Divisão de Gestão de Pessoas	4	Un. de Plan. e Dimensionamento de Estoque	1
Gerência de Atenção à Saúde	4	Ouvidoria	1
Un. de Lab. de Anál. Clín. e Anatomia Patológica	4	Unidade de diagnóstico por Imagem	1
Setor de Hotelaria Hospitalar	3	Divisão de Enfermagem	1
Div. de Gestão do Cuid. e Apoio Diag. e Terap.	3	Setor de farmácia Hospitalar	1
Divisão Médica	3	Unidade Multiprofissional	1
Unidade de Patrimônio	3	Un. de Gestão de Grad. Ens. Técnico e Extensão	1
Setor de Infraestrutura Física	3	Unidade de Terapia Intensiva Adulto	1
Superintendência	2	Setor de Tec. da Inf. e Saúde Digital	1
Unidade de Gestão de Pós-Graduação	2	Setor de Apoio Diagnóstico e Terapêutico	1
Un. de Saúde Ocup. e Segurança do Trabalho	2	Unidade de Clínica Médica	1
Unidade de Clínica Cirúrgica	2	Gerência de Ensino e Pesquisa	1
Setor de Contratualização e Regulação	2	Unidade de Bloco Cirurgico e PME	1
Unidade de Administração de Pessoal	2	Unidade de Terapia Intensiva Pediátrica	1
Unidade de Saúde da Mulher	2	Arquivadas	17



7. ANÁLISE DAS DENÚNCIAS

DENÚNCIA
17 demandas



Assuntos e subassuntos mais demandados

ASSUNTO

SUBASSUNTO

Ouvidoria Interna
47,06% (08 demandas)

Conduta (colaboradores, chefias)
05 demandas

Cumprimento de carga horária
02 demandas

Assédio moral
23,53% (04 demandas)

Assédio
04 demandas

Assistência Hospitalar e Ambulatorial
17,65% (03 demandas)

Outros
03 demandas



7. ANÁLISE DAS DENÚNCIAS

DENÚNCIAS
17 demandas



Lista completa de assuntos e subassuntos

OUVIDORIA INTERNA | 08 denúncias

Conduta (colaboradores, chefia): **5**; Cumprimento de carga horária: **2**; Dimensionamento de pessoal: **1**

ASSÉDIO MORAL | 04 denúncias

Assédio: **4**

ASSISTÊNCIA HOSPITALAR E AMBULATORIAL | 03 denúncias

Outros: **3**

PLANEJAMENTO E GESTÃO | 02 denúncias

Gestão: **1**; Outros: **1**

ARQUIVADAS | 2 denúncias



7. ANÁLISE DAS DENÚNCIAS

DENÚNCIAS
17 demandas



ÁREAS RESPONDENTES

ÁREA RESPONDENTE	QUANT
Gerência de Atenção à Saúde	12
Gerência Administrativa	2
Ouvidoria Geral	1
Arquivadas	3



8. ANÁLISE DAS SUGESTÕES

SUGESTÃO
05 demandas



Lista completa de assuntos e subassuntos

ASSUNTO

SUBASSUNTO

Infraestrutura e Fomento
40% (02 demandas)



Procedimentos e fluxos assistenciais
01 demanda

Assistência Hospitalar e Ambulatorial
20% (01 demanda)



Exame (agendamento, reagendamento)
01 demanda

Normas e Fiscalização
20% (01 demanda)



Outros
01 demanda

Outros em Saúde
20% (01 demanda)



Outros
01 demanda



8. ANÁLISE DAS SUGESTÕES

SUGESTÃO
05 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



9. ANÁLISE DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Acesso à
Informação
24 demandas



Assuntos e subassuntos mais demandados

ASSUNTO

SUBASSUNTO

Planejamento e Gestão
25% (06 demandas)

Outros
04 demandas

Gestão
02 demandas

Licitações
16,67% (04 demandas)

Licitações e Contratos
04 demandas

Outros em administração
16,67% (04 demandas)

Outros
04 demandas



9. ANÁLISE DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

UFGD
Universidade Federal
da Grande Dourados

hu
HOSPITAL
UNIVERSITÁRIO
DA UFGD

EBSERH
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

Acesso à
Informação
24 demandas



Lista completa de assuntos e subassuntos

PLANEJAMENTO E GESTÃO | 06 pedidos de acesso à informação

Outros: 4; Gestão: 2

LICITAÇÕES | 04 pedidos de acesso à informação

Licitações e contratos: 4

OUTROS EM ADMINISTRAÇÃO | 04 pedidos de acesso à informação

Outros: 4

CONCURSO | 03 pedidos de acesso à informação

Quantitativo de contratados/quantitativo de vagas em aberto: 2; Convocações: 1

DADOS PESSOAIS | 02 pedidos de acesso à informação

Prontuário: 2



9. ANÁLISE DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

UFGD
Universidade Federal
da Grande Dourados

hu
HOSPITAL
UNIVERSITÁRIO
DA UFGD

EBSERH
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS
FEDERAIS

Acesso à
Informação
24 demandas



Lista completa de assuntos e subassuntos

OUTROS EM EDUCAÇÃO | 02 pedidos de acesso à informação

Pesquisa/extensão: **2**

ATENDIMENTO | 01 pedido de acesso à informação

Atendimento (ambulatório): **1**

OUTROS EM SAÚDE | 01 pedido de acesso à informação

Outros: **1**

OUVIDORIA INTERNA | 01 pedido de acesso à informação

Afastamento de trabalho: **1**



9. ANÁLISE DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

UFGD
Universidade Federal
da Grande Dourados

hu
HOSPITAL
UNIVERSITÁRIO
DA UFGD

EBSERH
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

Acesso à
Informação
24 demandas



ÁREAS RESPONDENTES

ÁREA RESPONDENTE	QUANT
Unidade de administração de Pessoal	5
Divisão de Gestão de Pessoas	4
Ouvidoria do HU-UFGD	3
Unidade de Contratos	2
Unidade de Sistemas da Informação e Inteligência de Dados	2
Setor de Governança e Estratégia	1
Superintendência	1
Setor de Abastecimento Farmaceutico e Suprimentos	1
Setor de Hotelaria Hospitalar	1
Setor de Administração	1
Unidade de Ambulatório	1
Unidade de Saúde Ocupacional e Segurança do Trabalho	1
Un. de Saúde Mental e Unidade da Criança e do Adolescente	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 1º semestre de 2022 foram apresentados nas páginas 08 e 09. 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-UFGD 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 83,75% de satisfação com o atendimento.**
- Após ações da Ouvidoria de **estímulo ao registro de elogios**, verificou-se um aumento significativo comparado com o mesmo período de anos anteriores. No 1º semestre de 2020, tivemos 37 elogios; no 1º semestre de 2021, tivemos o registro de 16 elogios e no primeiro semestre de 2022, tivemos 113 elogios, sendo o tipo de demanda com mais registros.
- Em reclamações, comunicações e denúncias, **predominam o assunto Ouvidoria Interna** e os subassuntos: Conduta de colaboradores e chefias, movimentação de pessoal, Cumprimento de carga horária, dimensionamento de pessoal, adicional de insalubridade, dentre outros. Proveniente da insatisfação de colaboradores que usam o canal para comunicar irregularidades que acontecem no dia-a-dia e expressar seu descontentamento.
- Destaca-se também o **número relevante de registro de demandas relacionadas a possível assédio moral.**

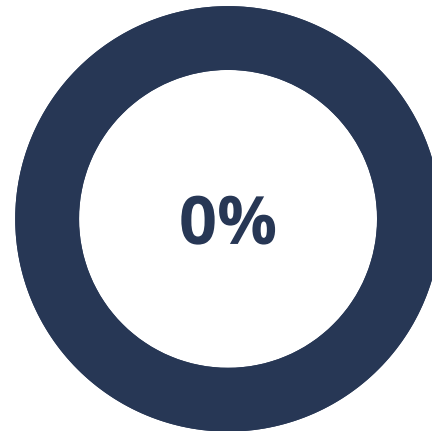


11. TRANSPARÊNCIA ATIVA

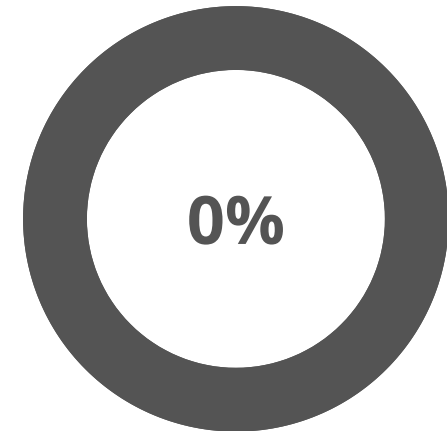
ITENS DE TRANSPARÊNCIA ATIVA AVALIADOS



CUMPRIDOS



CUMPRIDOS PARCIALMENTE



NÃO CUMPRE

→ ITENS AVALIADOS

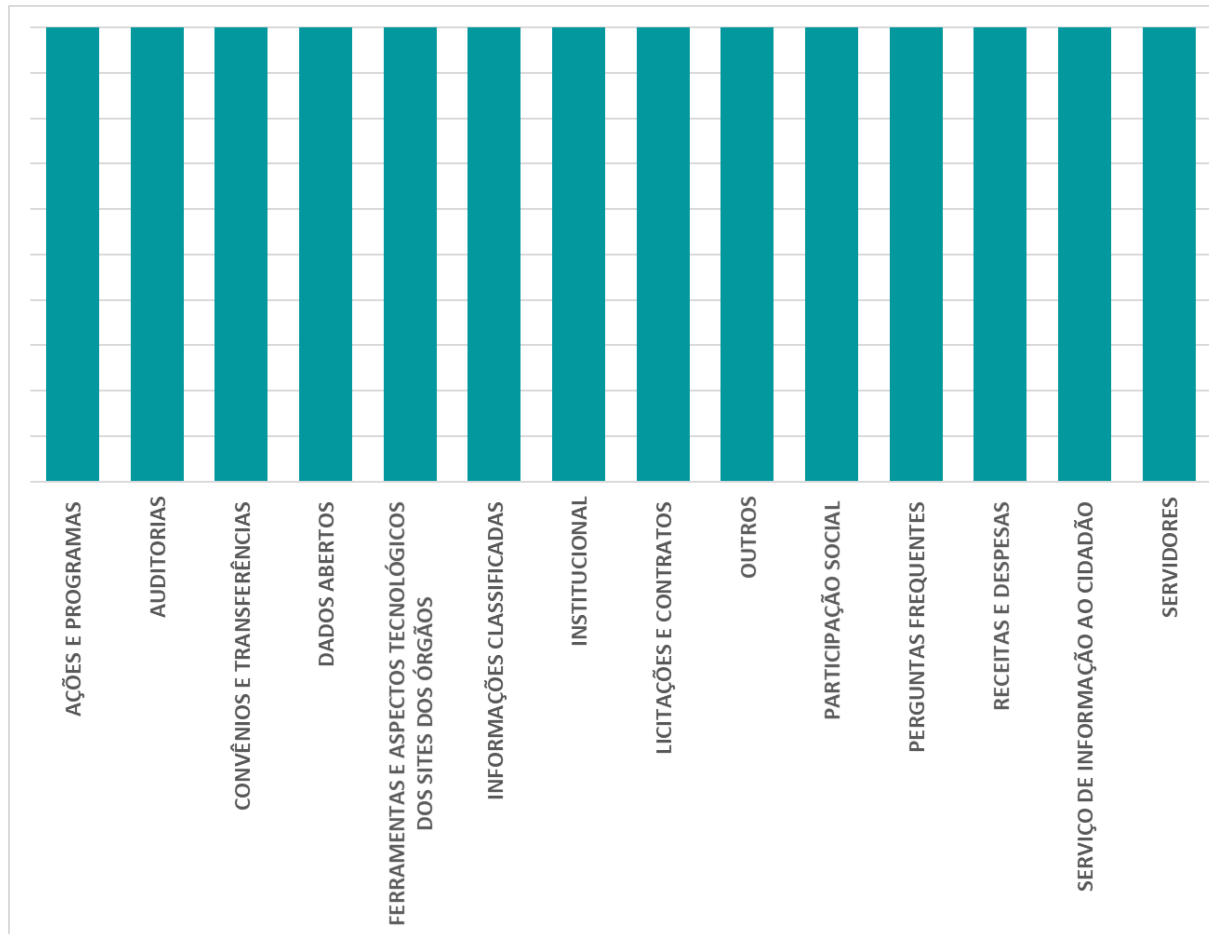
49

→ RANKING DE CUMPRIMENTO

1° / 306



12. 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**



13. 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 da Recepção de Internação

Quantidade de manifestações: 04

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. Os estudos serão apresentados para avaliação da gestão em um prazo máximo de 30 dias.

4.2 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.



13. AÇÕES RESULTANTES DE MANIFESTAÇÕES

4.3 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.

4.4 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.

4.5 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.



14. 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**, iniciada no fim do mês de janeiro;
- Constituição e publicação do Grupo de Trabalho para **atualização da Carta de Serviços ao Usuário**. Portaria 237, de 08/06/2022.



15. 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.