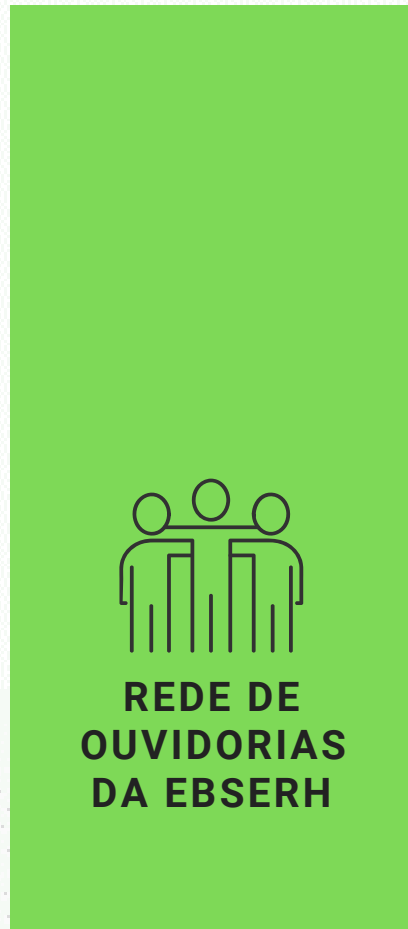


# **Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares**

---

**SAÚDE, ENSINO, PESQUISA E INOVAÇÃO**

# Relatório de Produtividade da Ouvidoria do Humap-UFMS - Anual 2024



# Apresentação

O presente relatório foi elaborado em cumprimento ao disposto no Art. 14, II, da Lei 13.460/2017, e apresenta informações sobre a atuação Humap-UFMS 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**.

**A Ouvidoria do Humap-UFMS** também se insere nesse contexto, pois é uma das 39 Ouvidorias da Rede de Hospitais Universitários vinculados à Ebserh, que atuam de forma a somar forças para alcançar a excelência, com atuação em rede, que é um dos **valores** da Rede Ebserh, consignado em seu Planejamento Estratégico.

Além disso, as Ouvidorias da Rede atuam na gestão do Serviço de Informação ao Cidadão, previsto na Lei de Acesso à Informação e são responsáveis pelas temáticas relacionadas à **transparência** - que também é um dos valores da Rede Ebserh - os dados também constam neste relatório.

## Nossa equipe:

**KARULINA BORGES DA  
SILVA TONIOLI**

OUVIDORA E AUTORIDADE  
DE MONITORAMENTO DA  
LAI

**MARIA LEILA SOUZA  
GUIMARÃES**

ASSISTENTE  
ADMINISTRATIVO E  
RESPONDENTE SIC

**CRISLAINE DA SILVA DE  
BRITO**

ASSISTENTE  
ADMINISTRATIVO E  
RESPONDENTE SIC



# 1. Estatísticas Gerais

Total de registros:  
**3.553**

-----> **Pedidos de acesso à informação: 36**

-----> **Manifestações de ouvidoria: 3.517**

## Canais de Entrada:



**Caixa de Manifestação**  
39,68% (1.410)



**Plataforma Fala.BR**  
25,47% (905)



**Carta (Demandas PSU)**  
18,77% (667)



**Presencialmente**  
14,01% (498)



**Telefone 0,42% (15)**



**E-mail 1,63% (58)**

Até a conclusão deste relatório, 100% dos registros foram respondidos de acordo com o previsto no Decreto 9.492/2018.

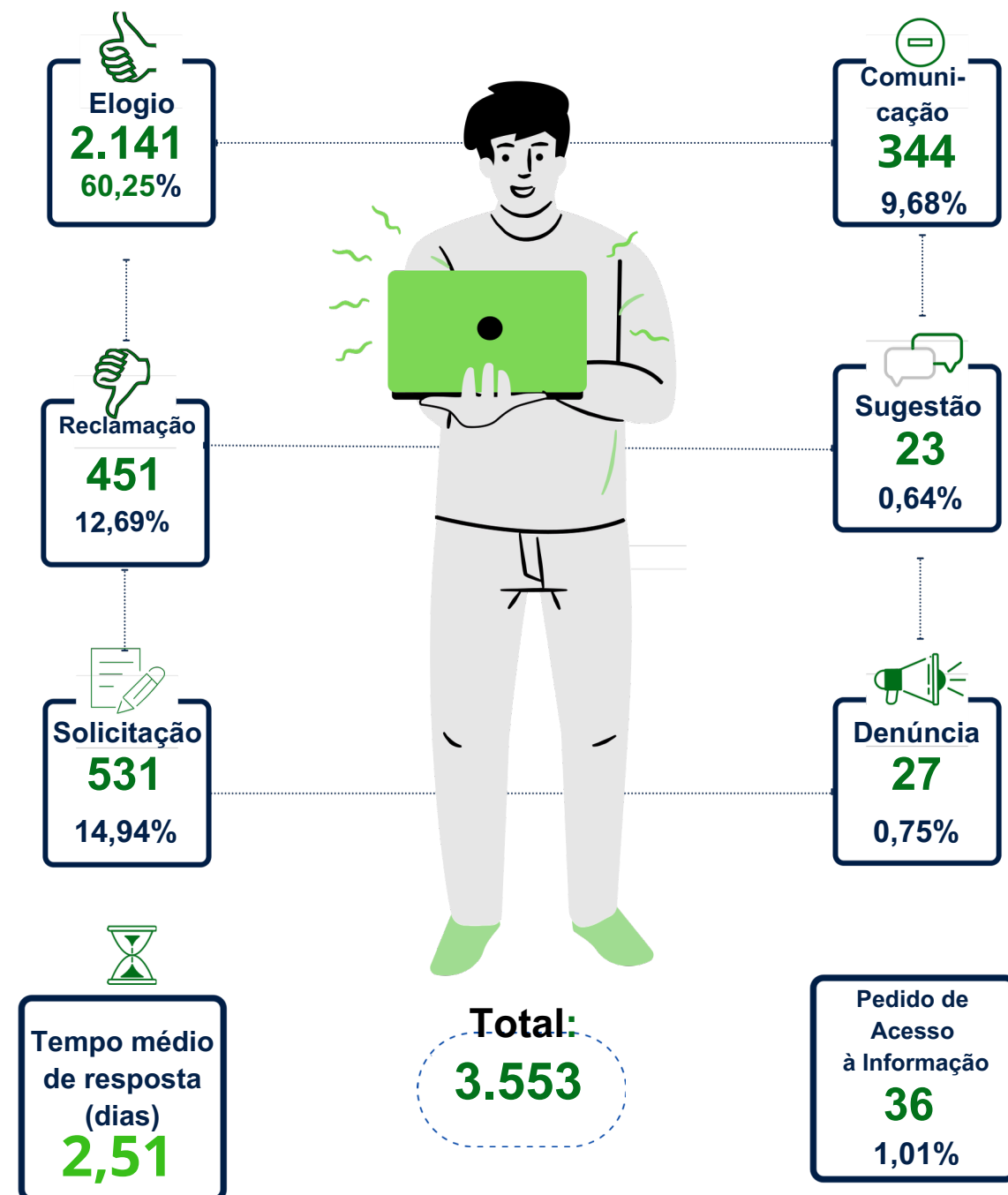
No ano de 2024, foram registradas 3.517 manifestações de ouvidoria e 36 Pedidos de Acesso à Informação.

Quanto aos canais de entrada mais utilizados para registro das manifestações no ano de 2024:

- 1º lugar** - Caixas de Manifestação - 1.410 registros;
- 2º lugar** - Plataforma Fala.BR - 905 cadastros;
- 3º lugar** - Cartas (nome utilizado em referência ao canal de entrada das manifestações captadas em busca ativa *in loco*, via Pesquisa de Satisfação do Usuário/PSU - 667 demandas captadas;
- 4º lugar** - Atendimento Presencial e Mutirões/busca ativa *in loco* - 498 ;
- 5º lugar** - E-mail - 58 lançamentos ;
- 6º lugar** - Telefone - 15 apontamentos até 29/03/2024 (Portaria Normativa 116/2024/CGU - que exige gravações telefônicas para registros de manifestações de ouvidoria).

# 2. Análises das Manifestações

## Manifestações por tipo



Sobre dos tipos de manifestação:

- 1º lugar - elogios (60,25%);
- 2º lugar - solicitações (14,94%);
- 3º lugar - reclamações (12,69%).

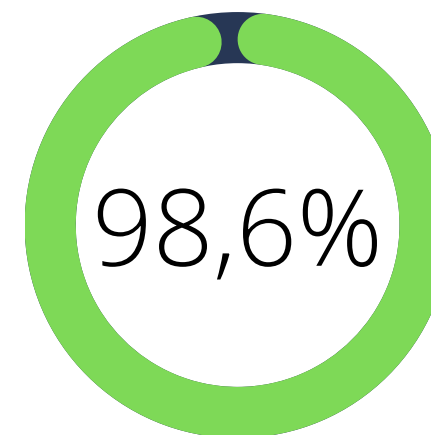


## Satisfação em relação às respostas oferecidas

Excetuadas as demandas anônimas, que inviabilizam a participação na pesquisa de satisfação, **265** usuários avaliaram o atendimento, em um universo de 3.209 demandas respondidas (cerca de **8,25%** do total).

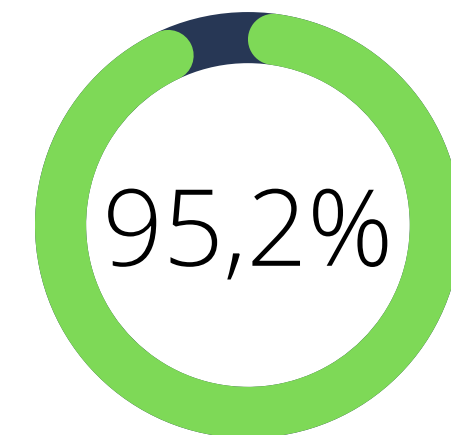
As respostas das áreas, que são disponibilizadas aos usuários pela Ouvidoria, são avaliadas quanto à resolutividade e à satisfação, atingindo-se os seguintes indicadores, segundo dados coletados na Plataforma Fala.BR e no “Painel Resolveu?”, da Controladoria Geral da União (CGU):

### Média de Resolutividade



Segundo informações extraídas da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação-Fala.BR e do Painel Resolveu?, 98,62% dos manifestantes avaliaram que suas demandas foram resolvidas e 1,38% julgaram que suas manifestações não foram resolvidas.

### Satisfação



O nível de médio de satisfação conforme consta na Plataforma Fala.BR e no Painel Resolveu?, revela que 95,20% dos respondentes se declararam satisfeitos com o atendimento recebido na Ouvidoria.

**\*Sobre o tempo médio de resposta ao cidadão:** A meta da Rede de Ouvidorias Ebserh para 2024, foi de prazo médio até 10,9 dias para responder ao manifestante.

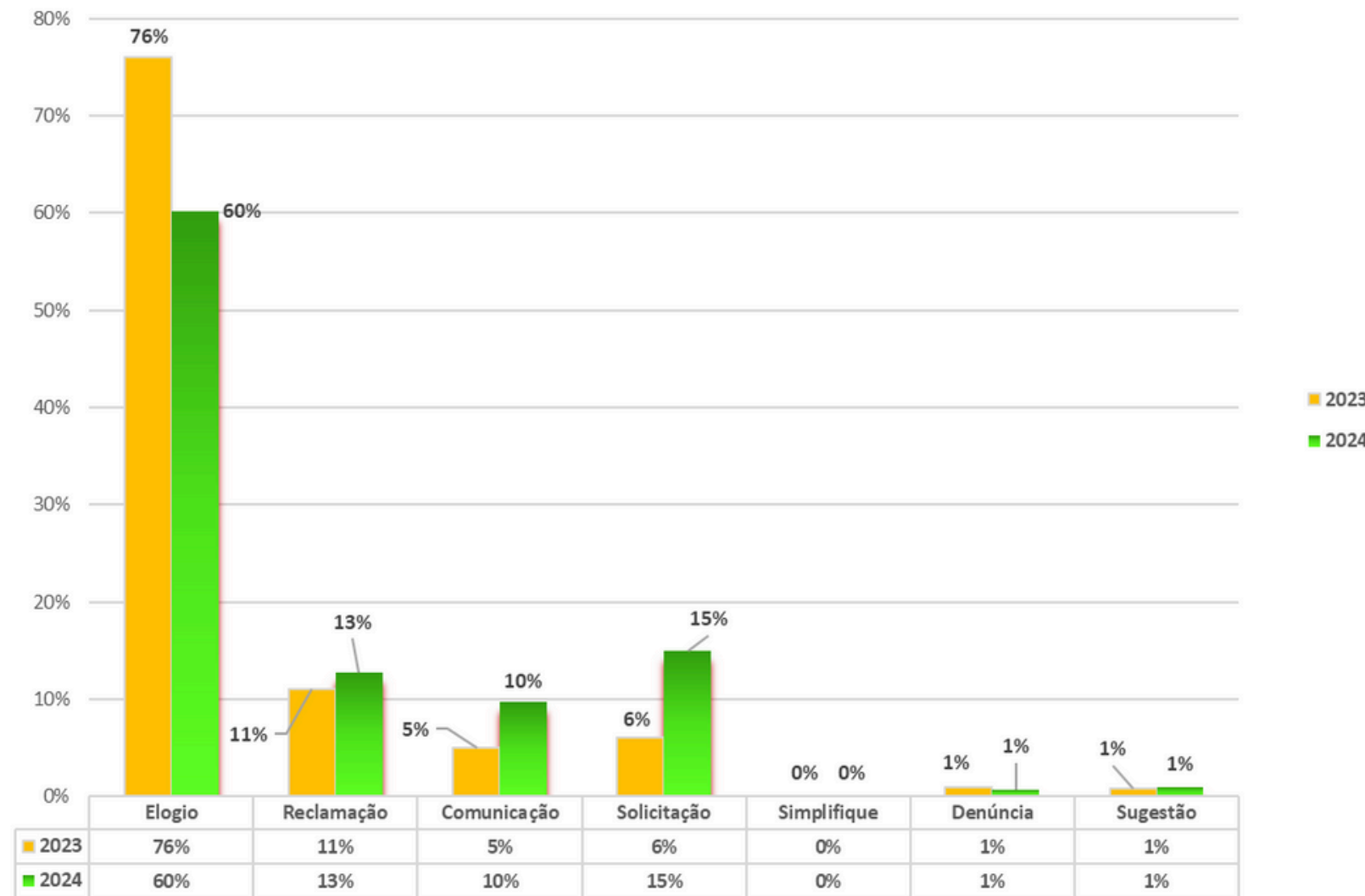
# 2. Análises das Manifestações

Em comparação a 2023, houve declínio de 43,11% nos registros de manifestações de ouvidoria em 2024. Isso se deve ao fato que em 2023 houve significativo aumento nos registros de elogios, devido às campanhas e engajamento das equipes. Em 2023 o Humap ficou em **1º lugar** de registros de manifestações da Rede Ebserh, foram **5.085** cadastros, desse quantitativo, **3.854** foram elogios. Em 2024 foram **3.553** registros no total e **2.141** elogios. Faremos análise da variação entre 2023 e 2024 por tipo de manifestação, conforme consta na Plataforma Fala.BR:

- \*Elogios:** houve declínio de 80% nos registros positivos, de 3.854 para 2.141;
- \*Reclamações:** ocorreu diminuição de 19,06%, passaram de 537 registros para 451;
- \*Comunicações:** aconteceu aumento de 20,34% nos registros anônimos, que foram de 274 para 344;
- \*Solicitações:** teve acréscimo de 43,50% nos requerimentos, os quais saíram de 330 para 531;
- \*Sugestões:** houve discreta subida de 8,69%, saiu de 21 para 23 manifestações;
- \*Denúncias:** houve aumento de 18,51% nas formalizações de denúncias, de 22 para 27;
- \*Simplifique:** manteve o percentual zero - sem nenhum registro.

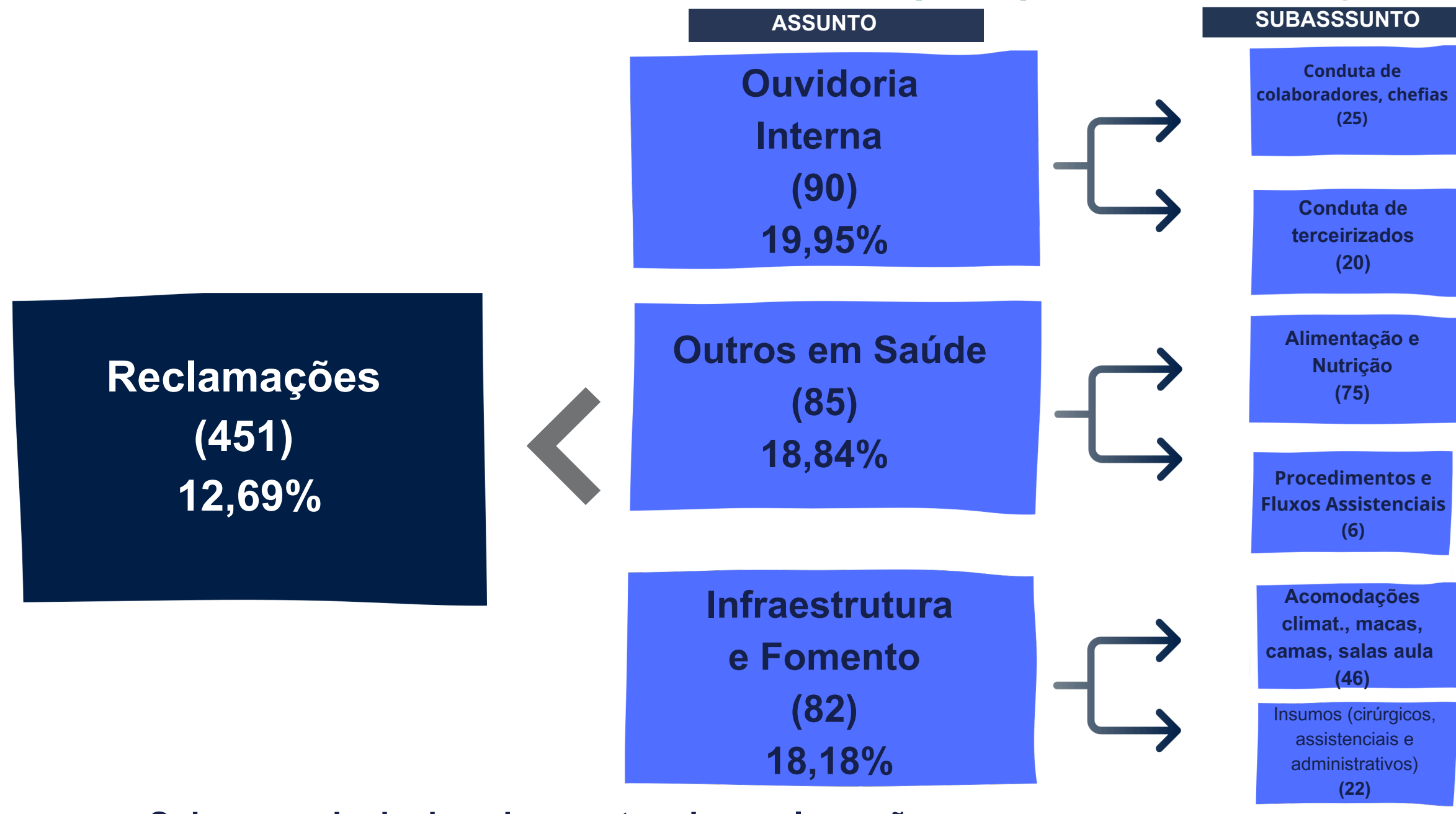
*\*Os percentuais menores que 0,9 podem aparecer como 0% no gráfico, devido ao arredondamento que a planilha de cálculos faz automaticamente.*

Comparativo - 2023 e 2024



# 2. Análises das Manifestações

## Assuntos e Subassuntos mais demandados por tipo de manifestação



### Sobre os principais subassuntos das reclamações:

\*Conduta de terceirizados - principal queixa foi sobre recepcionistas não atenderem telefone (em diversos ambulatorios, em horários e dias diferentes), falta de informações claras, negativa de agendamentos dos retornos ao sair da consulta e demora no atendimento;

\*Conduta de colaboradores, chefias - principais reclamações foram de escalas de trabalho (fisioterapeutas...); atendimento das equipes durante período de internação;

\*Alimentação e Nutrição - queixas diversas sobre o sabor, a aparência, a qualidade, o preparo (cozimento) dos alimentos servidos. Alegação de refeição servida azeda, com mau cheiro, crua, sem sal, repetidas e pouca quantidade;

\*Procedimentos e fluxos assistenciais - principal objeção foi referente à superlotação de recém-nascidos no Centro Obstétrico e dimensionamento de pessoal;

### Sobre os principais subassuntos das reclamações:

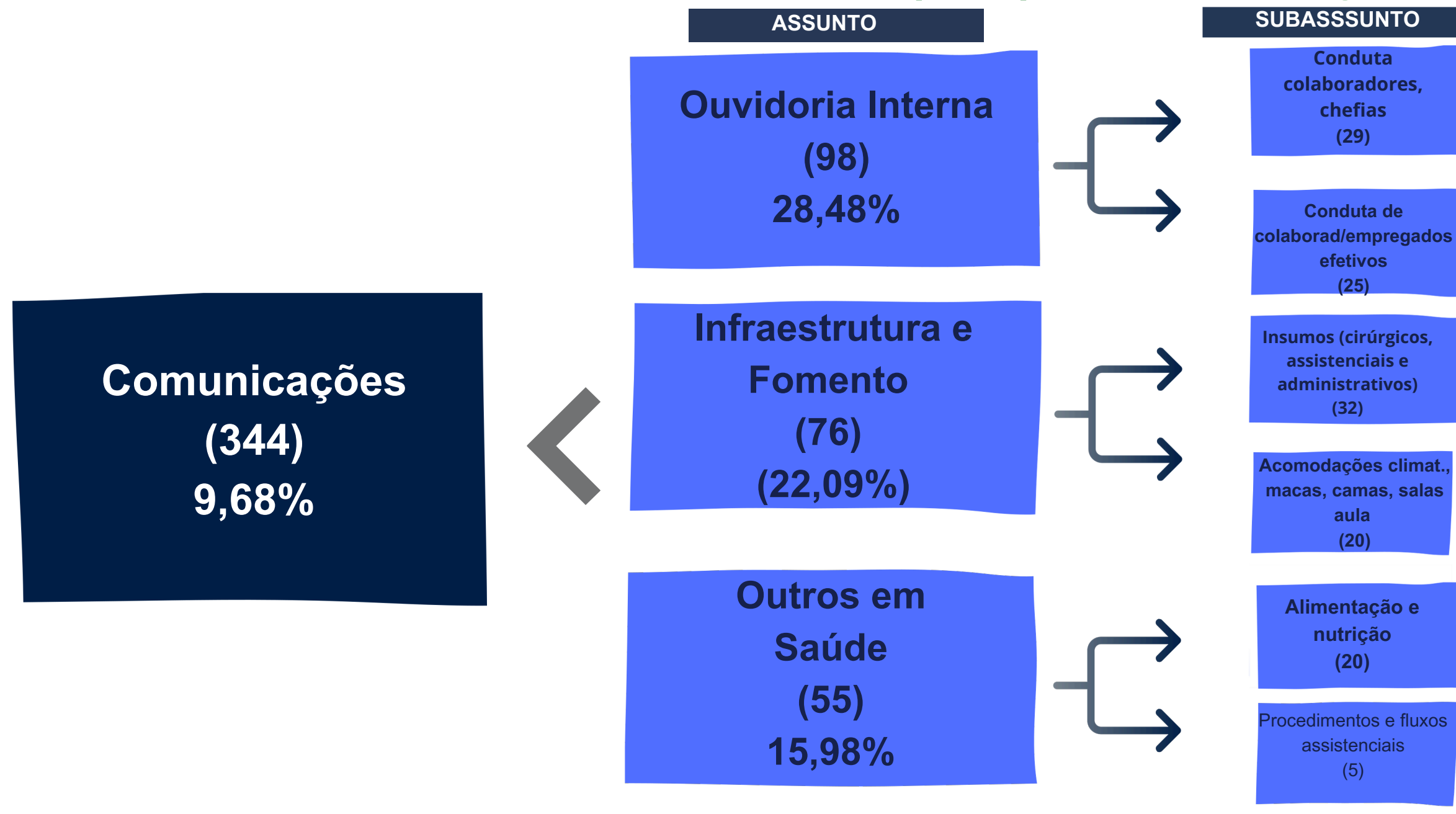
\*Acomodações (climatização, macas, camas, salas de aula) - ausência de aparelhos de ar-condicionado ou danificados nas enfermarias (CC1/Maternidade) e áreas críticas (UCIN/UTIN); estrutura banheiros, macas, bebedouro;

\*Insumos (cirúrgicos, assistenciais e administrativos) - principais registros foram sobre a falta de enxoval hospitalar em geral para funcionários e pacientes.



# 2. Análises das Manifestações

## Assuntos e Subassuntos mais demandados por tipo de manifestação



Sobre os principais subassuntos das comunicações (registros anônimos):

\*Conduta colaboradores, chefias - escala e cumprimento de carga horária de sobreaviso da Unidade de Acolhimento Adulto, exigência de monitoramento do uso de celular na UCO como suposta meta da GD;

\*Conduta de colaboradores/empregados efetivos - veracidade de atestados médicos apresentados, abandono de plantão, horas de descanso e intervalo no sobreaviso da Unidade de Acolhimento Adulto; atendimento ao público;

\*Insumos (cirúrgicos, assistenciais e administrativos) - falta de enxoval hospitalar. falta de materiais de consumo (esparadrapo, seringas...), falta de EPIs (aventais impermeáveis...);

\*Acomodações (climatização, macas, camas, salas de aula) - ausência de aparelhos de ar-condicionado ou danificados nas enfermarias (CC1/Maternidade) e áreas críticas (UCIN/UTIN); estrutura banheiros, macas, bebedouro, falta de repouso residentes, falta de enxoval hospitalar em enfermarias e ambulatórios;

Sobre os principais subassuntos das comunicações (registros anônimos):

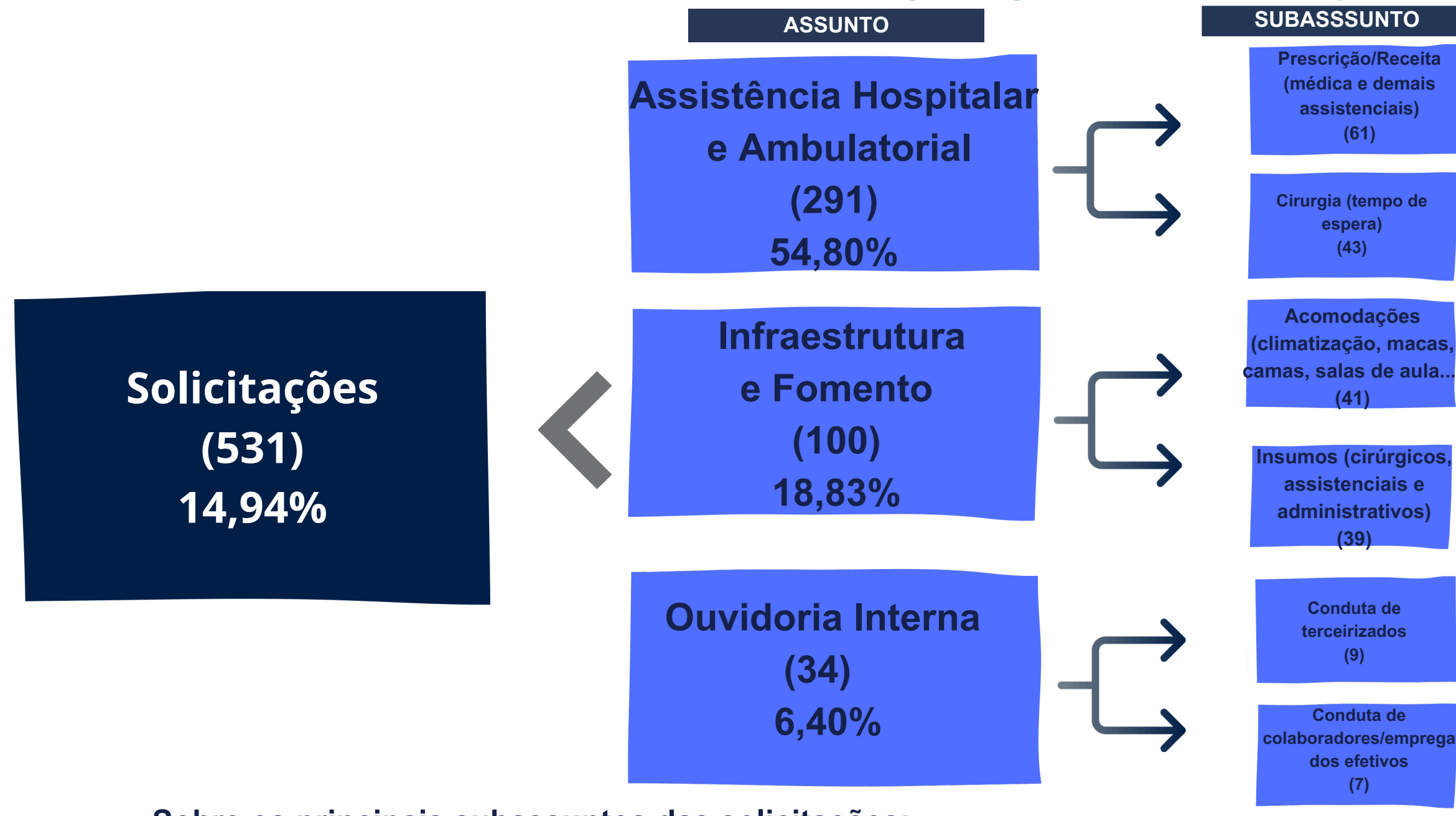
\*Alimentação e Nutrição - queixas diversas sobre o sabor, a aparência, a qualidade, o preparo (cozimento) dos alimentos servidos. Alegação de refeição servida azeda, com mau cheiro, crua, sem sal, repetidas e pouca quantidade;

\*Procedimentos e fluxos assistenciais - superlotação e surto de Covid na UCIN, ausência de fisioterapeutas no finais de semana na UCIN, déficit de profissionais de enfermagem, falta de enxoval hospitalar.



# 2. Análises das Manifestações

## Assuntos e Subassuntos mais demandados por tipo de manifestação



**Solicitações (531) 14,94%**

**Sobre os principais subassuntos das solicitações:**

\*Prescrição/Receita (médica e demais assistenciais) - principal tema com solicitação de providências foi a disponibilização de cópias de prontuários, pois estavam com prazo vencido e sem previsão de nova data, outras solicitações mais frequentes foram para iemissão de relatório médico (Defensoria e INSS) e informações de pacientes ou para pacientes/familiares pelas equipes médicas;

\*Cirurgia (tempo de espera) - solicitação de agendamento de cirurgias eletivas por vários motivos (longo período sem informações ou previsão de datas, desmarcação por algum motivo interno do hospital e aguardando Bloco Cirúrgico chamar, exames de avaliação do risco cirúrgico vencidos ou perto de vencer e no aguardo de realizar; espera pela Regulação chamar);

\*Acomodações (climatização, macas, camas, salas de aula...) - ausência de aparelhos de ar-condicionado ou danificados nas enfermarias (CC1/Maternidade, Clínica Médica), na Recepção Visitas, áreas críticas (UCIN/UTIN) e Ambulatório de Pediatria; estrutura banheiros, pias e vasos soltos, chuveiro frio na Unidade de Acolhimento Adulto, mobiliário Maternidade;

\*Insumos (cirúrgicos, assistenciais e administrativos) - falta de privativos para funcionários da Unidade de Acolhimento Adulto, falta de enxoval hospitalar, falta de materiais de consumo ou de baixa qualidade (algodão, micropore...), serra de gesso estragada;

**Sobre os principais subassuntos das solicitações:**

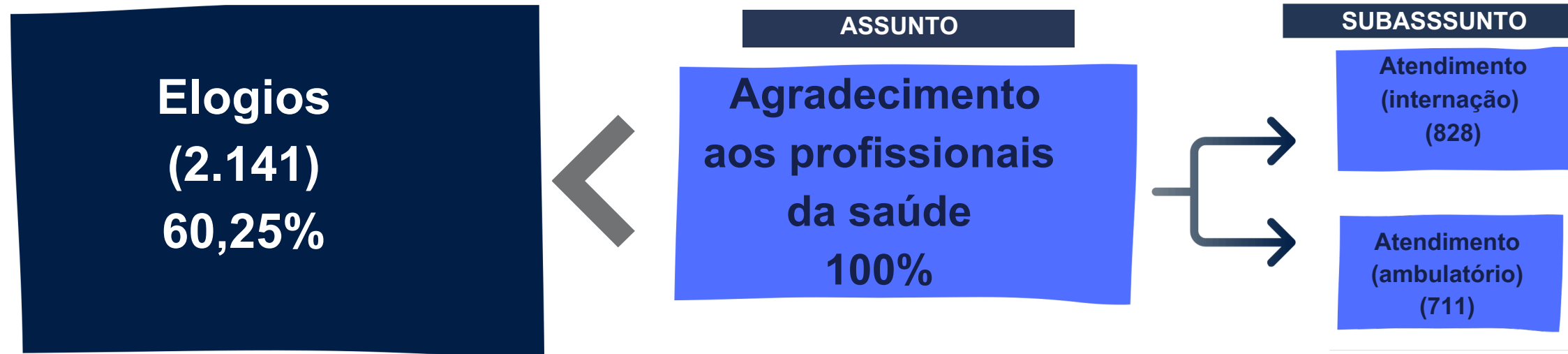
\*Conduta de terceirizados - falta urbanidade e indisponibilidade de maqueiros, recepcionistas não atendem telefone nos ambulatórios, conversas e risadas funcionárias limpeza à noite;

\*Conduta de colaboradores/empregados efetivos - conflitos entre acompanhantes, pacientes e funcionários; barulho e conversas colaboradores noturno, recusa atendimento médico ambulatório.



# 2. Análises das Manifestações

## Assuntos e Subassuntos mais demandados por tipo de manifestação



Sobre os principais subassuntos dos elogios:

\*Atendimento (internação) - agradecimento pelos bons serviços e atendimentos de qualidade recebidos das equipes das áreas de internação;

\*Atendimento (ambulatório) - agradecimento pelos bons serviços e atendimentos exitosos recebidos das equipes dos ambulatórios;

Sobre os principais subassuntos dos elogios:

\*Atendimento (geral) - **286** agradecimentos pelos bons serviços e atendimentos exitosos recebidos das equipes administrativas e dos funcionários das empresas terceirizadas;

\*Atendimento (enfermagem) - **125** agradecimentos pelos bons serviços e atendimentos de qualidade recebidos pelas equipes de enfermagem;

\*Atendimento de limpeza - **106** elogios aos serviços e funcionários da higienização;

\*Atendimento médico - **81** registros positivos sobre os atendimentos e serviços ofertados pelos profissionais médicos;

\*Atendimento de Urgência e Emergência - **01** elogio cadastrado;

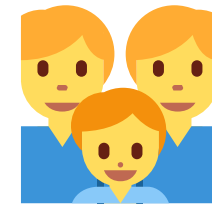
\*Outros - **03** registros que não se encaixam em nenhuma das opções acima.

# 3. Perfis dos Manifestantes



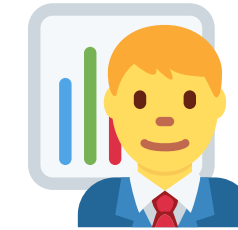
1.075 (30,25%)

Paciente



919 (25,86%)

Acompanhante /familiar



666 (18,74%)

Empregado Público



634 (17,84%)

Não foi possível identificar



76 (2,13%)

Servidor RJU



69 (1,94%)

Terceirizados



43 (1,21%)

Residente



4 (0,11%)

Estagiário



4 (0,11%)

Alunos



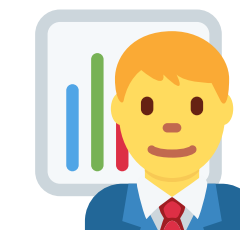
33 (0,92%)

Candidato (concurso/PSS)



14 (0,39%)

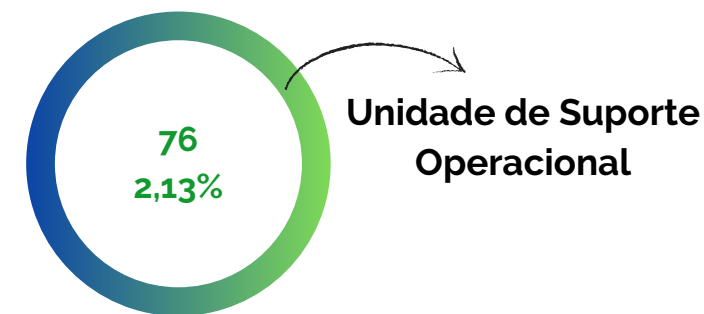
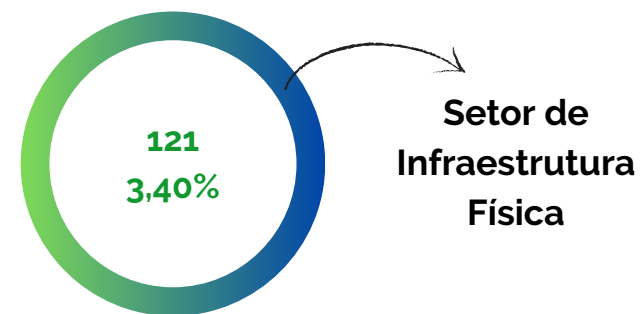
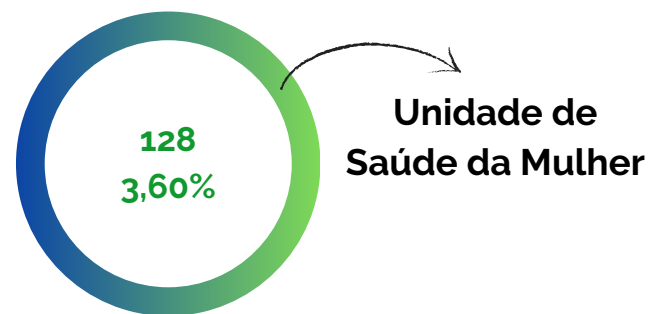
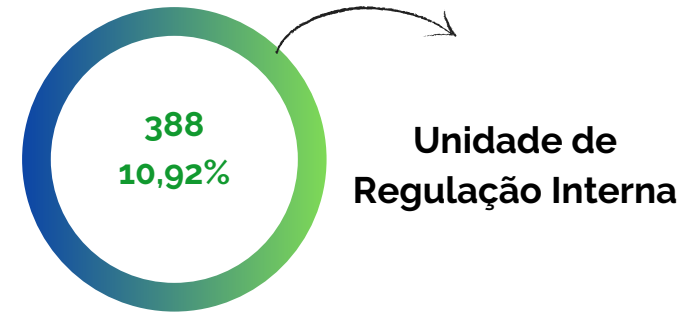
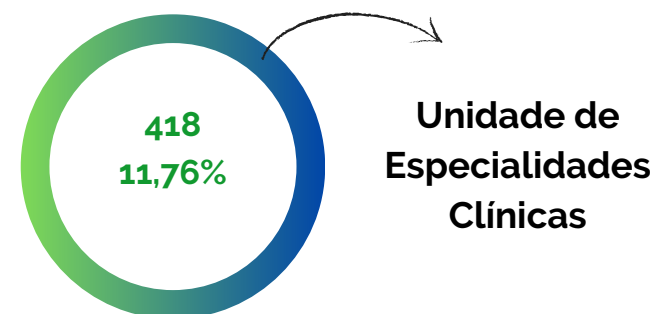
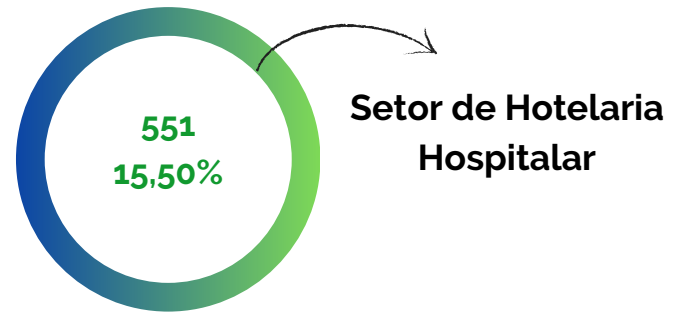
Outros



1 (0,02%)

Pessoa Jurídica

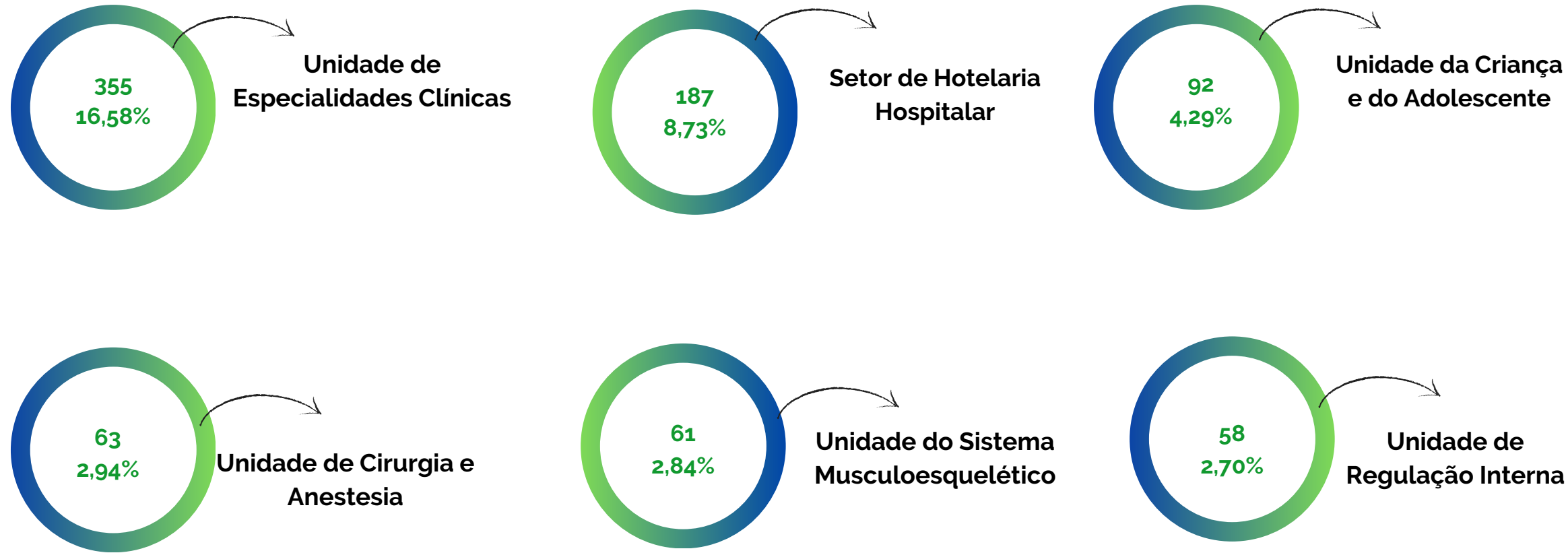
# 4. Principais áreas respondentes



Os locais mais demandados (todos os tipos de manifestação), em 2024 foram:

- \*1º lugar - Setor de Hotelaria Hospitalar - 551 manifestações registradas;
- \*2º lugar - Unidade de Especialidades Clínicas - 418 manifestações;
- \*3º lugar - Unidade de Regulação Interna - 388 registros;
- \*4º lugar - Unidade de Saúde da Mulher - 128 formalizações;
- \*5º lugar - Setor de Infraestrutura Física - 121 demandas;
- \*6º lugar - Unidade de Suporte Operacional - 76 registros.

# 5. Principais áreas elogiadas



## Principais Canais de Entrada de Elogios em 2024



## Os locais mais elogiados em 2024 foram:

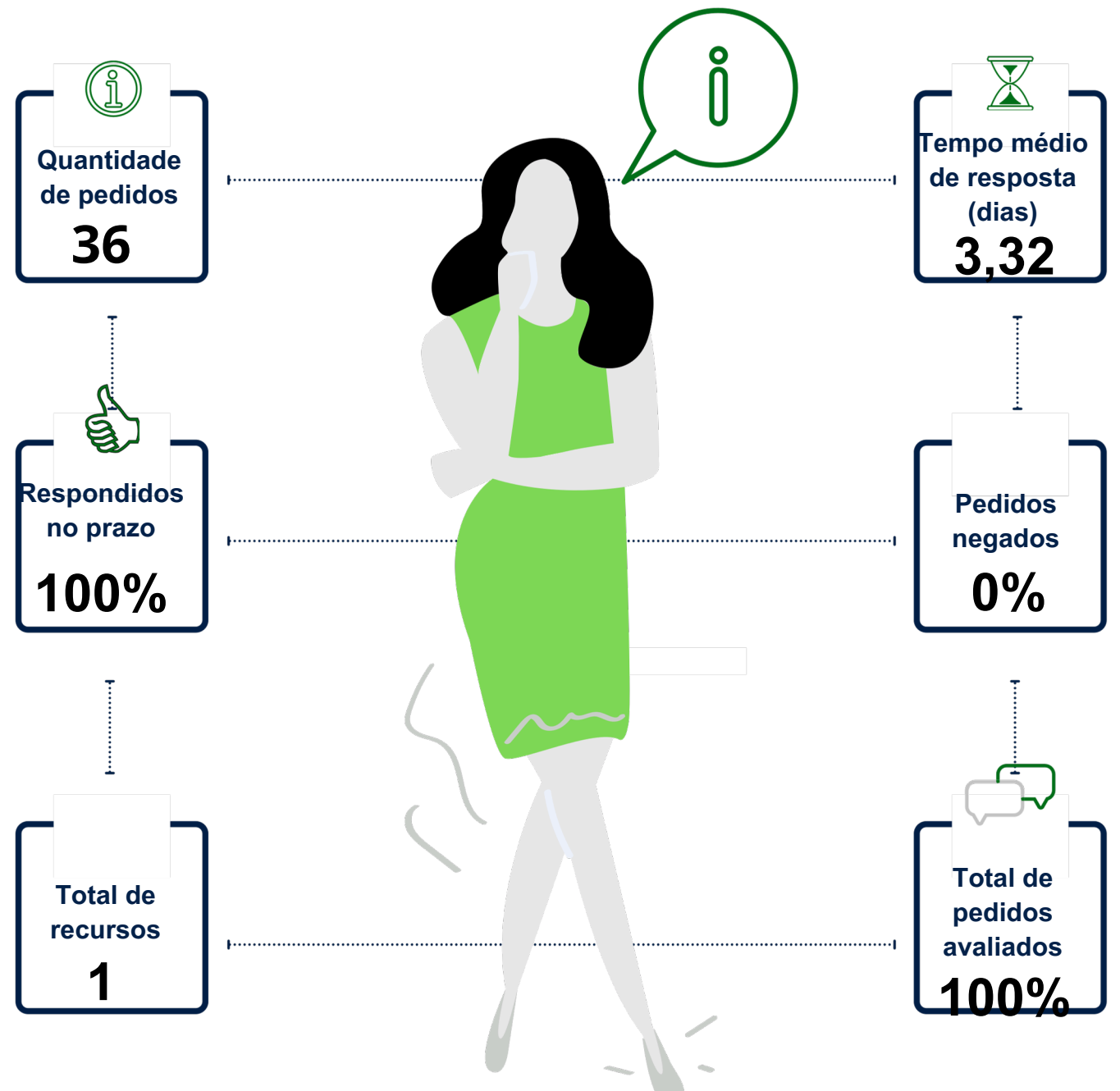
- \*1º lugar - Unidade de Especialidades Clínicas - 355 elogios recebidos;
- \*2º lugar - Setor de Hotelaria Hospitalar - 187 registros positivos;
- \*3º lugar - Unidade da Criança e do Adolescente 92 manifestações de agradecimento;
- \*4º lugar - Unidade de Cirurgia e Anestesia - 63 registros de reconhecimento;
- \*5º lugar - Unidade do Sistema Musculoesquelético 61 elogios registrados;
- \*6º lugar - Unidade de Regulação Interna - 58 manifestações otimistas.

## Principais Canais de Entrada Elogios/2024

- \*1º lugar - Caixas de manifestação - 694 registros;
- \*2º lugar - Pesquisa de Satisfação do Usuário (PSU)/busca ativa - 658 cadastros;
- \*3º lugar - Plataforma Fala.BR - 579 manifestações;
- \*4º lugar - Mutirões/busca ativa - 202 elogios captados;
- \*5º lugar - E-mail - 08 elogios.

Os elogios captados *in loco*, via busca ativa (PSU e Mutirões), representaram 40,16% dos registros positivos em 2024. Foram 860 manifestações de agradecimento aos serviços e atendimentos recebidos captados por meio desse canal de entrada.

# 6. Pedidos de Acesso à Informação



Principais temas:

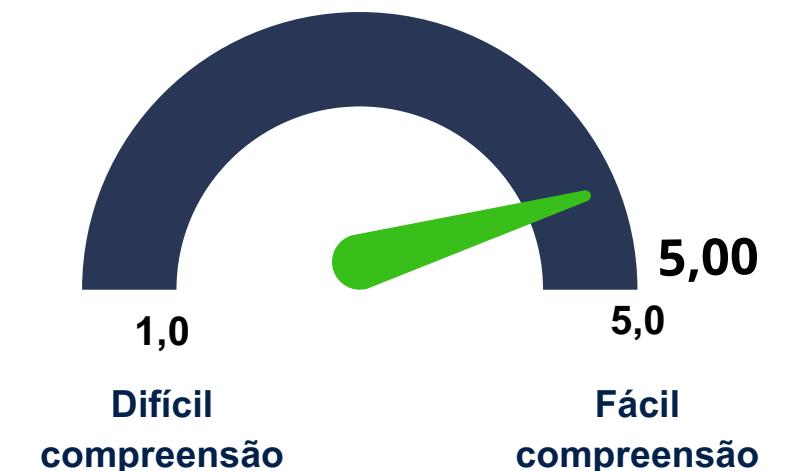
Concurso;  
Normas e Fiscalização;  
Outros em Saúde.

Satisfação em relação às informações oferecidas

Assertividade das respostas



Compreensão das respostas



Em 2024, cinco solicitantes responderam a pesquisa de satisfação no Painel LAI - Lei de Acesso à Informação. Na avaliação da compreensão da resposta, 1 significa difícil compreensão e 5 fácil compreensão, fomos avaliados com nota 4,40. Sobre o atendimento da solicitação, onde 1 quer dizer que não foi atendida e 5 significa plenamente atendida, tivemos nota 4,20 no ano de 2024. A meta da Rede de Ouvidorias Ebserh para 2024, foi alcançar nota a partir de 4 em cada um dos itens citados acima.

# 6. Transparência Ativa

No âmbito da Ebserh, o ouvidor atua como autoridade de monitoramento da Lei de Acesso à Informação (LAI), prevista no artigo 40 da lei. Há a obrigatoriedade de preenchimento e atualização do Sistema de Transparência Ativa (STA), conforme disposto na Portaria Interministerial nº 1.254, de 18 de maio de 2015 (art. 4º, VI e VII). O STA é a ferramenta utilizada pela Controladoria-Geral da União (CGU) para o monitorar as obrigações de transparência ativa a serem cumpridas pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal. Assim, os órgãos e entidades devem zelar pela atualização dos respectivos dados cadastrais, inclusive o novo campo “Responsável pela Transparência Ativa”, e responder a todas as questões do STA, registrando se divulgam, em seus sítios institucionais, a informação pedida em cada item. É necessário indicar o link exato da página onde pode ser encontrada a informação, pois a CGU avalia não apenas as informações prestadas, mas também a correta localização. Todas as respostas do formulário são validadas pela CGU e os respectivos relatórios podem ser acessados no Painel Lei de Acesso a Informação, disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br/lai>. A CGU faz a verificação de todas as informações prestadas pelos órgãos e entidade, de forma reiterada e permanente.



Acerca do Sistema de Transparência Ativa (STA), durante o ano de 2024 o Humap-UFMS cumpriu 100% das obrigações monitoradas pela Controladoria Geral da União (CGU). Ocupava o 1º lugar no ranking de cumprimento, juntamente com outros órgãos e entidades do Poder Executivo Federal. O avaliador da CGU aceitou a justificativa apresentada pela Ouvidoria do Humap-UFMS sobre o item que constava como “não cumpre” (adesão ao e-Agendas), de que todos os hospitais da Rede Esberh utilizam a agenda da Microsoft e que a decisão de aderir ao e-Agendas não é discricionária da Autoridade de Monitoramento da LAI, mas sim da Administração Central em conjunto com a Ouvidoria-Geral da Ebserh.

## 7. Considerações Finais

Como diretrizes, além daquelas previstas no Planejamento Estratégico da Ebserh, a **Ouvidoria do Humap-UFMS**, considerando seu caráter transversal, mantém sempre diálogo aberto com todas as áreas, para buscar sempre as saídas mais assertivas para as questões que surgem. Demais disso, participa de reunião com o Colegiado Executivo, para repasse dos principais destaques, 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)3345-3380

E-mail: [ouv.humap-ufms@ebserh.gov.br](mailto:ouv.humap-ufms@ebserh.gov.br)

Site: <https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-centro-oeste/humap-ufms/acesso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria>

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



**Karulina Borges da Silva Tonioli**  
**Pedagoga**  
**Ouvidora do Humap-UFMS**  
**OUV/SUP/HUMAP-UFMS**

**Março/2025**

# Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares

SAÚDE, ENSINO, PESQUISA E INOVAÇÃO

