



RELATÓRIO OUVIDORIA CH-UFC

1º QUADRIMESTRE 2024

Josenília Maria Alves Gomes

Superintendência do CH/UFC

Magda Moura de Almeida

Gerência de Atenção à Saúde HUWC

Francisco Edson de Lucena Feitosa

Gerência de Atenção à Saúde MEAC

Rochelle Gonçalves de Souza

Gerência Administrativa

Ouvidoria CH-UFC

Sandra Lúcia Alves Siqueira

Ouvidora

Carla Ramos Caetano Rocha

Assistente Administrativo

Luís Leal Mariano Silva

Assistente Administrativo

Julho/2024

Fortaleza-CE

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do CH-UFC apresenta o relatório dos registros de manifestações recebidas no 1º quadrimestre de 2024 (janeiro, fevereiro, março e abril). A maioria das manifestações foi cadastrada no Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (Fala.BR) e todas tramitadas internamente para os setores e áreas afins. Nesse período, a Ouvidoria registrou na plataforma **797 manifestações**, tendo sido 17 delas arquivadas, em sua maioria por duplicidade.

As demais demandas, que denominamos Demandas SAC (dentre elas: posição em fila cirúrgica, informações sobre agendamento de consultas e exames, lista de medicamentos, entre outras), totalizaram **192 demandas**.

Através das caixas de coleta distribuídas em vários setores da MEAC, no Ambulatório de Especialidades (Ilhas), no ambulatório de Hematologia e no ambulatório de Pediatria, recebemos 38 manifestações, as quais foram registradas no Sistema Fala.BR e encaminhadas aos setores responsáveis para os devidos esclarecimentos e/ou providências cabíveis.

Os gráficos aqui apresentados mostram o quantitativo das manifestações por total geral, tipo, canais de entrada, classificação dos demandantes e demandas por área competente.

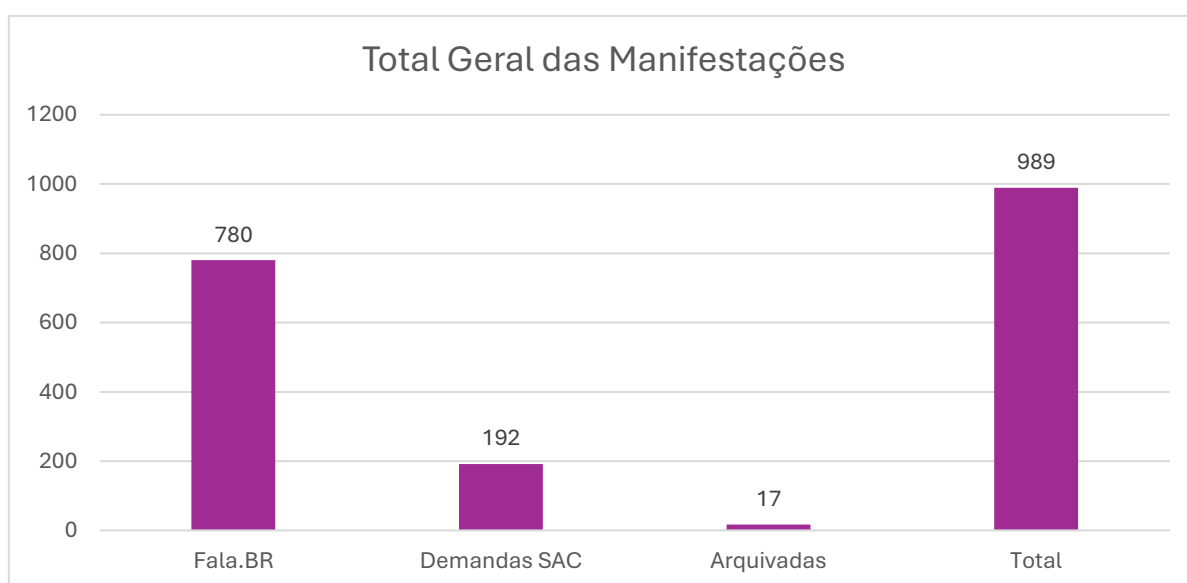


Gráfico 1 – Total Geral das Manifestações

1) Tipos de manifestações – estatísticas gerais

De um total de 989 manifestações recebidas, em média 247 demandas mensais, 797 foram registradas no sistema Fala.BR. Dentre elas, tivemos o registro de 4% de comunicações, 5,8% de elogios, 36% de solicitações, 4,3% de pedidos acessos à informação (e-SIC), 48,5% de reclamações, 0,4% de sugestões e 1% de denúncias. Destas, 17 foram arquivadas por se tratar de demandas em duplicidade, informações incompletas ou demandas sem nexos.

Além dessas, outras 192 demandas tipo SAC foram recebidas, as quais não foram inseridas no Fala.BR (90,4% solicitações e 9,6% reclamações), apenas registradas no RedeCap, pois se tratavam de demandas com resolução imediata.



Gráfico 2 – Tipos de manifestações registradas no Fala.BR

2) Canais de Entrada

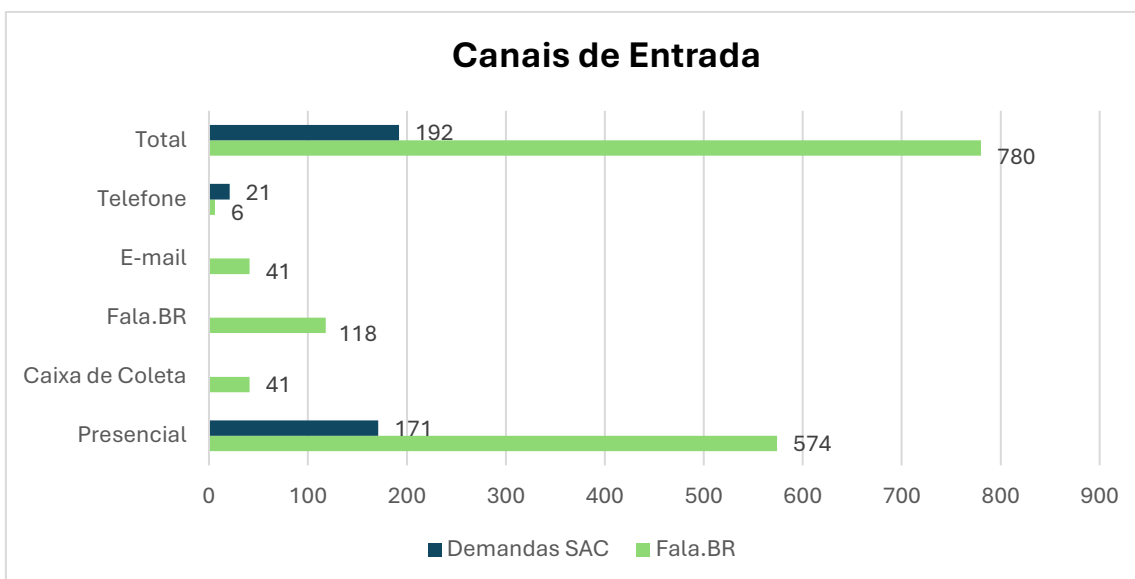


Gráfico 3 – Canais de entrada das manifestações registradas e tratadas no Fala.BR e demandas SAC

3) Perfil dos demandantes

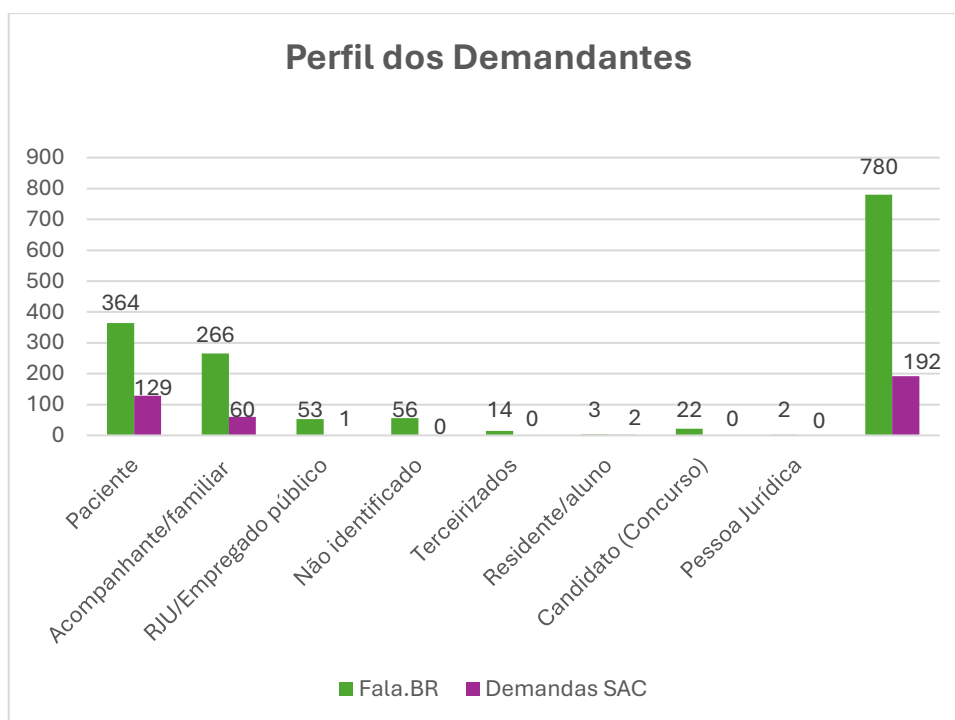


Gráfico 4 – Perfil dos demandantes das manifestações registradas no Fala.BR

4) Série histórica dos registros de manifestações por mês

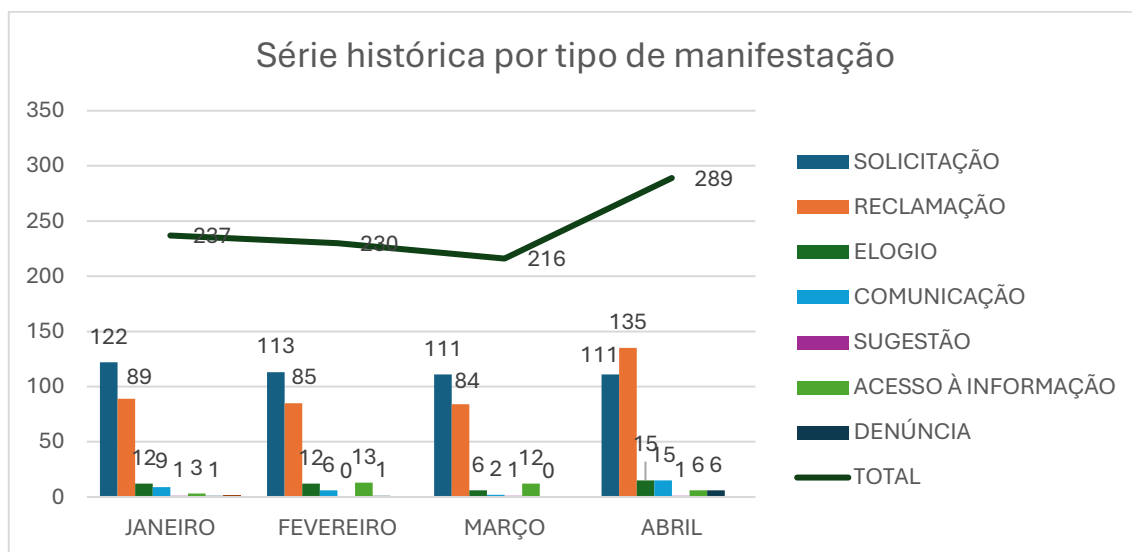
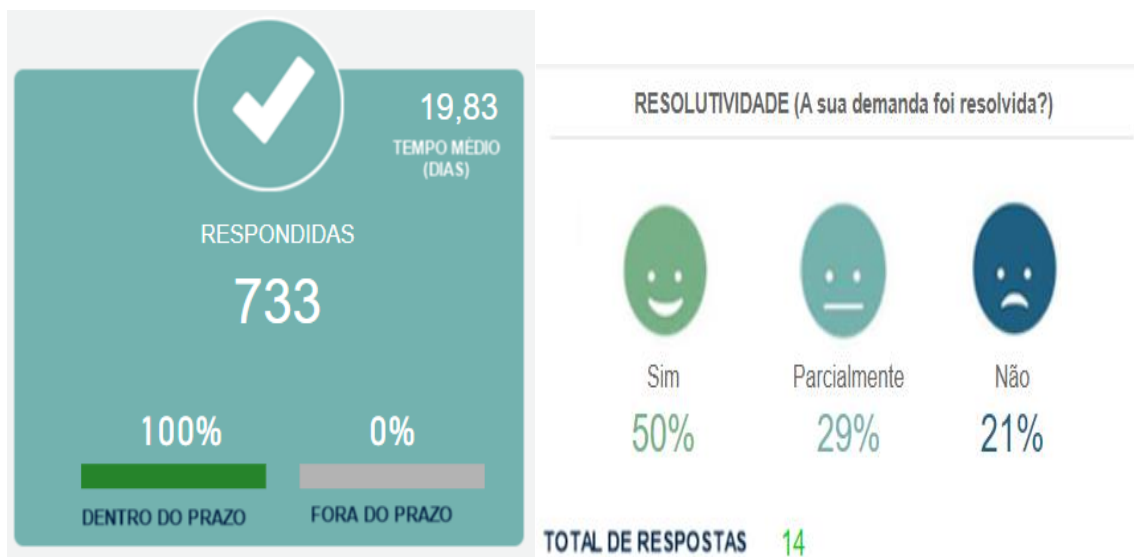


Gráfico 5 – Série histórica do período – manifestações registradas no Fala.BR

5) Análise das Manifestações

No 1º quadrimestre de 2024, alcançamos índice de resolutividade médio (79%), com 100% das manifestações respondidas dentro do prazo, porém com tempo médio de 19,83 dias (aumento de 3,79 dia em comparação ao 1º quadrimestre de 2023), pois estamos solicitando prorrogação de prazo de forma mais constante. Podemos observar que alguns gestores estão tendo dificuldade em enviar as respostas e já sinalizamos em reuniões do Colegiado sobre a necessidade de cumprimento dos prazos.



Já o nível de satisfação, calculado sobre as respostas da pesquisa de satisfação do Fala.BR, resultou em 64,29%, resultando em uma queda de 12,56% em relação ao 1º quadrimestre de 2023, talvez reflexo na demora das respostas aos usuários.



As reclamações continuam sendo o tipo de demanda mais registrado, sendo os principais problemas apontados: dificuldade em agendamento de consulta e interconsulta (79), agendamento de exames (77), demora na convocação para cirurgia (51), atendimento (39).

Também tivemos um incremento no registro de Comunicações e Denúncias, sendo os principais assuntos: descumprimento de carga horária e assédio moral, todas encaminhadas à Superintendência para análise e providências cabíveis.

Continuamos alimentando trimestralmente os painéis de elogios nos 02 hospitais

e buscando novas ações que possam incrementar o registro desse tipo de manifestação, como campanhas nas TV's internas, cartazes e descanso de tela dos computadores, coordenados pela Unidade de Comunicação. Também estamos elaborando um Certificado que será entregue aos colaboradores que receberem um elogio a partir do 2º semestre de 2024.

6) Assuntos mais demandados

Assistência Hospitalar e Ambulatorial – 527
Ouvidoria Interna – 63
Agradecimento aos profissionais de saúde – 38
Outros em Administração – 21
Infraestrutura e fomento – 11
Medicamentos e aparelhos – 11
Outros em saúde - 07

7) Capacitação, participação em eventos e outras ações

- Reuniões Colegiado Ambulatórios HUWC;
- Reuniões Comitê LGPD;
- Reuniões Colegiado Executivo;
- Atualização trimestral do Painel de Elogios HUWC e MEAC.

8) Conclusão

Continuamos recebendo demandas recorrentes e sugerimos aqui alguns pontos que precisam ser discutidos e analisados, a fim de melhorar o atendimento em nossos hospitais:

- capacitação dos profissionais com temas voltados para atendimento humanizado;
- elaboração de política de segurança do colaborador;
- criação de sistema (app ou programa) de agendamentos de consultas;
- melhoria da comunicação interna, principalmente entre os serviços e entre equipes/pacientes;

Ouvidoria CH-UFC