

RELATÓRIO DE GESTÃO

OUVIDORIA CH-UFC

ANO 2021



Fortaleza-CE

Janeiro/2022

SUMÁRIO

Apresentação	3
Manifestações Registradas	4
Tipos de Manifestação.....	5
Canais de Entrada.....	5
Série Histórica.....	6
Demandantes.....	7
Principais Assuntos	6
Sugestões para a Gestão.....	7
Metas para 2022.....	8
Conclusão	8



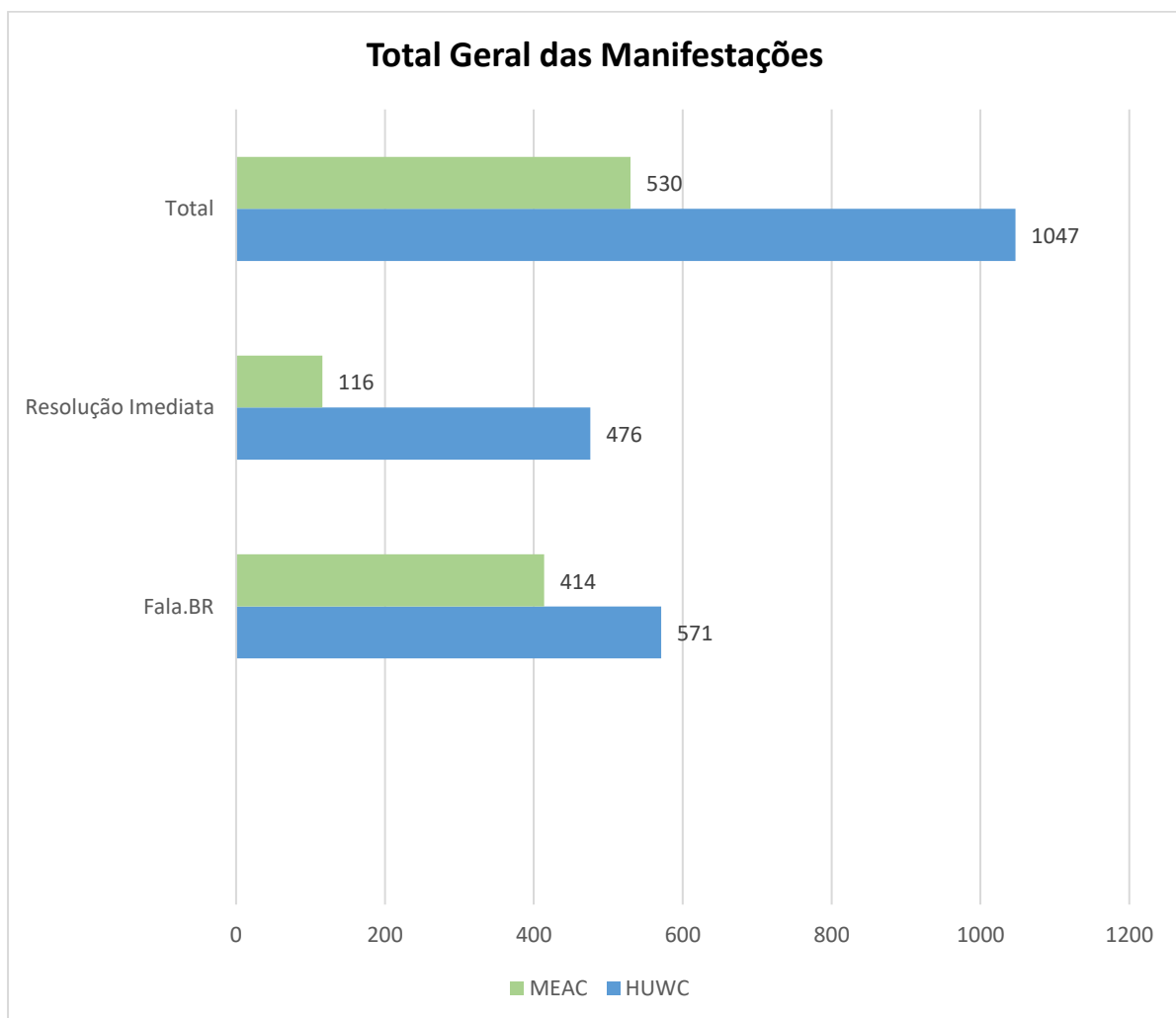
APRESENTAÇÃO

Um dos objetivos estratégicos do PDE CH-UFC 2021-2023 é “gerir com competência, agilidade e transparência, garantindo continuidade das atividades na Rede”. Assim, a Ouvidoria tem trabalhado para garantir aos usuários externos e internos a transparência dos processos e fluxos, respondendo às demandas com agilidade e garantindo a satisfação dos mesmos.

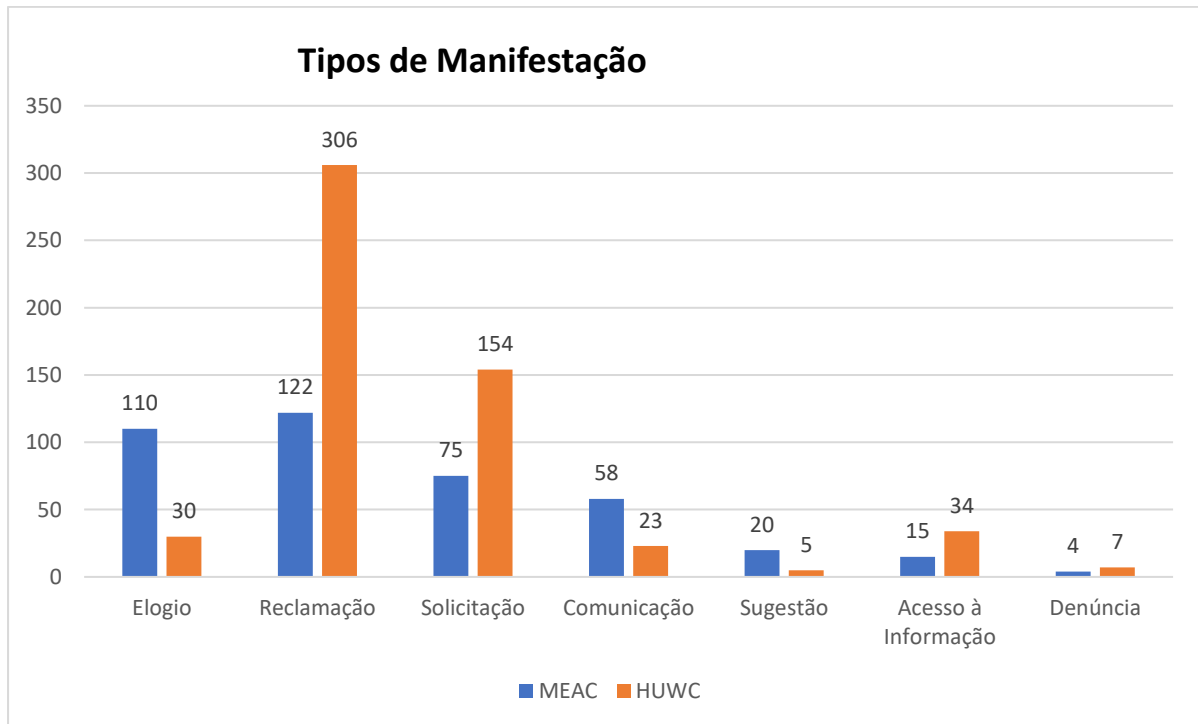
A Ouvidoria do CH-UFC atua como um instrumento de participação e controle social, além de ser uma importante ferramenta de gestão, porque seus relatórios possibilitam que os gestores identifiquem os problemas e as deficiências da instituição. Desse modo, é possível promover as mudanças necessárias para adequar o serviço público à qualidade desejada e demandada pelos usuários.



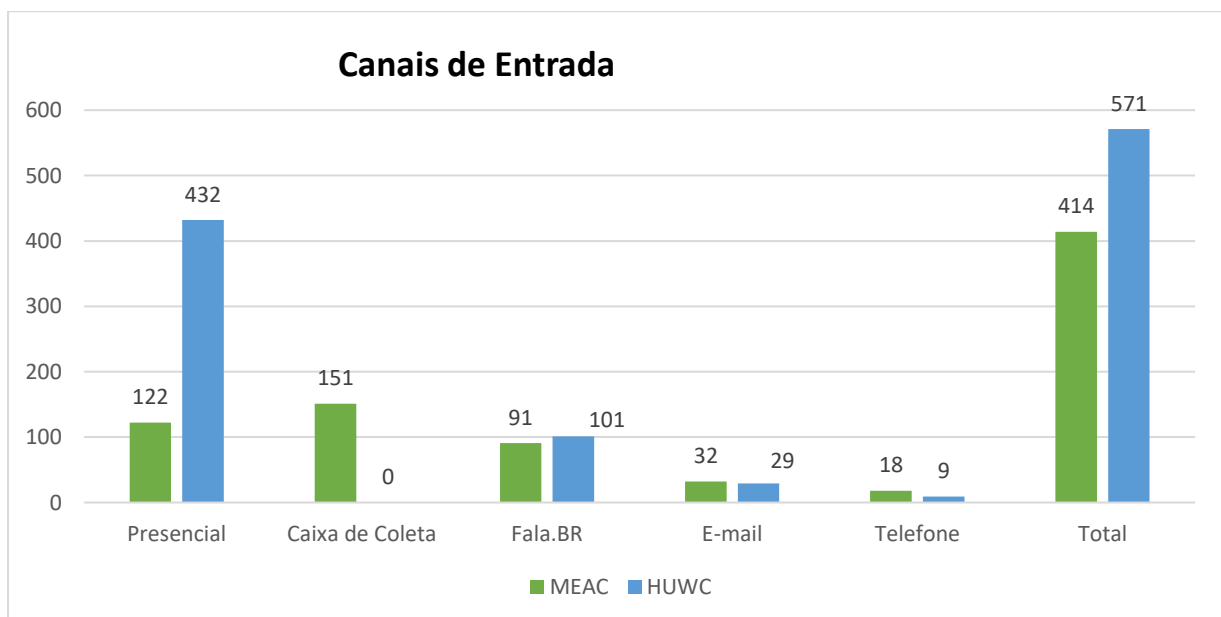
MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS



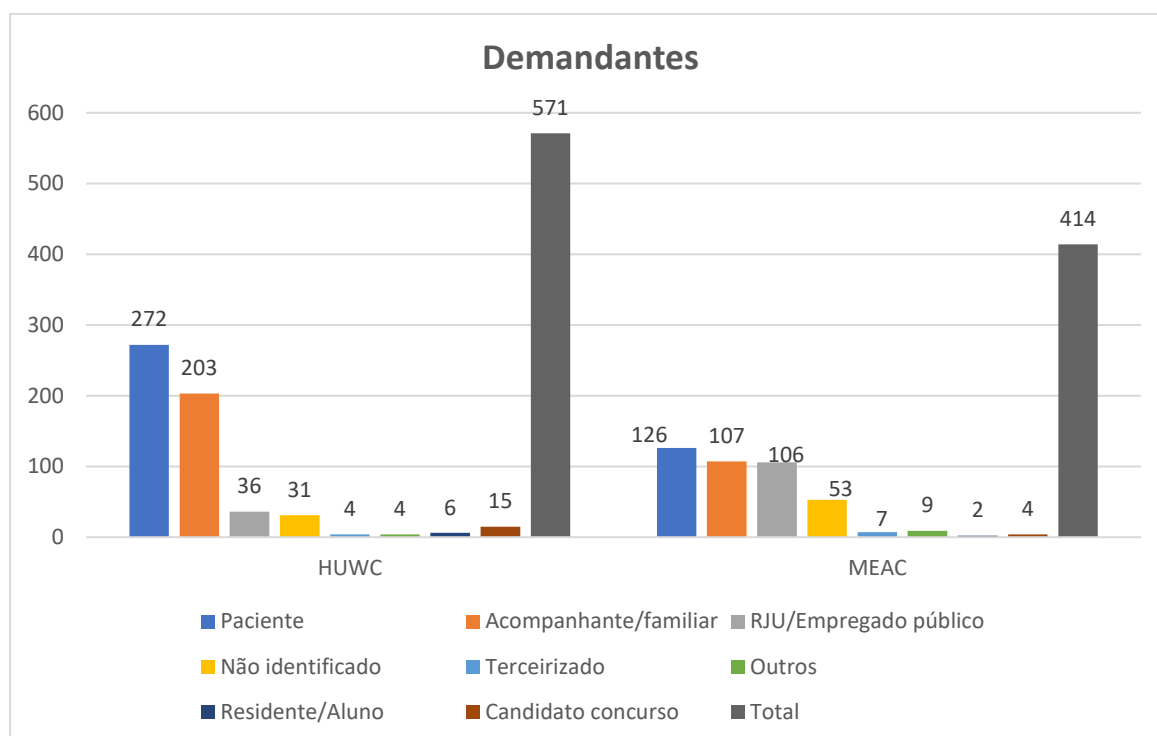
Tipos de Demanda



Canais de Entrada



Demandantes



Principais Assuntos Demandados

- ✓ Assistência hospitalar e ambulatorial
- ✓ Atendimento
- ✓ Ouvidoria Interna
- ✓ Outros em Administração
- ✓ Outros em Saúde
- ✓ Agradecimento aos profissionais de saúde
- ✓ Infraestrutura e Fomento
- ✓ Medicamentos e Aparelhos
- ✓ Concurso
- ✓ Dados Pessoais - LGPD



SUGESTÕES PARA A GESTÃO

- capacitar profissionais para que estes consigam atender, compreender e orientar os pacientes dentro dos princípios da humanização/SUS;
- melhorar a sinalização interna e externa do hospital para facilitar o acesso aos serviços;
- melhorar a comunicação interna, principalmente entre os serviços e entre equipes/pacientes;
- melhorar o espaço físico da Ouvidoria, considerando colocá-la em local de fácil acesso aos 02 hospitais, a fim de garantirmos o sigilo, a privacidade dos usuários e a qualidade do atendimento;
- melhorar a transparência de fluxos e procedimentos nos hospitais, a fim de garantir a qualidade do atendimento dos usuários.

METAS PARA 2022

- Implantar o Projeto Prosa com a Ouvidoria;
- Atualização do Sistema de Transparência Ativa – STA/CGU, através da Plataforma Fala.BR;
- Realização das Pesquisas de Satisfação dos Usuários;
- Implantar caixas de coleta de manifestações no HUWC e substituir as instaladas na MEAC;
- Realizar capacitações sobre Lei Geral de Proteção de Dados e outras ações de responsabilidade do Encarregado;
- Coordenar a atualização da Carta de Serviços ao Cidadão;
- Participar ativamente das reuniões de Colegiado;
- Participação nos grupos de acompanhantes dos hospitais, a fim de divulgar o trabalho da Ouvidoria.

CONCLUSÃO

Entendemos a Ouvidoria como o canal de comunicação transparente e eficaz entre o usuário e a instituição, que tem por objetivo colaborar com a humanização do serviço público, tornando-o capaz de entender os anseios da sociedade e a real missão do servidor.

É preciso que os gestores tenham a compreensão de que a Ouvidoria é uma ferramenta de gestão e que pode auxiliá-los nas tomadas de decisão, na busca do aperfeiçoamento dos serviços ofertados e na melhoria permanente do atendimento ao público.