

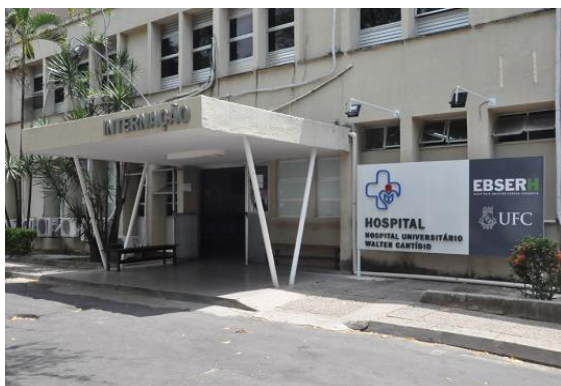


UNIVERSIDADE
FEDERAL DO CEARÁ



EBSERH
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

RELATÓRIO OUVIDORIA CH-UFC



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 do CH-UFC por meio de sua Ouvidoria. A Ouvidoria representa um canal de comunicação direto com o cidadão e um espaço de participação social que permite sua 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 e/ou elogios), identificando oportunidades de melhorias para os serviços a partir de cada um desses registros.

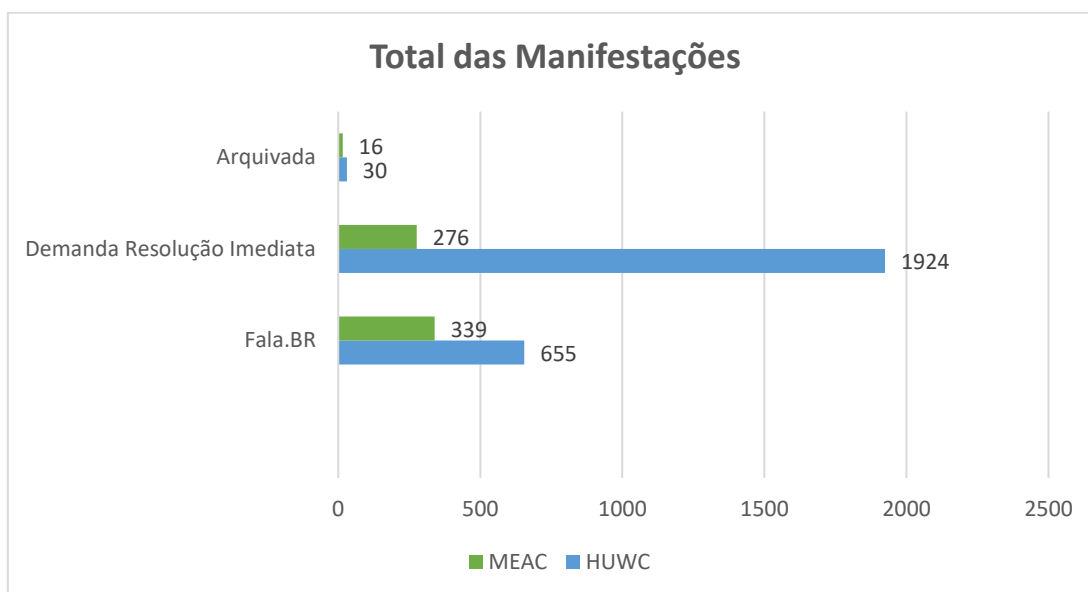
Desse modo, a Ouvidoria contribui na mediação de conflitos e atua como agente promotor de mudanças, o que favorece uma gestão transparente e voltada para expectativas do cidadão, além de contribuir para a garantia da prestação de serviços públicos com qualidade.

A Ouvidoria do CH-UFC se insere nesse contexto, sendo, ainda, uma das 40 Ouvidorias da Rede de Hospitais Universitários vinculados à Ebserh, que atuam de forma a somar esforços para alcançar a excelência do serviço, sendo essa atuação em Rede um dos valores da Rede Ebserh. Além disso, as Ouvidorias da Rede atuam na gestão do Serviço de Informação ao Cidadão, previsto na Lei de Acesso à Informação, sendo responsáveis pelas temáticas relacionadas à transparência e cujos dados também constam neste relatório.

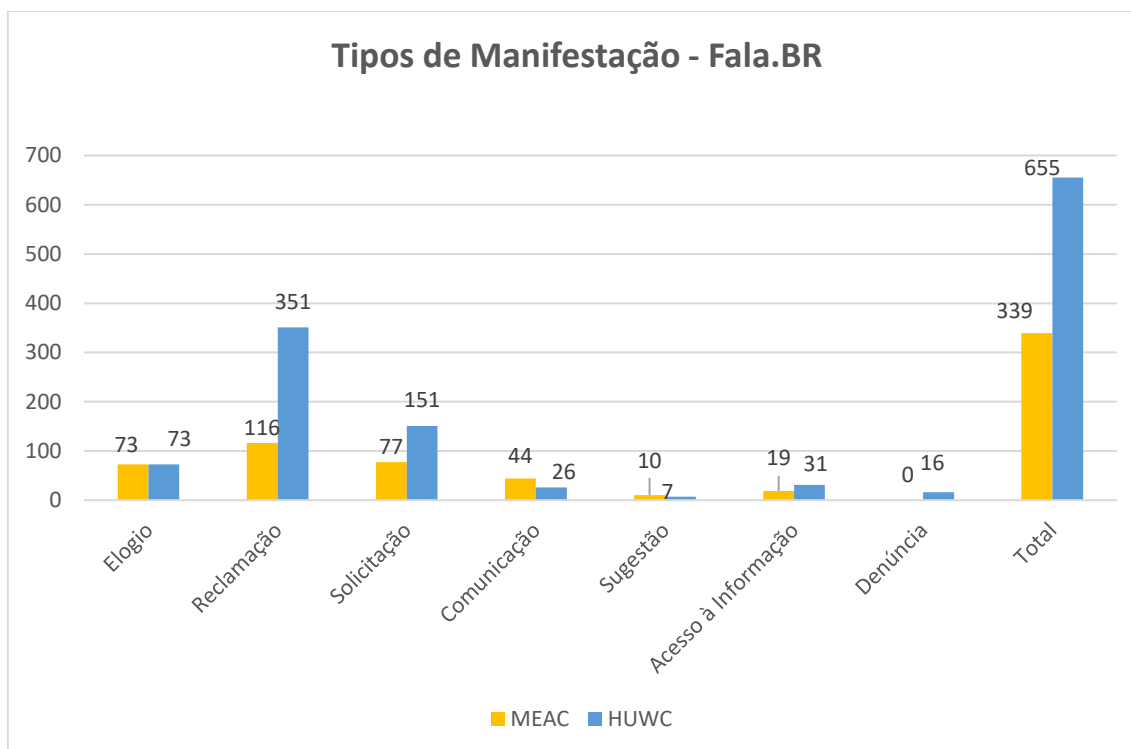
Maio/2023

Fortaleza-CE

ESTATÍSTICAS GERAIS

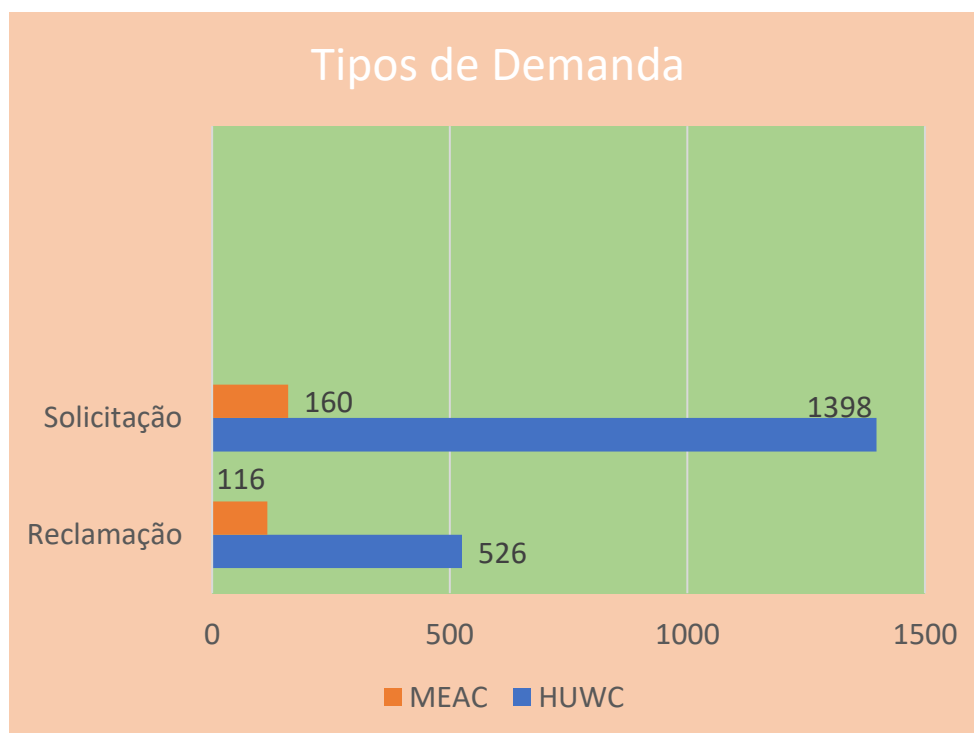
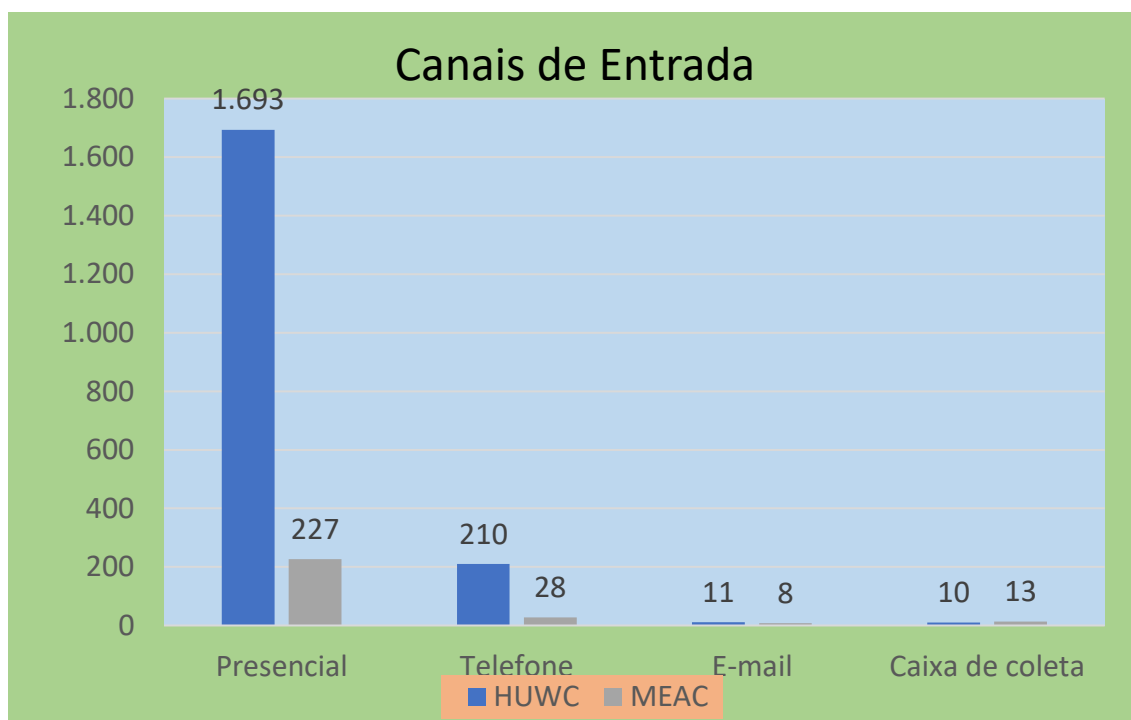


Foram analisados 994 registros no Fala.BR realizados em 2022, sendo 944 manifestações ligadas à Ouvidoria e 50 pedidos de Acesso à Informação. Destas, 100 % foram respondidas dentro do prazo, com 85 % de resolutividade e 72,83% a satisfação média dos usuários. 46 manifestações foram arquivadas, seja por duplicidade, informações incompletas, entre outros.



Obs: Neste gráfico, não foram contabilizadas as manifestações arquivadas.

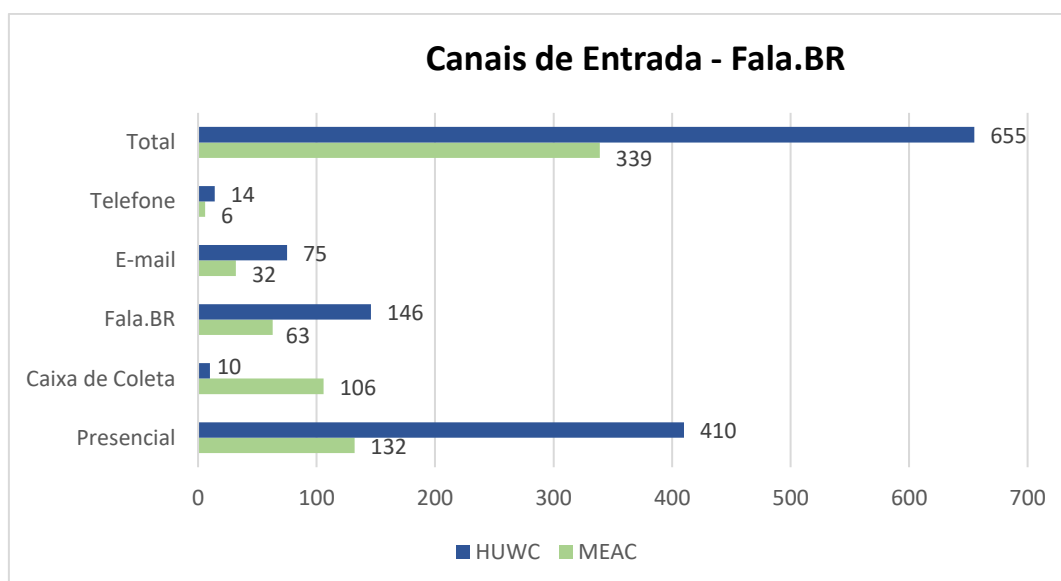
DEMANDAS DE RESOLUÇÃO IMEDIATA



Obs: As demandas de resolução imediata dizem respeito à posição em fila cirúrgica, agendamento/reagendamento de consultas e exames.

ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES

1) CANAIS DE ENTRADA



2) RESOLUTIVIDADE E NÍVEL DE SATISFAÇÃO

Excetuadas as demandas anônimas (comunicações), que inviabilizam a participação na pesquisa de satisfação no Fala.BR, 69 usuários avaliaram o atendimento em 2022. A Ouvidoria do CH-UFC/Ebserh trabalha para a melhoria no quantitativo de pesquisas respondidas pelo usuário, como uma forma de medir a qualidade dos serviços prestados.

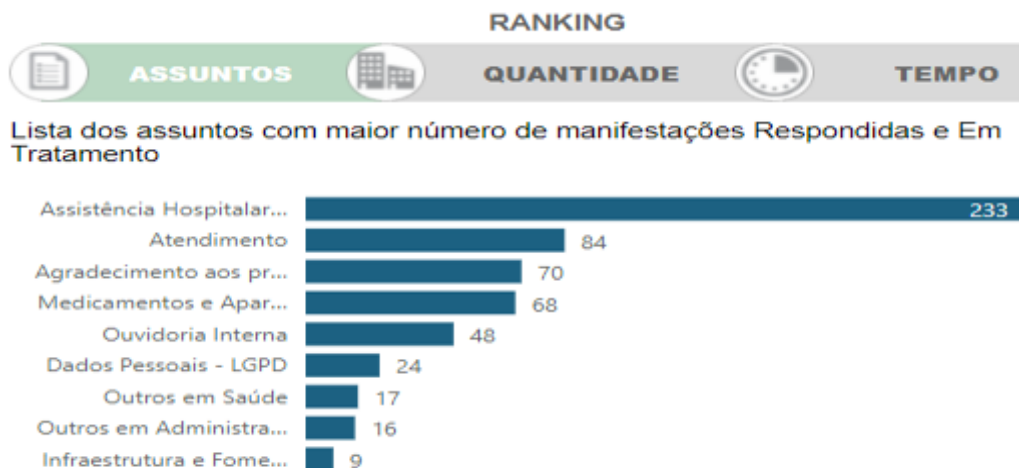
As respostas foram avaliadas quanto à resolutividade e à satisfação, atingindo-se os seguintes indicadores, segundo dados do Painel "Resolveu?", da CGU:



SATISFAÇÃO (Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?)



3) ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

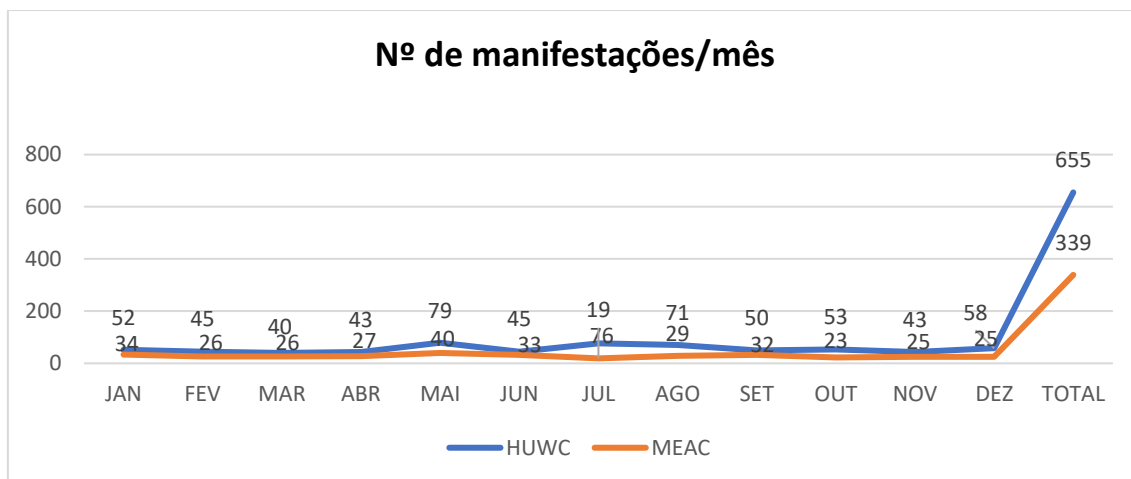


4) PERFIL DO DEMANDANTE

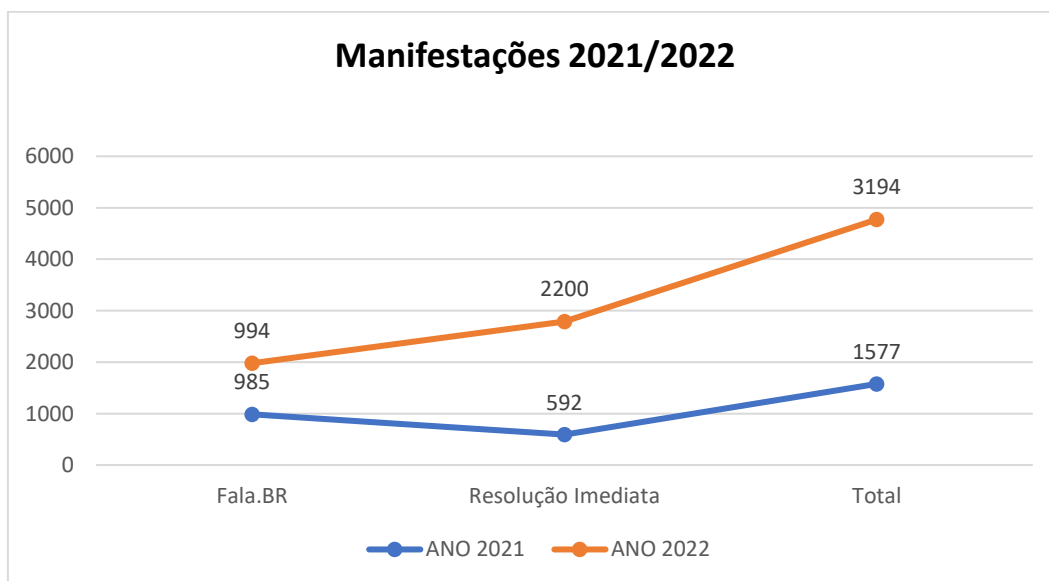
Familiar/acompanhante		266 (27%)
Paciente		439 (44%)
Empregado		129 (13%)

Obs: Os dados referem-se às demandas registradas no Fala.BR e aos perfis mais demandantes.

5) NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MENSAIS



6) COMPARATIVO MANIFESTAÇÕES 2021 E 2022



Podemos observar a crescente demanda de usuários, em mais de 100%, onde cabe a seguinte análise: a Ouvidoria apresenta alta resolutividade, o que resulta na maior procura por seus serviços; a equipe tem as demandas de resolução imediata não eram contabilizadas; a colaboração da maioria dos serviços/áreas/chefias é essencial ao nosso trabalho, pois nos ajuda a prestar um atendimento eficaz e resolutivo aos pacientes e familiares que procuram o nosso serviço.

ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI)

VISÃO GERAL

PEDIDOS RECEBIDOS

31

RANKING [?]

234° / 319

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA [?]

10,65 dias

Tempo médio de resposta aos pedidos de acesso à informação.

RANKING [?]

113° / 319

STATUS DOS PEDIDOS [?]



RESPONDIDOS



EM TRAMITAÇÃO



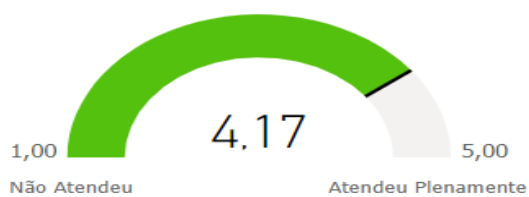
OMISSÕES

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO [?]

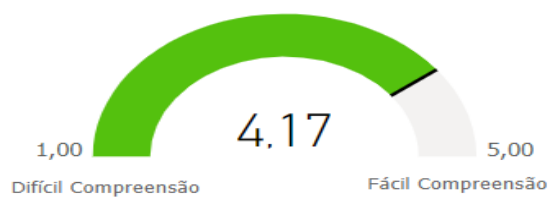
Todos

TOTAL DE RESPOSTAS: 6

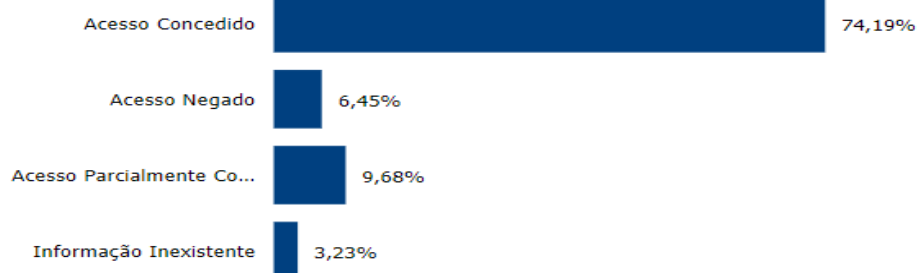
A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?



A resposta fornecida foi de fácil compreensão?



TIPO DE RESPOSTA AOS PEDIDOS [?]



TRANSPARÊNCIA ATIVA

No âmbito da Ebserh, o Ouvidor atua como autoridade de monitoramento da Lei de Acesso à Informação (LAI). 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.

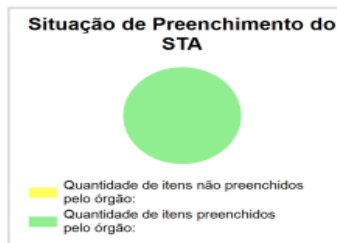
Relatório de Transparência Ativa

Órgão EBSEH - CH-UFC - Complexo Hospitalar da Universidade Federal do Ceará - Hospital Universitário Walter Cantídio (HUWC) e Maternidade Escola Assis Chateaubriand (MEAC)

Data da Consulta 4/24/2023 3:37:08 PM

1 - Quantidade de itens preenchidos por órgão

Quantidade Total de Itens	49
Quantidade de itens preenchidos pelo órgão:	49
Quantidade de itens não preenchidos pelo órgão:	0

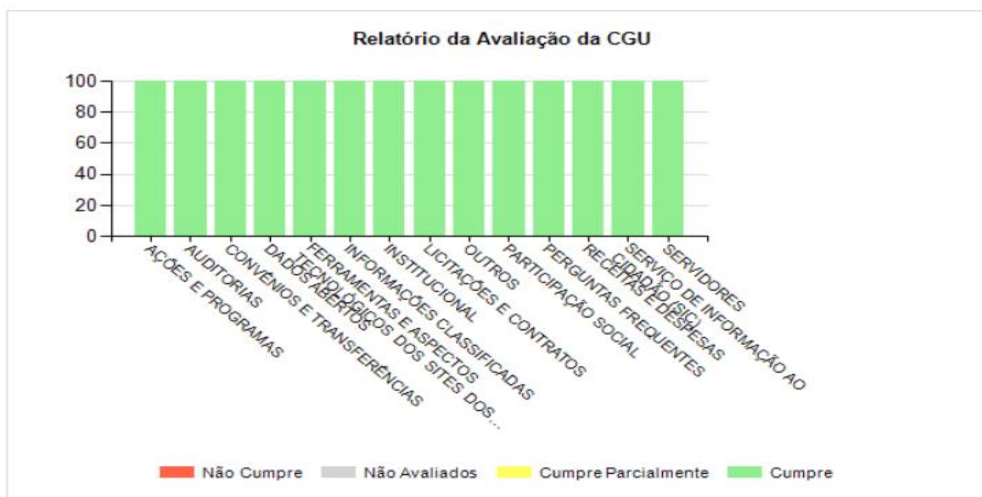


2 - Itens preenchidos pelo Órgão:

Quantidade de Itens com Resposta 'SIM'	39 (80%)
Quantidade de Itens com Resposta 'NÃO'	0 (0%)
Quantidade de Itens com Resposta 'NÃO SE APLICA'	10 (20%)
Quantidade de Itens sem Resposta	0 (0%)
Total de itens	49

3 - Avaliação da Controladoria Geral da União:

Quantidade de Itens Avaliados pela CGU:	49
Quantidade de Registros avaliados pela CGU como 'Cumprir':	49
Quantidade de Registros avaliados pela CGU como 'Não Cumprir':	0
Quantidade de Registros avaliados pela CGU como 'Cumprir Parcialmente':	0



METAS 2023

- Atualização da Carta de Serviços aos Usuários dos Hospitais
- Atualização Transparência Ativa (site CH-UFC)
- Atualização Plano de Dados Abertos
- Pesquisa de Satisfação dos Usuários
- Diminuição do tempo de resposta das Unidades
- Aumento do retorno da pesquisa de satisfação das respostas dos usuários no Fala.BR
- Realização de capacitações pela equipe, com o objetivo de conhecermos normas, regimentos, fluxos e procedimentos internos e, assim, prestarmos um serviço de melhor qualidade ao usuário.

RECOMENDAÇÕES À GESTÃO



1. Criação de um aplicativo ou programa de marcação de consultas;
2. Melhoria da infra-estrutura dos ambulatórios;
3. Aumento da cota de exames laboratoriais;
4. Elaborar política de segurança do colaborador;
5. Melhorar a sinalização interna e externa do hospital para facilitar o acesso aos serviços;
6. Melhorar a comunicação interna, principalmente entre os serviços e entre equipes/pacientes;
7. Melhorar a transparência de fluxos e procedimentos nos hospitais, a fim de garantir a qualidade do atendimento dos usuários;
8. Capacitar profissionais para que estes consigam atender, compreender e orientar os pacientes dentro dos princípios da humanização/SUS.

AGRADECEMOS a todos os setores, unidades e serviços que nos ajudam a resolver as demandas apresentadas e a prestar um atendimento de qualidade aos nossos usuários.



OUVIDORIA CH-UFC

