



UNIVERSIDADE
FEDERAL DO CEARÁ



MEAC
MATERNIDADE - ESCOLA
ASSIS CHATEAUBRIAND

EBSERH
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

RELATÓRIO OUVIDORIA CH-UFC

1º QUADRIMESTRE 2023

Carlos Augusto Alencar Júnior

Superintendência do CH/UFC

Jailton Vieira Silva

Gerência de Atenção à Saúde HUWC

Francisco Edson de Lucena Feitosa

Gerência de Atenção à Saúde MEAC

Eugenie Desiree Rabelo Neri Viana

Gerência Administrativa

Ouvidoria CH-UFC

Sandra Lúcia Alves Siqueira

Ouvidora

Ara Katucha Ramos Cordeiro

Assistente Administrativo

Luís Leal Mariano Silva

Assistente Administrativo

Julho/2023

Fortaleza-CE

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do CH-UFC apresenta o relatório dos registros de manifestações recebidas no 1º quadrimestre de 2023 (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 **526 manifestações**, sendo 435 registros referentes ao HUWC e 91 à MEAC.

As demais demandas, que passamos a denominar Demandas SAC (dentre elas: posição em fila cirúrgica, informações sobre agendamento de consultas e exames, lista de medicamentos, entre outras), totalizaram **585 demandas**.

Através das caixas de coleta distribuídas em vários setores da MEAC e no Ambulatório de Especialidades (Ilhas), recebemos 22 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.

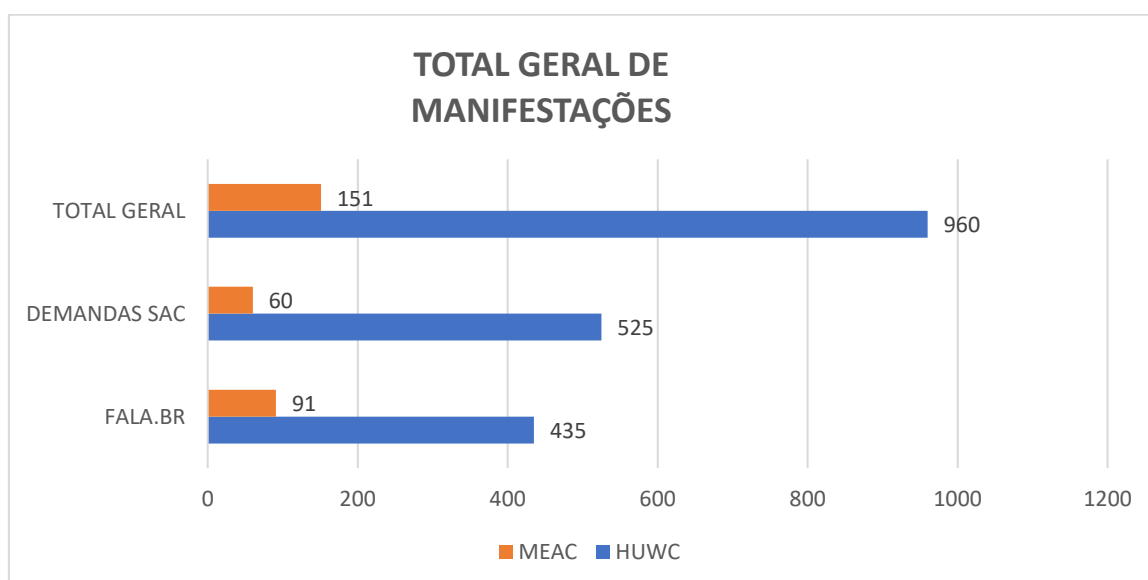


Gráfico 1 – Total Geral das Manifestações

1) Tipos de manifestações – estatísticas gerais

De um total de 1.111 manifestações, 526 foram registradas no sistema Fala.BR. Destas, tivemos o registro de 5,5% de comunicações, 8% de elogios, 34% de solicitações, 4% de pedidos acessos à informação (e-SIC), 47,5% de reclamações, 0,4% de sugestões e 0,6% de denúncias. Além dessas, outras 585 demandas tipo SAC, as quais não foram inseridas no Fala.BR. Outras 29 manifestações foram arquivadas por se tratar de demandas em duplicidade, informações incompletas ou demandas sem nexos.

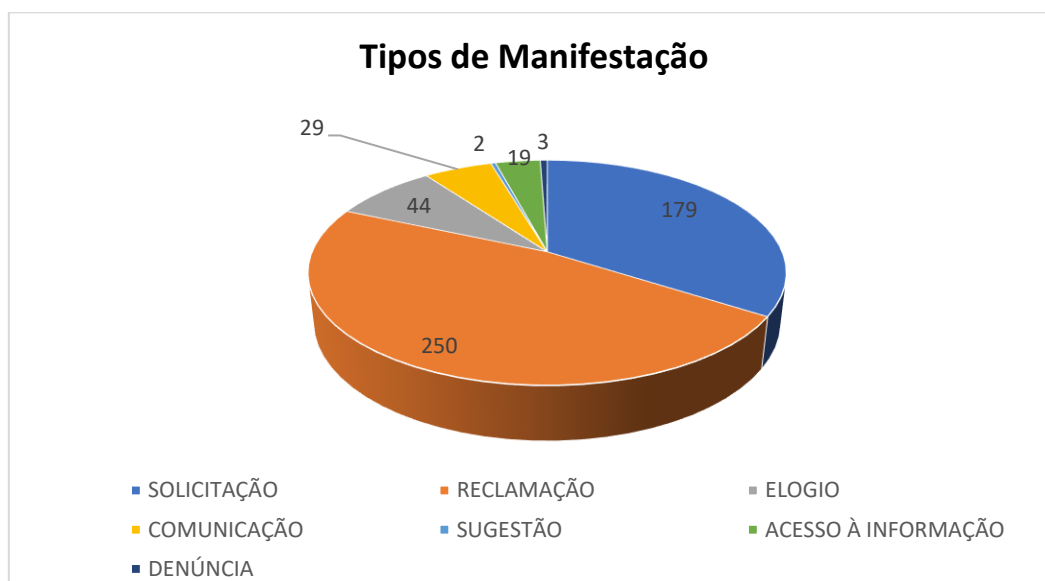


Gráfico 2 – Tipos de manifestações registradas no Fala.BR

2) Canais de Entrada

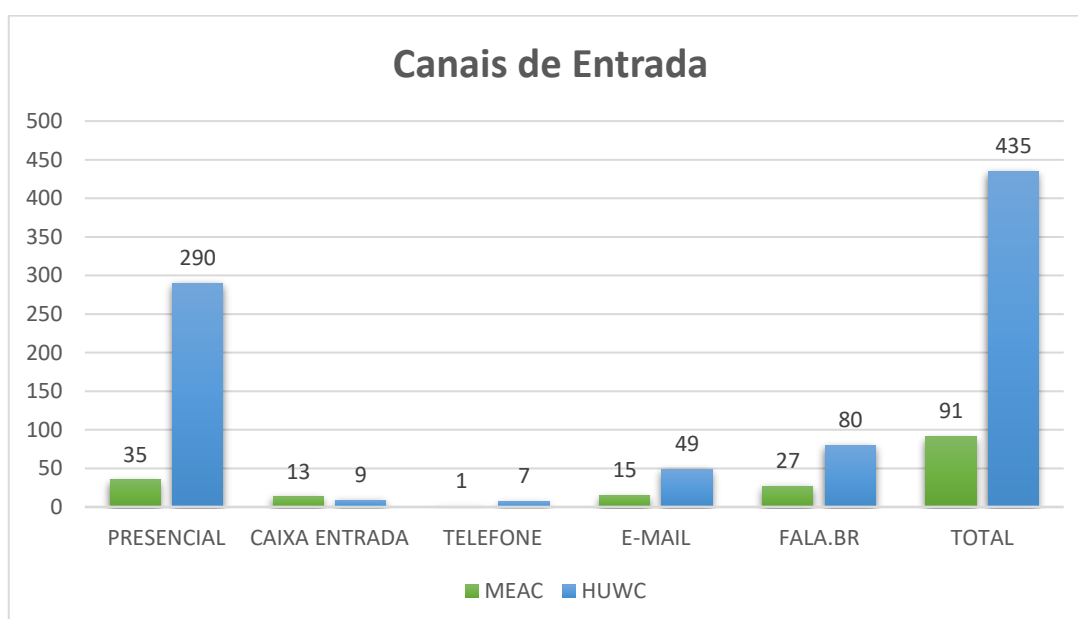


Gráfico 3 – Canais de entrada das manifestações registradas no Fala.BR

Análise das Manifestações

Nesse 1º quadrimestre, também conseguimos um alto índice de resolutividade (97%), com 100% das manifestações respondidas dentro do prazo, porém com tempo médio de 16,04 dias (aumento de 5,39 dia em comparação ao 1º quadrimestre de 2023), pois estamos solicitando prorrogação de prazo de forma mais constante. Pudemos 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 76,85%.

No período em questão, as Reclamações representaram o total de 47,5% das manifestações. Observa-se que muitas reclamações sobre o mesmo assunto são registradas repetidamente, como por exemplo, medicação em falta, demora na convocação de cirurgias, marcação de exames por Whatsapp, não entrada de acompanhantes na triagem da Emergência da MEAC, falta de informação sobre abertura de agendas médicas, entre outras. Atualmente, temos recebido um número expressivo de reclamações dos profissionais sobre agressões verbais de acompanhantes/pacientes. No que diz respeito às Solicitações, essas tiveram um número de registros de 34% das demandas, estando entre os principais assuntos tratados: demandas por convocação para cirurgias e agendamento de consultas.

Os Elogios totalizaram 8% das manifestações registradas, onde pudemos observar um aumento considerável destes. Analisamos que tal fato é resultado da divulgação dos elogios em painéis pelos hospitais e da campanha de incentivo aos elogios iniciada no mês de abril. Os setores/unidades elogiados foram: na MEAC- Banco de Leite Humano, UTI Materna, enfermaria Canguru, Unidade Multiprofissional, Clínica Obstétrica e Clínica Cirúrgica, Serviço de Ultrassom, Casa da Gestante, Emergência e Laboratório.

Já no HUWC, foram elogiados: ambulatório de Endocrinologia, serviço de Hemodiálise, equipes médicas internação, ambulatório do Servidor, ambulatório de transplante renal, ambulatório de Gastroenterologia, Unidade de Reabilitação e serviço de marcação das Ilhas.

A parte administrativa também recebeu elogios, sendo os setores indicados: Unidade de Manutenção Predial, portaria administrativa, empresa RCS, Setor de Hotelaria, Unidade de Gestão da Qualidade, Unidade de Planejamento e Compras, Unidade de Infraestrutura e Unidade de Administração de Pessoal.

3) Perfil dos demandantes

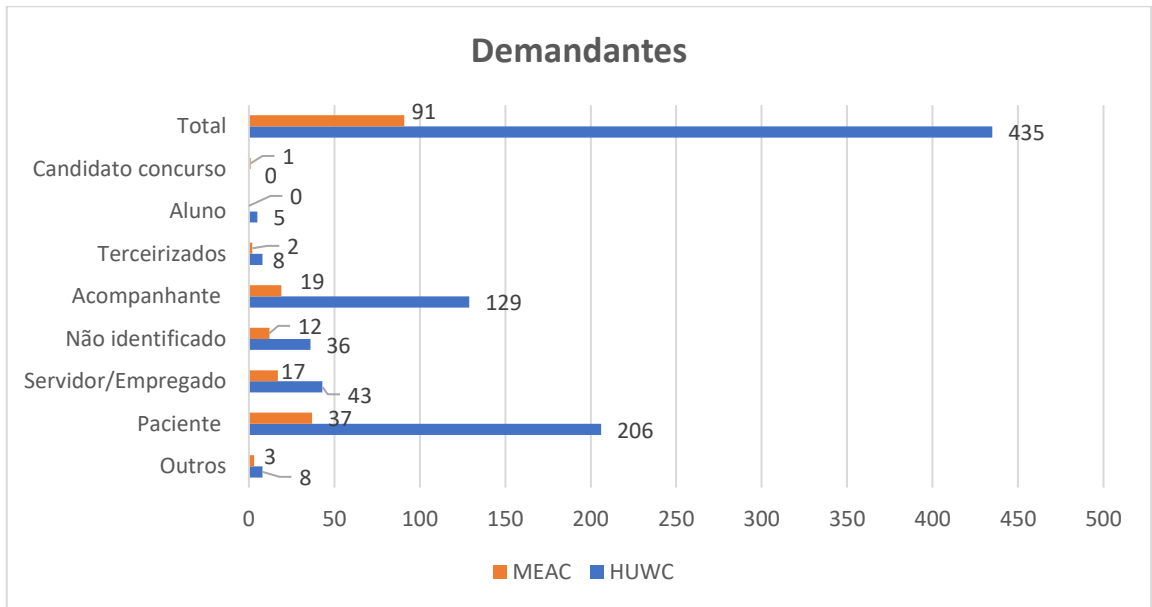


Gráfico 4 – Canais de entrada das manifestações registradas no Fala.BR

4) Tipo de manifestação por demandante

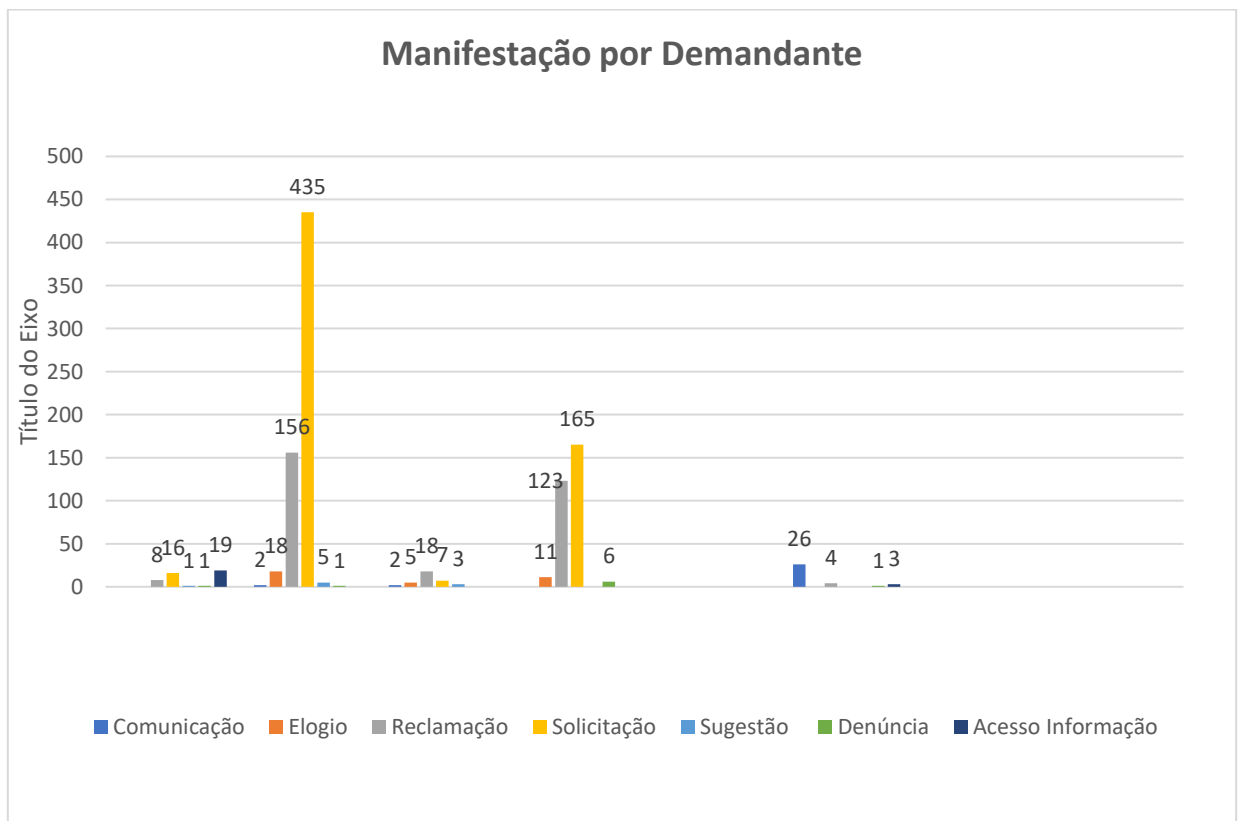
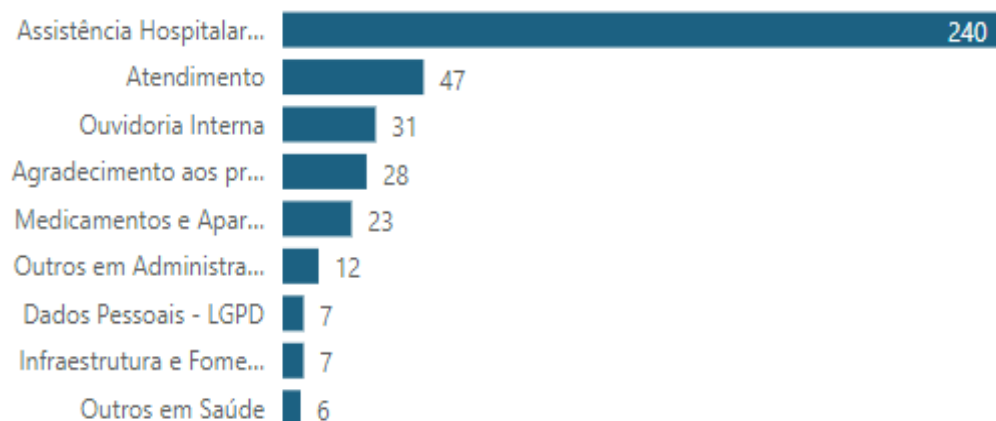


Gráfico 5 – Tipo de manifestação por demandante

5) Assuntos mais demandados

Lista dos assuntos com maior número de manifestações Respondidas e Em Tratamento



6) Série histórica dos registros de manifestações por canal de entrada

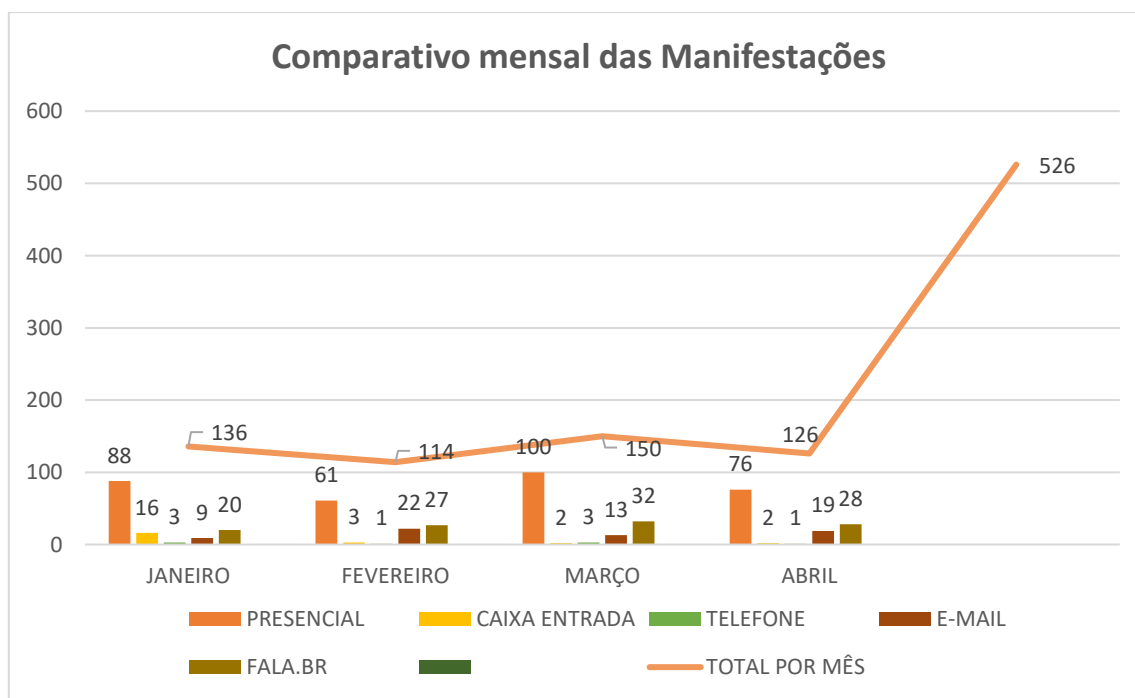


Gráfico 6 – Série histórica do período – manifestações registradas no Fala.BR

7) Capacitação, participação em eventos e outras ações

- Reuniões semanais Colegiado Gestor Superintendência, Grupo Gestor GAS MEAC;
- Reuniões Colegiado Ambulatórios HUWC;
- Curso sobre LGPD/DPO pela Sede (em andamento);
- Reuniões Comitê LGPD;
- Participação Comissão Humanização, NUSEP, SGSIC e Contratualização;
- Cursos CGU;
- Atualização trimestral do Painel de Elogios HUWC e MEAC.

8) Conclusão

De acordo com as manifestações registradas nesse 1º quadrimestre, foi possível analisar que continuamos em processo de aumento no recebimento de demandas com a unificação do atendimento em um só local, porém continuamos com a mesma equipe, sendo esta insuficiente para darmos respostas aos usuários no melhor tempo possível.

Continuamos atendendo demandas que não se enquadram de demandas de Ouvidoria, como por exemplo, posição em fila cirúrgica, disponibilidade de medicamentos, marcação de consultas e reagendamentos. Para notificação dessas demandas, estamos utilizando um formulário do RedeCap, elaborado pelo Estatístico Bruno. Continua a sugestão de implantação no Complexo Hospitalar de uma Central ou um Núcleo de Atendimento ao Paciente, o que trará um atendimento direto ao paciente, para que o mesmo seja atendido de forma mais rápida e eficaz, o que está sendo elaborado pelos Setores de Regulação e TI. Também continuamos com falha de comunicação entre profissionais e entre estes e os usuários, onde devemos pensar em estratégias para sua melhoria, pois trata-se de fator primordial para um atendimento de qualidade. Sugerimos, ainda, a elaboração de uma política de segurança do paciente ou construção de fluxo de procedimentos adotados pelos profissionais em caso de ameaça/agressão por parte de pacientes e acompanhantes.