



RELATÓRIO OUVIDORIA CH-UFC

2º 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

Novembro/2023

Fortaleza-CE

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do CH-UFC apresenta o relatório dos registros de manifestações recebidas no 2º quadrimestre de 2023 (maio, junho, julho e agosto). 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 **666 manifestações**. A partir da alteração da Plataforma Fala.BR para CH-UFC, as manifestações dos 02 hospitais são registradas no mesmo link.

As demais demandas, que passamos a denominar Demandas SAC (dentre elas: posição em fila cirúrgica, informações sobre agendamento de consultas e exames, entre outras), totalizaram **481 demandas** (424 HUWC e 57 MEAC).

Através das caixas de coleta distribuídas em vários setores da MEAC e no Ambulatório de Especialidades (Ilhas), recebemos 35 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 de demandas, canais de entrada, perfil dos demandantes e série histórica de manifestações.

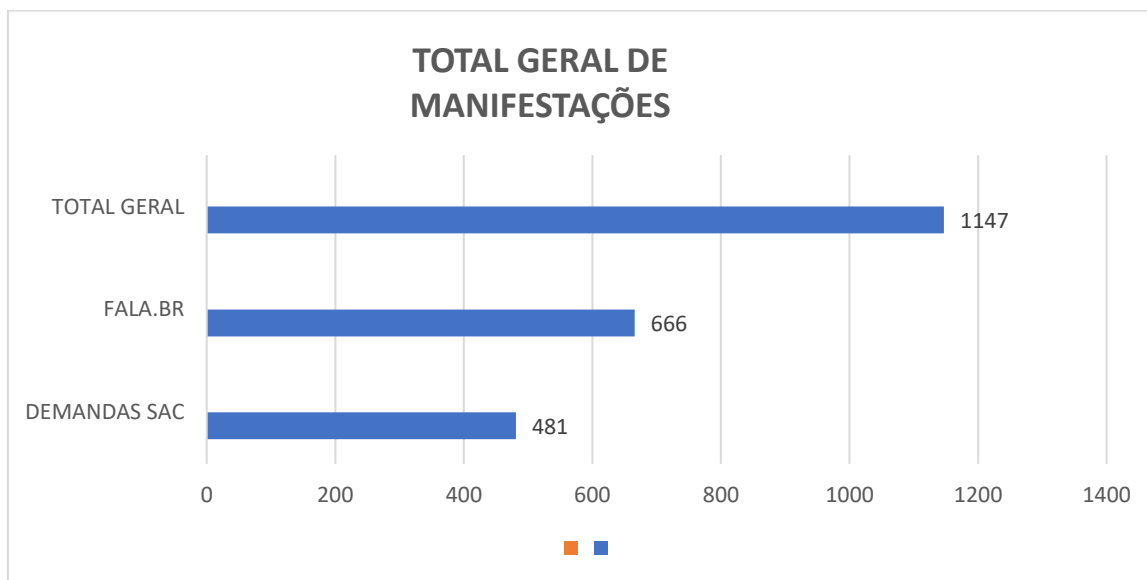


Gráfico 1 – Total Geral das Manifestações

1) Tipos de manifestações – estatísticas gerais

De um total de 1.147 manifestações, 666 foram registradas no sistema Fala.BR. Destas, tivemos o registro de 315 reclamações, 250 solicitações, 48 elogios, 24 pedidos acessos à informação (LAI), 20 comunicações, 08 denúncias e 01 sugestão. Além dessas, registramos também outras 481 demandas tipo SAC, as quais não foram inseridas no Fala.BR por não se tratar de demandas de Ouvidoria. Outras 26 manifestações foram arquivadas por motivo de demandas em duplicidade, informações incompletas ou demandas sem nexos.

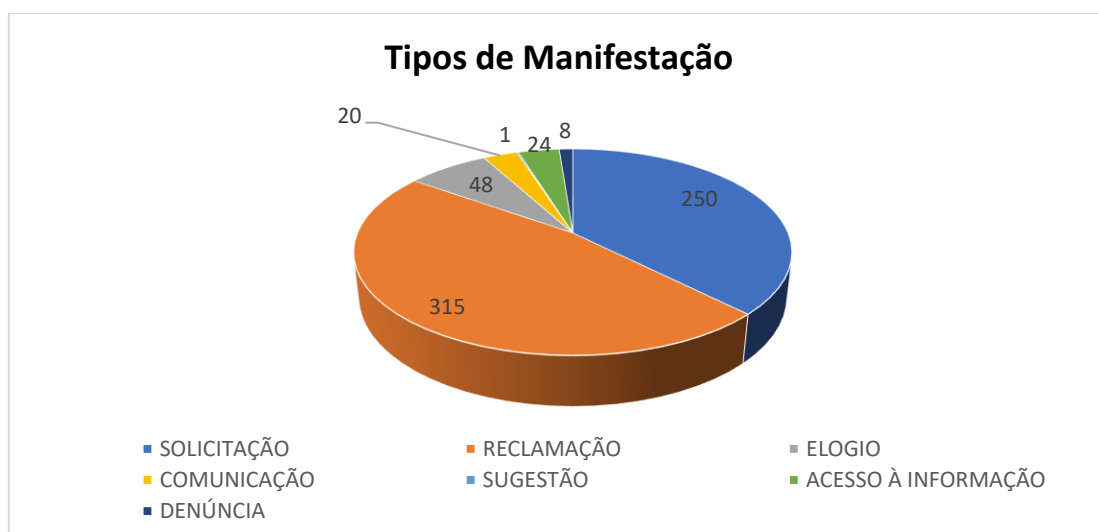


Gráfico 2 – Tipos de manifestações registradas no Fala.BR

2) Série histórica de manifestações

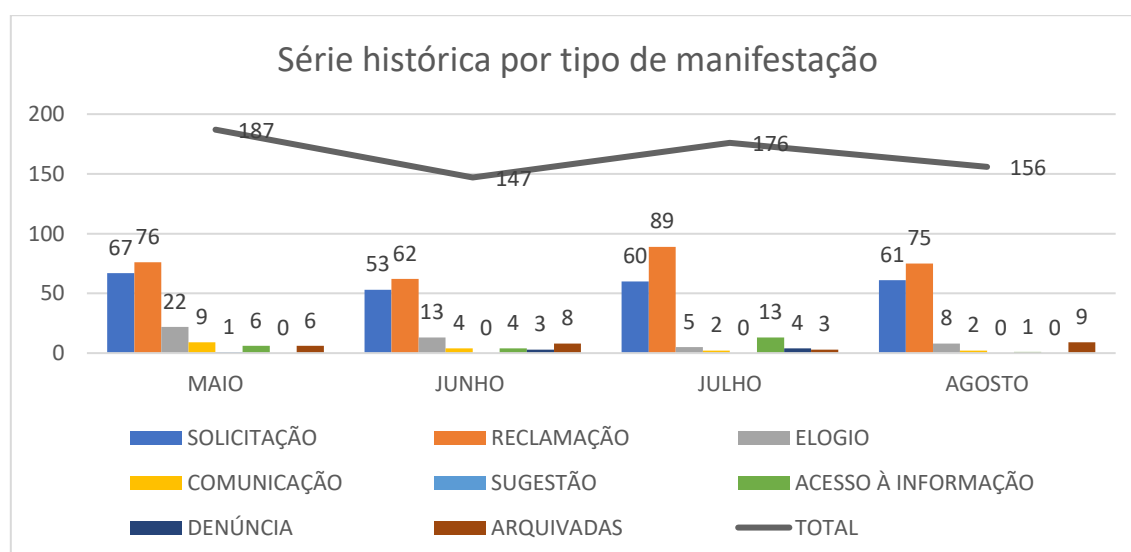


Gráfico 3 – Série histórica de registros por manifestação

3) Canais de Entrada

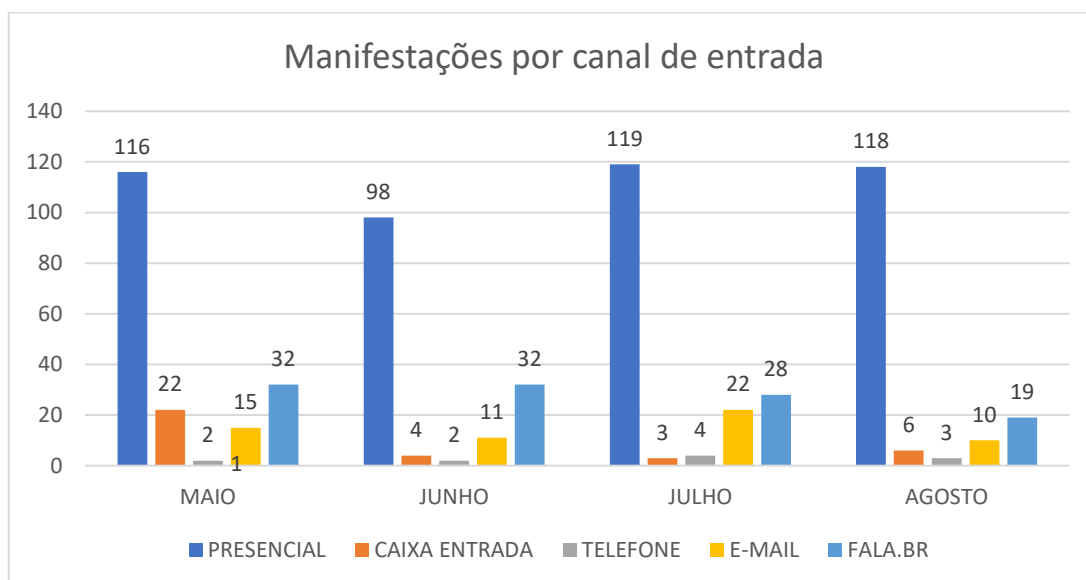


Gráfico 4 – Canais de entrada das manifestações registradas no Fala.BR

4) Perfil dos demandantes

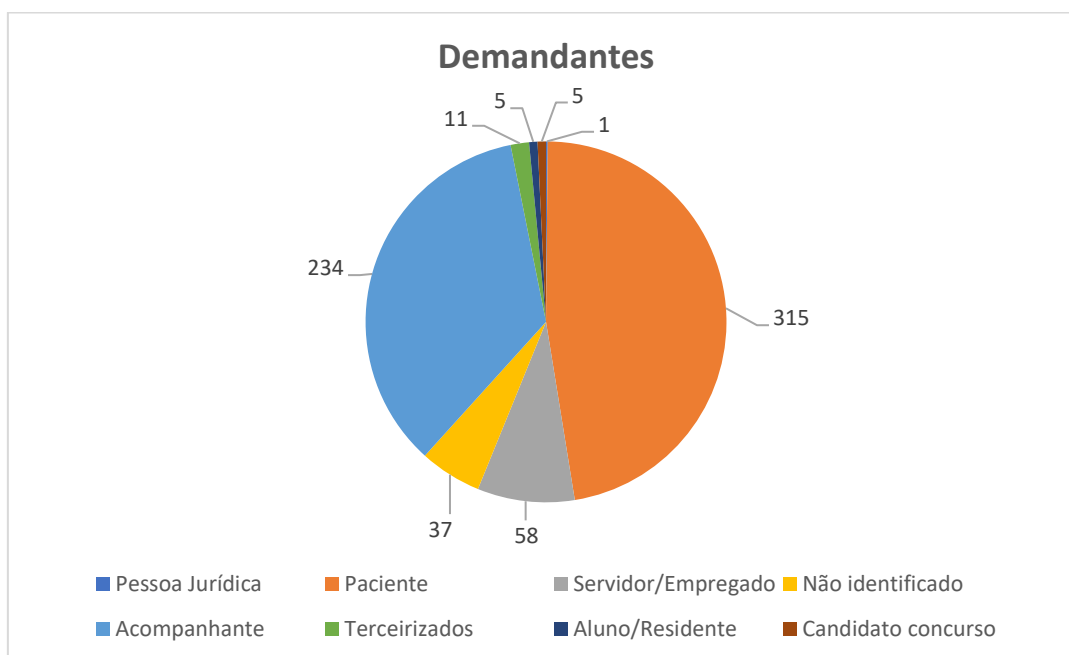


Gráfico 5 – Demandantes

5) Análise das Manifestações

No 2º quadrimestre, chegamos a um alto índice de resolutividade (91%), com 100% das manifestações respondidas dentro do prazo, tendo sido o tempo médio de resposta de 15,24 dias (redução de 0,8 dia em comparação ao 1º quadrimestre de 2023). Porém, a meta da Rede de Ouvidorias Ebserh para o prazo de resposta é de 11 dias. Pudemos observar que alguns gestores continuam tendo dificuldade em enviar as respostas em tempo hábil e as prorrogações de prazo continuam acontecendo.

Já o nível de satisfação, calculado sobre as respostas da pesquisa de satisfação do Fala.BR, resultou em 84,09%, refletindo em um aumento de 7,24% no índice de satisfação em comparação ao 1º quadrimestre.

As Reclamações representaram o total de 47,1% das manifestações e os principais assuntos abordados foram: dificuldades com agendamento e cancelamento sem aviso prévio de consultas, tempo de espera em fila de cirurgia, problemas com agendamento de exames e atendimentos insatisfatórios, não humanizados em ambulatórios e internação. Todas essas reclamações são reincidentes, ou seja, são registradas, encaminhadas e tratadas mensalmente, mas não existe uma solução permanente. Observa-se ainda que as reclamações sobre conduta de profissionais e pacientes/acompanhantes estão aumentando, refletindo a intolerância que atinge as relações sociais nos últimos tempos.

No que diz respeito às Solicitações, que tiveram um número de 250 registros, os principais assuntos tratados continuam sendo: demandas por convocação para cirurgias e agendamento de consultas.

Foram registrados 48 Elogios, quando alguns elogios diziam respeito ao atendimento em geral e outros a profissionais específicos. Em se tratando de equipe, tivemos os seguintes serviços/unidades elogiados: na MEAC – equipe do Superando Barreiras Banco de Leite Humano, UTI Materna e Casa da Gestante.

No HUWC, foram elogiados: ambulatórios de Geriatria, Dermatologia e Otorrinolaringologia, Clínica Cirúrgica I e II, Clínica Médica 2B.

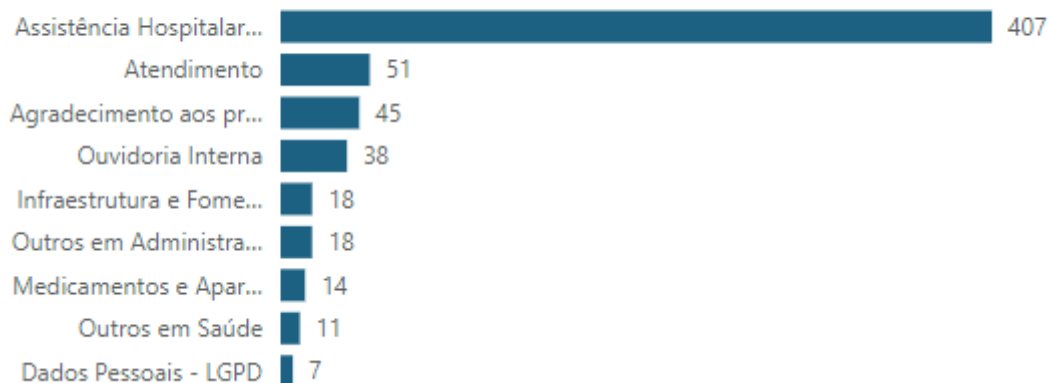
Na área administrativa, foram elogiadas as equipes: SETISD, Infraestrutura e Farmácia e equipes de segurança e portaria/recepção nos dois hospitais.

Os pedidos de acesso à informação (LAI), em sua maioria, foram voltados ao Concurso, quando era solicitado o número de vagas em aberto de determinados cargos.

As denúncias registradas, em sua maioria, tratavam sobre atendimento na internação. 03 delas foram registradas pela Secretaria de Direitos Humanos, mas já haviam sido tratadas pelas áreas responsáveis.

6) Assuntos mais demandados

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



7) Capacitação, participação em eventos e outras ações

- Reuniões semanais Colegiado Gestor Superintendência, Grupo Gestor GAS MEAC;
- Reuniões Colegiado Ambulatórios HUWC;
- Reuniões Comitê LGPD;
- Participação nas comissões de Humanização, NUSEP, SGSIC e Contratualização;
- Participação em cursos ministrados pela CGU;
- Atualização trimestral do Painel de Elogios HUWC e MEAC;
- Pesquisa de Satisfação do Usuário – PSU 2023.

8) Conclusão/Sugestões

Analisando as manifestações registradas nesse 2º quadrimestre, foi possível analisar que continuamos atendendo demandas que não se enquadram em demandas de Ouvidoria, como por exemplo, posição em fila cirúrgica e marcação de consultas e reagendamentos. Faz-se necessário iniciarmos a discussão sobre a implantação de uma Central/Núcleo de Atendimento ao Paciente para resoluções de problemas dessa natureza, como sugerido em relatório anterior.

No mês de maio/2023 iniciamos a pesquisa de satisfação do usuário, sendo realizada por telefone, e-mail, formulário físico e QR Code. A Unidade de Comunicação elaborou os instrumentos de publicidade e a UDP enviou Jovens

Aprendizes para as pesquisas por telefone. Alguns ambulatórios receberam caixas de coleta para formulários físicos e os assistentes administrativos fazem a pesquisa diretamente com pacientes e acompanhantes. Vale ressaltar que a meta para o CH-UFC foi duplicada, pois houve a separação dos dados coletados por hospital a pedido da gestão.

Os problemas de comunicação entre profissionais e entre estes e os usuários continuam acontecendo e a gestão precisa pensar em estratégias para a melhoria do atendimento. Sugerimos, ainda, retomarmos a discussão sobre a elaboração de uma política de segurança do paciente, com a construção de fluxo de procedimentos a serem adotados pelos profissionais em caso de ameaça/agressão por parte de pacientes ou acompanhantes.

Fortaleza-CE
Novembro/2023