



RELATÓRIO OUVIDORIA CH-UFC

3º QUADRIMESTRE 2023

Josenília Maria Alves Gomes

Superintendência do CH/UFC

Magda Moura da 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

Fevereiro/2024

Fortaleza-CE

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do CH-UFC apresenta o relatório dos registros de manifestações recebidas no 3º quadrimestre de 2023 (setembro, outubro, novembro e dezembro). 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 **675 manifestações**. A partir da alteração da Plataforma Fala.BR para CH-UFC, as manifestações dos 02 hospitais são registradas no mesmo link. Outras 38 manifestações foram arquivadas por duplicidade de registro, por dados incompletos, etc.

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 **284 demandas** (HUWC e MEAC). Através das caixas de coleta distribuídas em vários setores da MEAC e no Ambulatório de Especialidades (Ilhas), recebemos 27 manifestações, as quais foram registradas no Sistema Fala.BR e encaminhadas aos setores responsáveis para os devidos esclarecimentos e/ou providências cabíveis. Outras 26 manifestações foram arquivadas por motivo de demandas em duplicidade, informações incompletas ou demandas sem nexos.

Os gráficos aqui apresentados neste Relatório mostram o quantitativo das manifestações por total geral, tipo de demanda, canais de entrada, perfil dos demandantes e série histórica das manifestações.

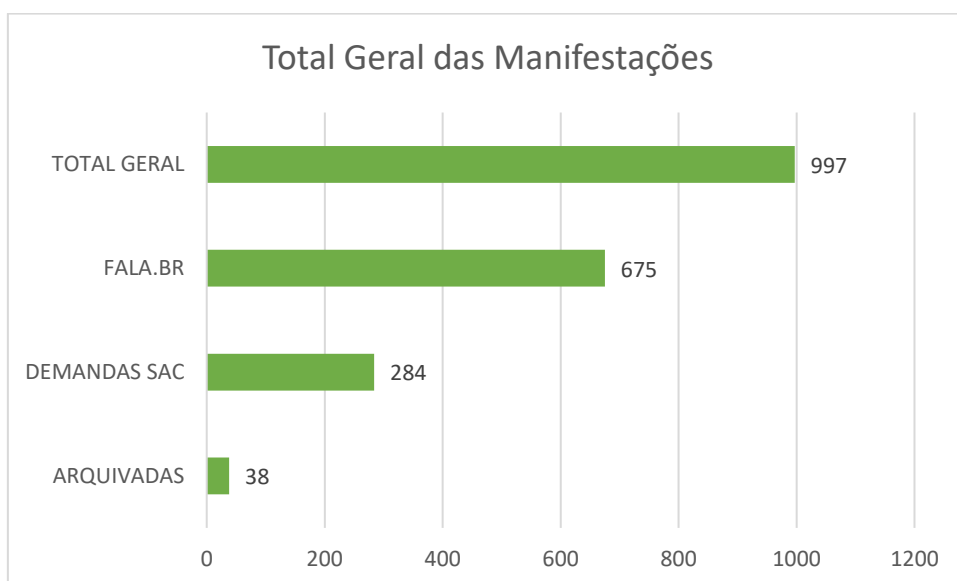


Gráfico 1 – Total Geral das Manifestações

1) Tipos de manifestações – estatísticas gerais

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.

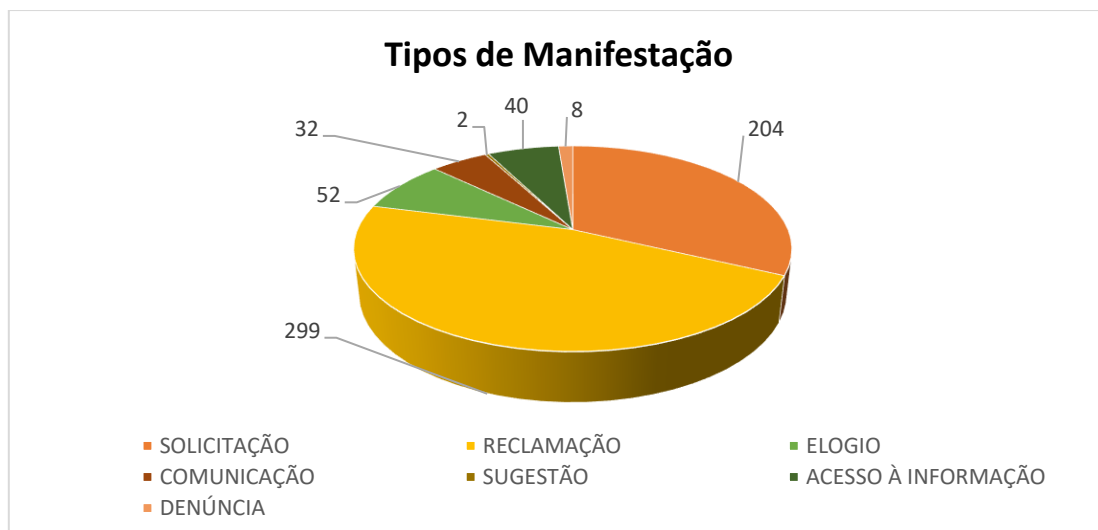


Gráfico 2 – Tipos de manifestações registradas no Fala.BR

2) Série histórica de manifestações

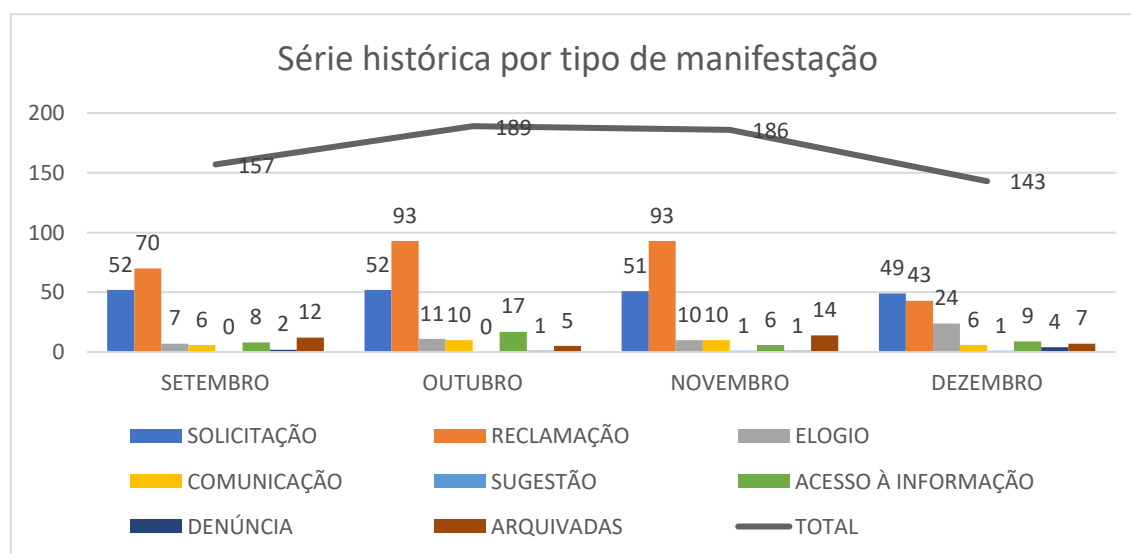


Gráfico 3 – Série histórica de registros por manifestação

3) Canais de Entrada

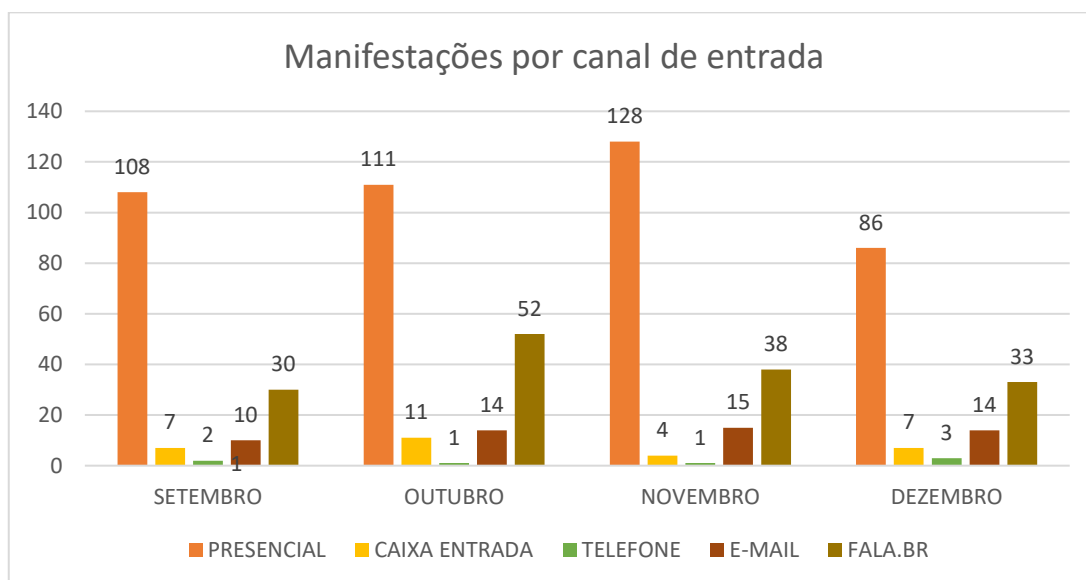


Gráfico 4 - Canais de entrada das manifestações registradas no Fala.BR

4) Perfil dos demandantes

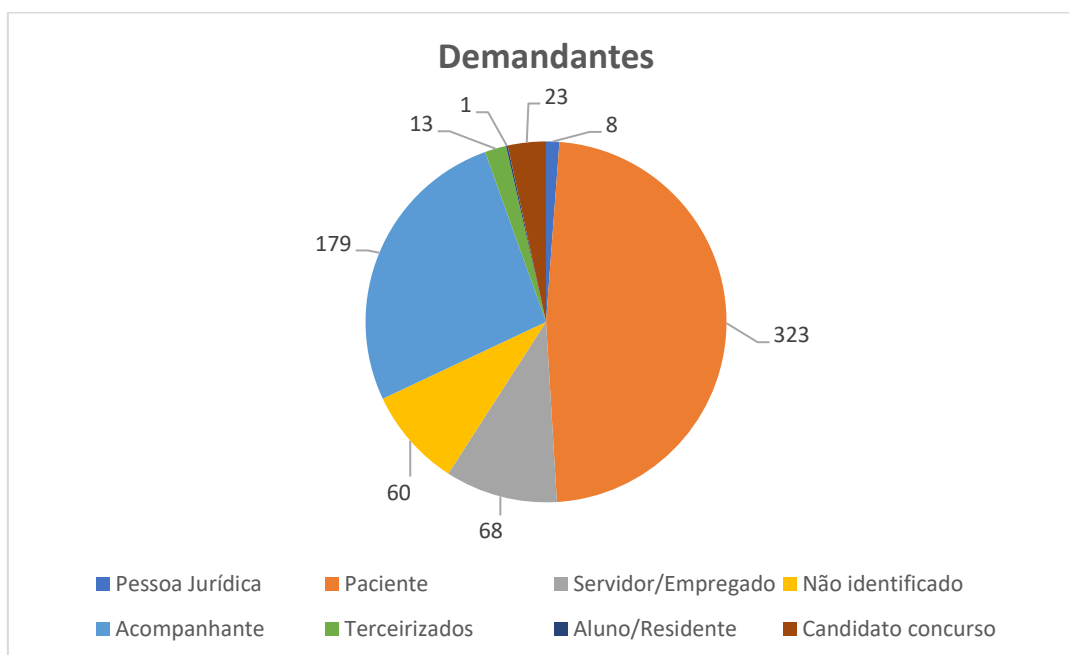


Gráfico 5 - Demandantes

5) Análise das Manifestações

No 3º quadrimestre, chegamos a um alto índice de resolutividade (95%), com 100% das manifestações respondidas dentro do prazo. Porém, o tempo médio de resposta foi de 16,46 dias (aumento de 1,22 dia em comparação ao 2º quadrimestre de 2023). Sabendo-se que a meta da Rede de Ouvidorias Ebserh para o prazo de resposta é de 11 dias e que continuamos com um grande número de demandas prorrogadas, o resultado é o aumento do tempo de resposta do Complexo e da Rede. Já o nível de satisfação, calculado sobre as respostas da pesquisa de satisfação do Fala.BR, resultou em 76,66%, refletindo em uma diminuição de 7,43% no índice de satisfação em comparação ao 2º quadrimestre.

As Reclamações representaram o total de 46,2% das manifestações e os principais assuntos abordados foram: consultas (agendamento e reagendamento), cirurgias (tempo de espera), conduta colaboradores, atendimento (portaria/recepção, ambulatório e internação), exames (agendamento), entre outros.

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/reagendamento de consultas.

Foram registrados 52 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 – atendimento em geral, Unidade Neonatal, UTI Materna, Serviço Social, Psicologia, serviço de Imagem, Clínica cirúrgica, Clínica obstétrica e serviço de continuos.

No HUWC, foram elogiados: atendimento em geral, UTI Clínica, ambulatórios de Otorrinolaringologia, Pneumologia e Ortopedia, serviço de Hemodinâmica, Radiologia e Pulsoterapia.

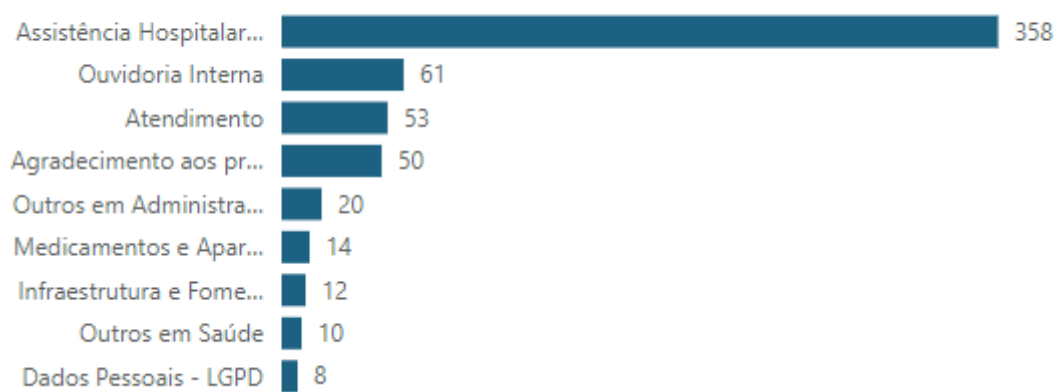
Na área administrativa, foram elogiadas as equipes: Farmácia, Unidade de Manutenção Predial, USOST, T.I., GEP e Ouvidoria.

Nos pedidos de acesso à informação (LAI), em sua maioria, o assunto principal foi Concurso, quando solicitaram informações sobre número de vagas em aberto de determinados cargos e dúvidas sobre o edital do último certame.

As denúncias registradas tratavam sobre assédio moral, conduta de profissionais e tentativa de golpe financeiro com familiares de pacientes internados em UTI.

6) Assuntos mais demandados

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



7) Capacitação, participação em eventos e outras ações

- IX Encontro de Ouvidorias da Rede Ebserh – 06 a 09/11;
- Participação no I Ciclo de Palestras do Serviço Social HUWC;
- Reuniões Colegiado Ambulatórios HUWC;
- Reuniões Comitê LGPD;
- Reuniões Grupo de Trabalho Dados Abertos;
- Participação em reuniões das comissões NUSEP e Contratualização;
- Participação em eventos realizados pela CGU;
- Pesquisa de Satisfação do Usuário – PSU 2023;
- Monitoramento Pesquisa de Satisfação do Residente – PSR 2023.

8) Conclusão/Sugestões

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;
- melhorar a comunicação interna, principalmente entre os serviços e entre equipes/pacientes;

Fortaleza-CE
Fevereiro/2024