

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES
MATERNIDADE ESCOLA ASSIS CHATEAUBRIAND
OUVIDORIA

RELATÓRIO ANUAL 2016

OUVIDORIA

Fortaleza, Ce
Janeiro
2017

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES
MATERNIDADE ESCOLA ASSIS CHATEAUBRIAND
OUVIDORIA

Ouvidoria Maternidade Escola Assis Chateaubriand/EBSERH/UFC

Endereço: Rua Cel Nunes de Melo s/n, Rodolfo Teófilo
CEP: 60430-270 Fortaleza/Ce

Funcionamento: de segunda a sexta-feira, das 08h às 12h e das 13h às 17h.

Canais de Atendimento Sistema Eletrônico de Atendimento (SIG-Ebserh)

<http://www.ebserh.gov.br/web/meac-ufc/inicio>

Email: ouvidoria.meac@ebserh.gov.br

Telefone: + 55 (85) 33668572

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES
MATERNIDADE ESCOLA ASSIS CHATEAUBRIAND
OUVIDORIA

Ministro de Estado da Educação
José Mendonça Bezerra Filho

Reitor da UFC
Prof. Dr. Henry, de Holanda Campos

Presidente da EBSERH
Dr. Kleber, de Melo Moraes

Ouvidor da EBSERH
Flávio José Mostaert Lócio

Superintendente
José Luciano Bezerra Moreira

Gerente de Atenção à Saúde
Carlos Augusto Alencar Júnior

Gerente Administrativo
Pedro Theophilo Ramos Neto

Ouvidora/MEAC
Edilene Maria Vasconcelos Ribeiro

Assistente Administrativo
Luís Leal Mariano Silva

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES
MATERNIDADE ESCOLA ASSIS CHATEAUBRIAND
OUVIDORIA

As Ouvidorias do Complexo Hospitalar Universitário (MEAC e HUWC) têm como um de seus objetivos possibilitar a comunicação do público interno e externo com as instâncias administrativas dos hospitais, buscando ser um agente promotor de mudanças e garantindo ao cidadão espaços de participação e controle social. Visa o aperfeiçoamento contínuo da gestão administrativa, da gestão assistencial e da gestão do ensino, além de garantir a efetivação dos direitos ao estimular a prestação de serviços públicos de qualidade e de um atendimento humanizado.

Atividades desenvolvidas pela ouvidoria no ano de 2016

- ✓ Atendimento e acolhimento às usuárias em relação as suas manifestações;
- ✓ Recebimento, análise e registro, quando devidamente apresentadas, das reclamações, sugestões, elogios, solicitações e denúncias, com encaminhamento para às áreas competentes para instrução de resposta.
- ✓ Acompanhamento das providências adotadas pelas áreas competentes, mantendo o autor da demanda informado;
- ✓ Diálogo com a gestão e elaboração de relatórios;
- ✓ Coordenação para a revisão da Carta de Serviço ao Cidadão;
- ✓ Gerenciamento do Sistema de Informações da Ebserh (SIG)¹;
- ✓ Coordenação e realização da Pesquisa de Satisfação;
- ✓ Monitoramento e gestão do e-SIC (Serviço de Informação ao Cidadão);
- ✓ Participação nos colegiados e grupo gestor
- ✓ Participação na reunião dos acompanhantes
- ✓ Efetivação do Projeto Saúde Cidadã
- ✓ Participação na capacitação dos terceirizados dos Hospitais Universitários

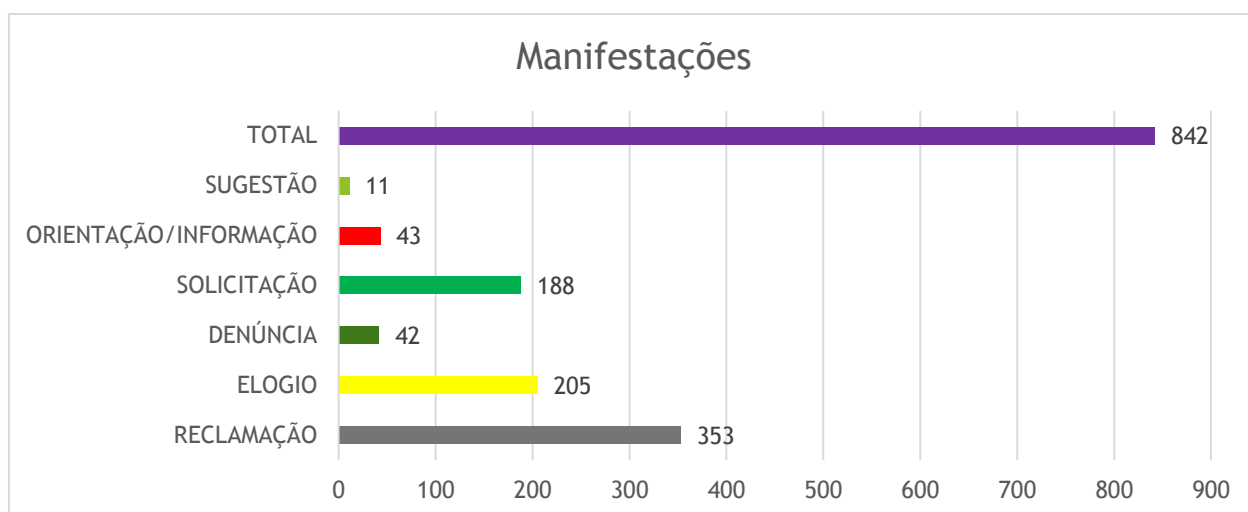
¹ O SIG é um Sistema de Informação Gerencial da EBSEH que possibilita ao usuário cadastrar e acompanhar a sua manifestação. O sistema está disponível no site da Meac na aba Ouvidoria.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES
MATERNIDADE ESCOLA ASSIS CHATEAUBRIAND
OUVIDORIA

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório visa apresentar dados quantitativos e qualitativo das manifestações recebidas na ouvidoria/MEAC ao longo do ano de 2016. Procura ainda sinalizar algumas questões que foram apresentadas recorrentemente pelas usuárias quando na utilização dos serviços e recebimento do atendimento.

MANIFESTAÇÃO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DE Z	TOTAL
RECLAMAÇÃO	32	44	26	37	37	50	21	32	18	16	22	18	353
ELOGIO	14	10	14	18	10	27	20	12	25	15	19	21	205
DENÚNCIA	3	0	7	1	1	9	4	8	2	4	02	1	42
SOLICITAÇÃO	16	12	19	18	19	10	10	21	17	25	16	5	188
ORIENTAÇÃO/INFORMAÇÃO	4	1	5	1	3	3	3	7	1	8	02	5	43
SUGESTÃO	0	0	1	0	1	1	1	4	-	1	1	1	11
TOTAL	69	67	72	75	71	100	59	84	63	69	62	51	842



1.1 Descrição das manifestações

Podemos observar no gráfico e na tabela acima exposta que no ano de 2016 tivemos um total de 842 manifestações. Os meses que houve um maior número de manifestações dessa natureza foram os meses de fevereiro e junho. Dentre as reclamações apresentadas foram: questionamento quanto ao atendimento médico e

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES
MATERNIDADE ESCOLA ASSIS CHATEAUBRIAND
OUVIDORIA

quanto a conduta para liberação de alta; atraso na liberação do resultado de exames do RN; falta do prontuário na consulta ambulatorial; mal atendimento de alguns profissionais da enfermagem; erro no agendamento de exame; divergência no horário de consultas; demora para entrega de cópia do prontuário; infraestrutura; chamada para cirurgias; falta do profissional neurocirurgião da neonatologia; falta de informação sobre determinado serviço; falta de postura profissional no ambiente de trabalho; desaparecimento de pertences; demora para liberação do resultado de biópsia; erro na marcação de consulta no ambulatório; demora no atendimento na emergência; questionamento quanto a falta de avaliação do paciente no leito; informação ou questionamento quanto aos feriados; informações erradas repassadas às usuárias; questionamento da conduta médica, etc.

Ressaltamos que todas as manifestações de reclamação foram encaminhadas para seus respectivos setores e que as mais recorrentes como a falta de prontuário no ambulatório, suspensão das neurocirurgias, demora para a chamada das cirurgias e histeroscopia cirúrgica, fila de espera na urogineco e a demora para liberação de cópia de prontuário foram devidamente discutidas junto à gestão.

Observamos ainda o expressivo número de elogios (205) recebidos, no qual muitas usuárias e usuários demonstraram seu sentimento de satisfação ou agradecimento por algum atendimento recebido ou serviço prestado no hospital. Ressaltamos que os elogios foram encaminhados à gestão e as chefias de setor e unidade durante todo ano e que os profissionais e funcionários elogiados receberam um diploma de agradecimento assinado pela superintendência e gerentes.

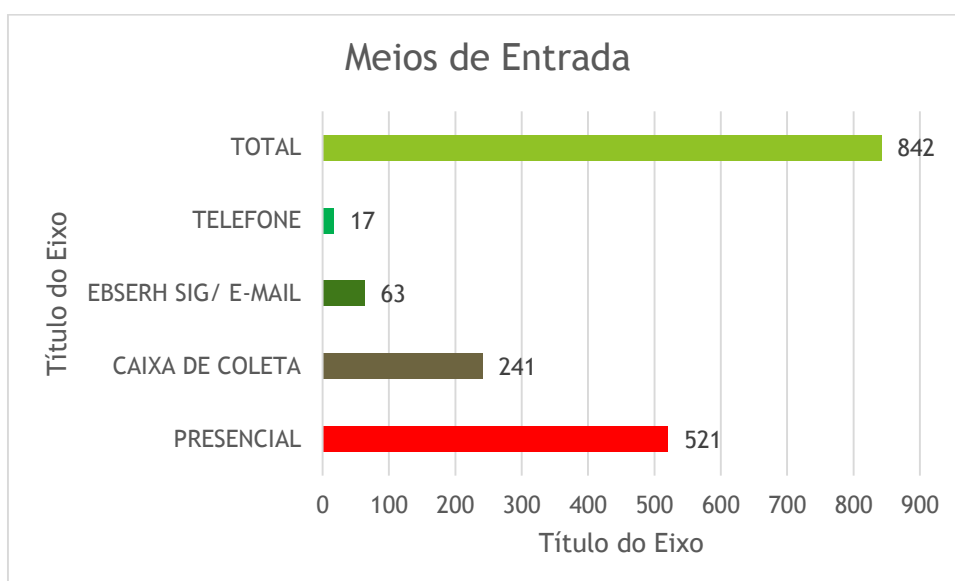
Quanto às solicitações, as principais estão relacionadas à fila de espera das cirurgias em que as pacientes solicitam serem chamadas, pois já estão na fila há um tempo; esclarecimentos quanto aos procedimentos médicos realizados; solicitação para liberação da marcação de interconsultas das especialidades que não estão acordadas entre os hospitais; agendamento de consultas e exames; solicitação de atestado médico, etc.

Em relação as denúncias, das 42 recebidas, 33 foram registradas por

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES
MATERNIDADE ESCOLA ASSIS CHATEAUBRIAND
OUVIDORIA

profissionais, englobando alguns residentes. Estas denúncias estão relacionadas com escala de trabalho, conduta médica junto ao paciente, mal tratamento do médico para com o residente, atendimento do SOST junto ao empregado, decisões tomadas pela chefia no setor, etc.

1.2 Meios de entrada

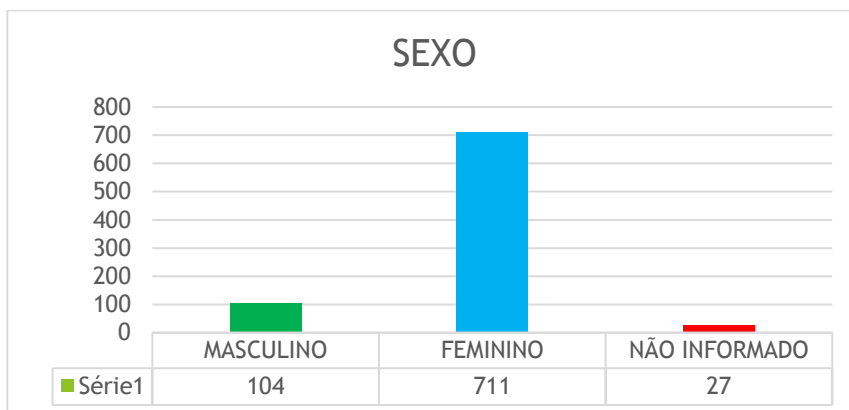


No primeiro semestre, dentre as 842 manifestações registradas, houve 521 atendimentos presenciais, 241 registros colhidos nas caixas de coleta, 63 chegaram via sistema SIG e e-mail e 17 foram por telefone.

1.3 Público

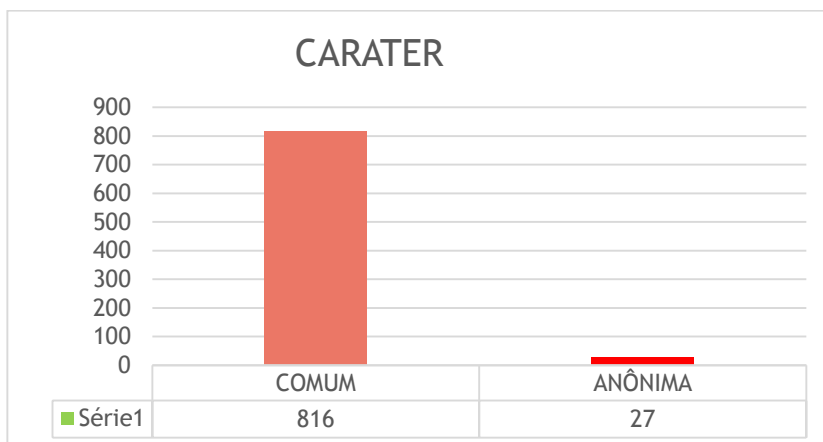
Quanto ao sexo, observamos que o público maior de atendimentos e das manifestações recebidas são provenientes de usuárias (711), 104 de usuários e 27 não informado. Tal constatação está relacionada com o próprio público em que a maternidade atende.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES
MATERNIDADE ESCOLA ASSIS CHATEAUBRIAND
OUVIDORIA



1.4 Caráter

Quanto ao caráter, 816 manifestantes se identificaram e 27 foram registradas de forma anônima.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES
MATERNIDADE ESCOLA ASSIS CHATEAUBRIAND
OUVIDORIA

1.5 Caracterização dos encaminhamentos e respostas

	JANEIRO (69)	FEVEREIRO (67)	MARÇO (72)	ABRIL (75)	MAIO (71)	JUNHO (100)
Resolução Imediata	18	5	7	10	12	16
Encaminhadas ¹	51	62	65	65	59	84
Manifestações encaminhadas para resposta²	37	52	51	47	49	57
Dentro do Prazo	29	44	35	35	35	50
Fora do Prazo	7	8	15	12	11	5
Sem resposta	1	-	1	-	3	2

	JULHO (59)	AGOSTO (84)	SETEMBRO (63)	OUTUBRO (69)	NOVEMBRO (62)	DEZEMBRO (51)
Resolução Imediata	11	18	12	17	11	6
Encaminhadas ¹	48	66	51	52	51	45
Manifestações encaminhadas para resposta²	28	54	26	37	32	24
Dentro do Prazo	21	47	24	33	28	20
Fora do Prazo	7	-	2	4	4	2
Sem resposta	-	7	-	-	-	2

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES
MATERNIDADE ESCOLA ASSIS CHATEAUBRIAND
OUVIDORIA

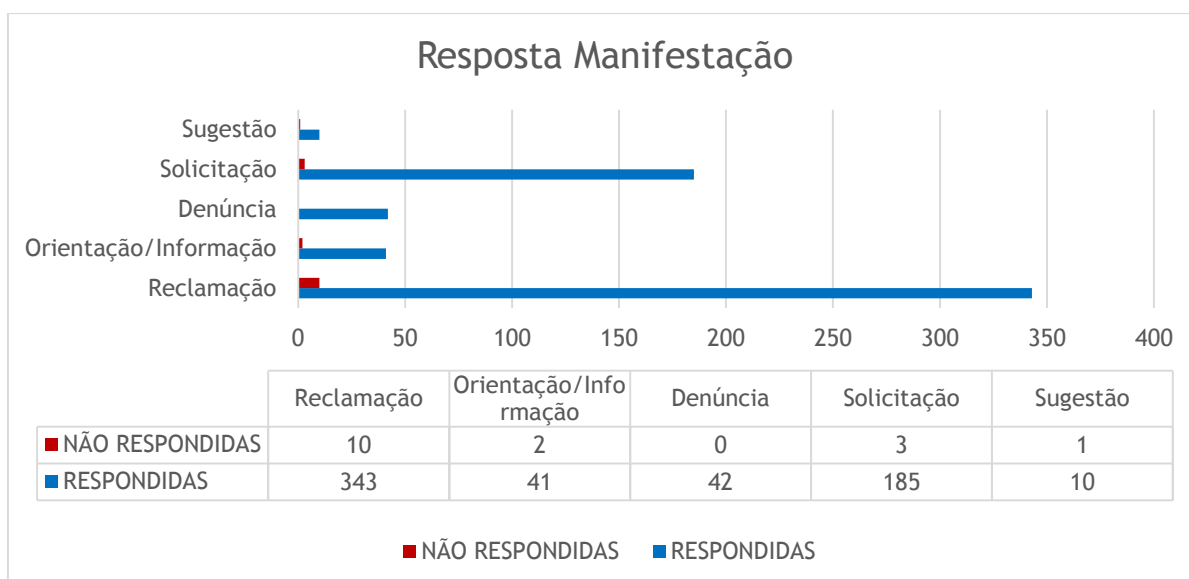
¹Dentre as manifestações encaminhadas, estamos contabilizando os elogios. No entanto, estes foram subtraídos da contagem do indicador dentro e fora do prazo de resposta.

²O prazo para resposta que vem sendo trabalhado pela ouvidoria é de 10 dias uteis.

RESOLUÇÃO IMEDIATA		320	
ENCAMINHADAS PARA RESPOSTA	494	Dentro do prazo	401
		Fora do prazo	77
		Sem resposta	16

Observamos que as manifestações vêm sendo respondidas devidamente. Visualizamos que embora 77 manifestações foram respondidas fora do prazo, tivemos 478 respostas encaminhadas ao cidadão, o que valoriza e garante o direito deste de obter resposta quanto a sua manifestação.

No gráfico e tabela abaixo, observamos mais detalhadamente as manifestações respondidas e as não respondidas.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES
MATERNIDADE ESCOLA ASSIS CHATEAUBRIAND
OUVIDORIA

1.6 Sistema Eletrônico do Serviço de Informação Ao Cidadão – E-SIC/CGU

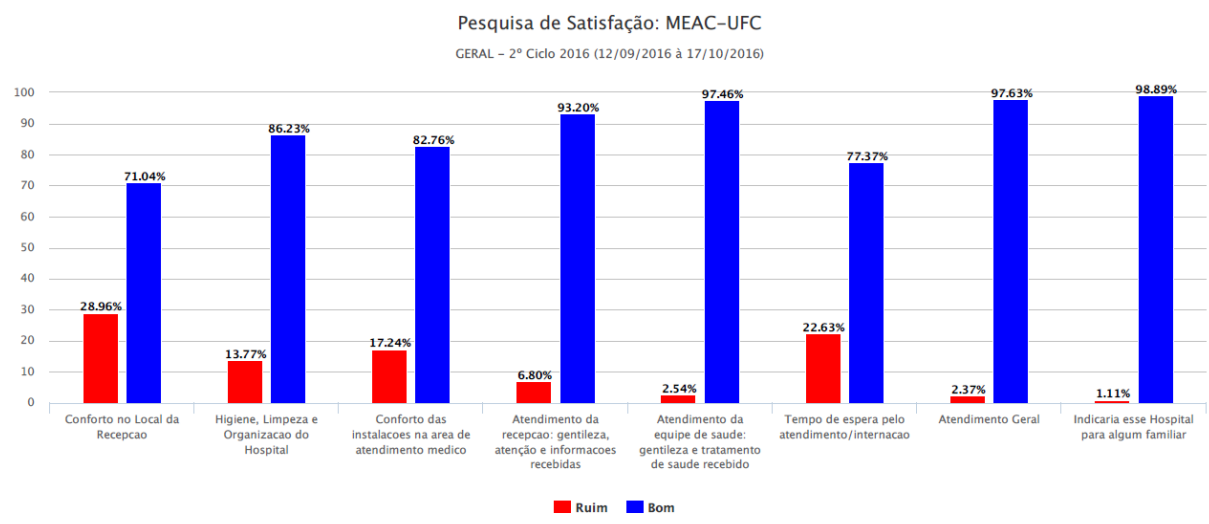
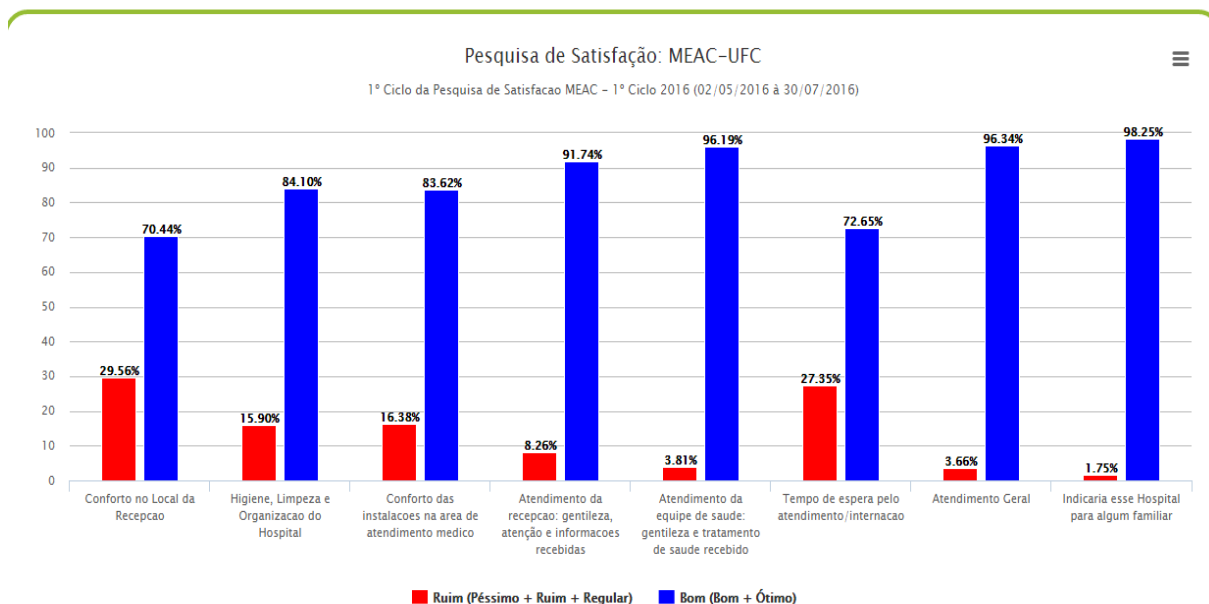
O Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada para órgãos e entidades do Executivo Federal. O cidadão ainda pode entrar com recursos e apresentar reclamações sem burocracia. Em 2016, a ouvidoria recebeu 10 pedidos de acesso à informação, nos quais 9 foram respondidos e um está com pendência de resposta junto a DivGP.

1.7 Pesquisa de satisfação

A pesquisa de satisfação da MEAC aplicada pela ouvidoria vem seguindo as diretrizes do Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização (GesPública) e visa a promoção da gestão de excelência na administração pública, contribuindo para a qualidade dos serviços prestados aos cidadãos conforme previsto no Decreto 6.932/2009, que prevê a participação do cidadão na avaliação dos serviços prestados pelos órgãos públicos federais.

Aliado a tudo isso, esperamos, sob ponto de vista institucional, que a realização da pesquisa se constitua como um importante referencial para análise dos serviços oferecidos e assistência prestada, bem como para subsidiar a formulação e execução de ações no campo da saúde.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES
MATERNIDADE ESCOLA ASSIS CHATEAUBRIAND
OUVIDORIA



Os gráficos apresentados demonstram que, de modo geral, a satisfação da população usuária se mostra bastante expressiva na MEAC, uma vez que quase 98% das usuárias estão satisfeitas com o atendimento do hospital e mais de 98% indicariam o hospital para algum familiar. Os percentuais quanto ao atendimento de

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES
MATERNIDADE ESCOLA ASSIS CHATEAUBRIAND
OUVIDORIA

recepção e atendimento e acompanhamento de saúde por parte dos profissionais também foram destaque na satisfação das pacientes.

Visualizamos alguns e importantes desafios no que concerne a questões estruturais e de conforto, bem como tempo de espera. Todavia, avaliamos que a gestão tem trabalhado para melhorar os pontos indicativos que foram apresentados pelas pacientes e reafirma o seu compromisso e responsabilidade perante as usuárias do SUS.

1.8 Capacitação dos funcionários terceirizados MEAC e HUWC

Considerando a importância de capacitar os funcionários terceirizados que atuam diretamente na portaria e na recepção principal, bem como os assistentes administrativos de cada setor no que concerne ao atendimento humanizado junto aos nossos usuários, realizamos juntamente com a UDP, planejamento, serviço social e educação continuada o 1º Curso em Atendimento Humanizado do Complexo Hospitalar Universitário que foi realizado no mês de julho (14/07/16 a 29/07/16).

O curso contou com a participação de 194 funcionários da MEAC e do HUWC e teve como objetivo garantir condições satisfatórias de acolhimento, comunicação e respeito às características individuais dos usuários do SUS. Tivemos como metas a serem atingidas a disseminação dos princípios básicos da humanização e a promoção do atendimento ao usuário de forma cordial e respeitosa, em conformidade com a visão, missão e valores da instituição.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES
MATERNIDADE ESCOLA ASSIS CHATEAUBRIAND
OUVIDORIA

2. METAS PARA 2017 E SUGESTÕES

2.1 Metas

- ✓ Melhorar a identidade visual e a sinalização da ouvidoria nos espaços do hospital;
- ✓ Sensibilizar os profissionais quanto o encaminhamento de respostas em tempo hábil e com clareza e objetividade;
- ✓ Resolver a questão demandada de modo eficaz, resguardando o direito de ampla defesa das partes envolvidas;
- ✓ Contribuir na formulação do planejamento estratégico da MEAC ou até mesmo no replanejamento do processo de trabalho da área envolvida;
- ✓ Potencializar o funcionamento da ouvidoria como uma ferramenta no processo de gestão, visando à descentralização administrativa e possibilitar desenvolver a democracia no planejamento institucional;
- ✓ Realizar a 2ª edição do projeto Saúde Cidadã juntamente com os demais profissionais;
- ✓ Entregar relatório mensal à superintendência e à Gerencia de Atenção à Saúde;
- ✓ Dar continuidade ao Grupo de Trabalho de humanização;
- ✓ Realizar a Pesquisa de Satisfação 2017;
- ✓ Participar dos colegiados de gestão;
- ✓ Atualizar a Carta de Serviço ao Cidadão;
- ✓ Otimizar o uso do sistema SIG/EBSERH, para que possamos visualizar estatisticamente as manifestações por setor e unidade.

2.2 Sugestões

- ✓ Melhorar a comunicação entre profissional de saúde, paciente e seus familiares, principalmente na internação e neonatologia;
- ✓ Melhorar a comunicação interna entre serviços e equipes;
- ✓ Otimizar e atualizar a lista de espera das pacientes que aguardam cirurgia;

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES
MATERNIDADE ESCOLA ASSIS CHATEAUBRIAND
OUVIDORIA

- ✓ Publicar no sítio do hospital as AIH's de cirurgia eletiva autorizada por especialidade e data de autorização;
- ✓ Informatizar as senhas distribuídas na marcação de consultas por especialidades;
- ✓ Reestruturar o espaço físico da recepção principal, principalmente o guarda-volume;
- ✓ Reforçar a sinalização interna no hospital;
- ✓ Reavaliar o horário de chegada das pacientes de cirurgia eletiva;
- ✓ Realizar um trabalho humanizado junto aos profissionais, especialmente os do noturno;
- ✓ Criar um instrumental de avaliação de atendimento a ser aplicado junto à paciente internada no momento da sua alta;

3- CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da MEAC vem buscando consolidar-se como espaço democrático de participação e diálogo entre o cidadão e a gestão do hospital ao estabelecer um importante canal de comunicação com os usuários facilitando seu acesso às informações, dirimindo suas dúvidas sobre a rotina, os fluxos e os serviços, bem como acolhendo suas manifestações (sugestão, elogios, solicitações, reclamações e denúncias).

Dessa forma, a ouvidoria vem trabalhando com o objetivo de atingir um patamar máximo de resolutividade e agilidade no trato das questões demandadas pelas usuárias atendidas em cada serviço. Para tanto, procura buscar soluções para os problemas apresentados, acompanhando a qualidade do atendimento e sinalizando junto à gestão alguns pontos que merecem ser discutidas para que seja gerada respostas mais assertivas e adequadas às demandas que chegam à ouvidoria.

Desse modo, o relatório da Ouvidoria tem como propósito auxiliar e contribuir com a gestão do hospital, para que se possa melhorar os processos de atendimento e garantir o oferecimento de serviços de qualidade à população.