



UNIVERSIDADE
FEDERAL DO CEARÁ



EBSERH
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

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

RELATÓRIO ANUAL 2017

OUVIDORIA

Fortaleza, Ce
Janeiro
2018



UNIVERSIDADE
FEDERAL DO CEARÁ



EBSERH
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

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



UNIVERSIDADE
FEDERAL DO CEARÁ



EBSERH
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

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 Geral da EBSERH
Rodrigo da Silva Albuquerque

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 cidadão com a administração dos hospitais, buscando ser um agente promotor de mudanças. Voltada para a satisfação das necessidades do cidadão, possibilita ainda o aprimoramento contínuo da gestão, atenção à saúde, ensino, pesquisa e extensão

Atividades desenvolvidas pela ouvidoria no ano de 2017

- ✓ 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
- ✓ Participação na Comissão de Humanização
- ✓ Efetivação do Projeto Ebserh Solidária

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.

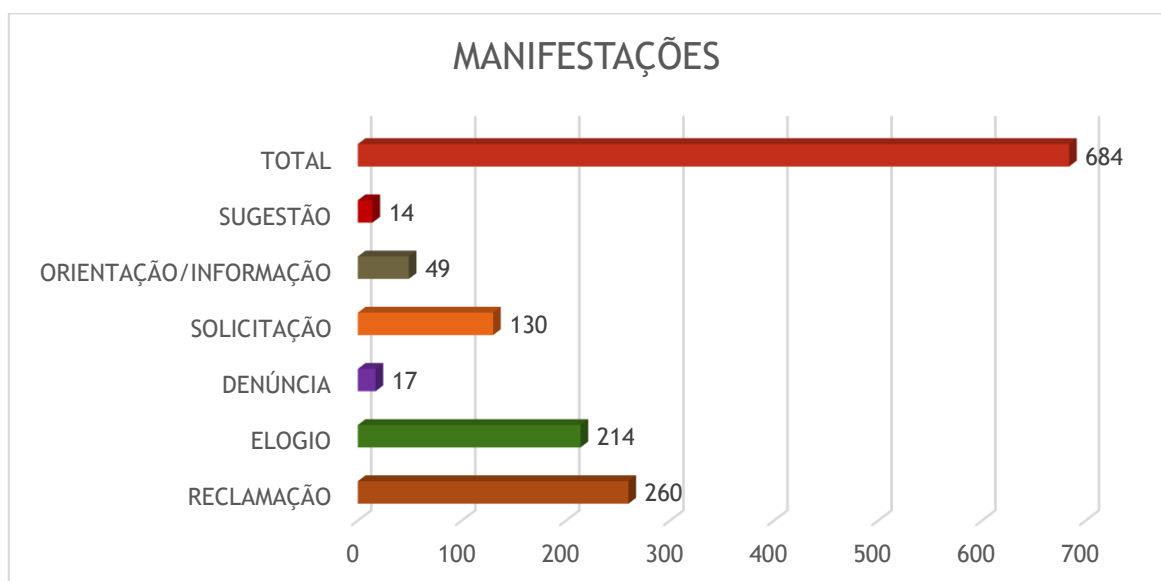
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES
MATERNIDADE ESCOLA ASSIS CHATEAUBRIAND OUVIDORIA

- ✓ Participação na capacitação dos terceirizados do Complexo Hospitalar Universitário.

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório visa apresentar dados quantitativos e qualitativo das manifestações recebidas na ouvidoria/MEAC ao longo do ano de 2017. 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	27	17	21	24	22	24	22	26	22	23	20	12	260
ELOGIO	19	21	20	16	33	25	21	28	5	6	12	8	214
DENÚNCIA	1	-	2	4	-	-	-	1	4	4	-	1	17
SOLICITAÇÃO	14	12	6	12	9	16	12	14	12	18	4	1	130
ORIENTAÇÃO/ INFORMAÇÃO	6	3	8	3	3	2	4	2	12	3	3	-	49
SUGESTÃO	1	2	1	-	2	3	-	1	1	2	-	1	14
TOTAL	68	55	58	59	69	70	59	72	56	56	39	23	684





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

Podemos observar no gráfico e na tabela acima que no ano de 2017 tivemos um total de 684 manifestações. O número de reclamações não apresentou oscilações muito significativas de um mês para o outro, houve um pequeno aumento apenas nos meses de janeiro e agosto. Destacamos abaixo as principais manifestações, divididas por área de atendimento:

INTERNAÇÃO

Demandas apresentadas:

- Longo período para agendamento de interconsulta da emergência para o ambulatório de ginecologia.
- Solicitação de acompanhamento de um neuropediatra.
- Mãe se depara com seu bebê em óbito na Unidade III A sem ser avisada previamente.
- Mãe de bebê encaminhado para o HIAS, solicita acompanhamento na MEAC.
- Mãe relata abordagem ofensiva de uma profissional do 2º andar, por deixar seu bebê cair quando o segurava no colo.
- Paciente encaminhada do ambulatório Materno Fetal para emergência, reclama por não ter sido atendida.
- Acompanhante solicita supervisão no serviço de limpeza do 1º andar.
- Funcionárias e usuárias apontam comportamento inadequado de um médico residente na neonatologia.
- Mal atendimento de uma Técnica de Enfermagem do 2º andar
- Câmara de TV em reportagem, na MEAC, adentra no berçário sem autorização, mãe reclama sobre risco de infecção e invasão de privacidade.
- Mãe solicita parecer do resultado de uma TC por neurocirurgião.
- Mãe de bebê na Unidade II relata que encontrou seu bebê sujo e pelas características de odor já estava há algum tempo.
- Perda de objetos de paciente no Centro cirúrgico.
- Paciente relata que observou, algumas vezes, descarte de material (equipo) em lixeira comum.
- Paciente da sala de parto, relata que as profissionais estavam conversando e ouvindo músicas em volume alto durante seu trabalho de parto.
- Queixa a respeito de mal atendimento por parte de uma técnica de enfermagem.
- Acompanhante registra abordagem inconveniente por parte de uma enfermeira usando argumentos contrários a interrupção de gravidez em caso de aborto legal.
- Mãe, assistida no Método Canguru, solicita acompanhamento mais frequente do fonoaudiólogo ao seu bebê.
- Acompanhante relata sobre demora na espera para o procedimento cirúrgico



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES

MATERNIDADE ESCOLA ASSIS CHATEAUBRIAND OUVIDORIA

(curetagem) da sua esposa.

AMBULATÓRIOS

Demandas apresentadas:

- Solicitação de antecipação de consulta.
- Usuária solicita informação sobre encaminhamento de interconsulta do ambulatório de Urologia para o ambulatório de Ginecologia.
- Consulta reagendada sem comunicar à paciente.
- Solicitação de informação sobre encaminhamento para consulta no ambulatório de ginecologia.
- Usuária reclama sobre a demora para agendar uma urodinâmica.
- Insatisfação de uma paciente com o atendimento médico no ambulatório de Ginecologia II.
- Paciente relata que foi atendida de forma superficial pelo médico no ambulatório de Ginecologia II.
- Solicitação de informação sobre acesso ao ambulatório de ginecologia/endometriose.
- Ausência de prontuário no dia da consulta com anestesista.
- Paciente referenciada pela rede atendida no ambulatório de ginecologia (endometriose) aguardou 1 ano por consulta, relata que em conversa com outras pacientes, ouviu sobre casos de usuárias que já passaram por cirurgia em um período de tempo bem menor, através de outras formas de acesso.
- Usuária relata sobre informações distorcidas no ambulatório de ginecologia relacionadas ao agendamento de retorno.

ADMINISTRATIVO

Demandas apresentadas:

- Falta de sabão líquido para higienização das mãos.
- Solicitação de conversor digital para a TV do 1º andar.
- Solicitação de lista de funcionários/terceirizados que ocupam cargos de Assistente Administrativos nos hospitais universitários.
- Solicitação de informação sobre convocação para cargo de técnico de enfermagem.
- Prontuário indisponível no dia da consulta.
- Solicitação de classificação da ordem de atendimento nos ambulatórios no momento da entrega da pulseira de identificação;
- Solicitação de vaga no estacionamento do complexo para funcionários (as) portadores (as) de deficiência física.
- Insatisfação de usuária do ambulatório de ginecologia I em relação a demora no atendimento, em razão da incidência de atendimentos prioritários.
- Solicitação de melhoria na estrutura dos banheiros das enfermeiras do primeiro andar que possam acolher cadeirantes internadas.
- Acompanhante reclama do mal atendimento por parte de um funcionário da



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES

MATERNIDADE ESCOLA ASSIS CHATEAUBRIAND OUVIDORIA

recepção principal.

-Solicitação de informação proveniente do E-SIC a respeito da não disponibilização da listagem prevista no artigo 5º da Instrução Normativa número 2.

- Paciente relata sobre desaparecimento de uma quantia em dinheiro em uma enfermaria do segundo andar.

- Funcionário relata que ficou “preso” no elevador social por alguns minutos.

- Solicitação de melhorias na estrutura física das enfermarias.

- Paciente informa sobre defeito no bebedouro do primeiro andar.

OUTROS

Algumas demandas:

- Reclamação sobre conduta de funcionário no estacionamento do HU.

- Mãe de bebê da NEO reclama sobre abordagem de uma funcionária da Casa da Gestante, em razão do atraso da entrada à noite. Motivo agravamento do quadro do bebê.

-Reclamação sobre funcionário que conduziu veículo em velocidade inadequada na rampa de acesso à MEAC.

- Acompanhante reclama sobre a demora em atender dieta alimentar, prescrita pelo médico em paciente pós-cirúrgico.

- Relato sobre reduzido quantitativo de vagas para estudantes da UFC.

-Paciente referenciada pela rede atendida no ambulatório de ginecologia (endometriose) aguardou 1 ano por consulta, relata que em conversa com outras pacientes, ouviu sobre casos de usuárias que já passou por cirurgia em um período de tempo bem menor, através de outras formas de acesso.

- Funcionária registra que a sala de vacinação permaneceu fechada por mais de uma hora, enquanto crianças aguardavam atendimento.

- Denúncia sobre procedimento médico na execução de videolaparoscopia e histeroscopia.

Ressaltamos que todas as manifestações de reclamação foram encaminhadas para seus respectivos setores e que as mais recorrentes foram devidamente discutidas nas reuniões com as chefias, colegiados e grupo gestor. Algumas foram resolvidas de forma imediata.

O quantitativo de elogios recebidos apresentou um aumento quando comparado ao ano anterior, de 205 elogios (2016) passou para 214 elogios (2017), nos quais muitas usuárias e usuários demonstraram seu sentimento de satisfação ou

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

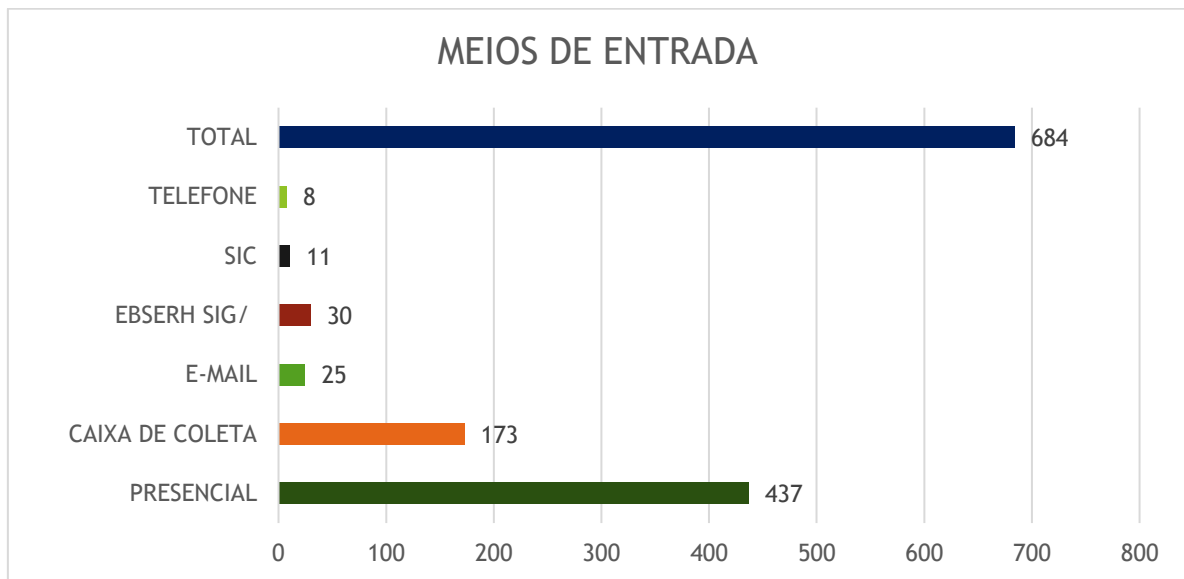
EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES

MATERNIDADE ESCOLA ASSIS CHATEAUBRIAND OUVIDORIA

agradecimento por algum atendimento recebido ou serviço prestado no hospital. Durante todo o ano os elogios foram encaminhados à gestão e as chefias de setor e unidade, além disso os profissionais e funcionários elogiados receberam um diploma de agradecimento assinado pela superintendência e gerentes.

Outro ponto que merece ser destacado se refere a redução do número de denúncias, de 42 denúncias em 2016 reduzimos para 17 denúncias em 2017, sinalizando um esforço das equipes em prestarem um serviço de maior qualidade aos nossos usuários.

1.2 Meios de entrada



No primeiro semestre, dentre as 684 manifestações registradas, houve 437 atendimentos presenciais, 173 registros colhidos nas caixas de coleta, 66 chegaram via sistema SIG, SIC e e-mail e 08 foram por telefone.

1.3 Público

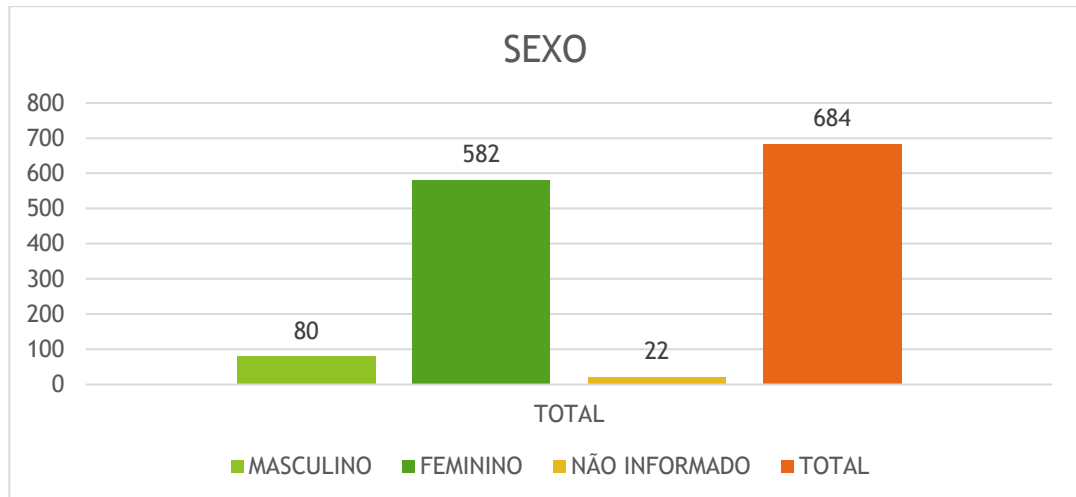
Quanto ao sexo, observamos que o público maior de atendimentos e das manifestações recebidas são provenientes de usuárias (582), 80 de usuários e 22 não

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES

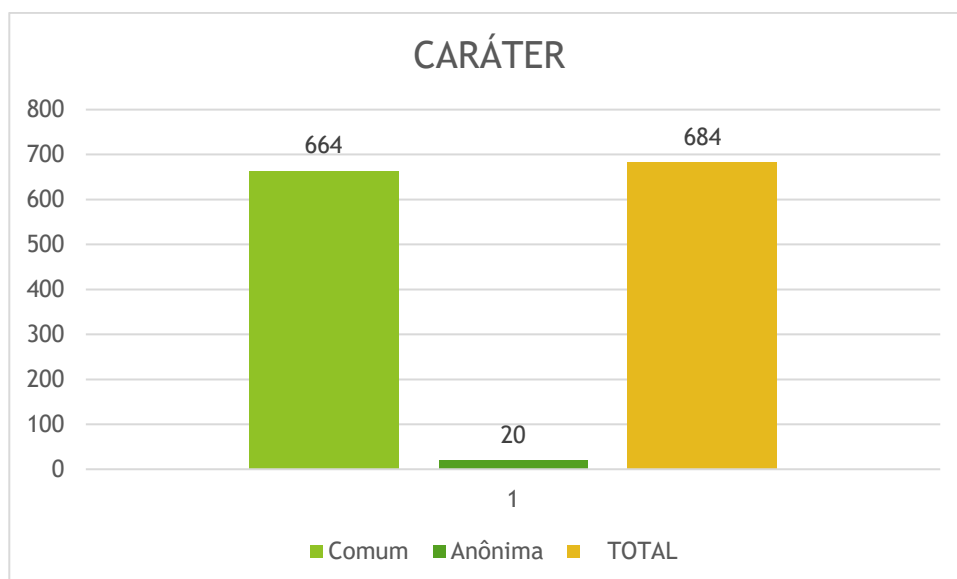
MATERNIDADE ESCOLA ASSIS CHATEAUBRIAND OUVIDORIA

informado. Tal constatação está relacionada com o próprio público em que a maternidade atende.



1.4 Caráter

Quanto ao caráter, 664 manifestantes se identificaram e 20 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 (68)	FEVEREIRO (55)	MARÇO (58)	ABRIL (59)	MAIO (69)	JUNHO (70)
Resolução Imediata	8	9	9	10	11	10
Encaminhadas ¹	60	46	49	49	58	60
Manifestações encaminhadas para resposta²	41	25	29	33	25	35
Dentro do Prazo	34	21	27	31	23	34
Fora do Prazo	6	2	2	2	-	1
Sem resposta	1	2	-	-	1	-

	JULHO (58)	AGOSTO (72)	SETEMBRO (56)	OUTUBRO (56)	NOVEMBRO (39)	DEZEMBRO (23)
Resolução Imediata	10	7	10	16	6	3
Encaminhadas ¹	48	65	46	40	33	20
Manifestações encaminhadas para resposta²	28	37	41	34	22	15
Dentro do Prazo	25	33	38	26	18	10
Fora do Prazo	3	4	3	8	3	3
Sem resposta	-	-	10	-	1	2

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

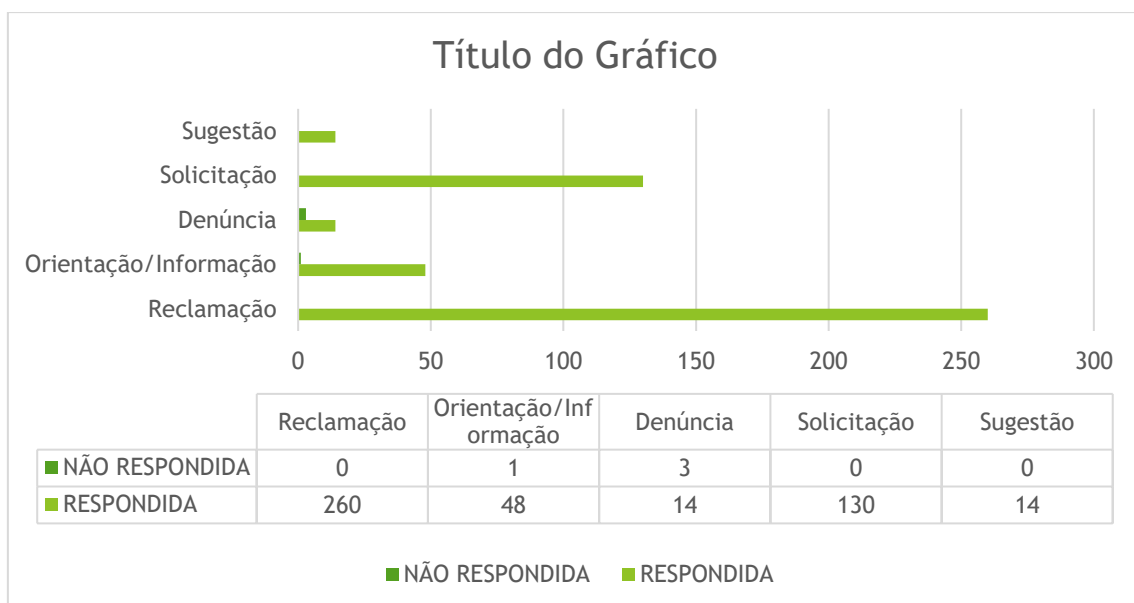
²O prazo para resposta que vem sendo trabalhado pela ouvidoria é de 10 dias uteis.

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

RESOLUÇÃO IMEDIATA	109		
ENCAMINHADAS PARA RESPOSTA	361	Dentro do prazo	321
		Fora do prazo	36
		Sem resposta	04

Observamos que as manifestações vêm sendo respondidas devidamente, com um total de 466 respostas dadas aos usuários, incluindo as resoluções imediatas. Destacamos que, embora o quantitativo de encaminhamentos para resposta tenha sido menor em 2017, houve uma diminuição nos itens fora do prazo e sem resposta. Durante o ano de 2016 as respostas fora do prazo totalizaram 77 e as sem resposta totalizaram 16, essa diminuição sinaliza o empenho das equipes em garantirem o direito dos usuários de serem respondidos em suas manifestações.

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

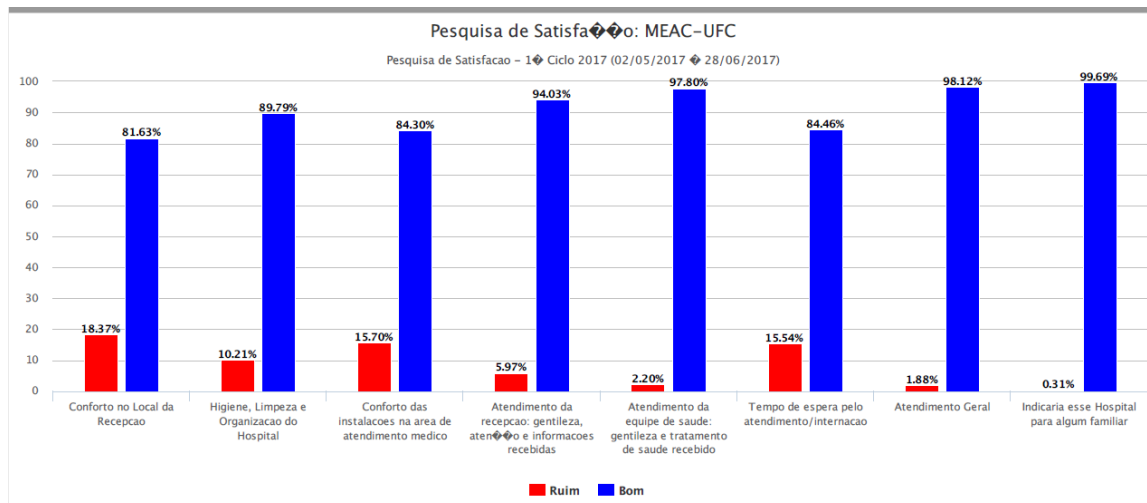


MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES
MATERNIDADE ESCOLA ASSIS CHATEAUBRIAND OUVIDORIA

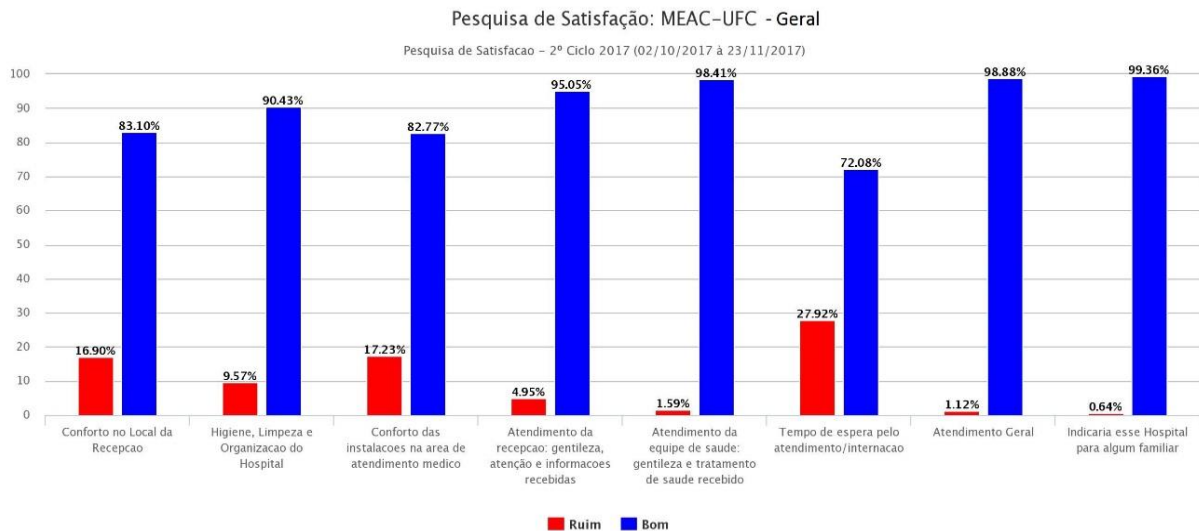
1.6 Pesquisa de satisfação

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 houve uma melhoria na maioria dos indicadores, destacamos a satisfação da população usuária que permanece bastante expressiva na MEAC, 98,41% das usuárias estão satisfeitas com o atendimento do hospital e 99,36% indicariam o hospital para algum familiar. Os percentuais quanto ao conforto no local da recepção, higiene, limpeza e organização do hospital também foram destaque na satisfação das pacientes.

Ressaltamos como importantes desafios o tempo de espera pelo atendimento/internação e o conforto das instalações na área de atendimento médico. 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 Ebserh Solidária

Promovemos no dia 10/11 a Ação Ebserh Solidária/2017, contando com o envolvimento de diversos profissionais da área assistencial, do administrativo, da educação permanente, preceptores, estudantes e residentes, onde foi realizado um mutirão com ações educativas e de serviços, voltados para a população em situação de vulnerabilidade social. A ação contou com a presença de cerca de 1.286 pessoas



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES

MATERNIDADE ESCOLA ASSIS CHATEAUBRIAND OUVIDORIA

da comunidade, além da participação de alguns parceiros representados pela equipe da Unidade Básica de Saúde Anastácio Magalhães, SENAC, Cartório Cavalcante Filho e CAP's Geral.

As ações desenvolvidas foram classificadas em três categorias: ações em serviços de saúde, ações socioeducativas e ações de cunho social. Os (as) usuários (as) que se fizeram presentes puderam receber informações em saúde prestados pela equipe de cerca de 90 profissionais e estudantes das Faculdades da Saúde da UFC e pelos parceiros, bem como utilizaram alguns serviços oferecidos, tais como: testagem rápida para sífilis e HIV, vacinação contra hepatite B, teste de glicemia, massoterapia, auriculoterapia, cálculo de IMC e orientação nutricional, aferição de PA, corte de cabelo masculino e feminino, emissão da 2ª via da Certidão de Nascimento e Casamento, aulas de zumba, etc, o que garantiu uma manhã de cidadania, saúde e bem-estar.

Avaliamos positivamente a ação, uma vez que a população se beneficiou significativamente com os serviços e ações em saúde oferecidas por diversos profissionais, residentes, estudantes e parceiros. A possibilidade de se ter tido uma aproximação com a comunidade e de ter promovido um diálogo na perspectiva de garantir o mínimo de acesso à saúde, sem dúvidas foi um ponto essencial para a garantia de direitos e para a promoção da saúde.

1.9 Capacitação dos funcionários terceirizados MEAC e HUWC

Na perspectiva de continuar fortalecendo a política de capacitação dos funcionários terceirizados no que concerne ao atendimento humanizado junto aos nossos usuários, realizamos juntamente com a UDP, planejamento, serviço social e educação permanente os seguintes treinamentos durante o ano de 2017:

-TREINAMENTO: HUMANIZAÇÃO EM SAÚDE - PROJETO DE MELHORIA NO ACOLHIMENTO AO USUÁRIO, que teve como público alvo os funcionários da portaria e recepção principal do Complexo Hospitalar Universitário, realizado no mês

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

de janeiro (16/01/17 a 19/01/17), contou com a participação de 75 funcionários e teve como objetivo garantir condições satisfatórias de acolhimento, comunicação e respeito às características individuais dos clientes da instituição.

- **ATENDIMENTO HUMANIZADO E TRANSPORTE SEGURO DE MAQUEIROS**, realizado no mês de julho (18/07/17 a 19/07/17), contou com a participação de 21 maqueiros e teve como objetivo capacitá-los no atendimento humanizado e no transporte seguro dos pacientes atendidos no Complexo Hospitalar da UFC.

1.10 Comissão de Humanização

A Comissão de Humanização da Maternidade Escola Assis Chateaubriand foi revitalizada por meio da portaria nº 14 em 28 de junho de 2017, é vinculada a Gerência de Atenção à Saúde-GAS, constitui-se como um espaço coletivo, participativo e democrático que se propõe a empreender uma política institucional de resgate da humanização na assistência à saúde na área hospitalar, que envolve usuários, profissionais, trabalhadores da saúde, gestores e comunidade acadêmica.

Possui 17 membros, a ouvidora da MEAC foi nomeada Presidente da Comissão, o mandato será de 24 meses, podendo ser renovada, a critério da GAS. As reuniões acontecem mensalmente e extraordinariamente quando necessário. Durante o ano de 2017 ocorreram 05 reuniões, apresentaremos abaixo as principais deliberações:

- Fortalecimento da Política de capacitação dos funcionários da MEAC;
- Implementação de estratégias para o fortalecimento da política de humanização na MEAC, inicialmente no atendimento ao paciente e nas relações interpessoais das equipes de trabalho;
- Planejamento de uma ação voltada para os profissionais do ambulatório na perspectiva da humanização do atendimento;
- Elaboração do Regimento Interno da Comissão.



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

2. METAS PARA 2018 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;
- ✓ 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 Ebserh Solidária juntamente com os demais profissionais;
- ✓ Entregar relatório mensal à superintendência e à Gerencia de Atenção à Saúde;
- ✓ Fortalecer a Comissão de Humanização;
- ✓ Realizar a Pesquisa de Satisfação 2018;
- ✓ 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;
- ✓ Classificar a ordem de atendimento nos ambulatórios conforme horário de entrega da pulseira de identificação;
- ✓ Reestruturar o espaço físico da recepção principal, principalmente o guarda-volumes;
- ✓ Reforçar a sinalização interna no hospital;
- ✓ 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.