



UNIVERSIDADE
FEDERAL DO CEARÁ



EBSERH
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

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

RELATÓRIO ANUAL 2018

OUVIDORIA

Fortaleza, Ce
Janeiro
2019



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 UFC/ EBSERH

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

Endereço: Rua Cel Nunes de Melo s/n, Rodolfo Teófilo

CEP: 60430-270 Fortaleza/Ce



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
Ricardo Vélez-Rodríguez

Reitor da UFC
Prof. Dr. Henry de Holanda Campos

Presidente da EBSERH
Dr. Kleber de Melo Moraes

Ouvidora Geral da EBSERH
Savana Dantas

Superintendente
José Luciano Bezerra Moreira

Gerente de Atenção à Saúde
Carlos Augusto Alencar Júnior

Gerente Administrativo
Pedro Theóphilo 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

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria se configura como um espaço de participação e de controle social da população e deve ser compreendida como um instrumento a serviço da democracia, pois permite a opinião direta do cidadão, que por sua vez tem o direito de se manifestar sobre a qualidade dos serviços públicos.

Dessa forma, a Ouvidoria deve auxiliar o cidadão em sua relação com o Estado, permitindo-o sua participação e protagonismo na gestão pública para que este possa exercer sobremaneira a sua cidadania. A Ouvidoria deve ainda funcionar como um agente promotor de mudanças, favorecendo uma gestão flexível e voltada para atender as necessidades dos cidadãos demandantes dos serviços públicos.

É sabido que a atuação da Ouvidoria é diferente da atuação de um serviço de atendimento ao cidadão (SAC), a exemplo do 0800, Sala do Cidadão, Fale Conosco, Call Center etc., pois tem possibilidade de tratar as manifestações da sociedade com maior acuidade. Dessa forma, a ouvidoria não é apenas um instrumento ou mesmo um canal entre o cidadão e a Administração Pública. (Orientações para a implantação de uma Ouvidoria. Ouvidoria Geral da União – 5ª Edição. 2012).

A Ouvidoria da Maternidade-Escola Assis Chateaubriand, vinculada ao Superintendência, é um órgão de comunicação com o cidadão em geral, dirigentes, corpo docente e discente, pesquisadores, prestadores de serviços, fornecedores, servidores e empregados públicos, e visa o aperfeiçoamento do modelo administrativo, das ações institucionais e a constante melhoria dos processos internos, em prol dos usuários do Sistema Único de Saúde.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES

MATERNIDADE-ESCOLA ASSIS CHATEAUBRIAND OUVIDORIA

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório tem por objetivo apresentar quanti e qualitativamente as manifestações recebidas ao longo do ano de 2018, uma vez que a Ouvidoria atua como instrumento para melhoria da qualidade dos serviços prestados pelo hospital.

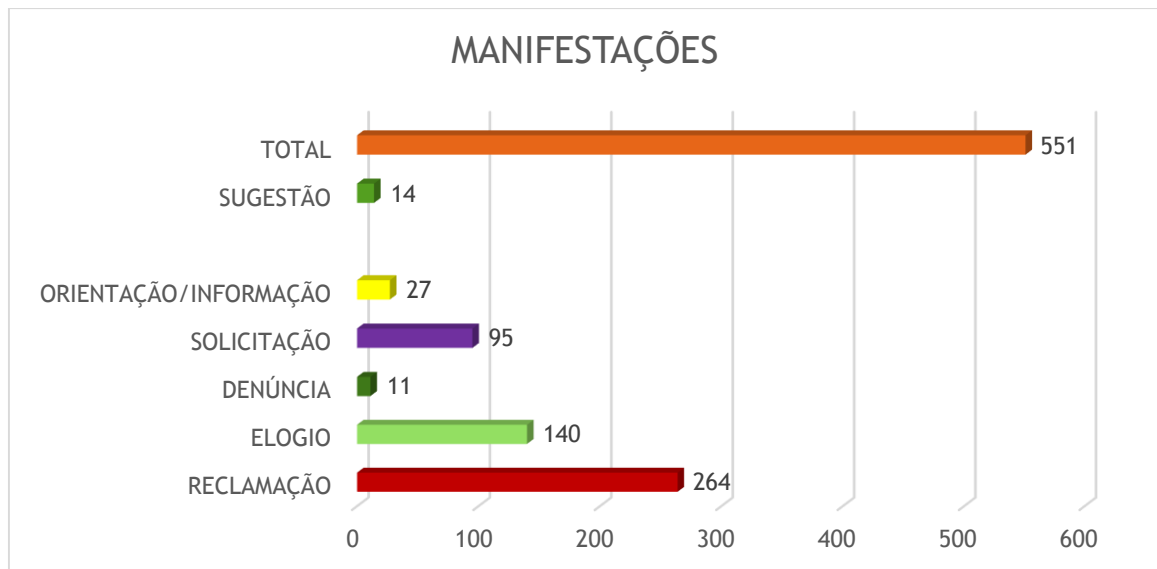
Destacamos que a partir do dia 08 de outubro de 2018, as Ouvidorias dos Hospitais Universitários Federais passaram a utilizar o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, instituído pelo Decreto 9.492/2018, onde todas as demandas passaram a ser tramitadas pelo sistema.

1.1 MANIFESTAÇÕES

Podemos observar no gráfico e na tabela abaixo que no ano de 2018 tivemos um total de 551 manifestações.

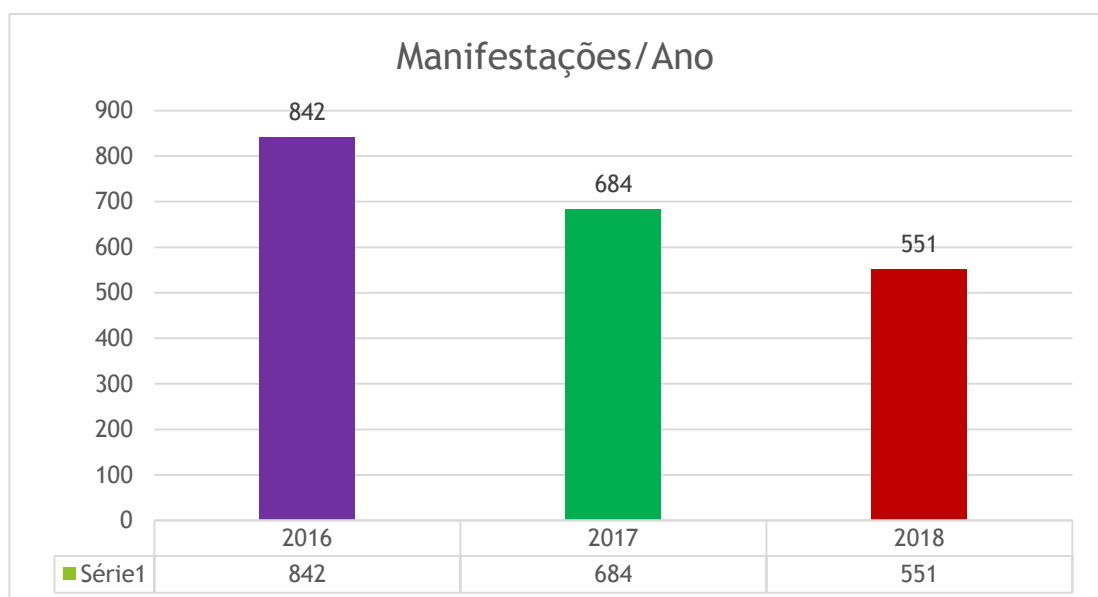
MANIFESTAÇÃO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOT AL
RECLAMAÇÃO	20	19	29	23	24	16	16	27	34	22	15	19	264
ELOGIO	15	6	11	23	11	7	18	10	12	11	10	06	140
DENÚNCIA	-	1	-	3	1	2	-	1	1	-	2	-	11
SOLICITAÇÃO	6	5	9	5	8	5	18	10	12	9	5	3	95
INFORMAÇÃO	3	2	3	2	-	3	2	5	3	2	1	1	27
SUGESTÃO	2	-	-	1	-	-	-	1	2	2	2	4	14
TOTAL	46	33	52	57	44	33	54	54	64	46	35	33	551

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



Fonte: Sistema Interno Ouvidoria

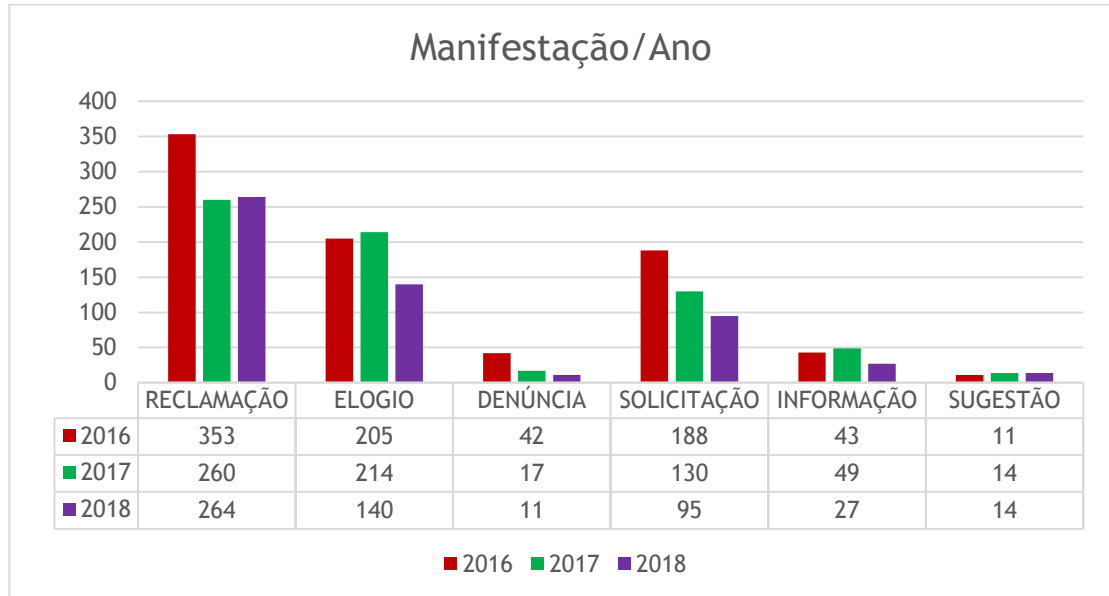
Conforme dados apresentados acima, visualizamos que no ano de 2018 a Ouvidoria recebeu 551 manifestações classificadas em reclamação, elogio, denúncia, solicitação, informação e sugestão. Ressaltamos que nos últimos três anos, houve uma redução do número de manifestações. Vejamos os gráficos abaixo:



Fonte: Sistema Interno Ouvidoria



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



Fonte: Sistema Interno Ouvidoria

Ao nos remetermos a cada categoria, visualizamos uma redução dos elogios, denúncias, solicitações e os pedidos de informação. Quanto as reclamações, houve uma redução de 2016 para 2017 e com uma constância de 2017 a 2018. Quanto as sugestões, observamos um pequeno aumento e se mantendo constante nos dois últimos anos.

Ao retomarmos para as manifestações recebidas no ano de 2018, observamos que no decorrer do ano, as diversas áreas assistenciais foram elogiadas, especialmente as unidades de internação como as clínicas obstétrica e cirúrgica, CO e NEO. Não obstante, a área administrativa como a zeladoria também foi bastante citada nos elogios. Ressalta-se que os servidores, funcionários e empregados elogiados receberam um certificado de agradecimento e reconhecimento pelo trabalho desenvolvido no hospital.

Quanto as reclamações, constatamos que o mês de setembro foi o mês que mais apresentou o número de manifestações dessa natureza, totalizando 34. Houve muitas demandas ambulatoriais, como perda de consulta, mau atendimento, limitação e falta de vagas para consultas, espera para cirurgia, etc. E ainda, mau atendimento na recepção, falta de organização na fila da entrada da marcação de consultas, falta de vagas para agendamento de exames de imagem e algumas de mau atendimento

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES

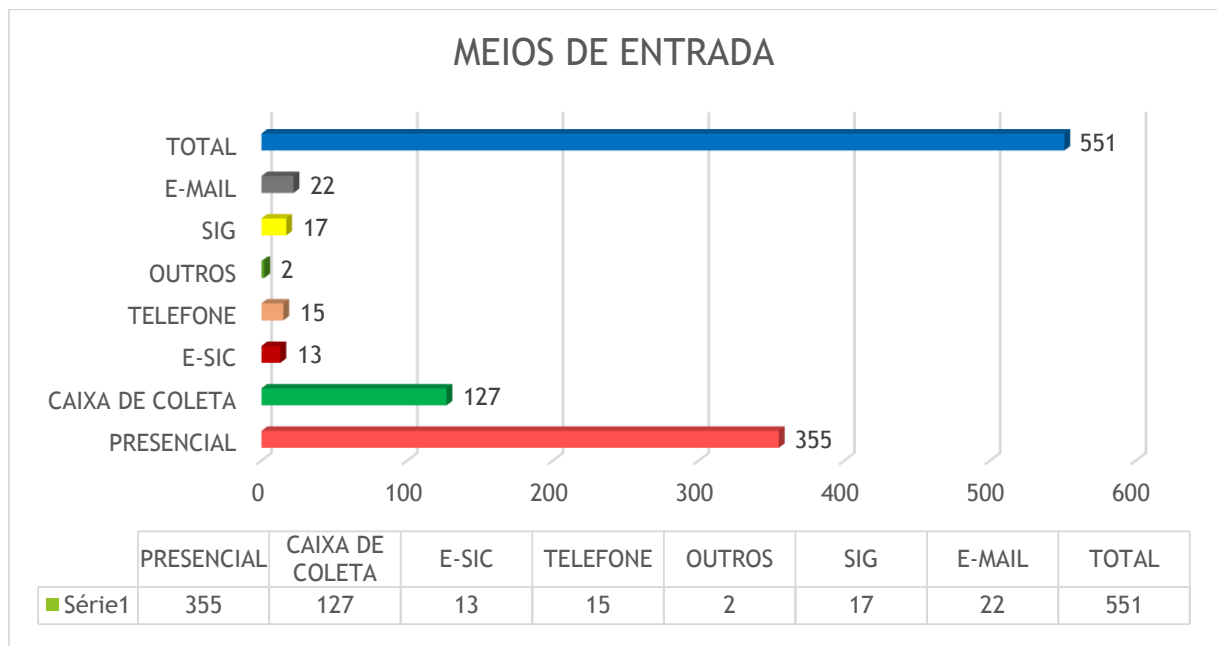
MATERNIDADE-ESCOLA ASSIS CHATEAUBRIAND OUVIDORIA

na internação e emergência.

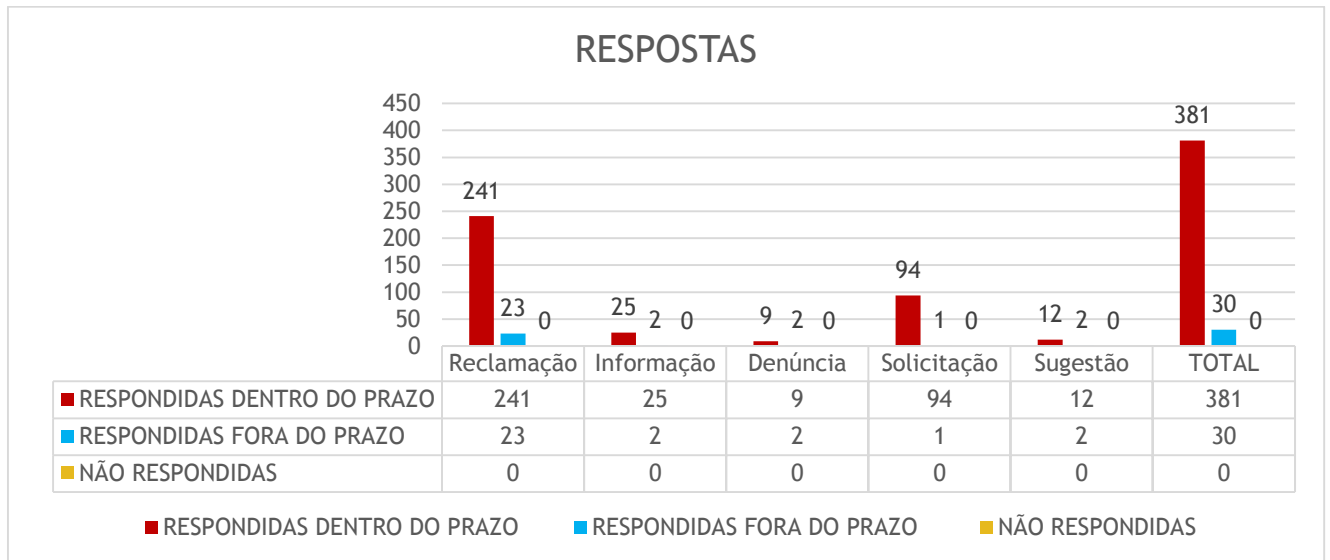
Ressaltamos que todas as manifestações de reclamação foram encaminhadas para seus respectivos setores e que as mais recorrentes foram devidamente discutidas nas reuniões com as chefias, colegiados e grupo gestor. Algumas foram resolvidas de forma imediata. Pontuamos ainda que o Grupo de Trabalho em Humanização tem trabalhado para disseminar a política a nível institucional.

Em relação as solicitações, observamos que no terceiro trimestre contabilizamos um maior número, somando 40 manifestações. Podemos destacar que as mais recorrentes foram: agendamento e reagendamento de exames de imagem, antecipação de consulta e convocação para cirurgia.

1.2 MEIOS DE ENTRADA



Podemos observar que dentre as 551 manifestações registradas, 355 foram recebidos através de atendimentos presenciais, 127 registros colhidos nas caixas de coleta, 13 chegaram via sistema e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão), 15 foram por telefone, 17 por meio do SIG/EBSEH, 22 através de e-mail e 2 foram através do sistema e-OUV.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES
MATERNIDADE-ESCOLA ASSIS CHATEAUBRIAND OUVIDORIA
1.3 RESPOSTAS DAS MANIFESTAÇÕES


Constatamos no gráfico acima que nenhuma manifestação deixou de ser respondida, embora 30 manifestações tenham sido respondidas fora prazo. De maneira geral, observamos que todas as 411 manifestações encaminhadas para resposta, foram devidamente apreciadas sendo dado o devido retorno aos usuários demandantes.

1.4 MANIFESTAÇÕES POR DEMANDANTE

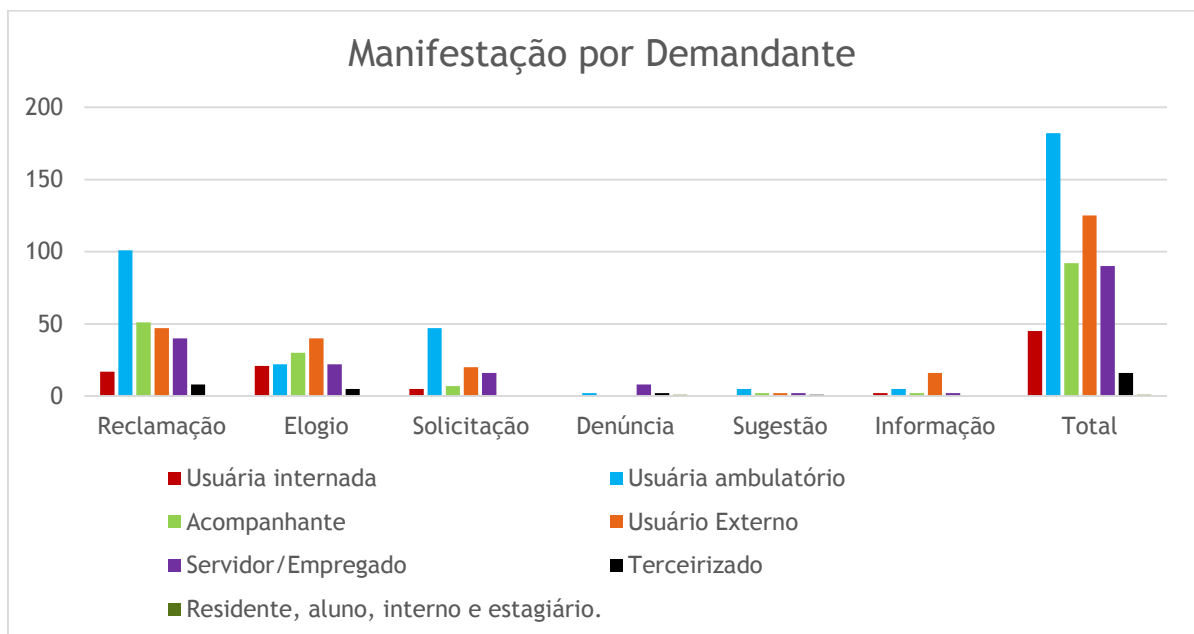
Demandante	Reclamação	Elogio	Solicitação	Denúncia	Sugestão	Informação	Total
Usuária internada	17	21	5	-	-	2	45
Usuária ambulatório	101	22	47	2	5	5	182
Acompanhante	51	30	7	-	2	2	92
Usuário Externo	47	40	20	-	2	16	125
Servidor/Empregado	40	22	16	8	2	2	90
Terceirizado	8	5	-	2	1	-	16



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

Residente, aluno, interno e estagiário.	-	-	-	1	-	-	1
TOTAL	264	143	92	13	12	27	551

Quanto as manifestações por demandante, observamos que o maior número de manifestações recebidas foi advinda de usuárias atendidas nos ambulatórios, contabilizando um total de 182, seguido de usuários (as) externo, representado em 125 manifestações. Ressalta-se que o usuário (a) externo é aquele considerado que não possui mais vínculo com o hospital, embora tenha recebido algum tipo de atendimento ou até mesmo tenha sido paciente. E ainda, aquele que nunca teve relação com o hospital.



2. 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), bem como está prevista no Decreto nº 9.094/2017, que assegura a participação do cidadão na avaliação e na melhoria dos serviços prestados e na Lei



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES

MATERNIDADE-ESCOLA ASSIS CHATEAUBRIAND OUVIDORIA

nº 13.460/2017 que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

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.

A Pesquisa de Satisfação* foi aplicada na Maternidade-Escola em dois ciclos no ano de 2018, conforme quadro abaixo:

CICLO	PERIODO	UNIDADE	AMOSTRA	APLICADA	TOTAL
1º Ciclo	04/06/2018 a 18/07/2018	Internação	273	278	633
		Ambulatório	355	355	
2º Ciclo	22/10/2018 a 13/12/2018	Internação	273	272	628
		Ambulatório	355	356	
*Pesquisa realizada conforme Plano de Trabalho elaborado pela Coordenação da Pesquisa de Satisfação.					1.261

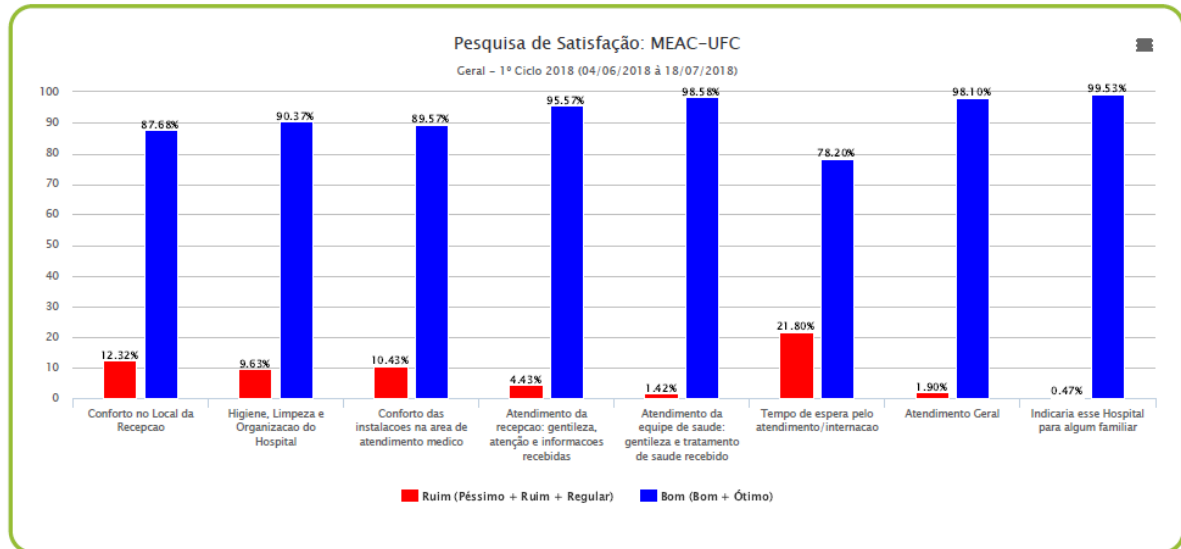


MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

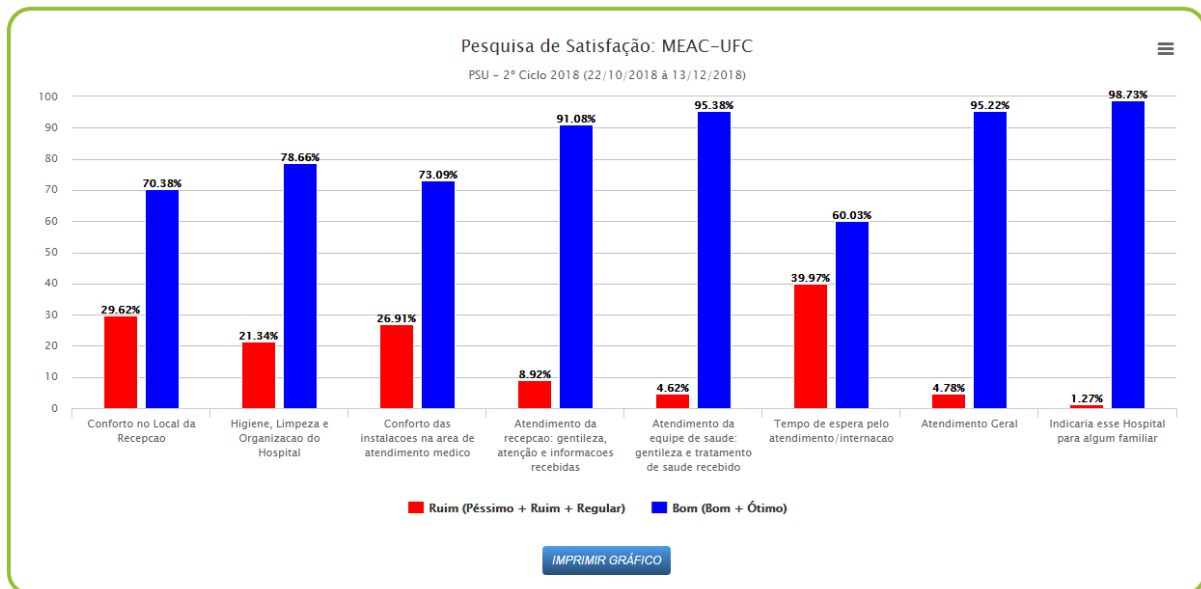
EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES

MATERNIDADE-ESCOLA ASSIS CHATEAUBRIAND OUVIDORIA

Consolidado 1º Ciclo



Consolidado 2º Ciclo



Conforme os resultados da Pesquisa de Satisfação/2018, conclui-se que a Maternidade-Escola vem oferecendo serviços de qualidade, bem como vem prestando um atendimento por excelência junto à população. Como destaque, evidencia-se o alto índice de indicação do hospital, o que constata o importante investimento e

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES

MATERNIDADE-ESCOLA ASSIS CHATEAUBRIAND OUVIDORIA

compromisso da gestão em melhor atender e oferecer serviços de qualidade às usuárias que aqui são assistidas.

Como pontos de melhorias, destacamos o quesito de infraestrutura e o tempo de espera para o atendimento médico. A proposta da implementação das marcações por blocos de horários nos ambulatórios deve ser retomada pela gestão, assim como foi sugerido pela Ouvidoria. Torna-se necessário ainda, um maior estudo sobre os motivos que levam o espaçamento de tempo de uma consulta a outra, uma vez que esse ponto vem sendo motivo de insatisfação por parte das usuárias.

3. AÇÕES DE HUMANIZAÇÃO

A Ouvidoria esteve inserida nas ações de humanização da Maternidade-Escola assumindo a coordenação da Comissão desde janeiro de 2017.

Foi elaborado o Plano de Ação em Humanização a partir dos resultados apontados no Diagnóstico Situacional da Rede Ebserh aplicado em abril. Com base nas discussões e com a premissa de atender às necessidades visualizadas no citado diagnóstico e aprimorar os indicadores apresentados, foi pactuado como três ações principais, as seguintes:

PLANO ESTRATÉGICO	
OBJETIVOS	AÇÕES
Publicar e apresentar a carta dos Direitos dos Usuários da Saúde na instituição.	Divulgar e discutir a carta nos serviços da MEAC
Fortalecer os processos de trabalho para desospitalização da MEAC, integrando o trabalho das equipes multiprofissionais.	Fomentar ações voltadas para a alta hospitalar
Promover a valorização do trabalho e do trabalhador.	- Promover ação mensal voltada para o cuidado do trabalhador



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

	- Promover educação permanente para os trabalhadores com base nos princípios da humanização
--	---

Nesse sentido, realizamos a capacitação das chefias quanto ao conteúdo da Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde a ser discutido e disseminado aos seus colaboradores e posteriormente aos usuários; realização das reuniões do GT de alta para discussões dos fluxos e processos que envolvem a alta multidisciplinar; fortalecimento do Kanban nas unidades de internação para apoio dos profissionais na programação da alta e houve ainda a capacitação dos funcionários terceirizados que atuam na recepção e portaria, bem como os assistentes administrativos da EBSEH e alguns operadores de micro que atendem diretamente ao público e foi realizado a confraternização natalina dos colaboradores.

4. OBJETIVOS PARA 2019 E INDICAÇÕES

4.1 Objetivos

- ✓ Sensibilizar os profissionais quanto ao encaminhamento de respostas em tempo hábil e com clareza e objetividade;
- ✓ Contribuir na formulação do planejamento estratégico da MEAC;
- ✓ Potencializar o funcionamento da ouvidoria como uma ferramenta no processo de gestão, visando à descentralização administrativa;
- ✓ Realizar o I Seminário de Humanização do Complexo Hospitalar da UFC/EBSEH;
- ✓ Criar ferramenta de mensuração da satisfação do usuário em relação à Ouvidoria;
- ✓ Participar da Coordenação da Pesquisa de Satisfação EBSEH;
- ✓ Realizar a 3ª edição do Saúde Cidadã juntamente com os demais profissionais;
- ✓ Fortalecer a Comissão de Humanização;



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES

MATERNIDADE-ESCOLA ASSIS CHATEAUBRIAND OUVIDORIA

- ✓ Realizar a Pesquisa de Satisfação 2019;
- ✓ Participar dos colegiados de gestão;
- ✓ Atualizar a Carta de Serviço ao Cidadão;

4.2 Indicações

- ✓ Necessidade de implementar ações que possam melhorar a comunicação interna;
- ✓ Otimizar e atualizar a lista de espera das pacientes que aguardam cirurgia;
- ✓ Necessidade de implantar o agendamento de consultas por bloco de horários;
- ✓ Implantar sistema informatizado de senhas para as usuárias que possuem consultas de retorno;
- ✓ Reforçar a sinalização interna no hospital;
- ✓ Realizar um trabalho voltado para a humanização 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.

5- 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.



**UNIVERSIDADE
FEDERAL DO CEARÁ**



EBSERH
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES

MATERNIDADE-ESCOLA ASSIS CHATEAUBRIAND 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.