



UNIVERSIDADE  
FEDERAL DO CEARÁ



HOSPITAL  
UNIVERSITÁRIO  
WALTER CANTÍDIO - UFC



MEAC  
MATERNIDADE - ESCOLA  
ASSIS CHATEAUBRIAND

EBSERH  
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

**MATERNIDADE ESCOLA ASSIS CHATEAUBRIAND**

**OUVIDORIA**

**RELATÓRIO ANUAL 2019**



### **Nossa Equipe:**

Sandra Lúcia Alves Siqueira  
Ouvidora

Luís Leal Mariano  
Assistente Administrativo

### **Nossa Missão:**

Atendimento humanizado ao público interno e externo da instituição na perspectiva da ética e da cidadania nas ações desenvolvidas, em busca de soluções efetivas para as demandas apresentadas.



## 1) Tipos de Manifestação – Estatísticas Gerais (2019)

### TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

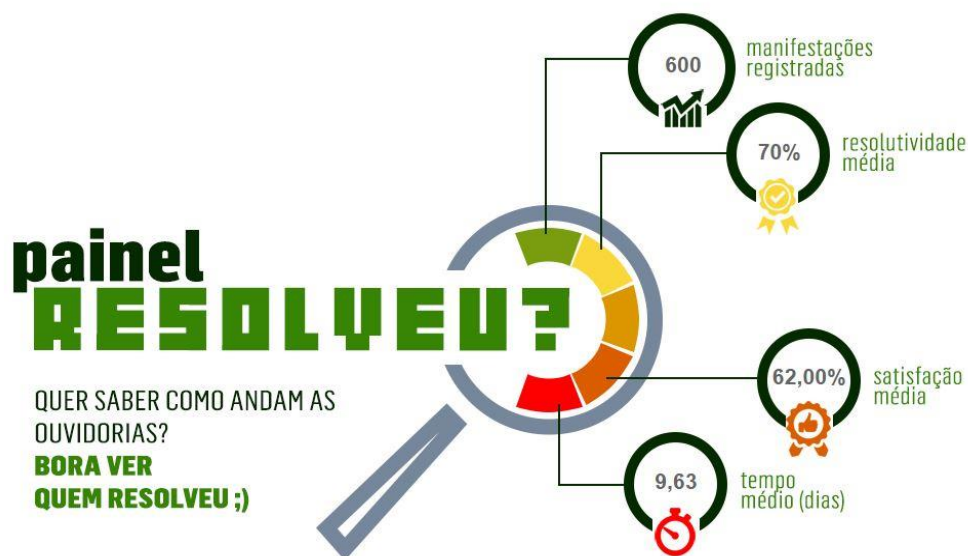
	RECLAMAÇÃO	239 (41,1%)
	SOLICITAÇÃO	114 (19,6%)
	DENÚNCIA	8 (1,4%)
	SUGESTÃO	7 (1,2%)
	ELOGIO	188 (32,4%)
	COMUNICAÇÃO	25 (4,3%)
	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)

A Ouvidora da MEAC recebeu **600** manifestações no período, sendo que:

- 600 cadastradas no Fala.BR;
- 19 destas foram arquivadas (encaminhadas a outro órgão);
- 41 pedidos de acesso à informação através do e-SIC (detalhes no item 6).

## 2) Resultados segundo o Painel Resolveu?

Em relação às manifestações cadastradas no Fala.BR, o Painel Resolveu?, desenvolvido pela CGU e disponível a todos os cidadãos, mostra os resultados da Ouvidoria MEAC no ano de 2019.

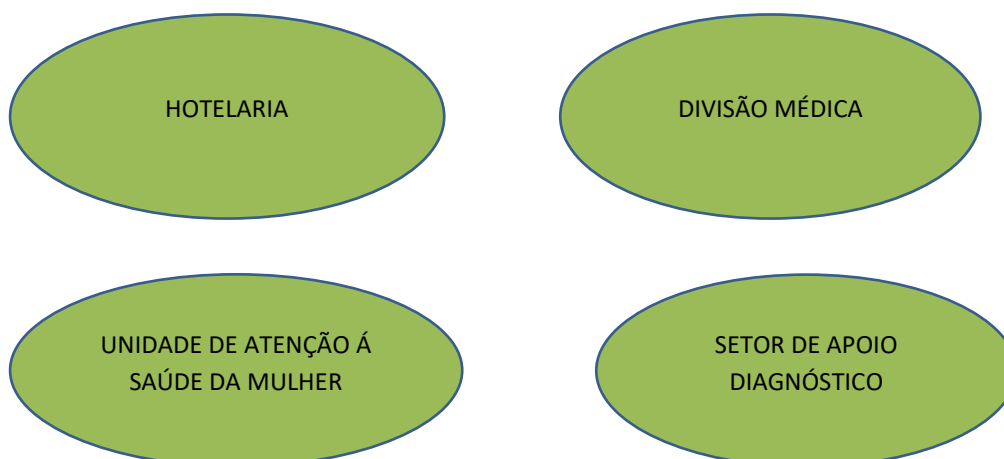


- Os índices de resolutividade e satisfação estão baseados na opinião de 10 respondentes, ou seja, apenas 1,66% do total.

### 3) Análise das Manifestações

3.1)  **RECLAMAÇÃO** **239 (41,1%)**

Setores/áreas com maior número de manifestações:



As reclamações registradas referem-se à demora de convocação para cirurgias, procedimentos, consultas ou atendimentos, posturas profissionais, agendamento de exames e consultas, desaparecimento de pertences, limpeza do ambiente, entre outras.

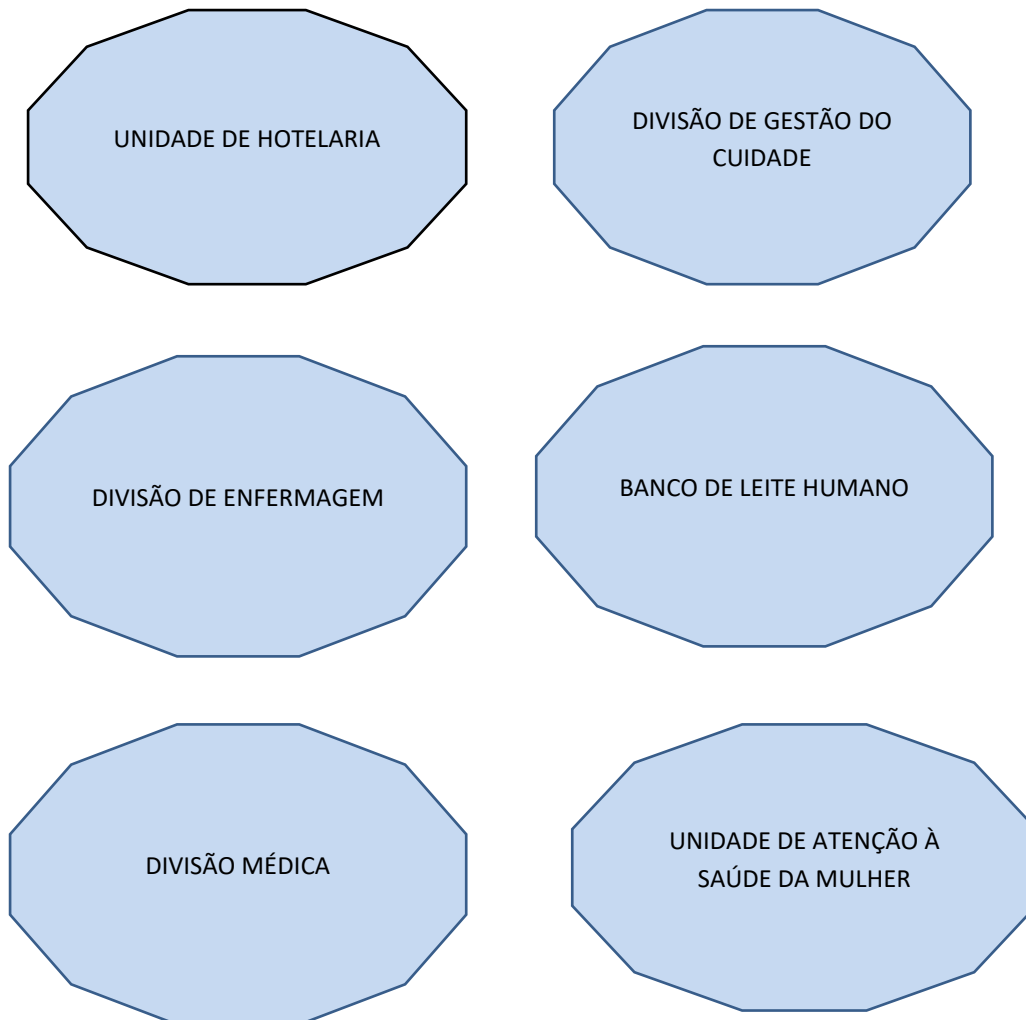


3.2)



ELOGIO

188 (32,4%)

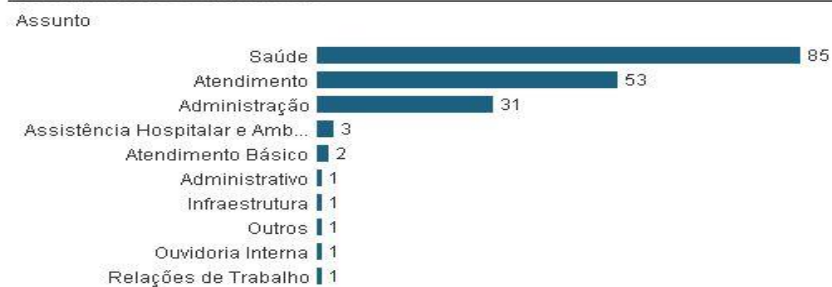


Os elogios registrados estão relacionados ao atendimento de profissionais das diversas áreas, desde a recepção até a internação, passando pela Emergência, ambulatorios, segurança e zeladoria.

#### RANKING



#### Assuntos mais Demandados



3.3)



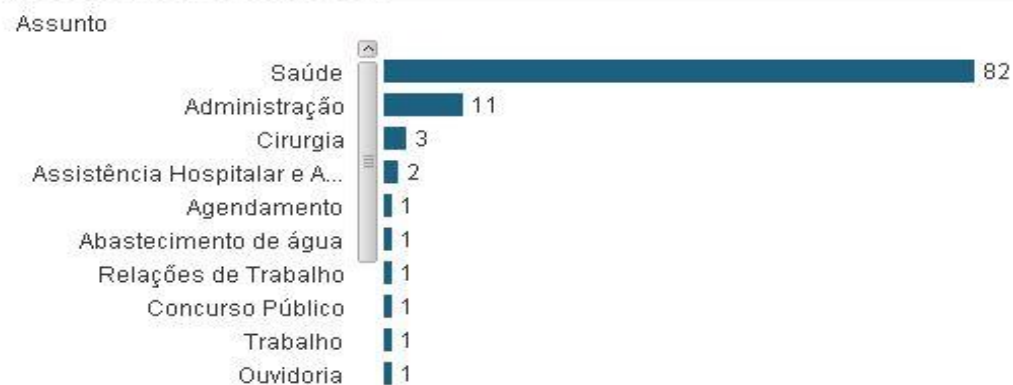
SOLICITAÇÃO

114 (19,6%)

### RANKING



#### Assuntos mais Demandados



A maioria das solicitações recebidas dizem respeito à convocação/antecipação de cirurgia, agendamento e antecipação de consultas ou exames, laudos médicos, entre outras, sendo os setores que mais receberam esse tipo de manifestação: Divisão Médica e Unidade de Atenção à Saúde da Mulher.

DIVISÃO MÉDICA

UNIDADE DE ATENÇÃO À SAÚDE  
DA MULHER

3.4)



## COMUNICAÇÃO

25 (4,3%)

As manifestações registradas como Comunicação, segundo o art. 23º, do Decreto 9.492, de 05/09/2018, definem-se como:

“§ 1º As informações a que se refere o caput, quando não contiverem a identificação do usuário, não configurarão manifestações nos termos do disposto neste Decreto e não obrigarão resposta conclusiva.

§ 2º As informações que constituírem comunicações de irregularidade, ainda que de origem anônima, serão enviadas ao órgão ou à entidade da administração pública federal competente para a sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade”.

### RANKING



ASSUNTOS



QUANTIDADE



TEMPO

#### Assuntos mais Demandados



Assunto



3.5)



## DENÚNCIA

8 (1,4%)

Recebida uma denúncia, a Ouvidoria faz uma análise inicial para verificar se existem elementos mínimos que possam indicar suspeitas de uso irregular de recursos ou a conduta indevida de um agente público. Caso haja algum indício, a manifestação é encaminhada aos órgãos de controle interno ou externo e a Ouvidoria informa ao cidadão sobre os encaminhamentos realizados.

Das 08 (oito) denúncias recebidas, 01 delas foi arquivada por duplicidade de registro, tendo sido registrada também como Reclamação e enviadas ao setor competente. As demais foram encaminhadas aos setores responsáveis para providências cabíveis.



TOTAL DE RESPOSTAS 1

Dos 08 registros, **um interessado** avaliou, o que corresponde a aproximadamente **12,5% do total**.



3.6)



## SUGESTÃO

7 (1,2%)

As sugestões cadastradas na Ouvidoria em 2019 foram as seguintes:

- distribuição de senhas para pacientes de ambulatório (janeiro);
- entrega das espreguiçadeiras aos acompanhantes 01h mais cedo (janeiro);
- melhora no horário de entrega dos pertences na recepção (janeiro);
- identificação dos pais e visitantes de RN's da Enfermaria Canguru seguindo a mesma rotina dos pais e visitantes de RN's das unidades neonatais (fevereiro);
- retorno das pacientes com o mesmo médico que realizou a cirurgia/procedimento (setembro);
- organização na ordem de atendimento de pacientes de ambulatório (novembro);
- pintura dos banheiros masculinos (dezembro).

### RANKING



#### Assuntos mais Demandados



Assunto



## 4) Pedidos de acesso à informação (e-SIC):

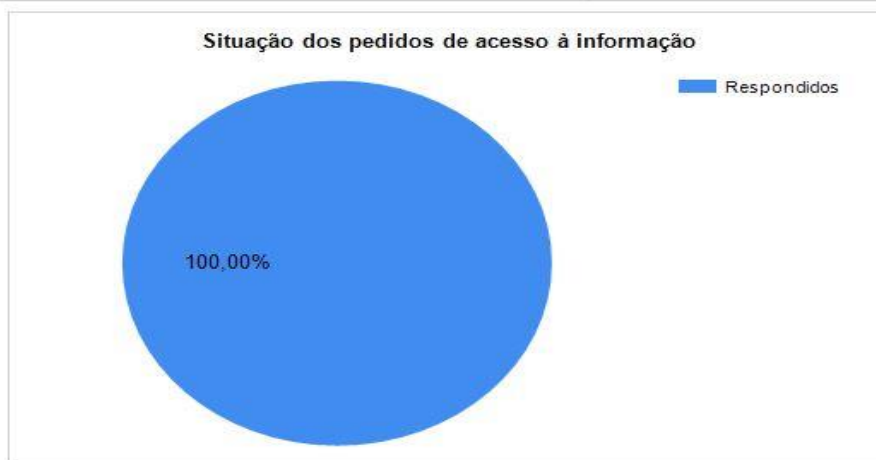
### 1. Quantidade de pedidos de acesso à informação

Quantidade de Pedidos: 41

Média mensal de pedidos: 3,42

### 2. Situação e características dos pedidos de acesso à informação

Status Pedidos	Quantidade
Respondidos	41



Características dos pedidos de acesso à informação			
Total de perguntas:	96	Total de solicitantes:	31
Perguntas por pedido:	2,34	Solicitantes com um único pedido:	25

Temas das solicitações (Top 10)		
Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos
Trabalho - Profissões e ocupações	8	19,51%
Governo e Política - Administração pública	6	14,63%
Saúde - Medicamentos	4	9,76%

Saúde - Ética de profissionais de saúde	2	4,88%
Saúde - Ciência e tecnologia em saúde	2	4,88%
Saúde - Ambiente e saúde	2	4,88%
Saúde - Orçamento de saúde	2	4,88%
Saúde - Recursos humanos em saúde	2	4,88%
Saúde - Saúde da criança	2	4,88%
Saúde - Sistema de informação em saúde	2	4,88%

### **3. Resposta aos pedidos de acesso à informação**



Razões da negativa de acesso			
Descrição	Quantidade	%	% de pedidos
Pedido desproporcional ou desarrazoado	1	50,000 %	2,44 %
Pedido genérico	1	50,000 %	2,44 %
<b>TOTAL:</b>	<b>2</b>	<b>100,00 %</b>	<b>4,88 %</b>

Obs: Todas as respostas foram enviadas por meio do sistema, com avisos por e-mail.

### **4. Perfil dos solicitantes**

Tipos de Solicitante		
Pessoa Jurídica	2	6,45 %
Pessoa Física	29	93,55 %

#### **Perfil dos solicitantes pessoa jurídica**

Tipo de Pessoa Jurídica	
Empresa - PME	50,00%
Org. Não Governamental	50,00%

## 5) Perspectivas para 2020

- sensibilizar os colaboradores do hospital que atuam como interlocutores para a função da Ouvidoria, com o objetivo de possibilitar respostas mais ágeis e resolutivas;
- realizar a Pesquisa de Satisfação dos Usuários;
- participar das capacitações voltadas para Ouvidoria;
- participar das reuniões dos Colegiados instituídos;
- construir indicadores para melhoria da gestão;
- manter a resolutividade média das manifestações;
- incentivar as manifestações de elogios;
- manter o tempo médio de resposta no e-SIC;
- melhoria do espaço físico da Ouvidoria, a fim de garantirmos o sigilo e a privacidade dos usuários.

## 6) Considerações finais

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

Por conta de todo esse processo, temos buscado atingir um patamar máximo de resolutividade e agilidade no trato das questões dos usuários juntos os serviços demandados, visando ao encaminhamento dos problemas apresentados, acompanhando a qualidade do atendimento e oferecendo aos gestores indicações dos setores/áreas a serem incrementadas.