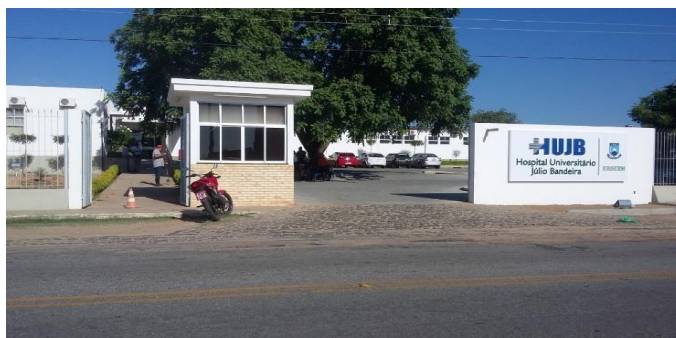


EBSERH

HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA HUJB-UFCG/EBSERH

Ano de 2021

Versão 1.0

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

HUJB-UFCG/EBSERH

Ano de 2021

Versão 1.0

© 2014, Ebserh. Todos os direitos reservados
Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares –
Ebserh www.ebserh.gov.br

Material produzido pela Ouvidoria do HUJB-UFCG/ Ebserh.
Sua reprodução parcial ou total é permitida, desde que não seja para fins comerciais e com a
indicação da fonte.

HUJB-UFCG/EBSERH

Hospital Universitário Júlio Maria Bandeira de Mello – UF Campina Grande/PB – Ministério da Educação

Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares
Av. José Rodrigues, 305 –Bairro Edmilson Cavalcante
CEP: 58.900-000
Telefone: (83) 35324781 Site: www.ebserh.gov.br

MILTON RIBEIRO
Ministro de Estado da Educação

OSWALDO DE JESUS FERREIRA
Presidente Ebserh

SAVANA DANTAS
Ouvidora Geral da Ebserh

MARIA MONICA PAULINO DO NASCIMENTO
Superintendente HUJB-UFCG/Ebserh

ALLISON HALEY
Gerente Administrativo

EDINEIDE NUNES DA SILVA
Gerente de Atenção a Saúde

JOSÉ FERREIRA
Gerente de Ensino e Pesquisa

EUGÊNIA MARIA DE LIMA CARRHÁ DINIZ
Ouvidora

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO.....	6
2.	OUVIDORIA.....	6
	2.1 Objetivos da Ouvidoria.....	6
	2.2. Principais atribuições da Ouvidoria	7
	2.3 Equipe.....	7
	2.4 Manifestações registradas.....	8
	2.5 Canais de Acesso	8
	2.5.1. Presencial.....	8
	2.5.2 Meios Eletrônico.....	8
	2.5.2.1 Sistema utilizado pela Ouvidoria	9
	2.5.3. Outros canais	9
	2.5.3.1 Carta	9
	2.5.3.2 Caixa de Manifestações	9
	2.5.4. Manifestações registras por tipo de canal.....	10
	2.6. Tipificação das Manifestações	10
	2.6.1 Situações das Manifestações.....	12
	2.6.2 Análises das Manifestações da Ouvidoria	12
	13	
	<i>Figura 2: Resolutividade e Satisfação das manifestações apresentadas junto a Ouvidoria</i>	<i>13</i>
	2.6.2.1 Reclamações.....	13
	2.6.2.2 Solicitações	14
	2.6.2.4 Sugestões.....	16
	2.6.2.5 Denúncias.....	17
	2.6.2.6 Comunicações	18
	2.8.1. Projeto “Papo com o Usuário”	24
	2.8.2 Ações que a Ouvidoria tem contribuído	24
2.9	METAS E SUGESTÕES PARA 2022	25
	2.9.1 METAS.....	25
3.	CONSIDERAÇÕES FINAIS	25

1. INTRODUÇÃO

Criada dentro da Política de Humanização do Ministério da Saúde, a Ouvidoria do Hospital Universitário Júlio Maria Bandeira de Mello (HUJB-UFCG), vinculado à Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh), atende ao art. 37, §3º da Constituição Federal de 1988, que determina ao Poder Executivo “instituir e manter serviços de atendimento às reclamações e sugestões dos cidadãos”. A Ouvidoria é norteadada também pela Lei nº 13.460/2017 e pelo Decreto nº 9.094/2017.

A Ouvidoria atua como instrumento de comunicação entre os públicos interno e externo e as instâncias administrativas do Hospital, garantindo aos cidadãos espaços e mecanismos de participação e controle social, visando o aperfeiçoamento do modelo administrativo, do atendimento e a satisfação dos usuários. Para tanto, é fundamental que chefes e gestores dispensem um tempo para atender às questões ligadas à Ouvidoria, assegurando ao Serviço o encaminhamento das demandas.

As informações contidas no relatório estão disponíveis no Painel Resolveu (CGU) As mesmas são extraídas da plataforma Fala.BR. (que inclui o sistema E.OUV e E.SIC)

Em março devido a pandemia, Covid-19, a Ouvidoria visando a segurança de sua equipe e pacientes passou a realizar seu atendimento prioritariamente pelos canais: site, e-mail, WhatsApp, telefone e caixa de manifestações.

2. OUVIDORIA

2.1 Objetivos da Ouvidoria

- Fortalecer os princípios da democracia participativa;
- Incentivar o controle social para o exercício da cidadania;
- Atuar como instrumento para a melhoria da qualidade dos serviços prestados no Hospital;
- Garantir ao cidadão o direito à informação

2.2. Principais atribuições da Ouvidoria

- Receber, analisar e registrar, quando devidamente apresentadas, as reclamações, sugestões, elogios, solicitações e/ou denúncias, encaminhando-as às áreas competentes para instrução de resposta;
- Acompanhar as providências adotadas pelas áreas competentes, mantendo o autor da demanda informado;
- Propor ao Superintendente medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento do Hospital, assim como a edição, alteração ou revogação de atos normativos internos, com vistas à simplificação e aprimoramento administrativo;
- Assegurar a realização da pesquisa de satisfação do usuário conforme as diretrizes da Ouvidoria Geral da Ebserh e participar das discussões a respeito das ações necessárias para sua melhoria contínua;
- Monitorar constantemente a atualização da Carta de Serviços ao Cidadão, em conformidade com a Lei nº 13.460/2017;
- Monitorar o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) no âmbito do Hospital, nos termos da Lei nº 12.527/2011, regulamentada pelo Decreto nº 7.724/2012;
- Cuidar pela simplificação do atendimento prestado aos usuários, conforme Decreto nº 9.094/2017;
- Cuidar da implantação do Plano de Dados Abertos do Hospital, em conformidade com o Decreto nº 8.777/2016.

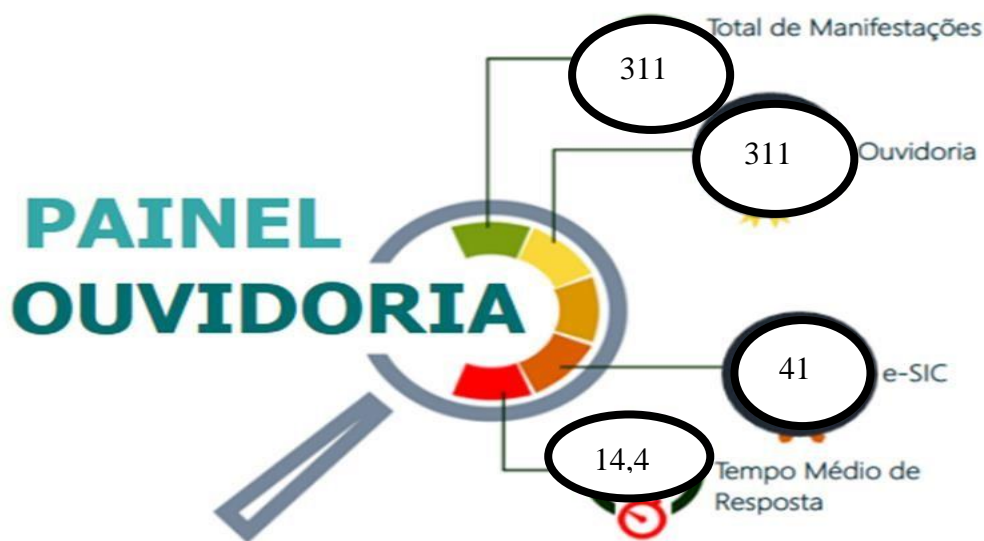
2.3 Equipe

Eugênia Maria de Lima Carrhá Diniz – Ouvidora

Andréia dos Santos Moura - Assistente Administrativo

2.4 Manifestações registradas

A Figura 01, mostra o quantitativo de manifestações (733), o índice de resolutividade, Satisfação média do usuário e tempo médio de resposta durante o ano.



2.5 Canais de Acesso

2.5.1. Presencial

Local: Térreo do Ambulatório

Horário: 7 às 12h e das 13 às 17h (segunda a sexta-feira)

Contato: (83) 3532.4781

WhatsApp: (83) 9901.1504

2.5.2 Meios Eletrônico

E-mail: eugenia.diniz@ebserh.gov.br (registro de assuntos ligados à Ouvidoria)

ouvidoria.hujb@ebserh.gov.br (registro de assuntos ligados à Ouvidoria)

Site: <http://www.ebserh.gov.br/web/hujb-ufcg>

2.5.2.1 Sistema utilizado pela Ouvidoria

Visando atender o Decreto nº 9.492 de setembro de 2018, o HUIB-UFMG/Ebserh passou a utilizar o **Fala.BR** em 01/05/2019 como canal para registro e recebimento de manifestações dos usuários do Hospital. Desenvolvido pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU), o Fala.BR não requer do órgão ou entidade qualquer tipo de instalação, já que se trata de uma plataforma web gratuita e disponibilizada pela Ouvidora-geral da União.

Com a implantação **do SEI**, a Ouvidoria passou a utilizar o Fala.BR como canal de entrada das manifestações (*enviadas pelo e-mail, cartas, caixa de coleta, presencial, WhatsApp*) e o SEI para as tratativas internas de encaminhamento, acompanhamento e recebimento das repostas das manifestações pelos serviços.

Outro ganho com a implantação do Fala.BR foi a possibilidade de acompanhar uma síntese do relatório em tempo real pelo “Painel Resolveu”. O relatório ou “Painel Resolveu” fica disponível no site do Hospital na aba da Ouvidoria e no link (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>) para acesso.

2.5.3. Outros canais

2.5.3.1 Carta

Endereço: Av. José Rodrigues, 305 –Bairro Edmilson Cavalcante
CEP: 58.900-000

2.5.3.2 Caixa de Manifestações

Disponível nos pontos onde contém maior circulação de usuários do Hospital, nas 2 recepções, corredor da enfermagem e pátio interno dos colaboradores. (Fármacia)

2.5.4. Manifestações registras por tipo de canal

O Gráfico 1 mostra o percentual de registro 311 manifestações registradas e os meios mais utilizados pelos usuários para registro de suas manifestações. As manifestações foram registradas pelos pacientes, funcionários, candidatos do concurso e sociedade em geral.

Com a pandemia (Covid-19), o telefone passou a ser utilizado para o registro de algumas manifestações (elogio, solicitação e sugestões) por conta da característica, mesmo que não sejam gravadas as ligações. Já as manifestações de reclamação ou denúncia, os usuários são orientados registrar diretamente no site, no sistema Fala.BR.

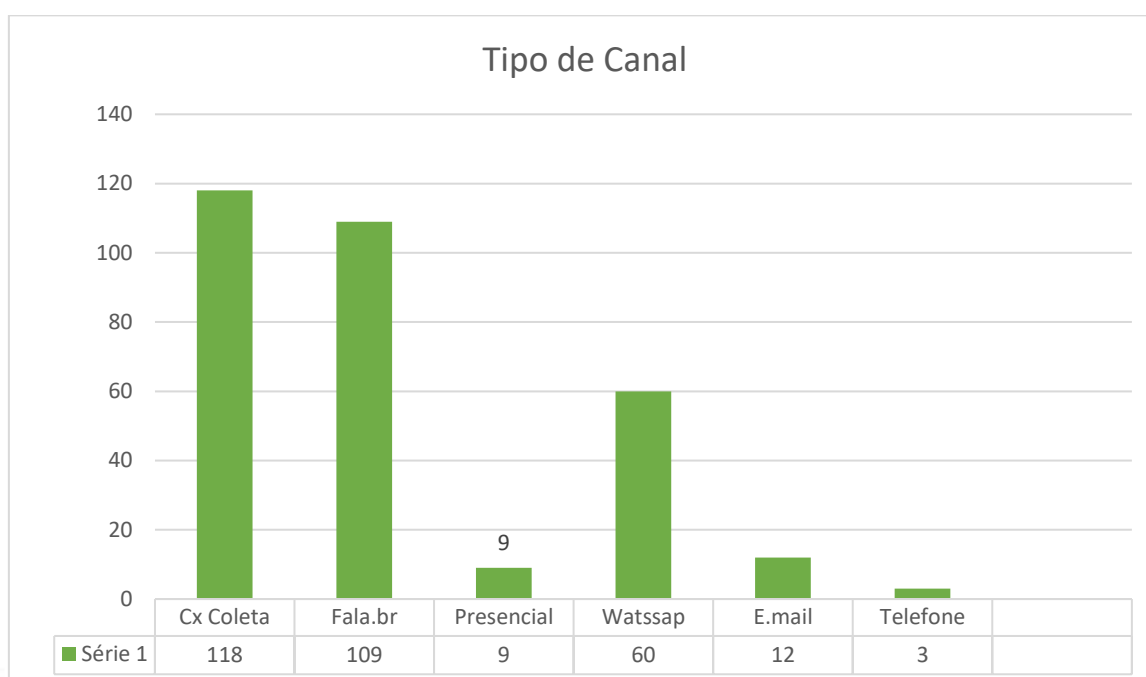


Gráfico 1: Forma de Contato com a Ouvidoria - 2021

2.6. Tipificação das Manifestações

As informações que serão apresentados na sequência foram extraídos do banco de dados Fala.BR compreendido no período de 01/01 à 31/12/2021. Durante o período foram registradas 331 manifestações, tanto do público interno quanto externo. Os pedidos de Acesso à Informação aparecem no relatório do Serviço de Informação ao Cidadão, conforme previsto na Lei 12.527/2011. Já o simplifique não houve registros em 2021.

Para uma melhor compreensão, as manifestações dos usuários do HUIB-UFMG serão detalhadas de acordo com a sua classificação e tipificação. Com a Lei 13.460/2017 e a Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), o manifestante tem garantido o sigilo dos seus dados, o que contribui para uma maior participação dos usuários dos serviços públicos.

Em conformidade com a referida Lei as manifestações são classificadas como:

- **Comunicado:** apontar de forma anônima uma insatisfação ou uma irregularidade. Nesse caso, o cidadão/usuário não tem direito de resposta, pois sua manifestação foi anônima; mas na gestão ela é tratada e direcionada aos setores responsáveis.
- **Denúncia:** apontar irregularidades na administração ou no atendimento do Hospital;
- **Elogio:** demonstrar a satisfação ou agradecer por algum serviço prestado pelo Hospital;
- **Reclamação:** relatar insatisfação em relação às ações e serviços do Hospital;
- **Solicitação:** requerer informações, orientações ou esclarecimentos de dúvidas sobre os serviços do Hospital;
- **Sugestão:** propor ações consideradas úteis para a melhoria do Hospital.

A Tabela 1 Apresenta as manifestações recebidas por mês de acordo com sua tipificação.

OUVIDORIA - 2020								
MÊS	COMUNICAÇÕES	DENÚNCIAS	ELOGIOS	QUEIXAS	SOLICITAÇÕES DE ACESSO À INFORMAÇÃO	SOLICITAÇÕES	SUGESTÕES	TOTAL
Janeiro	6	0	0	0	3	1	0	10
Fevereiro	5	0	29	7	1	0	0	42
Março	5	0	14	7	3	4	3	33
Abril	2	1	10	2	3	2	5	24
Maior	12	3	0	2	3	0	0	20
Junho	5	1	16	1	1	1	3	28
Julho	6	2	3	5	7	4	5	32
Agosto	6	0	2	3	5	0	2	18
Setembro	5	0	7	8	2	1	4	27
Outubro	3	0	5	2	5	0	2	17
Novembro	9	0	4	8	3	9	2	35
Dezembro	3	0	5	3	5	7	1	24
TOTAL	67	07	93	48	41	28	27	311

Tabela 1: Manifestações por tipificação – 2021

2.6.1 Situações das Manifestações

A **figura 1**, mostra a situação das manifestações registradas na Ouvidoria, após o fechamento do relatório. No fechamento do relatório ocorreu em 05 /01/2022, e 100% das demandas já estavam finalizadas.



Figura 1: Situação das manifestações (painel resolveu) - 2021

2.6.2 Análises das Manifestações da Ouvidoria

A seguir serão detalhados os assuntos (relacionados à Ouvidoria) mais recorrentes para cada tipo de manifestação classificada, bem como o resultado da pesquisa, onde o usuário avalia se sua manifestação foi resolvida e o seu nível de sua satisfação com o atendimento.

Com as atualizações que vêm sendo realizadas pela CGU no sistema (Fala.BR), agora o usuário do Hospital, ao receber sua resposta no sistema (Fala.BR), ele é convidado participar de uma pesquisa. Na pesquisa ele pode avaliar a resolutividade da resposta apresentada e o seu nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria (Figura 2). Assim, dos 331 usuários que registraram uma manifestação, apenas 8 realizaram a pesquisa, mesmo assim atingimos 82,14 % de satisfação.



Figura 2: Resolutividade e Satisfação das manifestações apresentadas junto a Ouvidoria

2.6.2.1 Reclamações

Durante o ano, os usuários e colaboradores do HUIB-UFMG buscaram a Ouvidoria para reclamar sua insatisfação em relação às ações e serviços do Hospital. No gráfico 2 é realizado um esboço dos principais assuntos, referente as 48 manifestações classificadas como reclamações.

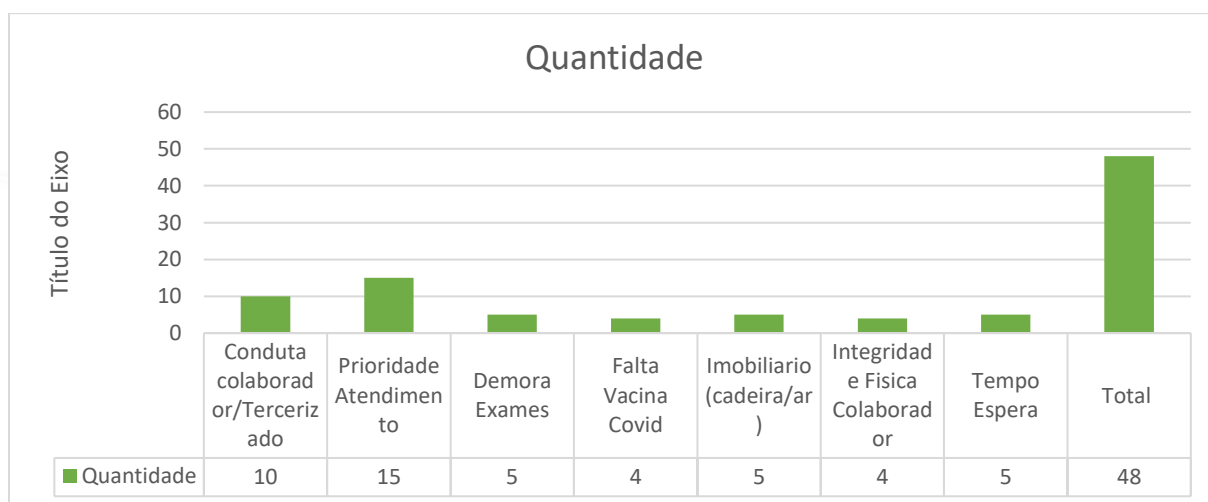
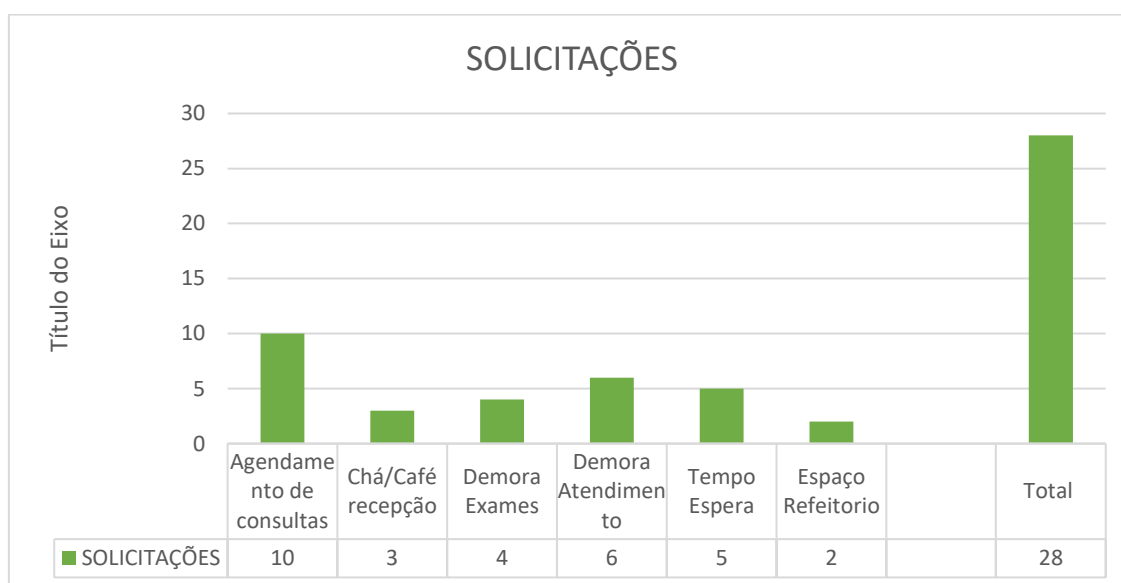


Gráfico 2 manifestações classificadas como reclamações 2021

2.6.2.2 Solicitações

Durante o ano, os usuários e colaboradores do HUIB-UFMG/Ebserh também utilizaram o Canal da Ouvidoria para buscar orientações ou esclarecimentos de dúvidas bem como realizaram 28 solicitações sobre os serviços oferecidos pelo Hospital (Gráfico 3).



Gráficos 3: Solicitações realizadas por assuntos – 2021

2.6.2.3 Elogios.

Os usuários e colaboradores do HUIB-UFMG/Ebserh também buscaram a Ouvidoria para Demonstrar seu sentimento de satisfação ou agradecimento por algum serviço prestado pelo Hospital de forma eficaz e eficiente. A Figura 4 mostra um esboço 95 manifestações registradas como elogios em 2021.

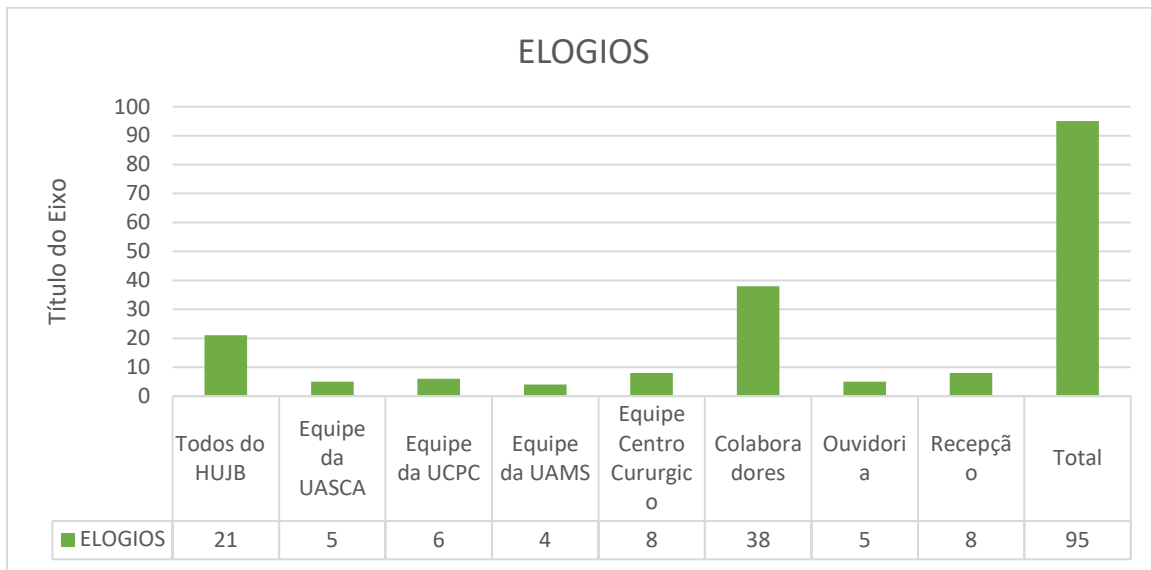


Gráfico 4: Elogios registrados por assuntos – 2021

A Figura 3 mostra o resultado da pesquisa de satisfação dos 95 usuários que registraram uma manifestação classificada como elogio. Apenas 03 realizaram a pesquisa com resolutividade e satisfação em 100% de satisfação.



Figura 3: Resolutividade e satisfação das manifestações classificadas como elogios.

2.6.2.4 Sugestões

Visando a melhoria do atendimento, durante o ano 28 usuários buscaram a Ouvidoria para deixar algumas sugestões, consideradas por eles úteis, para a melhoria do Hospital- gráfico 5).

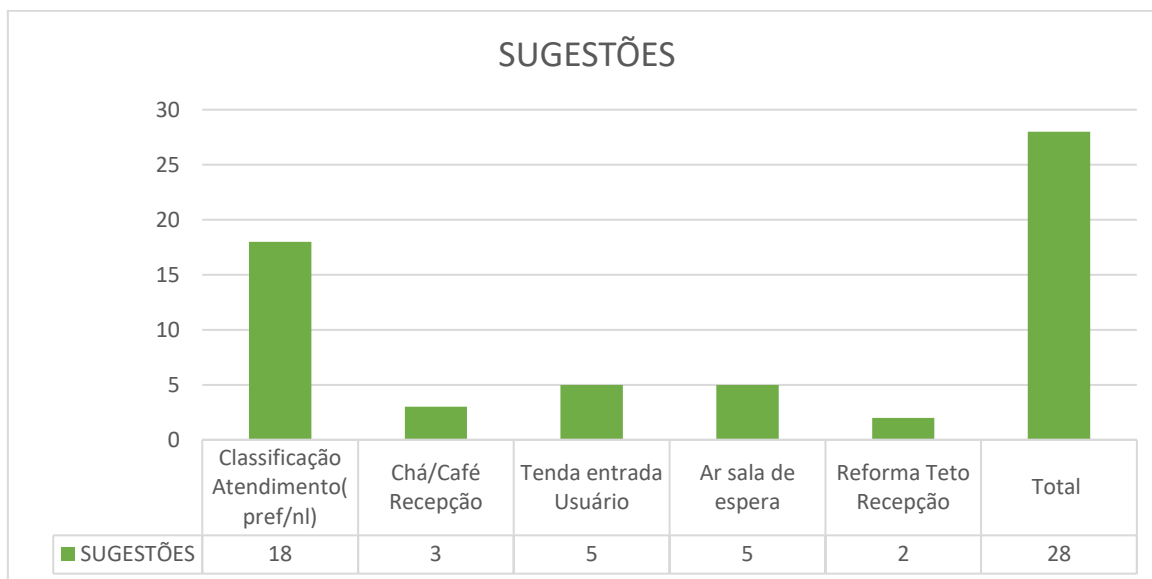


Gráfico 05: Sugestões registradas por assuntos – 2021

Os usuários que apresentaram manifestação classificadas como sugestão, mesmo recebendo o convite para participar da pesquisa os usuários não acessaram o sistema para avaliar a resolutividade e satisfação com a resposta recebida



Figura 04: Resolutividade e satisfação das manifestações classificadas como sugestões.

2.6.2.5 Denúncias

Os usuários ou colaboradores do HUIB-UFMG utilizaram o canal da Ouvidoria para apontar alguma irregularidade (Gráfico 8). As denúncias (02) conduta de colaborador, (01) conduta de. Terceirizados, (01) Transferência de paciente e (01) condições salubres de trabalho no ambulatório, todas foram encaminhadas para as áreas responsáveis para verificação dos fatos e providências conforme prevista na Lei 13.460/2017 e Instrução Normativa da Ebserh.

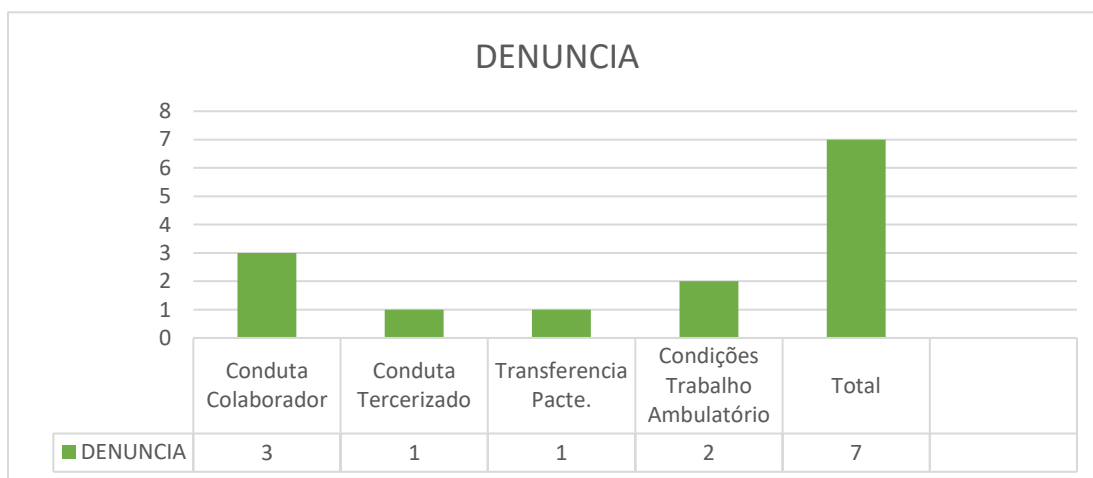


Gráfico 06 - Denúncias registradas por assuntos - 2021

Os usuários que apresentaram manifestação classificadas como denuncia, mesmo recebendo o convite para participar da pesquisa os usuários não acessaram o sistema para avaliar a resolutividade e satisfação com a resposta recebida



Figura 05: Resolutividade e satisfação das manifestações classificadas como denúncia. 2021.

2.6.2.6 Comunicações

Com a implantação do Fala.BR, as denúncias e reclamações anônimas são Transformadas em Comunicação. A comunicação anônima, havendo elementos mínimos, está é direcionada para conhecimento da chefia de área (Divisão ou Setor) com cópia para Gerência ou Superintendente para conhecimento e análise e providências conforme prevista na Lei 13.460/2017 e Instrução Normativa da Ebserh

Ao longo de 2021 foram registradas 67 comunicações e quatro (04) delas foram arquivadas em conformidade com o Art. 8º, inciso I, da Lei 13.460/2017.



Gráfico 7 Comunicação de irregularidade por assuntos - 2021

2.7 METAS REALIZADAS EM 2021

1ª META: DAR PUBLICIDADE AO USUÁRIO SOBRE OS SERVIÇOS OFERECIDOS PELO HUJB

01) Divulgar amplamente a carta de serviço ao usuário

- 1) Foi divulgada em reunião com os gestores e colaboradores do HUJB
- 2) Por e-mail para todas os gestores e colaboradores do HUJB
- 3) Foi divulgada no site do HUJB
- 4) É divulgada nas recepções (na pandemia a ouvidoria tb divulgou nas recepções\ 01 vez por semana,)
- 5) Foi divulgada nas enfermarias, sala de observação e sala amarela (antes da pandemia eram realizadas visitas nestes setores)

02) Realizar palestras nas recepções sobre os serviços.

Foram realizadas em 2021, 48 palestra nas manhãs e tardes nas duas recepções, bem como a área de espera do ambulatório, mas devido a pandemia, foi reduzido as orientações pelo funcionário da ouvidoria, mas os profissionais das recepções foram orientados de como deveriam proceder para o usuário ter acesso aos serviços da ouvidoria.

2ª META: DIVULGAR AMPLAMENTE O PAPEL DOS CANAIS DE ACESSO

01) Realizar 03 oficinas com chefias e colaboradores.

Foram realizadas 03 oficinas:

- Tema: “Mudança no sistema fala.br.” (Realizada na UFCG)
- Tema: “Junção do fala.be com E.Sic, (on line)
- Tempo “Tempo de entrega das demandas/ Devolutivas (on line)

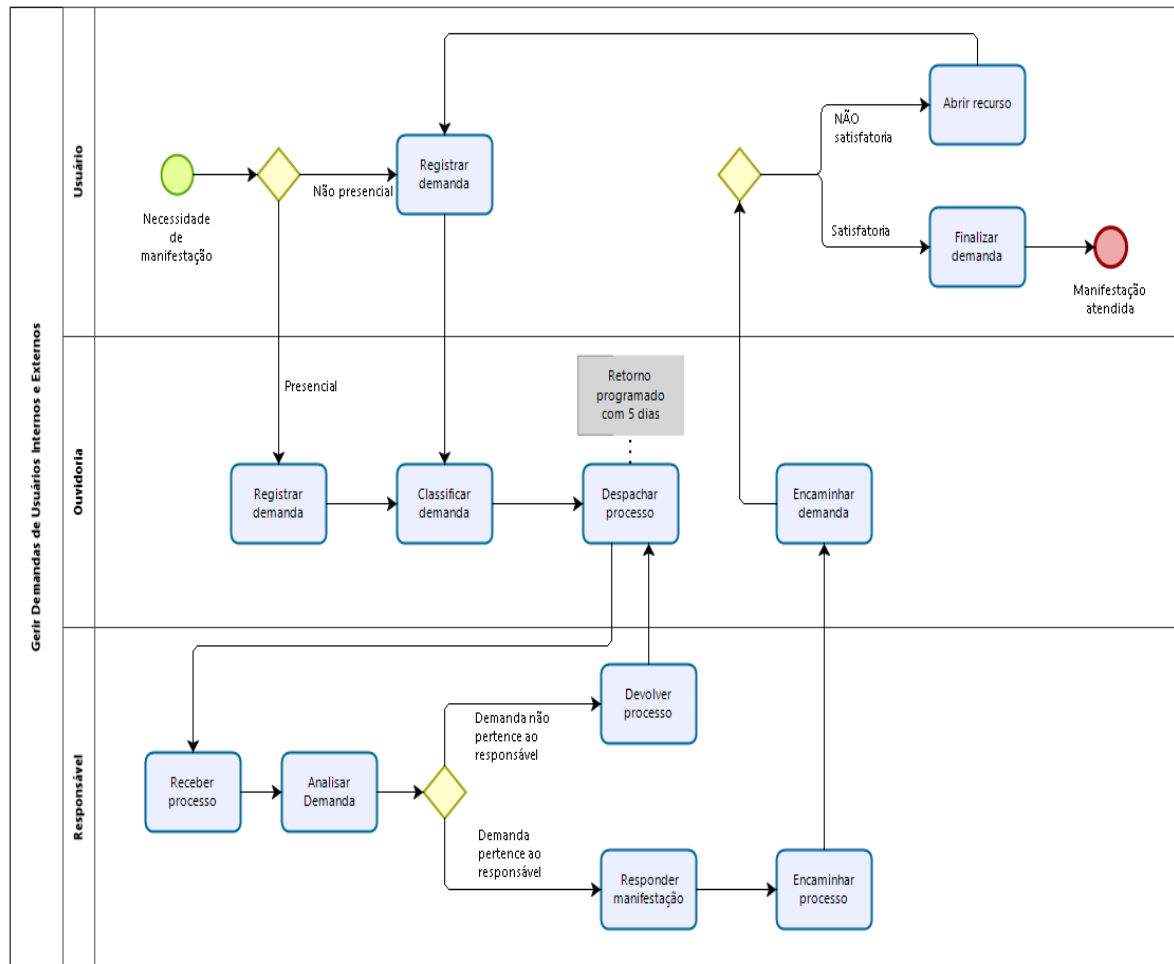
02) Ampliar os recursos para divulgação dos canais.

- Foi incluído o novo canal da junção do FALA.BR\ESic
- **Implantado a transferência do telefone fixo** da ouvidoria para número de celular. (83) 99901.1504
- Implantada **novo canal da ouvidoria através do WhatsApp** (83.9.99011504
- Colocada em todas caixas de demandas os novos números nos corredores das enfermarias, recepções e sala de espera do ambulatório.
- Confeccionado cartaz com os canais da ouvidoria e orientação sobre a necessidade de mudança devido a pandemia.
- Enviado a todos os gestores e colaboradores através de e-mail informações sobre as mudanças dos canais devido a pandemia e os novos canais.
- Foi incluso no site da Ouvidoria todas as informações necessárias sobre os novos canais.

1 Elaborar um cronograma das manifestações realizadas.

- 1) Realizada a revisão do POP 2021 nas práticas de padronização em todas as Ouvidorias da Rede Ebserh de registro, tratamento e análise de uma manifestação utilizando o Fala.BR (fev -2021)

2) Implantado o novo FLUXOGRAMA DAS DEMANDAS



3ª META: RESPONDER ÀS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA COM TEMPESTIVIDADE

01) Registrar, encaminhar e responder todas as manifestações.

- 1) Registradas, encaminhadas e respondidas 311 demandas: (**100%** foram respondidas no prazo,(41 da eSIC e **8** arquivadas)
- 2) Através do Painel Resolveu tempo médio de resposta passou de 16,16 dias de 2020 , **para atingimos a meta de 14,41 dia em 2021.**
- 3) Com relação ao grau de satisfação do usuário, **82,14 %** como **muito satisfeito com as respostas.**

02) Analisar e divulgar os resultados das manifestações.

- 1) Todas as manifestações foram analisadas e atualmente divulgadas para o superintendente e ouvidoria da sede.
- 2) Através do SEI no encaminhamento das demandas as gerencias eram alertadas sobre as manifestações e a importância das ações.

03) Enviar mensalmente e as manifestações ao Colegiado.

- 1) Foram enviados os 3 relatórios trimestral o quarto não foi repassado ao colegiado devido as mudanças de gestão.

2.8 AÇÕES REALIZADAS PELA OUVIDORIA em 2021

Foi colocado nos painéis das recepções, sala de espera e enfermarias UACA e UASM

- Informativos sobre o direito da criança
- Informativos com os canais novos da ouvidoria
- Elaborado um vídeo com todos os dados, normas, rotinas e canais da ouvidoria e divulgado nos monitores das recepções.

OUTRAS AÇÕES

. a) Atividades desenvolvidas

- Alinhamento para preenchimento da planilha MMOUP e e-aud. (Setembro - 2021) **100% concluída.**
- Realizada Pesquisa de Visibilidade da ouvidoria com os colaboradores (maio – 2021)
- Implantação e divulgação do Protocolo de Acolhimento.(Março – 2021)
- Participação na coordenação do VII RNOHUF (Rede Nacional de Ouvidores dos Hospitais Federais) –A Ouvidoria do HUJB-UFCG ficou responsável pelas dinâmicas do RNOUHUF.
- Realização do lançamento dos dados das manifestações. (Registrados nos formulários e/ou planilhas definidos pela Ouvidora geral.)
- Adequação da Rede Ebserh à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, apoiando **Ações da Implantação** da LGPD no HUJB.
- Gerida as demandas interna e externa com tempestividade.
- Realizada junto com a GEP a pesquisa de satisfação dos residentes (resultado- 100% satisfação)
- Realizado atualização da CARTA DE SERVIÇO AOS USUÁRIOS – Novembro 2021)
- Palestra nas Integrações dos alunos da GEP e colaboradores
- Início da Implantação do PDA.

- Implantação dos novos formulários e folders padronizado entre as ouvidorias da EBSERH.

2.8.1. Projeto “Papo com o Usuário”

Devido a pandemia, Covid-19, as atividades do projeto foram suspensas visto a impossibilidade de estar todos os dias nos locais (enfermarias e recepções), repassando informações, normas e rotinas do hospital.

Outro espaço importante que a Ouvidoria tem utilizado, junto ao setor de humanização é o acolhimento dos novos estagiários que utilizam o cenário de prática do Hospital. Toda reintegração a Ouvidoria tem apresentado aos novos estudantes e colaboradores seus normativos, modo de atuação, fluxo de trabalho e tipos de manifestações.

Diante das manifestações registradas pelos usuários do Hospital, a Ouvidoria conquistou um outro espaço importante nas reuniões da Gerência de Atenção à Saúde, em que é possível apresentar os assuntos mais recorrentes das manifestações ou sugestões visando a melhoria no atendimento aos usuários do Hospital.

2.8.2 Ações que a Ouvidoria tem contribuído

No decorrer do ano, por conta da atuação e aproximação da Ouvidoria junto aos usuários do Hospital algumas chefias buscaram a parceria para planejar ações, visando o retorno das atividades ambulatoriais. Com isso algumas ações contaram com a participação da equipe da Ouvidoria.

- **Reformulação do folder da Ouvidoria:** com orientações para os usuários internos e externos sobre seus direitos e deveres;
- **Reformulação do site do Hospital:** Em parceria com a Comunicação da sede foi iniciado a migração do site do Hospital visando atender a transparência ativa, de acordo com as normas da CGU.
- **Pesquisa de Satisfação do ambulatório, observação e PA (pronto atendimento)** construção da pesquisa de satisfação com os pacientes que estiveram ou estão em atendimento.

2.9 METAS E SUGESTÕES PARA 2022

2.9.1 METAS

- Participar de reuniões com os chefes de Divisões, Setores e Unidades para conhecer e compreender suas rotinas;
- Sensibilizar os colaboradores do Hospital que atuam como interlocutores com o objetivo de possibilitar respostas mais ágeis, resolutivas e adequadas às necessidades dos usuários;
- Realizar a pesquisa de satisfação dos usuários;
- Participar das capacitações voltadas para a Ouvidoria;
- Promover a entrega dos certificados de elogios aos colaboradores do Hospital
- Promover, juntamente com a Comunicação, ações voltadas a transparência ativa no site;
- Promover a construção do Plano de Dados Abertos;
- Promover, juntamente com o comitê, ações para garantir a efetividade da Lei Geral de Proteção de Dados.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No decorrer do ano mesmo com o avanço da pandemia Covid-19, a Ouvidoria do HUJB-UFCG/Ebserh continuou buscando consolidar-se como espaço democrático de participação e diálogo entre o cidadão e a gestão do Hospital estabelecendo como um canal de comunicação efetivo e facilitando assim o acesso às informações.

Durante o ano, visando a segurança da equipe da Ouvidoria e dos pacientes, o atendimento vem ocorrendo pelos canais não presenciais (e-mail, WhatsApp, telefone e caixa de manifestações). Mesmo assim, foi possível realizar vários registros de manifestações, bem como, dirimindo dúvidas dos usuários quanto ao funcionamento do Hospital, novas rotinas, serviços em funcionamento e fluxos do atendimento do HUJB-UFCG/Ebserh.

Além disso, a Ouvidoria, tem como papel zelar pelo direito do usuário em apresentar sua manifestação (sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias) junto ao Hospital, a fim de promover a reflexão das áreas no sentido de buscar atingir uma melhoria na qualidade dos serviços por elas ofertadas.

Por conta de todo esse processo, a Ouvidoria continua buscando junto as áreas a resolutividade e agilidade no trato das questões dos usuários, visando a solução de problemas que envolvam a coletividade, acompanhando a qualidade do atendimento e oferecendo aos gestores indicadores que possibilitem ações de melhorias.

Para isso, a Ouvidoria mantém atualizado seu instrumento normativo, contribuindo para a melhoria dos processos de planejamento, monitoramento e avaliação e auxiliando a gestão do HUJB-UFCG na captação de problemas existentes visando a sua correção.

Pode ser ressaltado ainda a necessidade de ampliação das ações no sentido de alcançar os usuários que ainda não têm acesso à Ouvidoria se fazia presente pelo menos duas vezes por semana, nas recepções ou nas áreas que se faziam necessária com a finalidade de orientá-los sobre seus direitos e deveres no SUS, além de estimular sua participação no controle social e levar informações sobre o funcionamento do Hospital, bem como coletar informações que possam contribuir para a melhoria da gestão do HUJB-UFCG /Ebserh.

Por fim, a Ouvidoria visa procura contribuir com a gestão do Hospital na melhoria dos processos de atendimentos realizados (consultas, exames, internações, entre outros) visando a satisfação dos seus usuários.

Eugênia Carrhá Diniz
Ouvidora HUJB-UFCG/EBSERH