

RELATÓRIO TRIMESTRAL

Outubro – Novembro – Dezembro – 2021

OUVIDORIA do HC-UFTM

Hospital de
Clínicas



EBSERH
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS



OUVIDORIA HC-UFTM

Quem somos

A Ouvidoria do Hospital de Clínicas da UFTM/Ebserh é um canal de comunicação direto com o cidadão, um espaço de participação social que permite a cooperação ativa da comunidade no controle da qualidade dos serviços públicos.

Sua atribuição fundamental é receber, analisar, classificar e encaminhar as manifestações dos usuários (reclamações, denúncias, sugestões, solicitações, elogios, pedidos de informação e simplificação), identificando, a partir de cada manifestação, a relevância de um eventual problema de gestão subjacente, de modo a contribuir para a solução do mesmo.

A Ouvidoria do HC-UFTM é vinculada a Ouvidoria-Geral da Ebserh, responsável pela coordenação de todas as Ouvidorias dos hospitais universitários e integra a Rede Nacional das Ouvidorias dos Hospitais Universitários Federais – RNOHUF.

Dessa forma, nossos objetivos compreendem, no irrestrito incentivo ao controle social para o exercício da cidadania, atuar como instrumento para aprimoramento da qualidade de serviços prestados no HC-UFTM e garantir ao cidadão o direito à informação.

Por fim, a Ouvidoria funciona como um agente promotor de mudanças, o que favorece uma gestão flexível e voltada para a satisfação das necessidades do cidadão, além de contribuir para a garantia de uma prestação de serviços públicos de qualidade e para a efetivação de direitos.

A Ouvidoria dispõe de atendimento ao público, dentro do Hospital de Clínicas da UFTM, com foco nas atividades hospitalares, estando à disposição de usuários, alunos, servidores técnico-administrativos, empregados públicos e colaboradores das empresas terceirizadas.

Nossa Equipe

ELAIR OSMAR DOS SANTOS

Ouvidor e Autoridade de
Monitoramento da LAI

FERNANDA SOUZA SILVA DA ROCHA

Assistente Administrativo e Ouvidora
Substituta

Contatos: ouv.hc-ufcm@ebserh.gov.br

Telefones: 3318-5206 ou 3318-5803

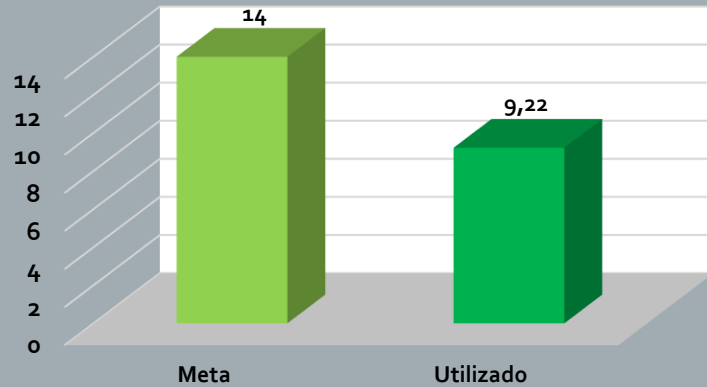
Indicadores de Desempenho Outubro a dezembro

2021

OUVIDORIA

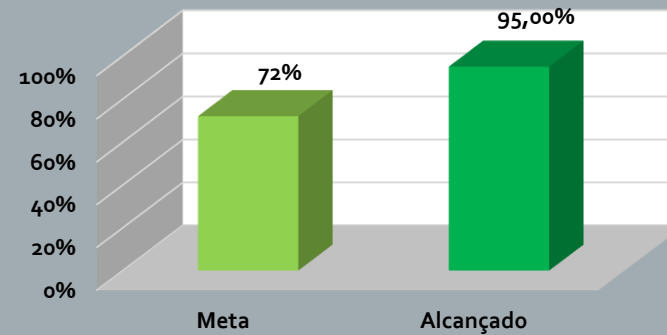
Tempo médio de resposta

Em dias



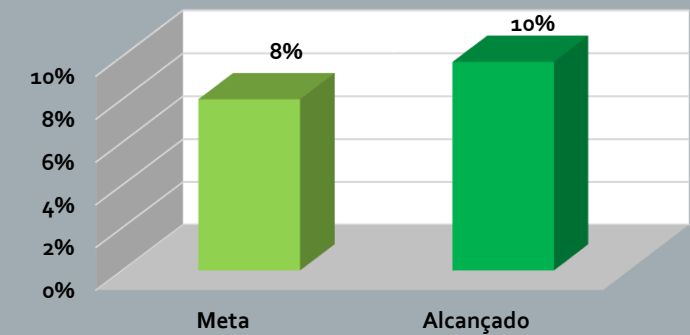
Satisfação média

Em porcentagem



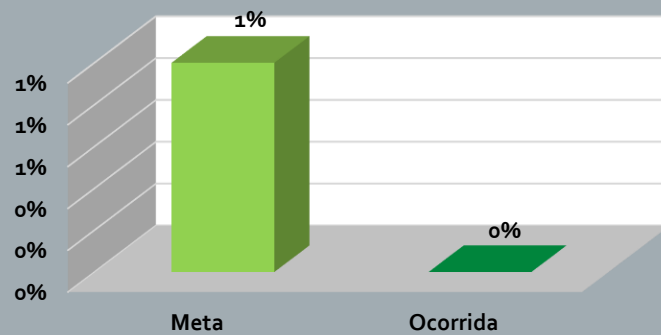
Retorno da pesquisa de satisfação

Em porcentagem



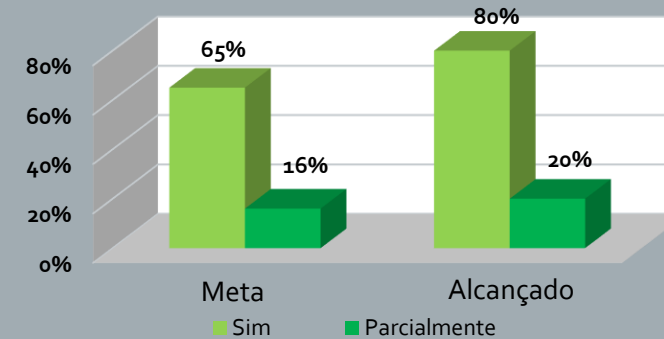
Demanda fora do prazo

Em porcentagem

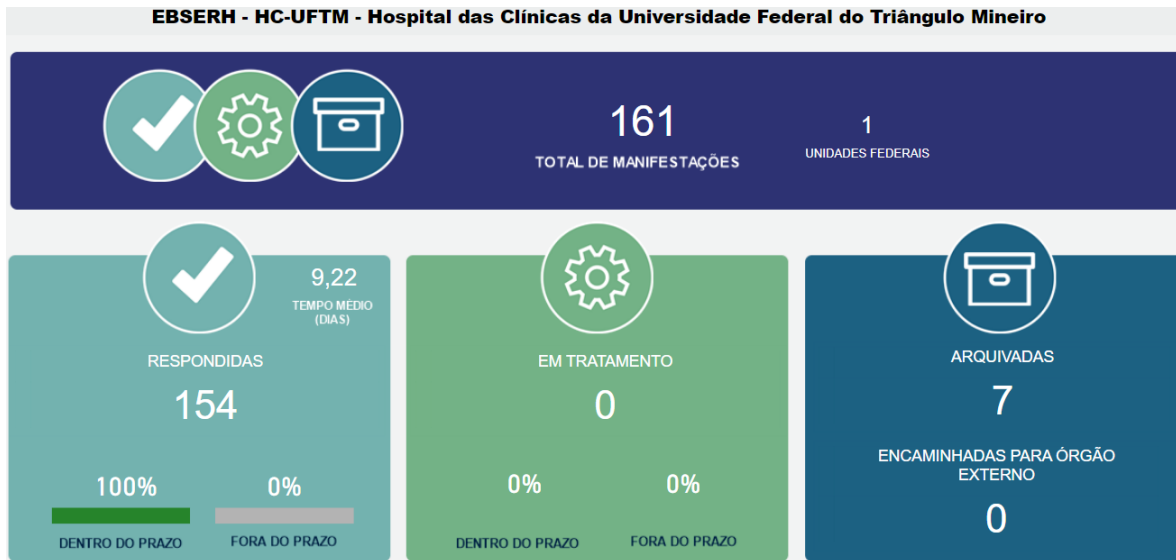


Resolutividade

Em porcentagem



Estatísticas Gerais



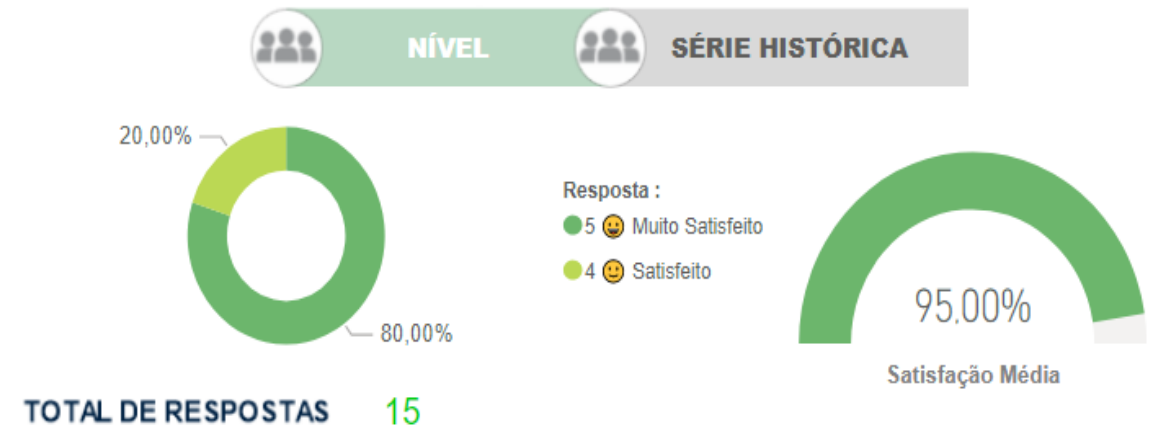
A Ouvidoria do HC-UFTM recebeu 161 demandas, com um tempo médio de resposta de 9,22 dias. Foram 154 respondidas e 7 arquivadas, não havendo demandas fora do prazo.

A resolutividade média das respostas, considerando 15 retornos à pesquisa de satisfação, esteve em 80% SIM e 20% PARCIALMENTE, de modo que a satisfação média com o atendimento da Ouvidoria esteve em 95%, em comparação aos 85% do período anterior.

RESOLUTIVIDADE (A sua demanda foi resolvida?)



SATISFAÇÃO (Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?)



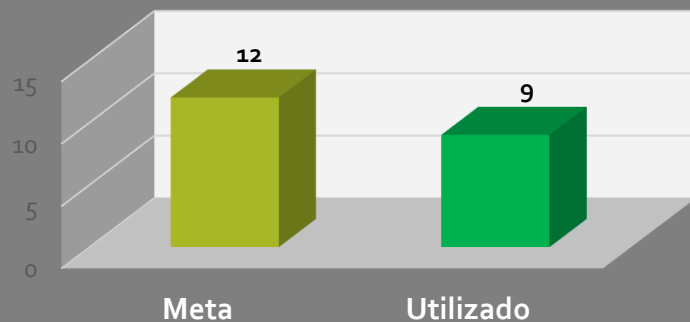
Indicadores de Desempenho outubro a dezembro 2021



ACESSO À INFORMAÇÃO

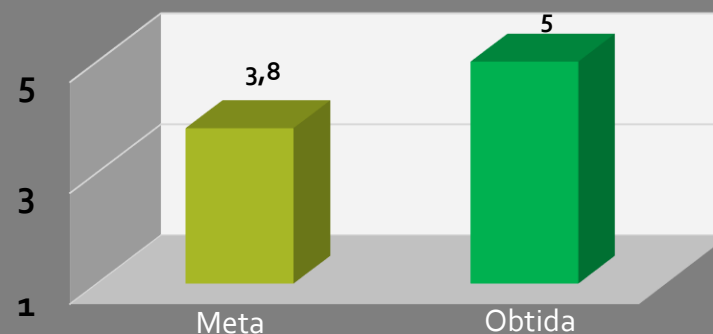
Tempo médio de resposta

Em dias

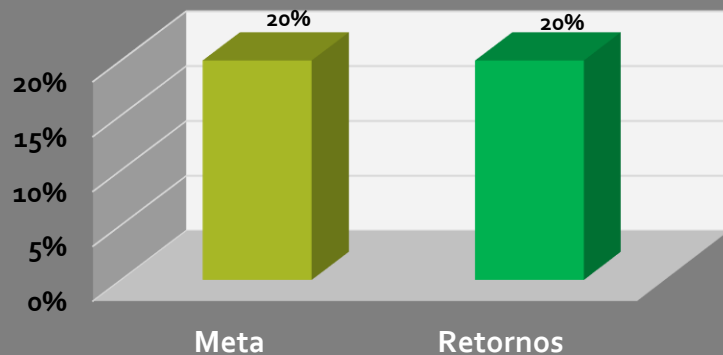


Média de Assertividade

Pontuação máxima = 5

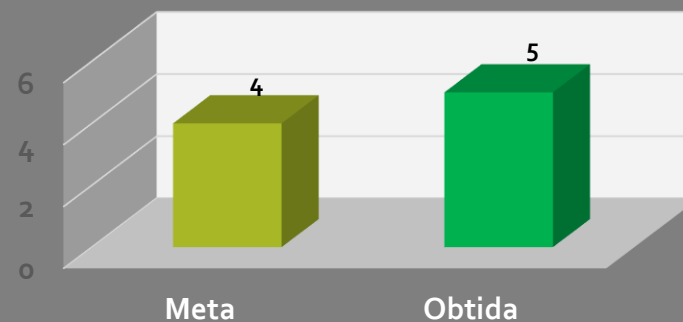


Retorno a pesquisa de satisfação



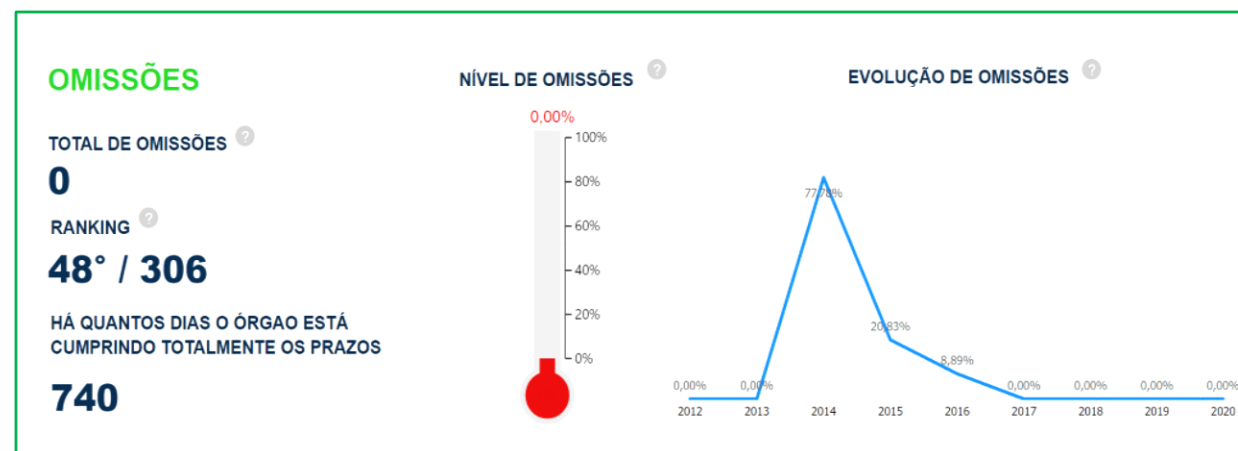
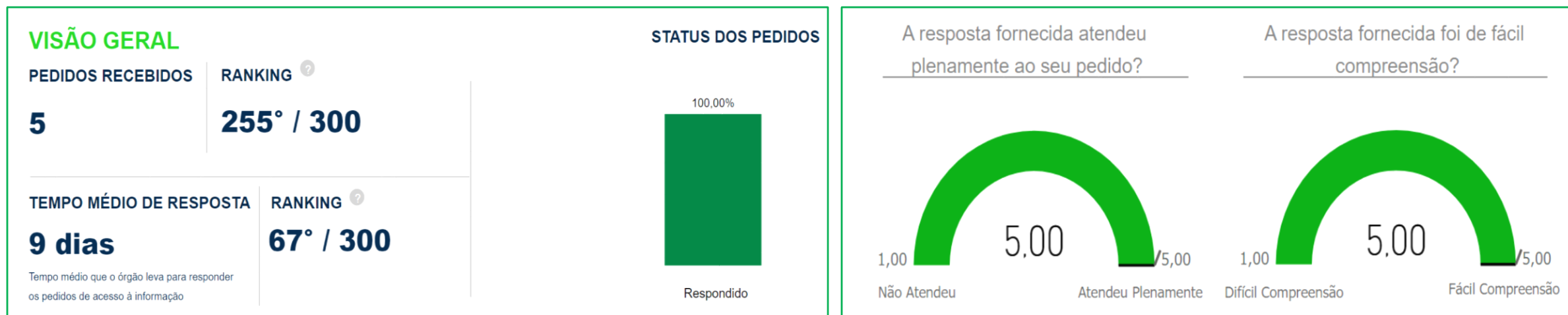
Média de clareza

Pontuação máxima = 5



A Ouvidoria do HC-UFTM, no que tange ao acesso à informação, obteve o tempo médio de resposta em 9 dias com uma meta de 12 dias e retorno à pesquisa de satisfação em 20% com a meta de 20%. A assertividade alcançou o resultado de 5 com meta de 3,8; e a de clareza, com resultado de 5, com meta de 4.

Pedidos de Acesso à Informação – Estatísticas Gerais




As estatísticas gerais mostram, em relação ao período anterior, um aumento no tempo de resposta aos Pedidos de Acesso à Informação recebidos pelo Serviço de Informação ao Cidadão do HC-UFTM para 9 dias, contudo, permanecendo dentro da meta de 12 dias. Contamos com 740 dias sem nenhuma ocorrência de omissão, com 100% dos pedidos respondidos dentro do prazo estabelecido pela Lei 12.527. Segundo os respondentes à pesquisa de satisfação, as respostas fornecidas foram de fácil compreensão.

Análise das Manifestações

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

	RECLAMAÇÃO	65 (42,2%)
	SOLICITAÇÃO	48 (31,2%)
	DENÚNCIA	3 (1,9%)
	SUGESTÃO	1 (0,6%)
	ELOGIO	19 (12,3%)
	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)
	COMUNICAÇÃO	18 (11,7%)

RANKING

 ASSUNTOS	 QUANTIDADE	 TEMPO
--	--	---

Lista dos assuntos com maior número de manifestações Respondidas e Em Tratamento

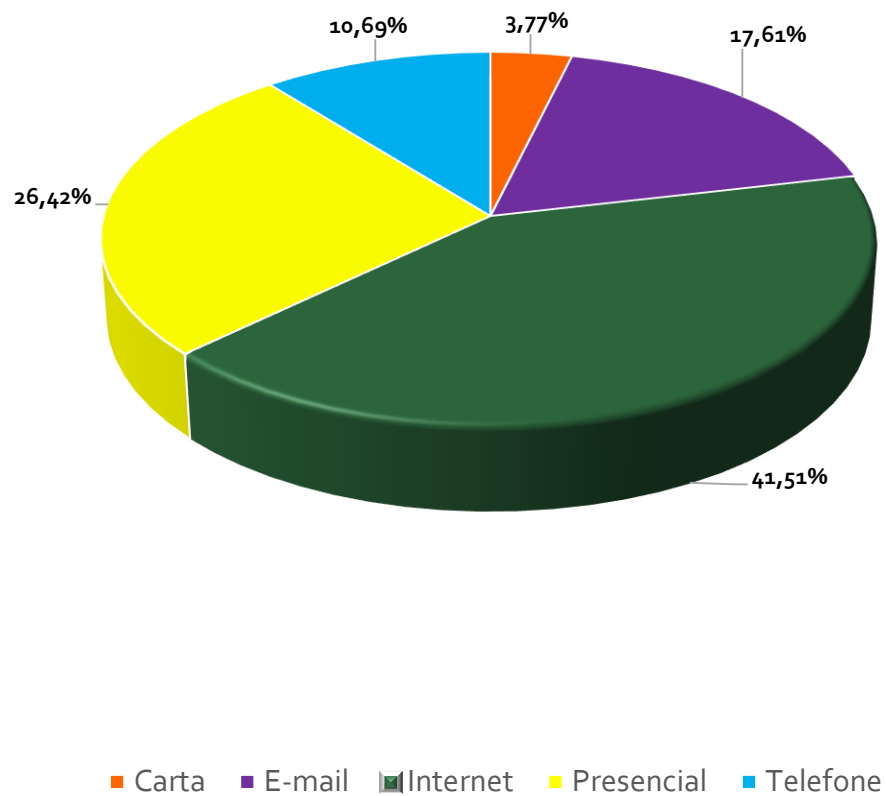
Assistência Hospitalar...	60
Ouvidoria Interna	56
Agradecimento aos pr...	17
Infraestrutura e Fome...	4
Outros em Saúde	4
Atendimento	3
Outros em Administra...	3
Assédio moral	1
Concurso	1
Dados Pessoais - LGPD	1
Licitações	1
Medicamentos e Apar...	1
Normas e Fiscalização	1
Serviços e Sistemas	1

Das 161 demandas recebidas, considerando as respondidas, foram: 42,2% de reclamações; 31,2% de solicitações; 12,3% de elogios; 11,7% de comunicações; 1,9% de denúncias e 0,6% de sugestões.

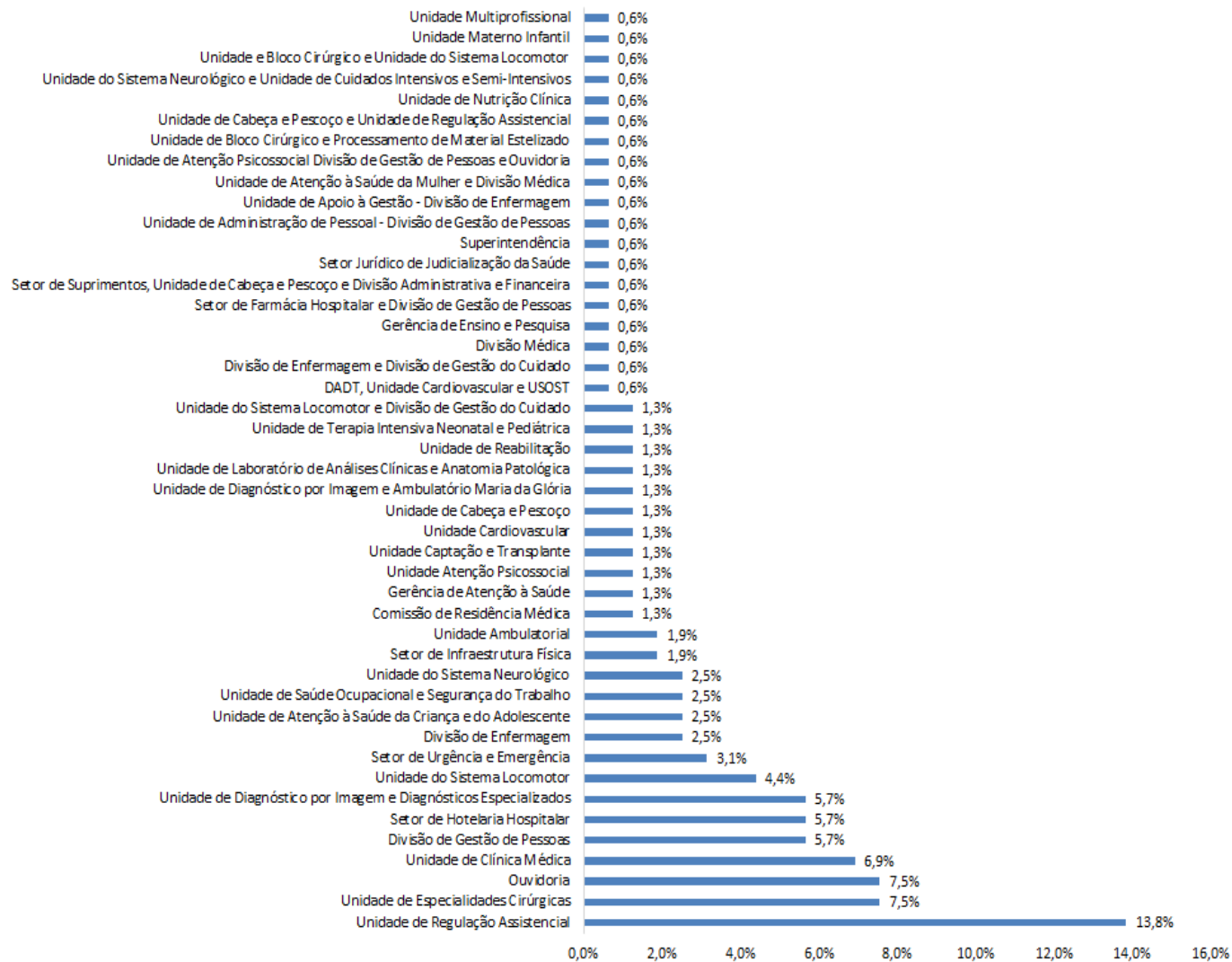
Os assuntos referentes a Assistência Hospitalar e Ambulatorial, Ouvidoria Interna e Agradecimento aos profissionais de saúde dominaram a lista de manifestações.

ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES

Canais de Manifestações

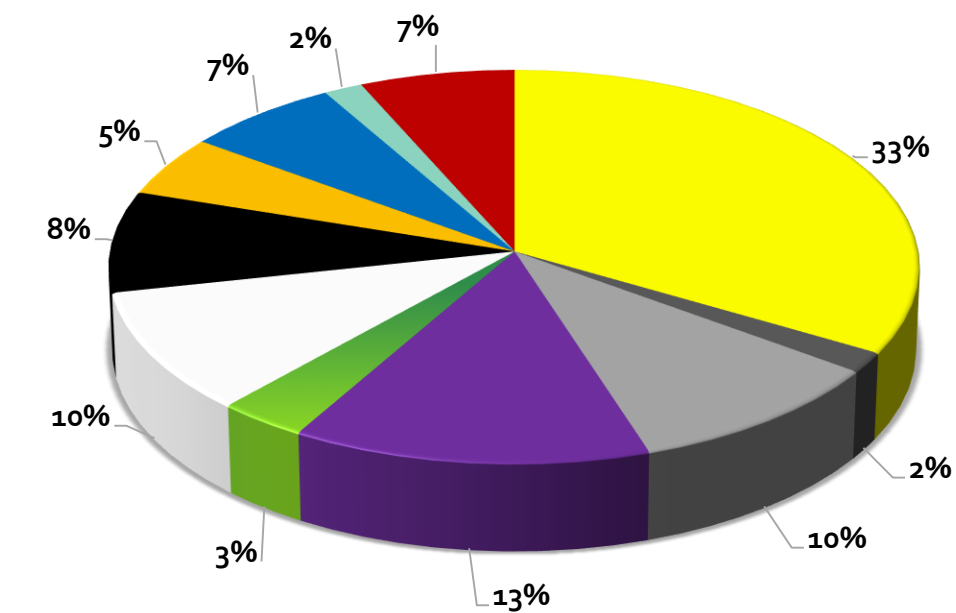


Áreas responsáveis pelas respostas



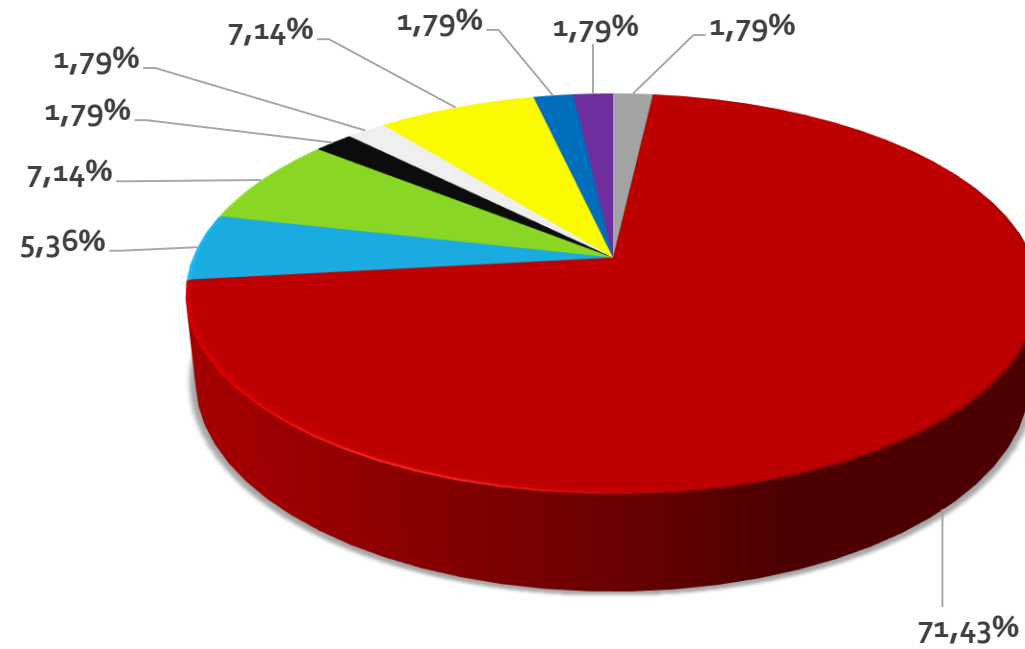
Principais Assuntos e Subassuntos

Assistência Hospitalar e Ambulatorial



- Consultas Agendamento/reagendamento
- Consultas Cancelamento/suspensão
- Cirurgias Agendamento/reagendamento
- Cirurgias Cancelamento/suspensão
- Cirurgia Tempo de espera
- Informações assistenciais
- Exame agendamento/reagendamento
- Exame Cancelamento
- Exame Resultado
- Regulação
- Outros

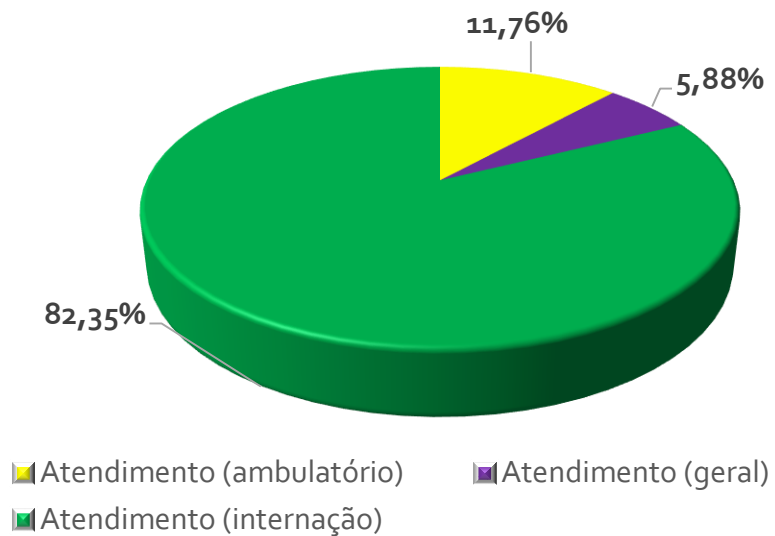
Ouvidoria Interna



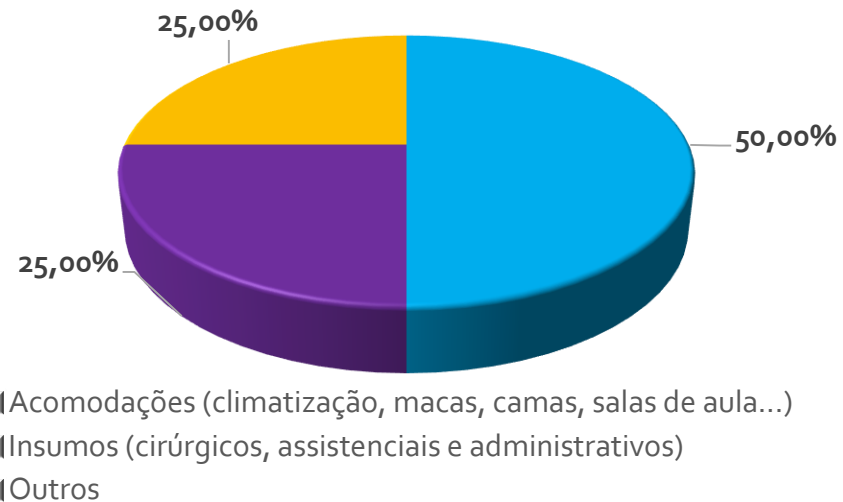
- Adicionais (insalubridade, periculosidade, noturno, APH)
- Conflitos (colaboradores, chefias)
- Conflitos (acadêmicos, professores, residentes)
- Conflitos (paciente, acompanhante, visitante, etc)
- Conflitos (entre equipes, entre unidades/setor, interpessoais...)
- Cumprimento de carga horária
- Dimensionamento de pessoal
- Informações administrativas aos colaboradores
- Plano de Cargos, Carreiras, Salários, benefícios – (descrição dos cargos, desvio de função, auxílio, etc)

Principais Assuntos e Subassuntos

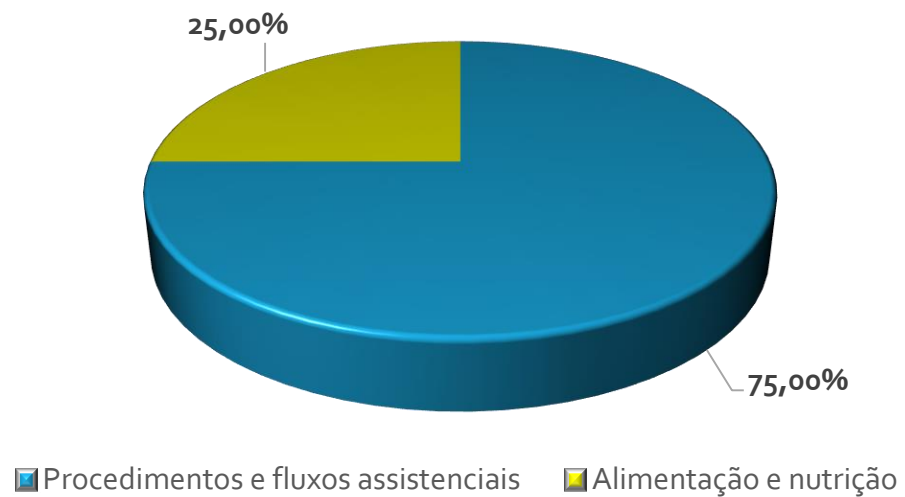
Agradecimento aos profissionais de saúde



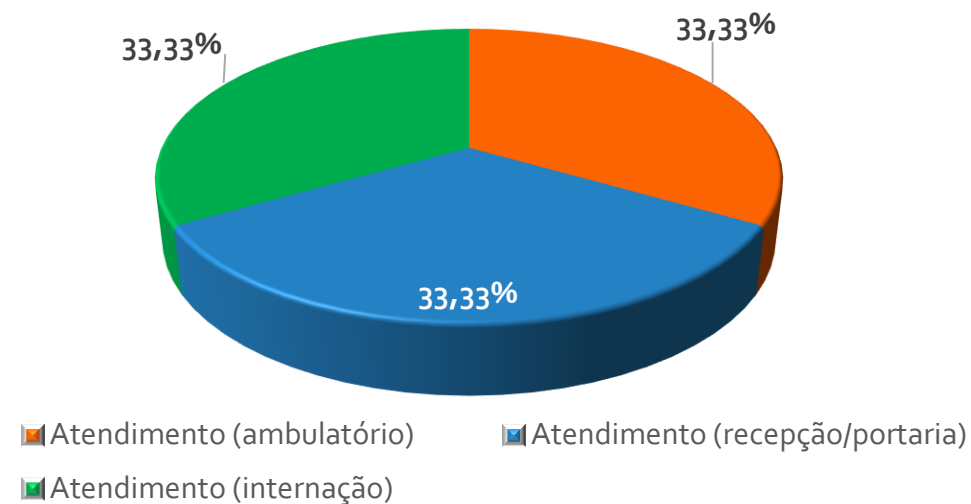
Infraestrutura e fomento



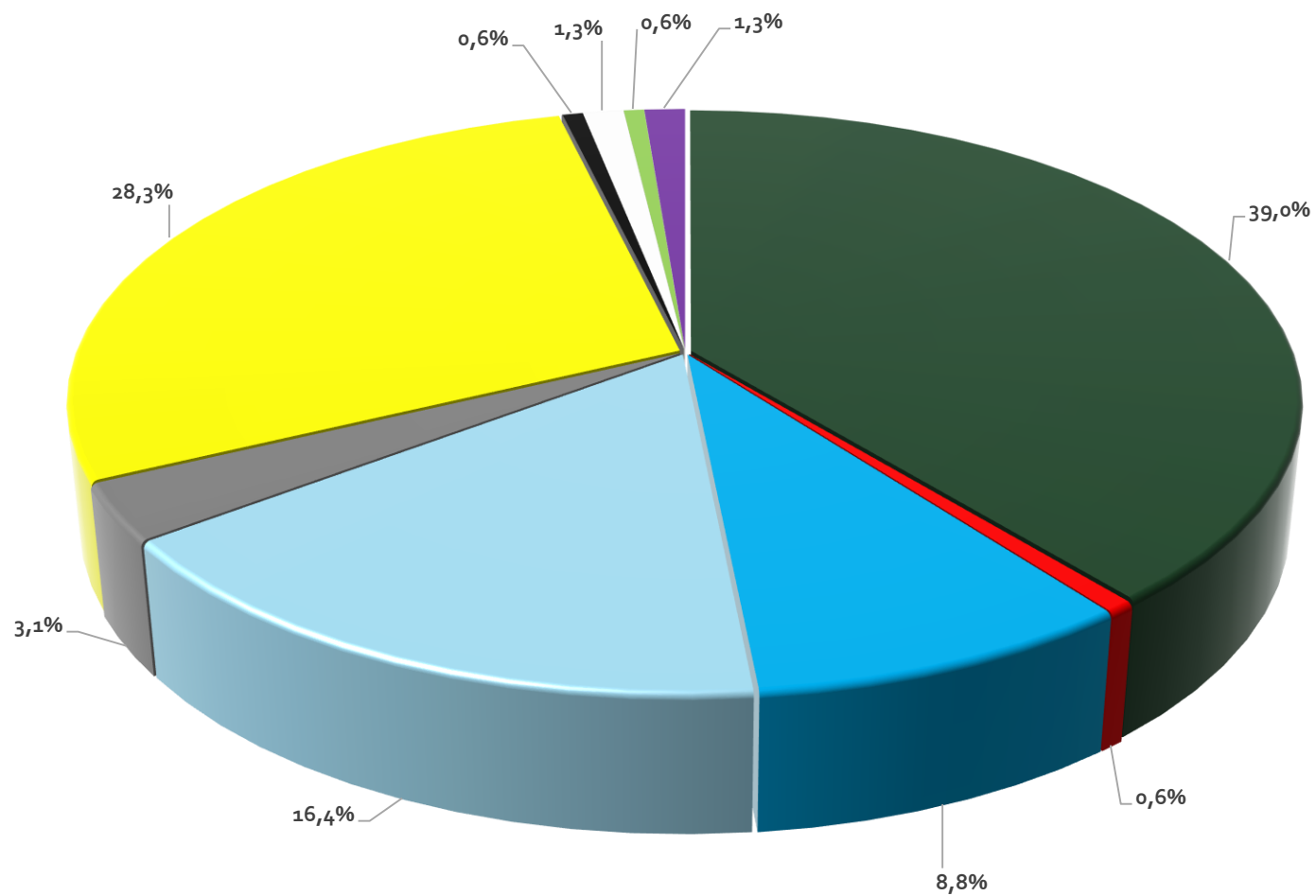
Outros em Saúde



Atendimento



Perfil do usuário



- Acompanhante/familiar
- Candidato (concurso/PSS)
- Empregado Público
- Não foi possível identificar
- Outros
- Paciente
- Pessoa Jurídica
- Residente
- Servidor RJU
- Terceirizados