

Relatório Quadrimestral Janeiro a Abril de 2023 - Ouvidoria - Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Triângulo Mineiro

Equipe:

Elair Osmar dos Santos
Ouvidor

Fernanda Souza Silva da Rocha
Assistente Administrativo

Raquel Evangelista
Assistente Administrativo

Contatos:

3318 5206 / 3318 5803

ouv.hc-uftm@ebserh.gov.br



Hospital de
Clínicas



EBSERH
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

APRESENTAÇÃO

O presente relatório foi elaborado em cumprimento ao disposto no Art. 14, II, da Lei 13.460/2017, e apresenta informações sobre a atuação da Ebserh por meio de sua Rede de Ouvidorias.

Cada Ouvidoria representa um **canal de comunicação direto com o cidadão** e um espaço de **participação social** que permite a cooperação ativa no **controle** da qualidade dos serviços públicos.

Sua atribuição fundamental está ligada ao recebimento, análise, classificação e encaminhamento das manifestações dos usuários (reclamações, denúncias, sugestões, solicitações, elogios), identificando oportunidades de melhorias a partir de cada um desses registros. Desse modo, contribui na **mediação** de conflitos e atua como **agente promotor de mudanças**, o que favorece uma gestão transformadora e voltada para as expectativas do cidadão, além de contribuir para a garantia de uma prestação de serviços públicos com **qualidade**.

A Ouvidoria HC-UFTM também está inserida nesse contexto, sendo unidade componente da Rede de ouvidorias dos Hospitais Universitários vinculados à Ouvidoria-Geral da Ebserh, que atuam de forma a somar forças para alcançar a excelência, sendo essa atuação em rede, um dos **valores** da Rede Ebserh, consignado em seu Planejamento Estratégico.

Além disso, as Ouvidorias da Rede atuam na gestão do Serviço de Informação ao Cidadão, previsto na Lei de Acesso à Informação, sendo responsáveis pelas temáticas relacionadas à **transparência** - que também é um dos valores da Rede Ebserh - e cujos dados também constam neste relatório.

Hospital de
Clínicas



EBSERH
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

Sumário

1 - Estatísticas Gerais

1.1 - Demandas de Ouvidoria.....	4
1.2 - Lei de Acesso à Informação.....	5
1.3 - Canais de Entrada de demandas de ouvidoria e acesso à informação.....	6

2 - Análise das demandas de Ouvidoria

2.1 - Manifestações por tipo.....	7
2.2 - Assuntos e subassuntos mais demandados por tipo de manifestação - Reclamações.....	8
2.3 - Assuntos e subassuntos mais demandados por tipo de manifestação - Solicitações.....	9
2.4 - Assuntos e subassuntos mais demandados por tipo de manifestação - Comunicação.....	10
2.5 - Assuntos e subassuntos mais demandados por tipo de manifestação - Elogio.....	11
2.6 - Assuntos e subassuntos mais demandados por tipo de manifestação - Denúncia.....	12
2.7 - Assuntos e subassuntos mais demandados por tipo de manifestação - Sugestão.....	13

3 - Acesso à informação

3.1 - Pedidos de acesso à informação.....	14
---	----

4 - Manifestações da Ouvidoria HC-UFTM - Breve análise.....

5 - Transparência Ativa.....

6 - Demais informações relevantes no período.....

7 - Considerações finais.....

1. ESTATÍSTICAS GERAIS

1.1. Demandas de Ouvidoria

Total de registros:

326

-----> Pedidos de acesso à informação: 9

-----> Demandas de ouvidoria: 317

Até o fim da elaboração do presente relatório, 100% dos registros relativos ao período haviam sido respondidos. Além disso, 6 foram arquivados no período, de acordo com o previsto no Decreto 9.492/2018. Os números revelam apenas os atendimentos feitos por meio do Fala.BR.

O tempo médio de resposta foi de 8,83 dias, não havendo demandas fora do prazo.



1. ESTATÍSTICAS GERAIS

1.2. Lei de acesso à Informação

EBSEH - HC-UFTM - Hospital das Clínicas da Universidade Fed...

Última Atualização >> 31/05/2023 06:01:42
Atualização >> Diária

CATEGORIA DO ÓRGÃO: AUTARQUIA

VISÃO GERAL

PEDIDOS RECEBIDOS

9

RANKING

278° / 319

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

8,33 dias

Tempo médio de resposta aos pedidos de acesso à informação.

RANKING

85° / 319

STATUS DOS PEDIDOS



RESPONDIDOS



EM TRAMITAÇÃO



OMISSÕES

OMISSÕES

TOTAL DE OMISSÕES

0

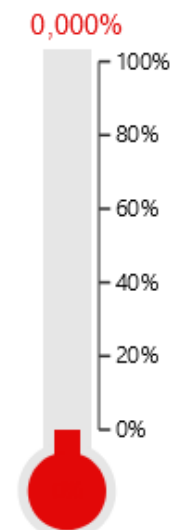
RANKING

44° / 319

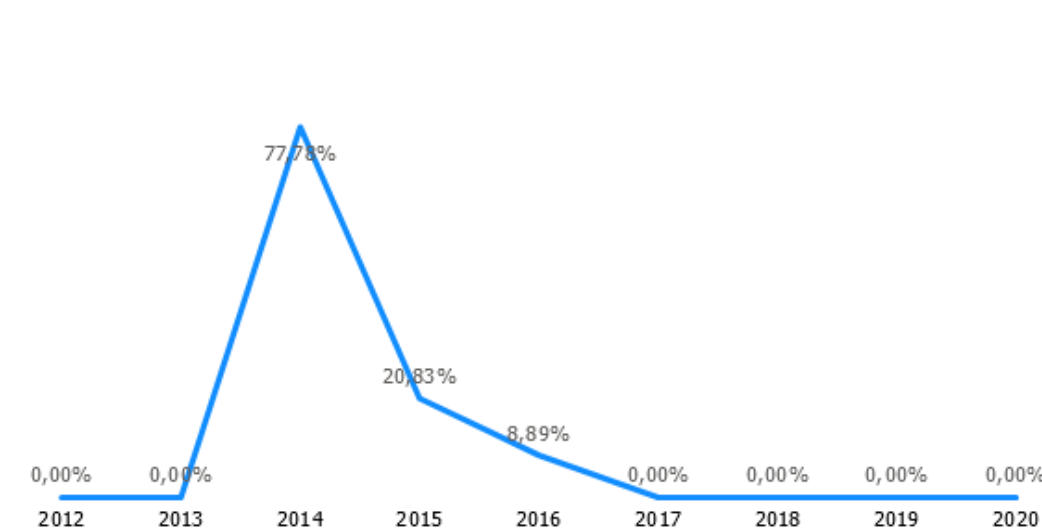
HÁ QUANTOS DIAS O ÓRGÃO ESTÁ CUMPRINDO TOTALMENTE OS PRAZOS

1.230

NÍVEL DE OMISSÕES



EVOLUÇÃO DE OMISSÕES



No que tange à Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011, foram recebidos 9 pedidos de acesso à informação com tempo médio de resposta de 8,33 dias. A Ouvidoria do HC-UFTM está até o fim do fechamento desse relatório com 1.230 dias sem omissões.

1.3. Canais de Entrada - Demandas de ouvidoria e acesso à informação



Presencialmente
65,34%



Sistema Fala.BR
21,78%



E-mail
12,27%



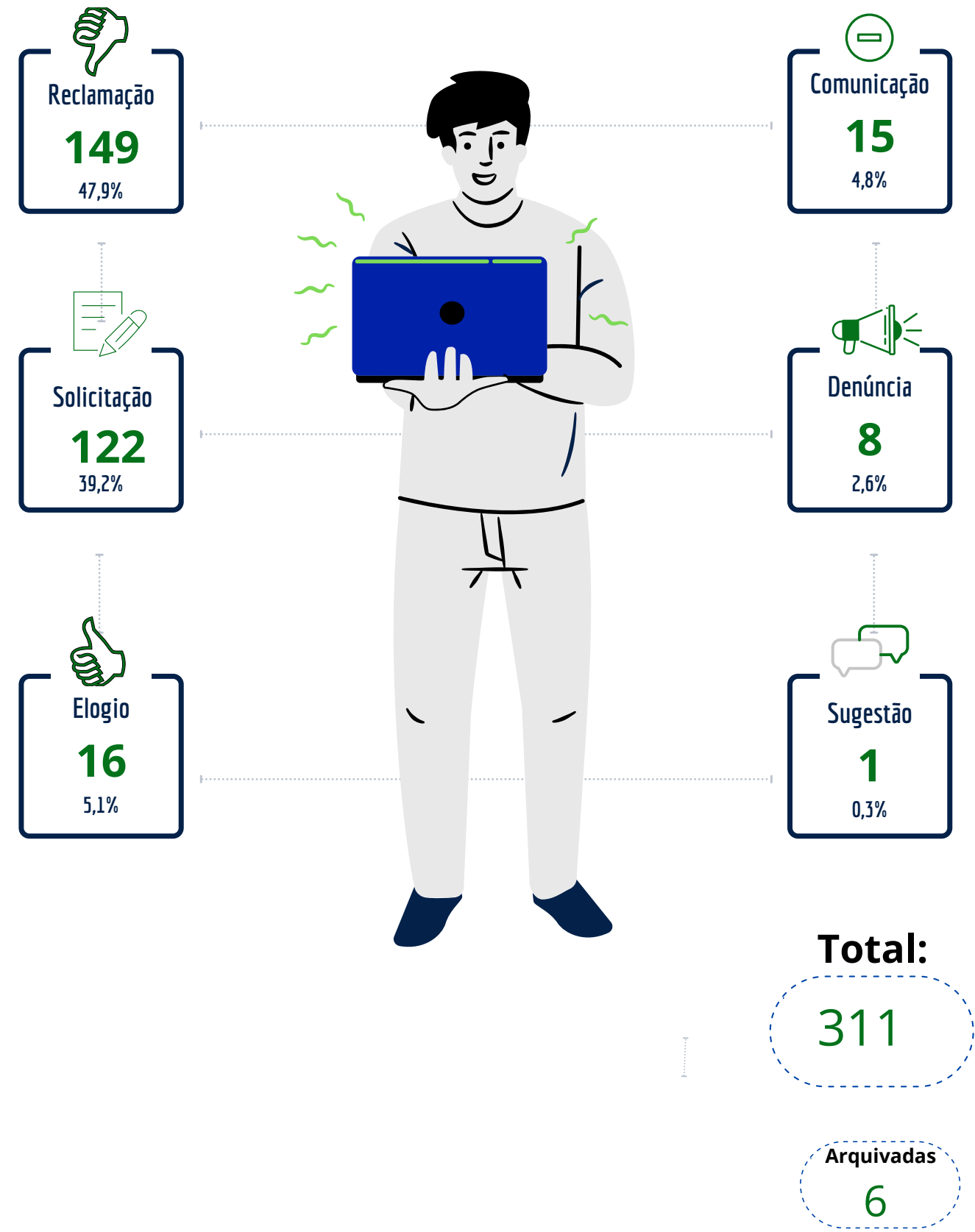
Caixa de manifestação
0,61%

A maioria das manifestações recebidas pela Ouvidoria do HC-UFTM ocorre por meio do canal presencial, correspondendo a 65,34%. Em seguida, temos os seguintes canais: Plataforma Fala.BR com 21,78%, e-mail com 12,27% e caixa de manifestação com 0,61%.

Em atendimento à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, em se tratando de fazer o registro da manifestação para o usuário, a ouvidoria sempre atua no consentimento expresso dele para o tratamento dos dados pessoais, bem como na autorização para registro na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.



2.1. Manifestações por tipo

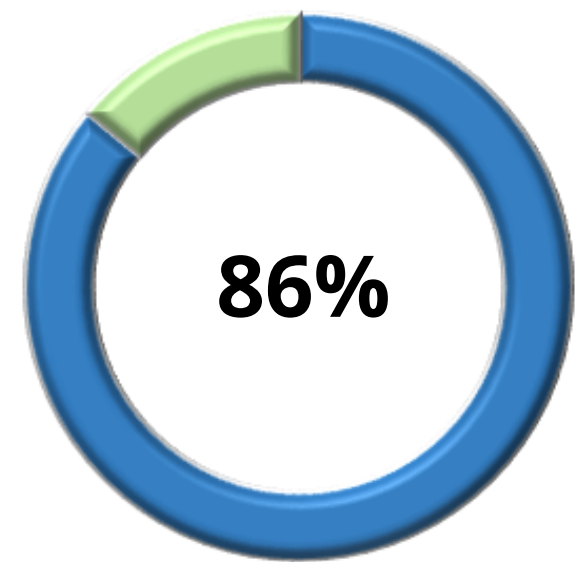


Satisfação em relação às respostas oferecidas

Excetuadas as demandas anônimas e arquivadas, que inviabilizam a participação na pesquisa de satisfação, **30** usuários avaliaram o atendimento, em um universo de **296 demandas** respondidas (**cerca de 10% do total**).

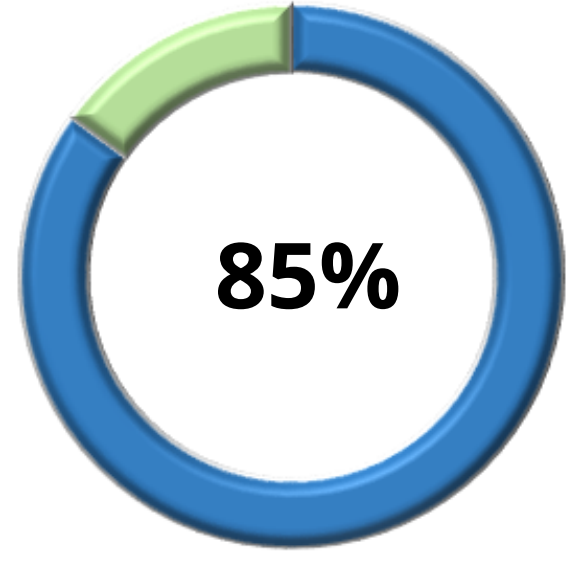
As respostas oferecidas pelas Ouvidorias são avaliadas quanto à resolutividade e à satisfação, atingindo-se os seguintes indicadores, segundo dados do Painel "Resolveu?", da CGU.

Média de Resolutividade



Conforme informações do Painel, 73% avaliaram que a demanda foi resolvida, 13% parcialmente resolvida e 13% que a demanda não foi resolvida. O cálculo da média é feito automaticamente no Painel.

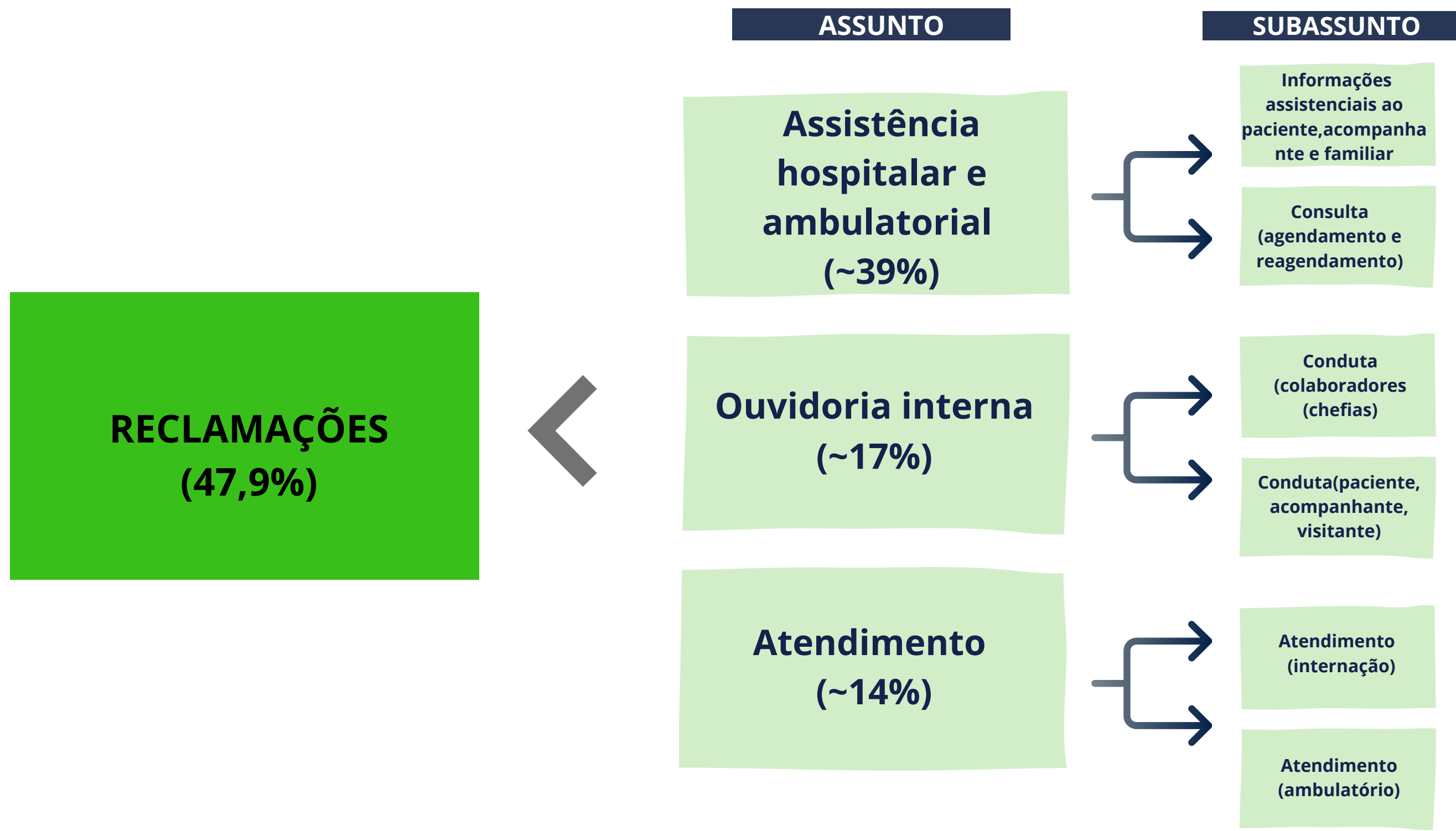
Satisfação



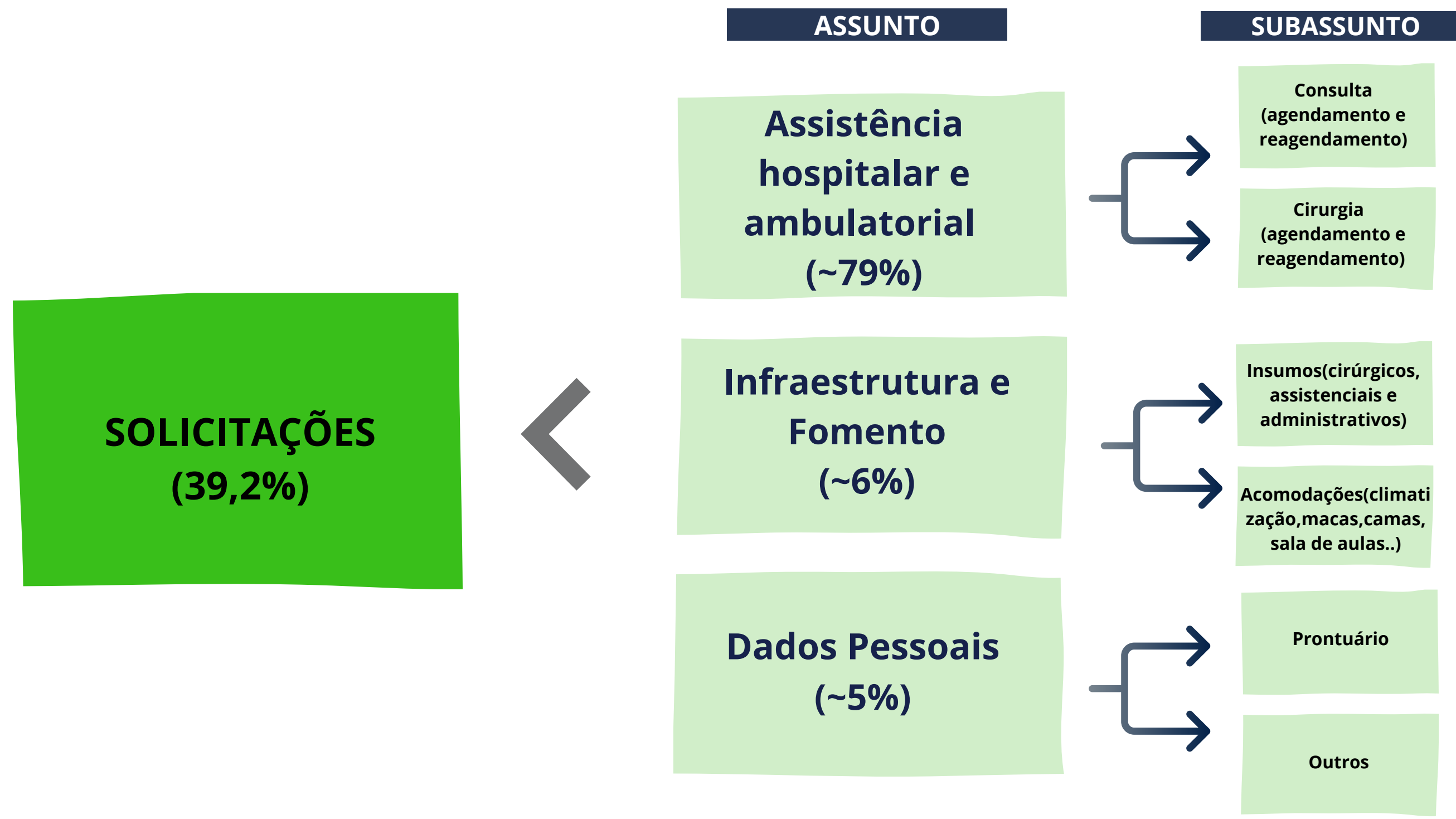
O nível de satisfação média é calculado automaticamente pelo painel, com o seguinte detalhamento:



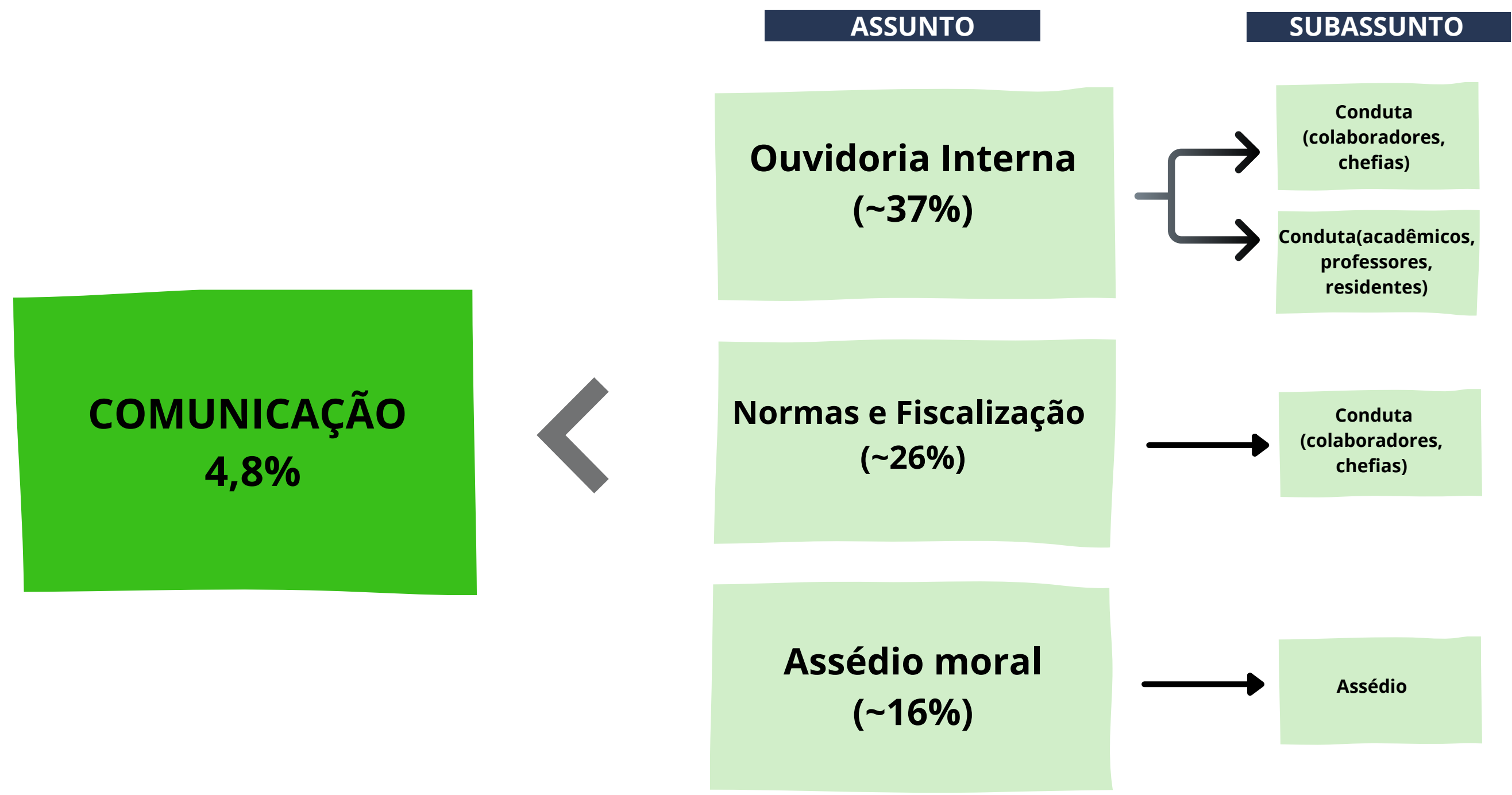
2.2. Assuntos e Subassuntos mais demandados por tipo de manifestação - Reclamações



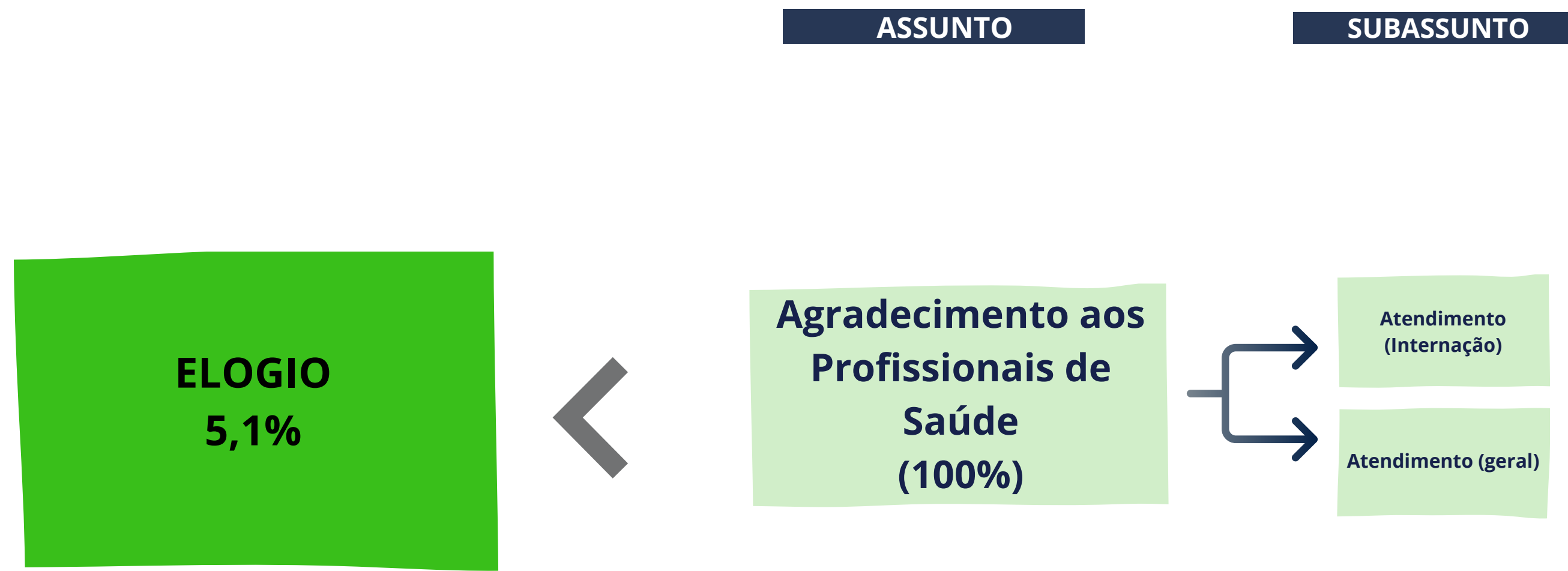
2.3. Assuntos e Subassuntos mais demandados por tipo de manifestação - Solicitações



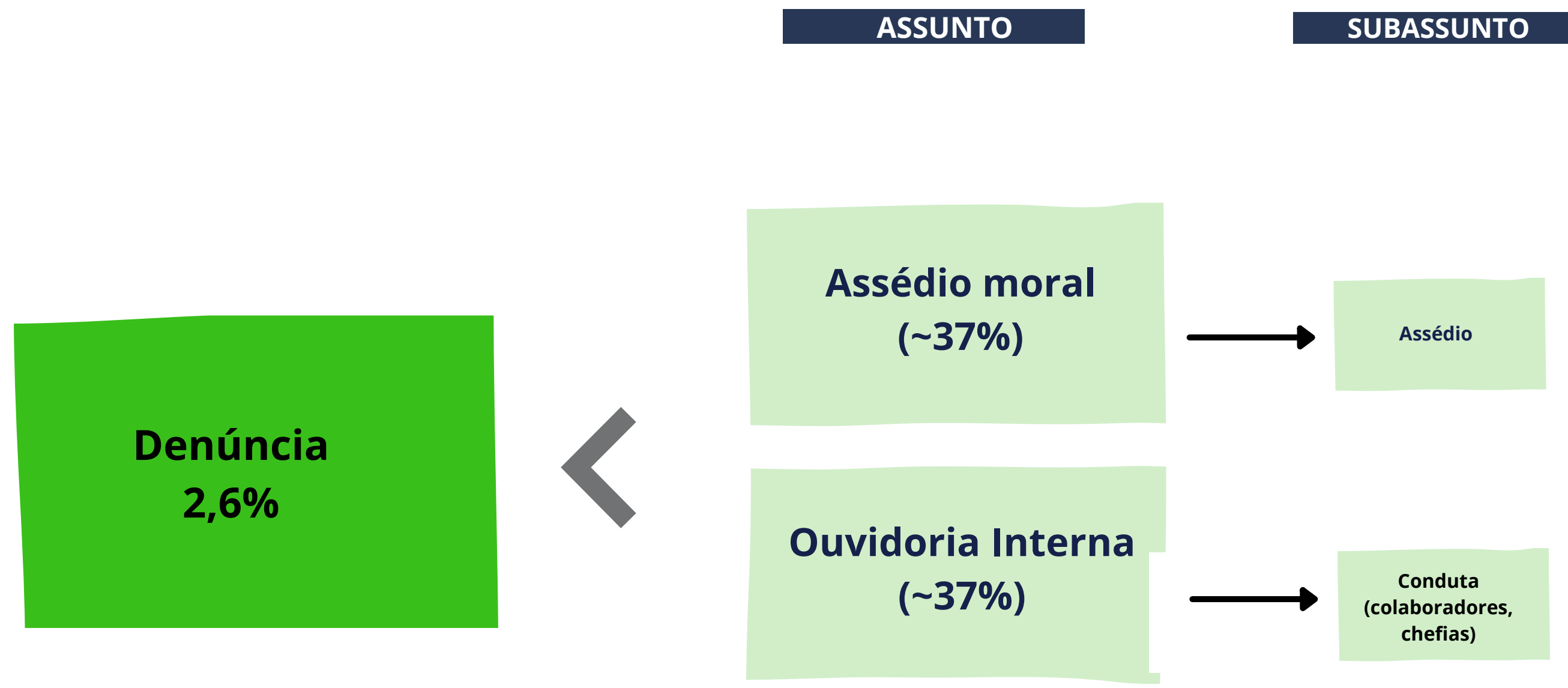
2.4. Assuntos e Subassuntos mais demandados por tipo de manifestação - Comunicação



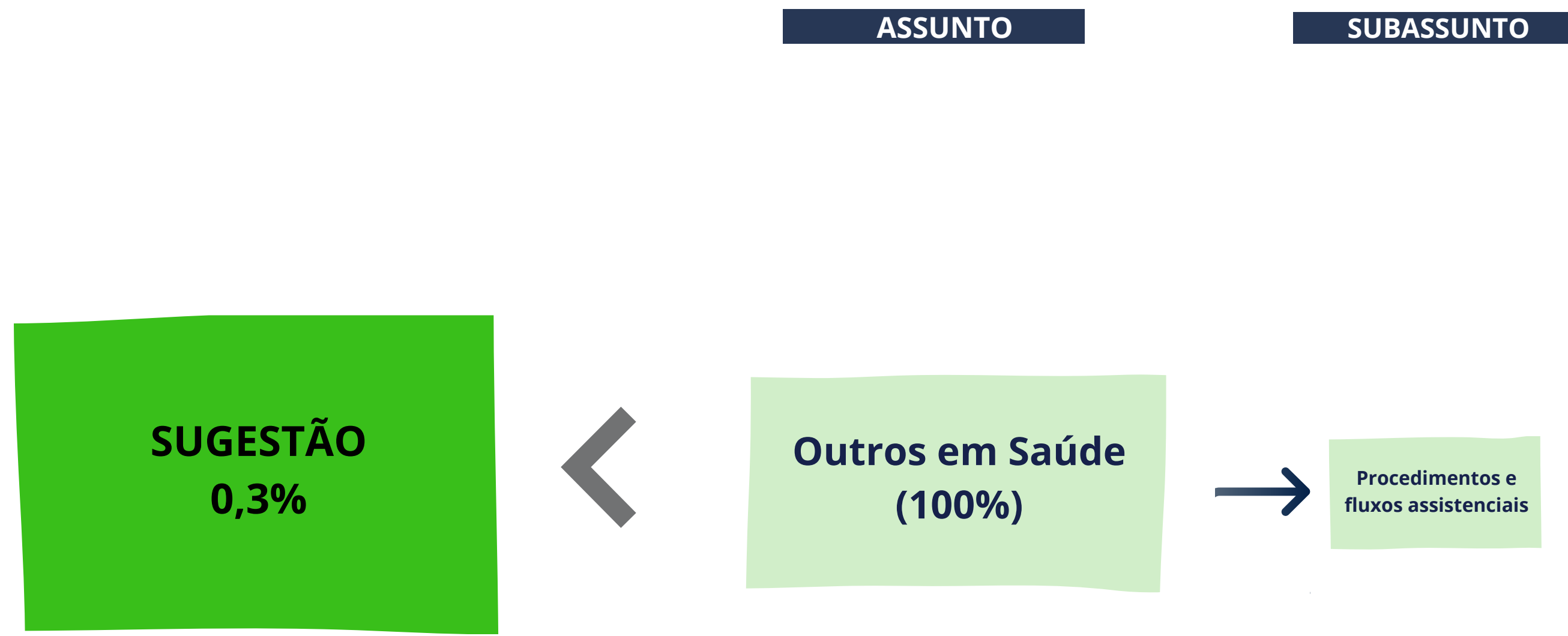
2.5. Assuntos e Subassuntos mais demandados por tipo de manifestação - Elogio



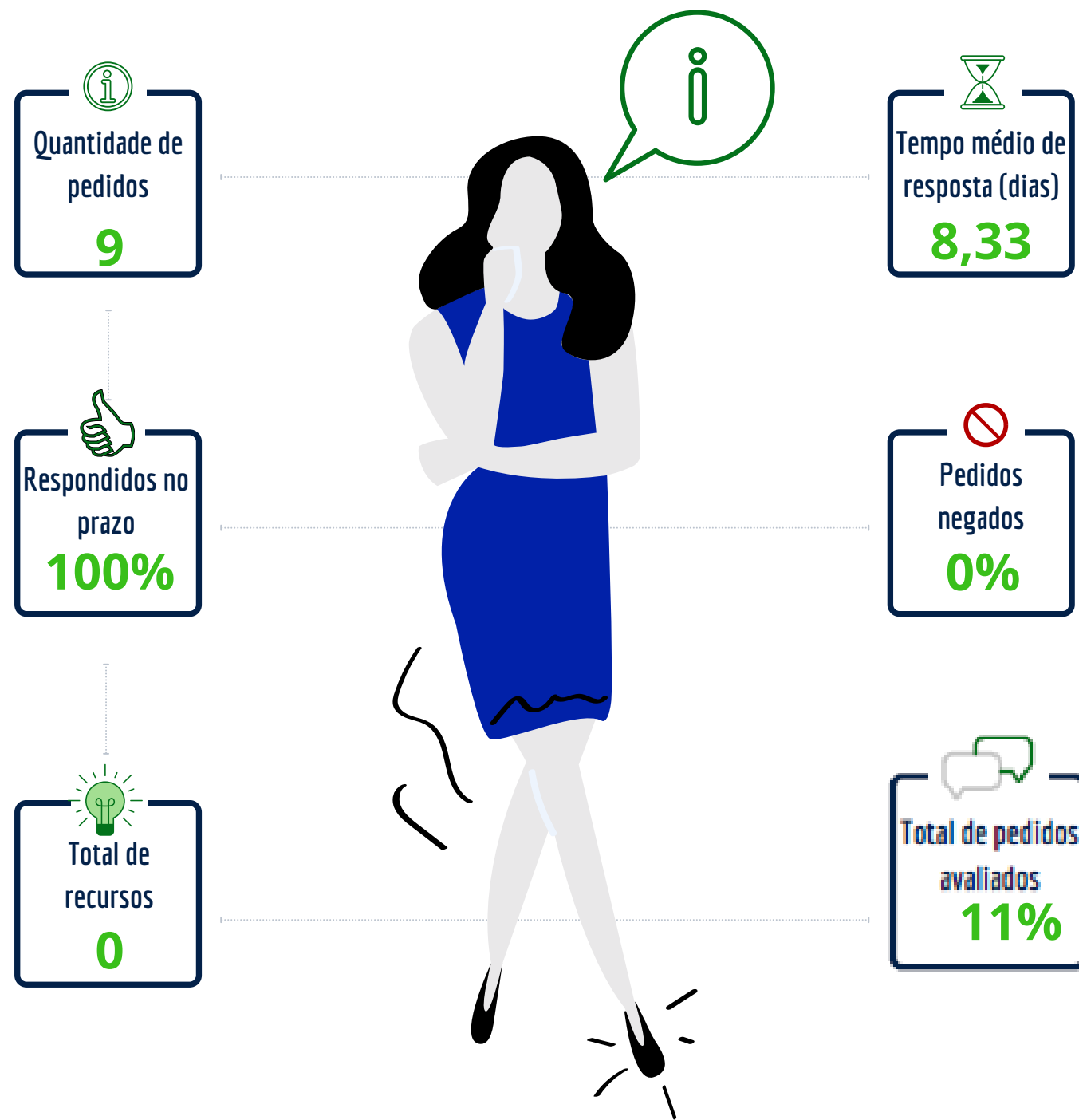
2.6. Assuntos e Subassuntos mais demandados por tipo de manifestação - Denúncia



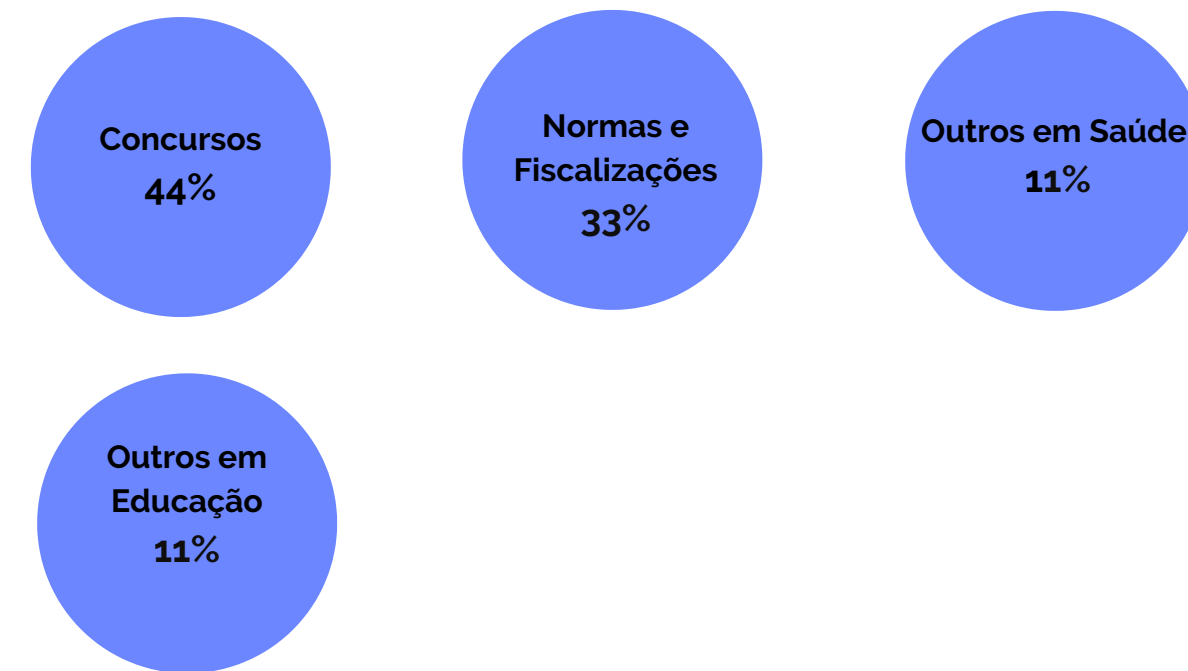
2.7. Assuntos e Subassuntos mais demandados por tipo de manifestação - Acesso à Informação



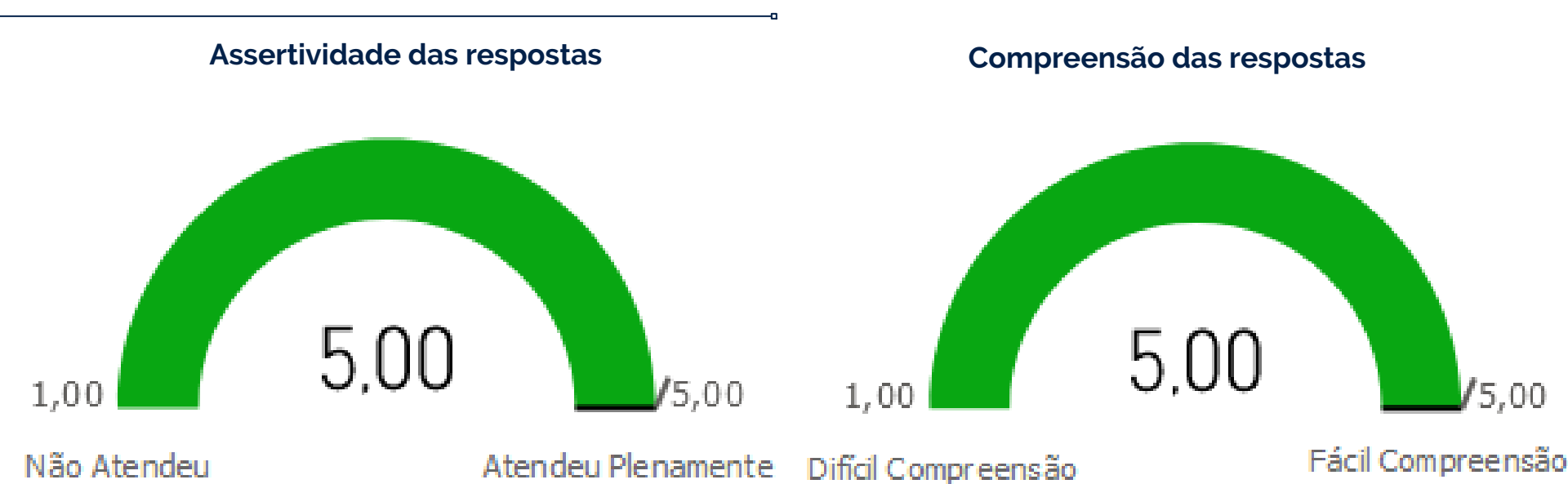
3.1. Pedidos de Acesso à Informação



Principais temas:



Satisfação em relação às informações oferecidas



A Ouvidoria do HC-UFTM recebeu 326 demandas, sendo 311 respondidas e 6 arquivadas.

Reclamações: foram recebidas 149, tendo a predominância de assunto, a Assistência Hospitalar e Ambulatorial, tratando dos subassuntos:

- Informações assistenciais ao paciente/acompanhante: evidenciados registros de dificuldade em obter informações médicas e falta de informações suficientes para que os familiares entendam sobre o quadro clínico do paciente. Portanto, é importante melhorar o planejamento da comunicação da equipe médica com os familiares dos pacientes.
- Consultas (agendamento e reagendamento): tais dificuldades estão vinculadas ao tamanho da população atendida, que compreende os 27 municípios da Macrorregião do Triângulo Sul, em relação à capacidade de atendimento da instituição, tanto no aspecto estrutural, como de recursos humanos.

Há a necessidade da aplicação da contrarreferência, no intuito de direcionar o paciente, em conformidade com o caso, ao atendimento da atenção básica. Tal medida auxilia a instituição na prestação de cuidados em conformidade com o nível de complexidade.

No assunto Ouvidoria Interna, o subassunto predominante foi:

- conduta de colaboradores e chefias, as quais foram referentes ao relacionamento interpessoal, à insuficiência de comportamento adequado ao atendimento ao público, sendo solicitada empatia e cordialidade;

No Atendimento:

- reclamações geradas em razão da experiência negativa vivenciada pelo usuário no relacionamento interpessoal no momento do procedimento executado, tanto no ambulatório, como na internação.

Solicitações: foram recebidas 122 demandas.

No Assunto Assistência Hospitalar e Ambulatorial, houve a predominância das solicitações de agendamento/reagendamento de consultas.

As solicitações referentes às consultas ocorreram em razão do quantitativo de vagas oferecidas, havendo demanda superior à capacidade de atendimento da instituição.

No assunto Infraestrutura e Fomento, foram registradas reclamações sobre a falta de insumos.

No assunto Dados Pessoais, foram realizadas solicitações de antecipação de cópia de prontuário e relatório médico. Houve uma mudança no setor de arquivo e os prontuários foram transportados para outro local, levando ao prolongamento do prazo para a entrega dos documentos.

Comunicações: a ouvidoria recebeu 15 manifestações que tratam de irregularidades percebidas na conduta de

agentes públicos.

As comunicações compreendem denúncias anônimas que são encaminhadas à ouvidoria, que por sua vez, havendo materialidade, as encaminha para o agente apurador. Posteriormente, a resposta é inserida pela ouvidoria, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação. É importante destacar que ao fazer uma denúncia anônima, sem associá-la a um cadastro na referida plataforma, o denunciante não terá acesso à resposta da ouvidoria, pois tanto o sistema quanto a ouvidoria não conseguem relacionar a manifestação a um usuário específico.

Elogios: foram recebidas 16 manifestações de elogio, com as seguintes predominâncias:

- 3 endereçadas a Unidade de Clínica Cirúrgica;
- 2 para a Unidade de Nutrição Clínica;
- 2 para a Unidade de Urgência e Emergência;
- 1 para a Unidade Multiprofissional;
- 1 para a Unidade do Sistema Nervoso;
- 1 para a Unidade de Terapia Intensiva Adulto;
- 1 para a Unidade de Saúde da Mulher;
- 1 para a Unidade do Sistema Músculo Esquelético;
- 1 para a Unidade de Hematologia, Oncologia;
- 1 para a Unidade de Bloco Cirúrgico;
- 1 para a Unidade do Sistema Cardiovascular;
- 1 para a Divisão de enfermagem.

Denúncias: foram recebidas 8 denúncias, as quais foram devidamente encaminhadas à Superintendência para apuração.

Acesso à Informação: foram recebidos 9 pedidos de acesso à informação e todos foram respondidos dentro do prazo. Os pedidos de informação, em muitas solicitações, já contam com registros dispostos na transparência ativa da instituição. Além da resposta fornecida pela ouvidoria, foi disponibilizado o fluxo a ser percorrido para a identificação dos dados.

5. TRANSPARÊNCIA ATIVA



ITENS DE TRANSPARÊNCIA ATIVA AVALIADOS



A Lei de Acesso à Informação (LAI) exige de órgãos e entidades públicas a divulgação de informações de interesse geral, independentemente de terem sido solicitadas. O rol dessas informações, que contemplam 49 itens, é monitorado pela Controladoria Geral da União.

Ao final do período de avaliação, o HC-UFTM estava com 97,95% de cumprimento dos itens e 2,04% de não cumprimento, ou seja, 48 itens dos 49 cumpridos. Esse número revela uma acentuada melhora, contudo, a meta necessária é de 100%.

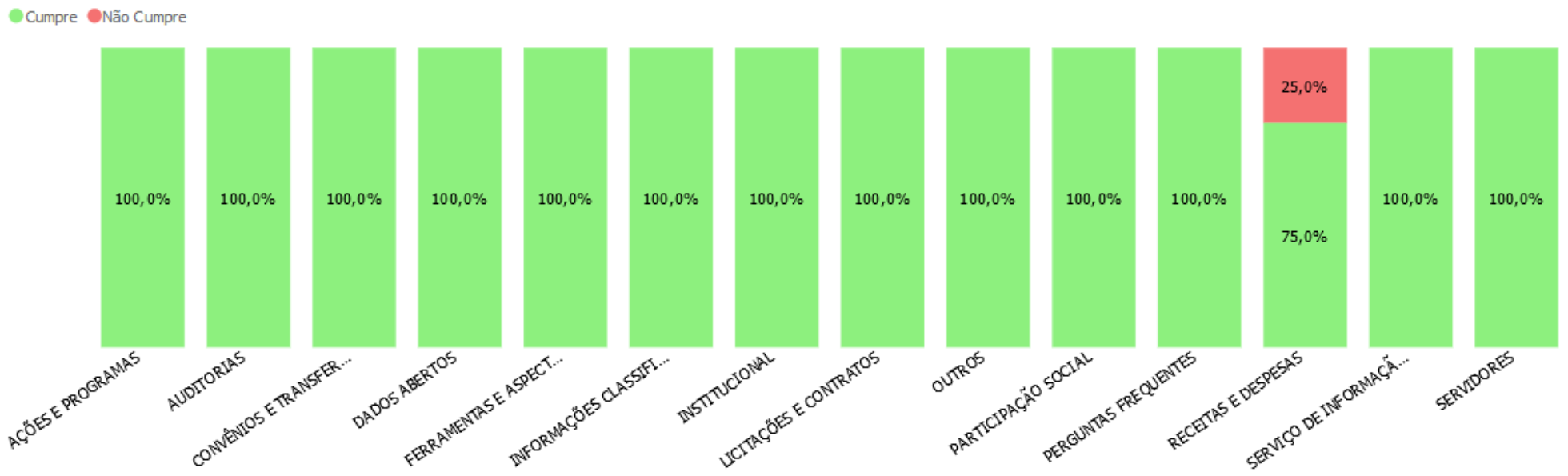
A Controladoria Geral da União elevou o cumprimento dos itens para 98%, ficando somente o item Orçamento da Despesa Pública para ser disponibilizado o passo a passo, completando assim, os 100% da Transparência Ativa.

No ranking disponibilizado pela Controladoria Geral da União, no qual constam os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal em relação ao cumprimento dos itens de transparência, o HC-UFTM ocupa a posição de 61º de um total de 302 instituições.

CUMPRIMENTO POR ASSUNTO

CUMPRIMENTO POR ITENS

INFORMAÇÕES CLASSIFICADAS



6. DEMAIS INFORMAÇÕES RELEVANTES NO PERÍODO

Retorno das visitas

O retorno das visitas aos pacientes internados no HC-UFTM foi retomado, contudo, com observância a restrição de fluxo, devido à pandemia causada pelo novo coronavírus, visando a minimização de ocorrência de surtos na instituição.

Reorganização de serviços no AMG

A Endocrinologia no AMG (triagem) ficou comprometida em razão de afastamento e desligamento de profissionais médicos, ficando o ambulatório com parte dos retornos, primeiras consultas e interconsultas prejudicadas.

A Cardiologia também apresentou redução dos atendimentos, devido ao afastamento de profissionais médicos.

O Serviço de Endoscopia e Colonoscopia necessita da estratégia para a eliminação da fila de espera.

Diagnóstico por imagem

A disponibilização de laudos de exames de imagem, bem como a realização de determinados exames, como ultrassonografia Doppler também necessita de reforço de recursos humanos especializados.

Tratamento Oncológico

O Serviço de Oncologia também passa por dificuldades no atendimento, devido à escassez de profissionais médicos oncologistas,



Equipe Multiprofissional

O quantitativo de profissionais da equipe multiprofissional também necessita de reposição de pessoal. As equipes de Enfermagem, Serviço Social, Psicologia, Fisioterapia, Fonoaudiologia e Terapia Ocupacional, atualmente, atuam com quantitativo mínimo e, diante de eventos de absenteísmo, o cenário se agrava.

Atendimento ao usuário

Como abordado no tipo de demanda "Reclamação", o usuário do HC-UFTM, ultimamente vem enfrentando dificuldades diante das necessidades vivenciadas.

Tornaram-se comuns as reclamações na ouvidoria, acerca de atendimento sem o emprego de humanização. Em muitos relatos, o usuário sentiu a ausência de receptividade e empatia em situações comuns, como na solicitação de fornecimento de uma declaração simples, a qual era de extrema importância para ele, ou de ajuda para acesso à internet, ou para contato com familiar, para fornecimento de informações.

Relatado ainda o atendimento ríspido por parte de alguns profissionais, ocorrido nos ambulatórios, na coleta do laboratório e unidades de internação.

Essa experiência atua diretamente na concepção do usuário, o qual, mediante instrumento de avaliação, registra a sua insatisfação.



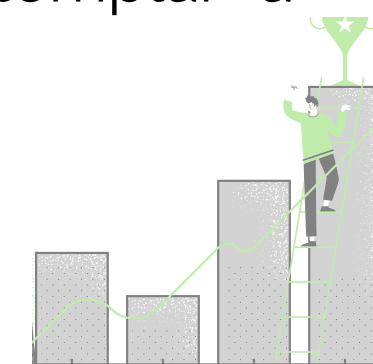
Atendimento ao usuário

O fato é corroborado pela Pesquisa de Satisfação do Usuário, que faz parte da contratualização com o gestor local do SUS, e vem sofrendo queda contínua, conforme dados a seguir, conforme atendimento à solicitação de subsídios para monitoramento de cumprimento de metas qualitativas, em determinada periodicidade, continuamente realizada pela Unidade de Contratualização do HC-UFTM:

- janeiro a abril de 2022 - índice de satisfação de 96,4%;
- julho a setembro de 2022 - índice de satisfação de 88,2%;
- outubro a dezembro de 2022 - índice de satisfação de 89,1%;
- janeiro a março de 2023 - índice de satisfação de 82,1%; e
- abril a junho de 2023 - índice de satisfação de 81,7%.

Vale ressaltar que a última verificação está próxima à meta pactuada com o gestor local do SUS, sendo a satisfação mínima, de bom a ótimo de 80%.

Há a necessidade de recomposição da força de trabalho, bem como de estratégias que venham a contemplar a comunicação não violenta e o emprego de escuta qualificada.



A **Ouvidoria do HC-UFTM**, realiza um trabalho de referência junto aos clientes dos serviços prestados pela Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares, buscando cumprir a sua missão de garantir a defesa dos direitos dos usuários dos serviços ofertados em seu âmbito.

Além dos relatórios de gestão encaminhados ao Colegiado Executivo, a ouvidoria tem realizado visitas às unidades para conhecimento da realidade local, buscando levar à cada área respondente a visão do manifestante acerca dos serviços prestados, tendo por finalidade a aplicação de estratégias que contribuam para a melhoria do serviço, baseada no prisma do usuário.

Em razão dos dados ora apresentados, em atenção às disposições contidas no Inciso IV, do Art. 15. da Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, a Ouvidoria do HC-UFTM solicita à gestão, informações acerca das condutas adotadas para a resolução das inconformidades elencadas.

Em caso de dúvidas, sugestões ou outras informações, estamos disponíveis nos seguintes canais:

Telefones: (34) 33185206/(34)33185803

E-mail: ouv.hc-uftm@ebserh.gov.br

Site: <https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-sudeste/hc-uftm/acesso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria>

Fala.Br: <https://falabr.cgu.gov.br>