

Relatório Anual 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



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 de 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.

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.....	7

2 - Análise das demandas de Ouvidoria

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

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

4 - Acesso à informação

4.1 - Pedidos de acesso à informação.....	21
---	----

5 - Transparência Ativa.....

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

7 - Considerações finais.....

1. ESTATÍSTICAS GERAIS

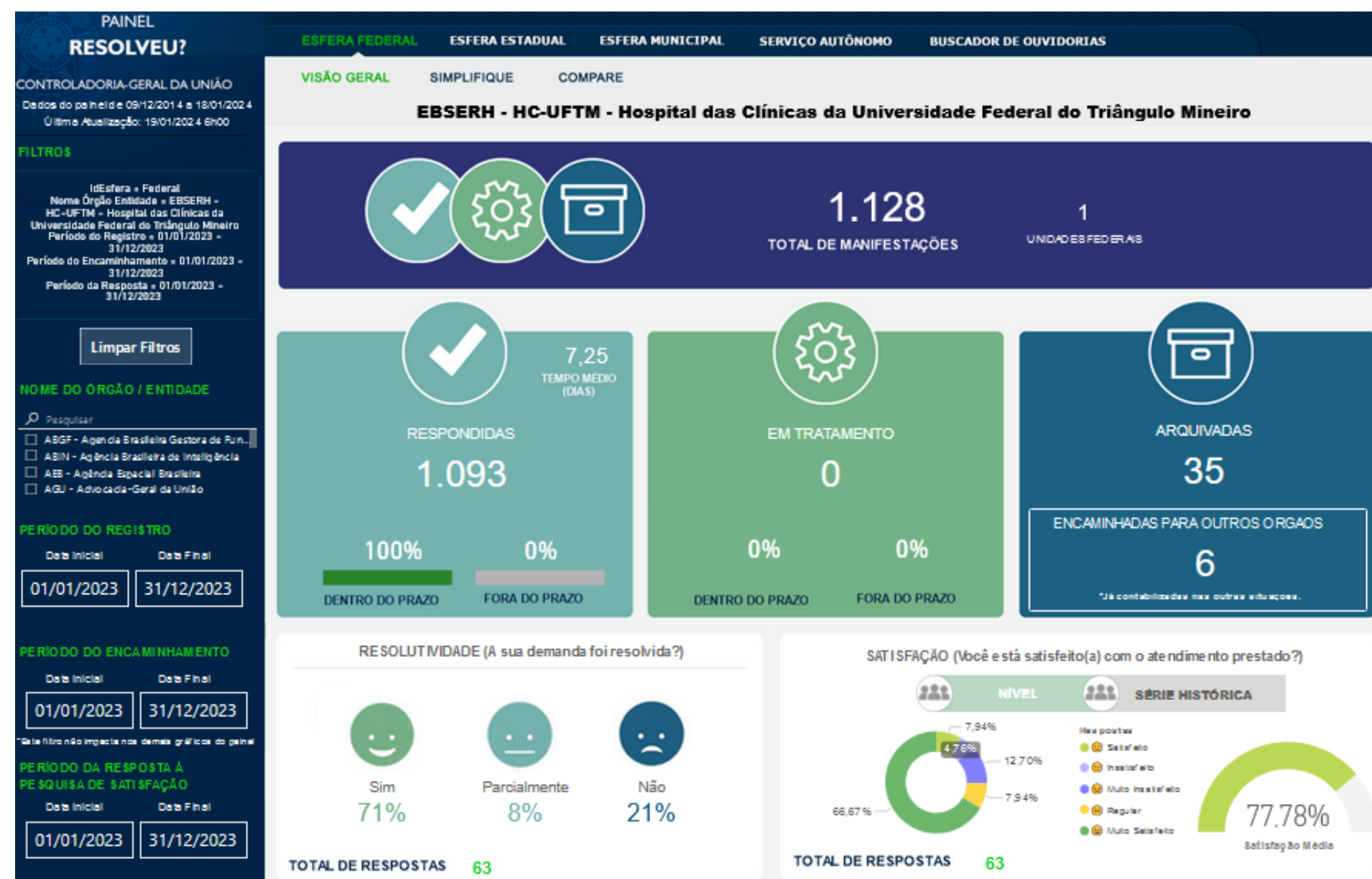
1.1. Demandas de Ouvidoria

Total de registros:

1.160

→ Pedidos de acesso à informação: 32

→ Demandas de ouvidoria: 1.128



Em 2023, foram realizadas, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, 1.160 demandas, com 1.128 demandas de ouvidoria e 32 Pedidos de Acesso à Informação, todos tratados, respondidos dentro do prazo e 35 arquivamentos. O motivo dos arquivamentos se dá em razão da falta de resposta aos pedidos de complementação realizados pela ouvidoria ao usuário, manifestações que não apresentam materialidade, com insuficiência de dados, ou por duplicidade de manifestações. No que tange às metas estabelecidas, seguem os comparativos:

1 - Tempo médio de resposta = 10 dias - tempo médio alcançado = 7,25 dias.

2 - Demanda fora do prazo = 0% - não houve demanda fora do prazo.

3 - Satisfação = 72% - nível de satisfação alcançado = 80,99%.

4 - Resolutividade 65% Sim - 16% Parcialmente - níveis alcançados 80% Sim - 9% parcialmente.

5 - Retorno pesquisa de satisfação = 8% - Retorno recebido = 13,9%.

Vale ressaltar que, na maioria das vezes, o usuário, ao ser solicitado para avaliar o atendimento da ouvidoria, ele avalia a situação vivenciada na instituição, diante de uma solicitação não contemplada como um agendamento de consulta,

1. ESTATÍSTICAS GERAIS

exames, procedimentos, que dependem das ações de regulação, ou em uma experiência negativa em face a um atendimento que não contemplou as expectativas dele.

Essa avaliação, baseada na experiência que o levou a realizar uma manifestação, é transmitida para a avaliação do atendimento da ouvidoria, que por mais que acolha o usuário, persiste na concepção dele, levando-o a considerar somente o fator negativo da experiência vivenciada na instituição.

É um problema comum na rede de ouvidorias EBSE RH, sendo um ponto referenciado por todos os ouvidores,

1.2. Lei de acesso à Informação

PEDIDOS

PEDIDOS RECEBIDOS
32

RANKING
284° / 324

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA
6,44 dias

RANKING
30° / 324

Tempo médio que o órgão leva para responder os pedidos de acesso à informação

STATUS DOS PEDIDOS



Foram recebidos 32 pedidos de acesso à informação.

Quanto ao atingimento de metas, seguem os comparativos:

1 - Tempo médio de resposta = 10 dias - Tempo médio alcançado = 6,44 dias.

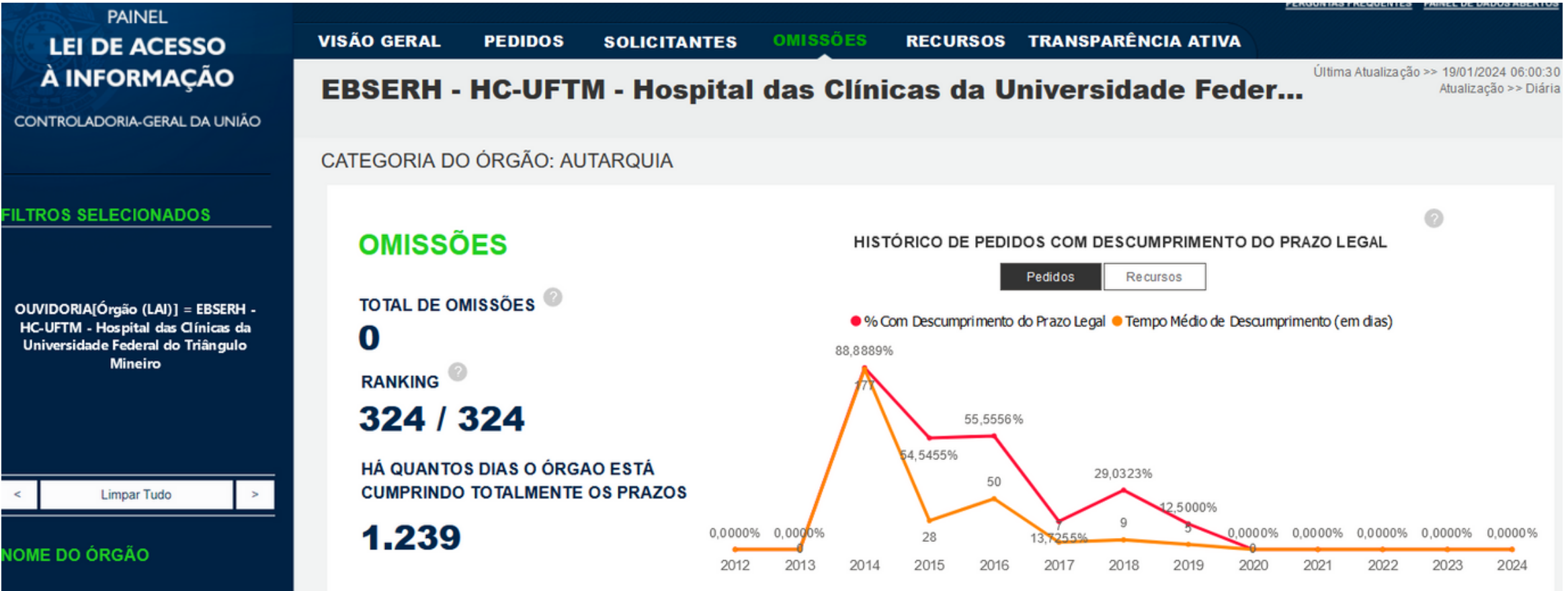
Todas as demandas foram respondidas, sem demandas fora do prazo,



2 - Média de Assertividade - 3,8 - Média alcançada = 4,50.

3 - Média de clareza - 4,0 - Média alcançada = 4,50.

1. ESTATÍSTICAS GERAIS



A Ouvidoria do HC-UFTM está até o fim do fechamento desse relatório com 1239 dias sem omissões.

Quanto a Transparência Ativa, a instituição cumpre **100%** dos itens.



1. ESTATÍSTICAS GERAIS

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



Presencialmente
61%



Sistema Fala.BR
26%*



E-mail
8%

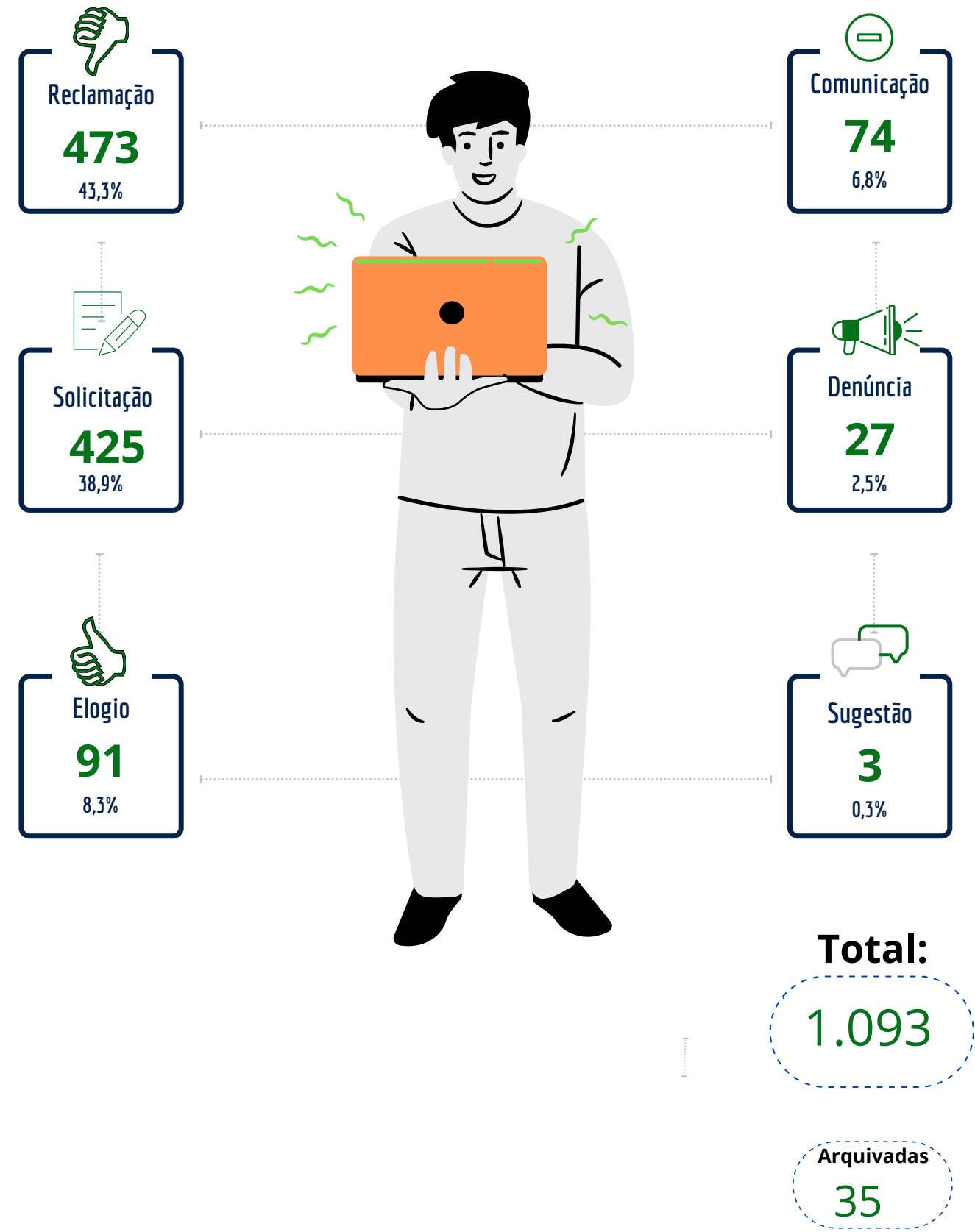


Caixa de manifestação
5%

Nesse período, a maioria das manifestações recebidas pela Ouvidoria do HC-UFTM foram registradas pelo atendimento presencial, com 61%, seguidos pelos canais: FalaBR 26%; e-mail 8%; caixa de manifestação 5%.

2. ANÁLISE DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA

2.1. Manifestações por tipo

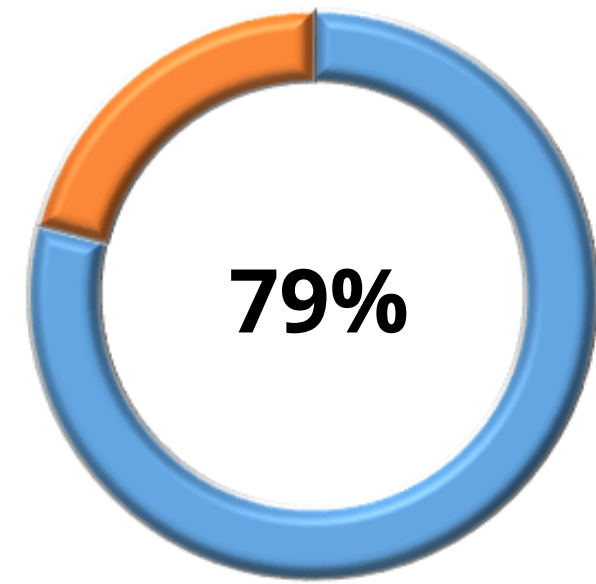


Satisfação em relação às respostas oferecidas

Excetuadas as demandas anônimas e arquivadas, que inviabilizam a participação na pesquisa de satisfação, **63** usuários avaliaram o atendimento, em um universo de **1.019** demandas respondidas (**cerca de 6% do total**).

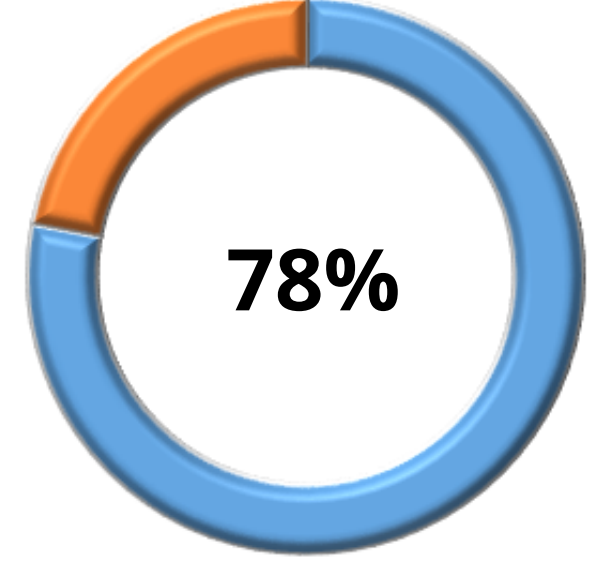
As respostas oferecidas pelas ouvidorias são avaliadas quanto à resolutividade e à satisfação, atingindo-se os seguintes indicadores, segundo dados do "Painel Resolveu?", da CGU.

Média de Resolutividade

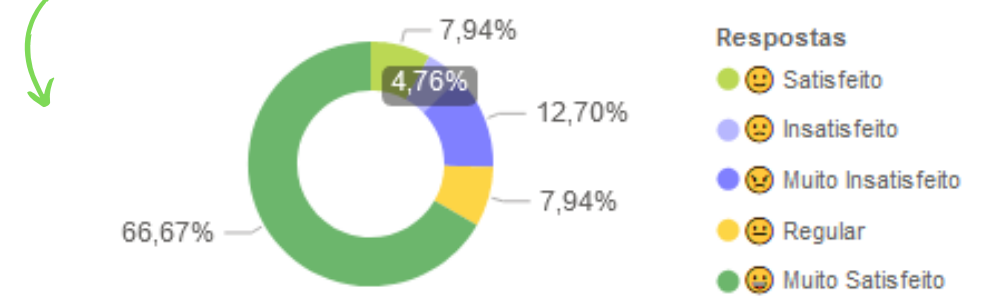


Conforme informações do Painel, 71% avaliaram que a demanda foi resolvida, 8% parcialmente resolvida e 21% que a demanda não foi resolvida. O cálculo da média é feito automaticamente no Painel.

Satisfação

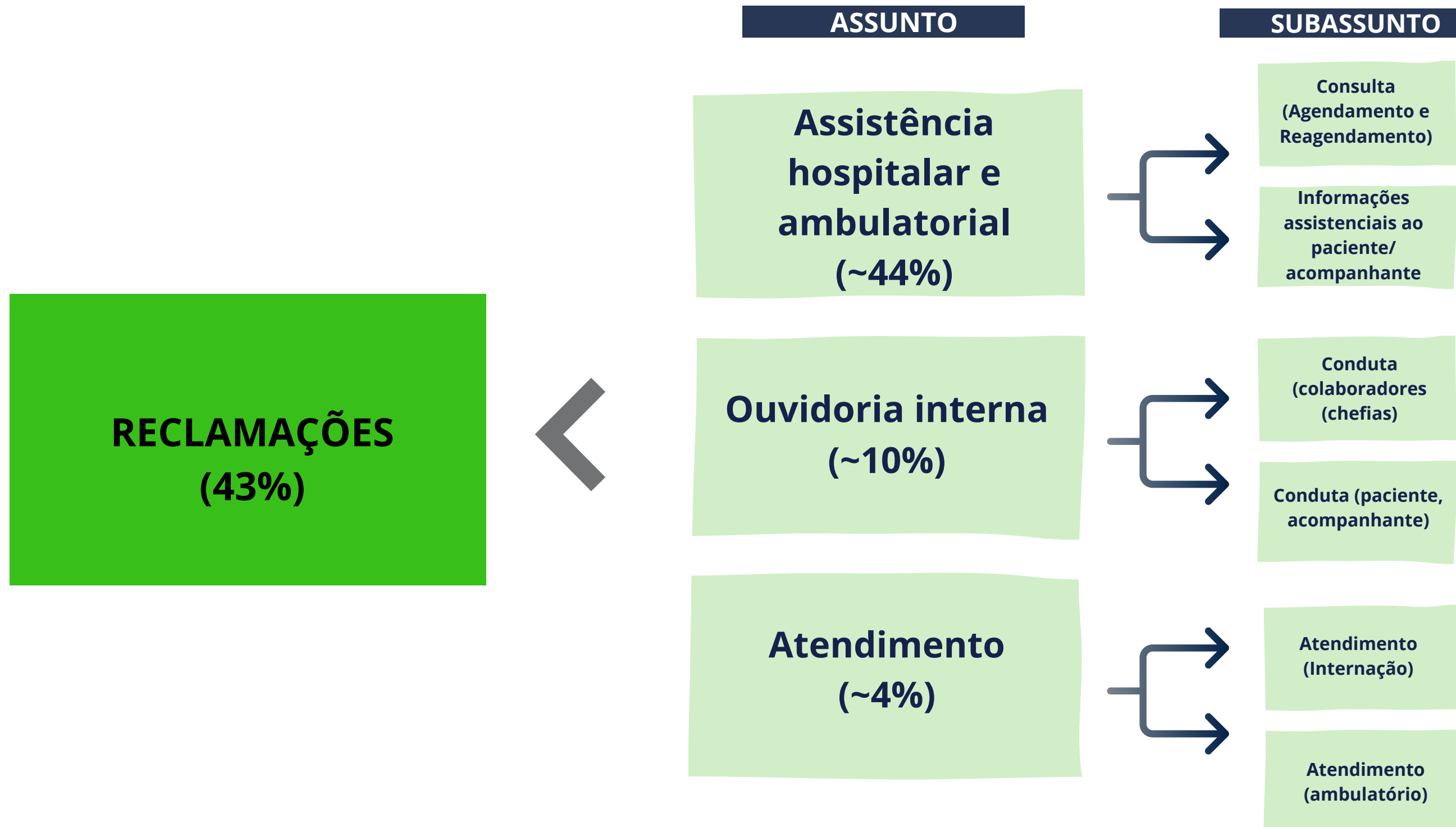


O nível de satisfação média é calculado automaticamente pelo painel, com o seguinte detalhamento:



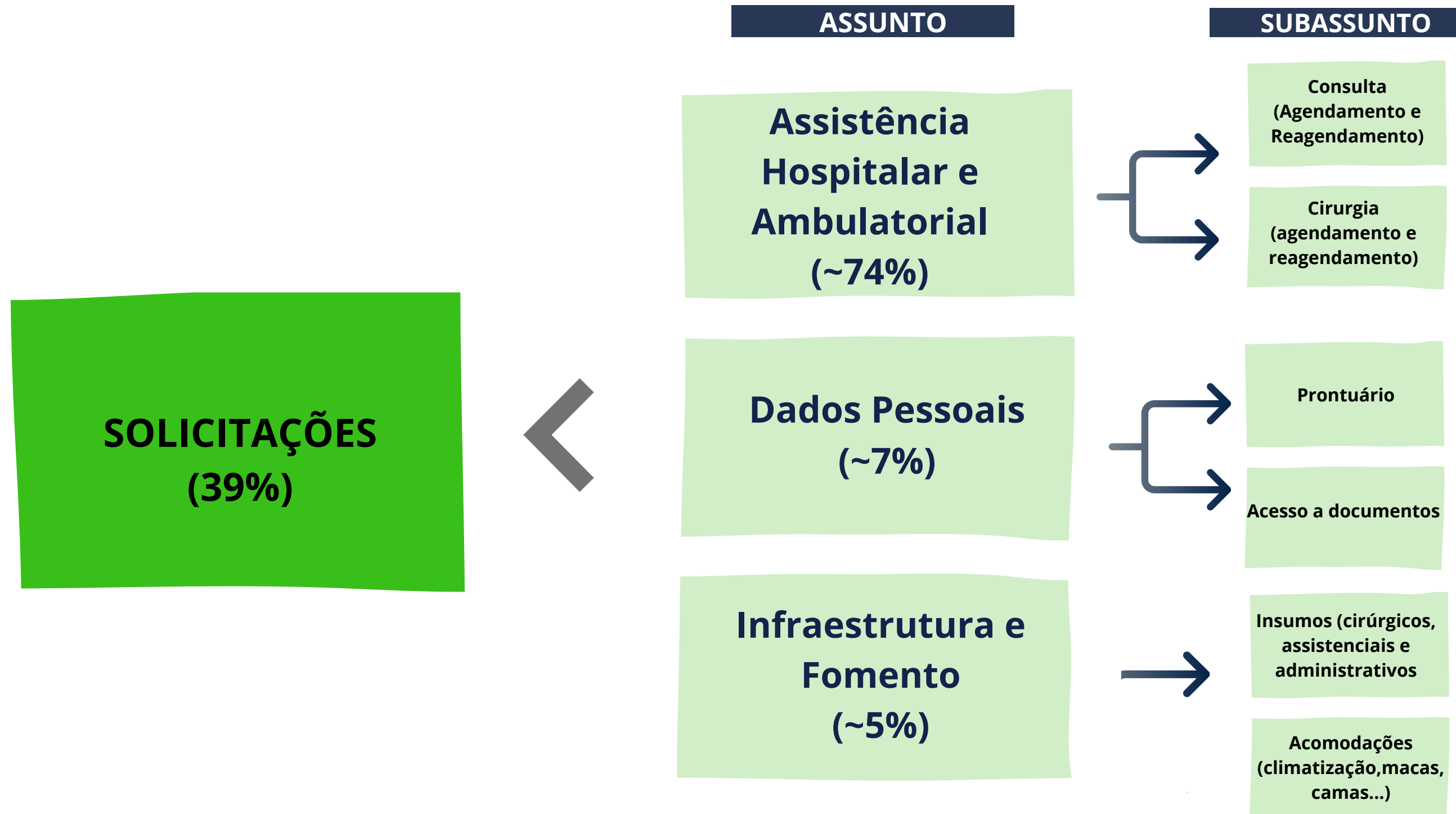
2. ANÁLISE DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA

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



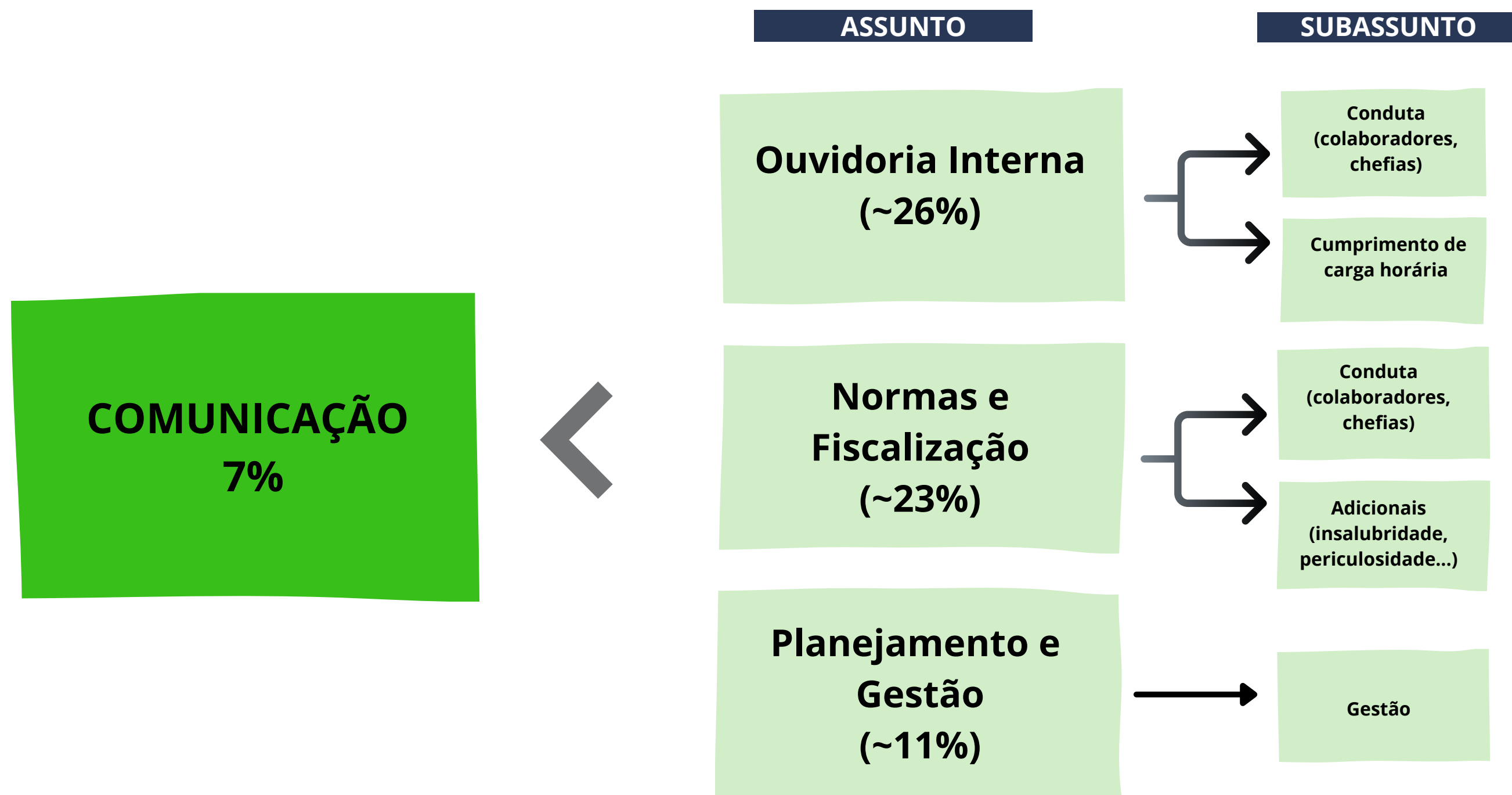
2. ANÁLISE DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA

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



2. ANÁLISE DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA

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



2. ANÁLISE DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA

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



3. MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA HC-UFTM - BREVE ANÁLISE

Reclamações: foram recebidas 473, tendo a predominância de assunto, a Assistência Hospitalar e Ambulatorial, tratando do subassunto: Consultas (agendamento e reagendamento) que denota uma demanda superior à capacidade de atendimento da instituição. Em seguida o subassunto: Informações assistenciais ao paciente/acompanhante.

No assunto Ouvidoria Interna, Condutas de colaboradores e chefias e condutas de pacientes/acompanhantes prevaleceram.

Solicitações: o assunto Assistência Hospitalar e Ambulatorial novamente é evidenciado devido às solicitações de agendamento/reagendamento de consultas e procedimentos cirúrgicos.

No que tange às solicitações acerca de procedimento cirúrgico, a suspensão de cirurgias foi objeto de registro de manifestações.

Comunicação: o assunto Ouvidoria Interna foi o mais abordado, com ênfase dos subassuntos: Conduta (colaboradores, chefias) e Adicionais (insalubridade, periculosidade, noturno, APH).

Elogio: Agradecimento aos profissionais de saúde alcançou 100% dos elogios.



3. MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA HC-UFTM - BREVE ANÁLISE

3.1 DEMANDAS POR UNIDADE RESPONDENTE

UNIDADE DE REGULAÇÃO ASSISTENCIAL - 223
UNIDADE DE CLÍNICA CIRÚRGICA - 124
UNIDADE DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA - 57
SUPERINTENDÊNCIA - 54
UNIDADE DE CLÍNICA MÉDICA - 53
UNIDADE DE AMBULATÓRIO - 41
UNIDADE DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEM E DIAGNÓSTICOS ESPECIALIZADOS - 41
UNIDADE DE SISTEMA NERVOSO - 39
UNIDADE DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE - 33
UNIDADE DE OFTALMOLOGIA, OTORRINOLARINGOLOGIA E CIRURGIA BUCOMAXILOFACIAL - 33
UNIDADE DE SAÚDE DA MULHER - 33
DIVISÃO DE GESTÃO DE PESSOAS - 30
UNIDADE DE BLOCO CIRÚRGICO E PROCESSAMENTO DE MATERIAL ESTERILIZADO - 27
UNIDADE DO SISTEMA MÚSCULO-ESQUELÉTICO - 23
SETOR DE HOTELARIA HOSPITALAR - 23
UNIDADE DO SISTEMA CARDIOVASCULAR - 23
UNIDADE DE SERVIÇOS GERAIS - 22
UNIDADE MULTIPROFISSIONAL - 22

SETOR DE ENGENHARIA CLÍNICA - 20
UNIDADE DE HEMATOLOGIA, HEMOTERAPIA E ONCOLOGIA - 17
UNIDADE DE TERAPIA INTENSIVA ADULTO - 15
OUVIDORIA - 13
UNIDADE DE SISTEMA URINÁRIO - 13
DIVISÃO DE ENFERMAGEM - 11
GERÊNCIA DE ATENÇÃO À SAÚDE - 10
SETOR DE ABASTECIMENTO FARMACÊUTICO E SUPRIMENTOS - 10
SETOR DE CUIDADOS ESPECIALIZADOS - 8
UNIDADE DE GESTÃO E PROCESSAMENTO DA INFORMAÇÃO ASSISTENCIAL - 8
DIVISÃO DE GESTÃO DO CUIDADO - 7
UNIDADE DE NUTRIÇÃO CLÍNICA - 7
UNIDADE DE TERAPIA INTENSIVA PEDIÁTRICA E NEONATAL - 7
UNIDADE DE ANÁLISES CLÍNICAS E ANATOMIA PATOLÓGICA - 6
UNIDADE DE SAÚDE OCUPACIONAL E SEGURANÇA DO TRABALHO - 6
COREME - 5
DIVISÃO MÉDICA - 5
SETOR DE INFRAESTRUTURA FÍSICA - 5
UNIDADE DE FARMÁCIA CLÍNICA - 5
GERÊNCIA DE ENSINO E PESQUISA - 4
SETOR DE PACIENTE CRÍTICO - 4

3. MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA HC-UFTM - BREVE ANÁLISE

UNIDADE DE FISCALIZAÇÃO ADMINISTRATIVA DE CONTRATOS - 4
DIVISÃO DE LOGÍSTICA E INFRAESTRUTURA HOSPITALAR - 3
SETOR DE CONTRATUALIZAÇÃO E REGULAÇÃO - 3
DIVISÃO DE APOIO DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICO - 2
SETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SAÚDE DIGITAL - 2
UNIDADE DE COMPRAS E LICITAÇÕES - 2
COMISSÃO DE PROTOCOLOS ASSISTENCIAS MULTIPROFISSIONAIS - 1
DIVISÃO DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS - 1
GERÊNCIA ADMINISTRATIVA - 1
SETOR DE GOVERNANÇA E ESTRATÉGIA - 1
UNIDADE DE ALMOXERIFADO E CONTROLE DE ESTOQUES - 1
UNIDADE DE APOIO À GESTÃO EM ENFERMAGEM - 1
UNIDADE DE COMUNICAÇÃO SOCIAL - 1
UNIDADE DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE - 1

3.2 RECLAMAÇÕES POR UNIDADE RESPONDENTE

UNIDADE DE CLÍNICA CIRÚRGICA - 54
UNIDADE DE REGULAÇÃO ASSISTENCIAL - 47
UNIDADE DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA - 41
UNIDADE DE CLÍNICA MÉDICA - 37
UNIDADE DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE - 23
UNIDADE DE AMBULATÓRIO - 23

UNIDADE DE BLOCO CIRÚRGICO E PROCESSAMENTO DE MATERIAL ESTERILIZADO - 22
UNIDADE DO SISTEMA MÚSCULO-ESQUELÉTICO - 18
UNIDADE DE SAÚDE DA MULHER - 17
UNIDADE DE SISTEMA NERVOSO - 17
SETOR DE HOTELARIA HOSPITALAR - 15
SETOR DE ENGENHARIA CLÍNICA - 14
UNIDADE MULTIPROFISSIONAL - 13
UNIDADE DE OFTALMOLOGIA, OTORRINOLARINGOLOGIA E CIRURGIA BUCOMAXILOFACIAL - 12
UNIDADE DE TERAPIA INTENSIVA ADULTO - 8
DIVISÃO DE GESTÃO DE PESSOAS - 7
UNIDADE DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEM E DIAGNÓSTICOS ESPECIALIZADOS - 7
UNIDADE DO SISTEMA CARDIOVASCULAR - 7
SUPERINTENDÊNCIA - 6
UNIDADE DE SISTEMA URINÁRIO - 6
COREME - 5
SETOR DE ABASTECIMENTO FARMACÊUTICO E SUPRIMENTOS - 5
DIVISÃO DE GESTÃO DO CUIDADO - 4
GERÊNCIA DE ATENÇÃO À SAÚDE - 4
UNIDADE DE ANÁLISES CLÍNICAS E ANATOMIA PATOLÓGICA - 4
UNIDADE DE GESTÃO E PROCESSAMENTO DA INFORMAÇÃO ASSISTENCIAL - 4

3. MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA HC-UFTM - BREVE ANÁLISE

UNIDADE DE SERVIÇOS GERAIS - 4
UNIDADE DE TERAPIA INTENSIVA PEDIÁTRICA E NEONATAL - 4
DIVISÃO DE ENFERMAGEM - 3
FISCALIZAÇÃO DE CONTRATOS - 3
SETOR DE CUIDADOS ESPECIALIZADOS - 3
UNIDADE DE FARMÁCIA CLÍNICA - 3
UNIDADE DE HEMATOLOGIA HEMOTERAPIA E ONCOLOGIA - 3
UNIDADE DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE - 3
DIVISÃO DE APOIO DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICO - 2
DIVISÃO MÉDICA - 2
OUVIDORIA - 2
SETOR DE CONTRATUALIZAÇÃO E REGULAÇÃO - 2
SETOR DE INFRAESTRUTURA FÍSICA - 2
UNIDADE DE NUTRIÇÃO CLÍNICA - 2
DIVISÃO DE LOGÍSTICA E INFRAESTRUTURA HOSPITALAR - 1
GERÊNCIA ADMINISTRATIVA - 1
GERÊNCIA DE ENSINO E PESQUISA - 1
SETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SAÚDE DIGITAL - 1
UNIDADE DE ALMOXERIFADO E CONTROLE DE ESTOQUES - 1
UNIDADE DE APOIO À GESTÃO EM ENFERMAGEM - 1
UNIDADE DE COMUNICAÇÃO SOCIAL - 1
UNIDADE DE SAÚDE OCUPACIONAL E SEGURANÇA DO TRABALHO - 1

3.3 ELOGIOS POR UNIDADE

UNIDADE DE CLÍNICA CIRÚRGICA - 40
UNIDADE DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA - 6
UNIDADE DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE - 4
UNIDADE DE CLÍNICA MÉDICA - 4
UNIDADE DO SISTEMA CARDIOVASCULAR - 4
DIVISÃO DE ENFERMAGEM - 3
UNIDADE DE NUTRIÇÃO CLÍNICA - 3
UNIDADE DE REGULAÇÃO ASSISTENCIAL - 3
UNIDADE DE TERAPIA INTENSIVA ADULTO - 3
OUVIDORIA - 2
SETOR DE HOTELARIA HOSPITALAR - 2
UNIDADE DE BLOCO CIRÚRGICO E PROCESSAMENTO DE MATERIAL ESTERILIZADO - 2
UNIDADE DE OFTALMOLOGIA, OTORRINOLARINGOLOGIA E CIRURGIA BUCOMAXILOFACIAL - 2
UNIDADE DE SAÚDE DA MULHER - 2
UNIDADE DE SERVIÇOS GERAIS - 2
UNIDADE DE SISTEMA NERVOSO - 2
UNIDADE DO SISTEMA MÚSCULO-ESQUELÉTICO - 2
PEDIÁTRICA E NEONATAL - 1
SETOR DE ABASTECIMENTO FARMACÊUTICO E SUPRIMENTOS - 1
UNIDADE DE HEMATOLOGIA, HEMOTERAPIA E ONCOLOGIA - 1
UNIDADE MULTIPROFISSIONAL - 1



3. MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA HC-UFTM - BREVE ANÁLISE

Quanto ao quantitativo de demandas por unidade respondente, as demandas encaminhadas à Unidade de Regulação Assistencial, expressiva maioria foi relacionada a agendamento de consultas, reflexo da demanda, que é superior à capacidade de atendimento.

Em segundo lugar, aparecem as solicitações de agendamentos de cirurgias.

Conforme informações colhidas, o NUCAPE é responsável pelo controle e acompanhamento de procedimentos eletivos que estão vinculados diretamente à Unidade de Regulação Assistencial, contudo, a determinação de qual paciente realizará o procedimento cirúrgico está vinculada à equipe assistencial.

Na Unidade de Clínica Cirúrgica, houve predominância de manifestações no item Atendimento Internação, com aumento do número de elogios, estimulados pela campanha de incentivo aos elogios. Em segundo lugar ficaram evidenciadas as reclamações referentes às informações assistenciais ao paciente/acompanhante. As queixas são intrínsecas à insuficiência do entendimento da informação e há a necessidade de estabelecimento de profissional nos horários de visita para a disponibilização das informações. Conduta (colaboradores, chefias), que remete ao atendimento recebido pelo usuário.

A Unidade de Urgência e Emergência respondeu manifestações, com predominância de reclamações referentes ao atendimento na internação. Foram pontuadas situações de atendimento ríspido por parte de profissionais de saúde, ausência de empatia e de acolhimento.

Em segundo lugar foi pontuada a insuficiência na informações assistenciais ao paciente/acompanhante. O usuário apresentou reclamações referentes a dificuldade de acesso a médicos e resistência de profissionais da assistência no auxílio à busca de informações.

A Superintendência recebeu 54 manifestações, das quais 45 foram relacionadas a denúncias e comunicações (denúncias anônimas).

A Unidade de Clínica Médica respondeu a reclamações, tendo como maioria os subassuntos: Conduta (colaboradores, chefias), Conduta (paciente, acompanhante, visitante, etc), Conflitos (entre equipes, entre unidades/setor, interpessoais...) e Atendimento (internação).

Em segundo lugar foram registradas reclamações com os subassuntos: Informações assistenciais ao paciente, acompanhante, familiar e Prescrição/Receita (médica e demais assistenciais).

3. MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA HC-UFTM - BREVE ANÁLISE

Na Unidade de Ambulatório, prevaleceram as reclamações e comunicações referentes ao atendimento e condutas de colaboradores e chefias e de acadêmicos/professores/residentes.

A Unidade de Diagnósticos por Imagem e Diagnósticos Especializados prevaleceram manifestações de agendamento e reagendamento de exames, seguidas de resultados de exames, conduta de colaboradores/chefias, equipamentos médicos/hospitalares.

A Unidade do Sistema Nervoso há a necessidade de melhoria da informações assistenciais aos pacientes/familiares, tendo a Neurocirurgia como foco de reclamações. O atendimento na internação ficou em segundo lugar nas demandas de reclamação.

A Unidade da Criança e do Adolescente foi pontuada a conduta de colaboradores e chefias e de acompanhantes e visitantes. Há a necessidade de abordagem de conflitos entre equipe assistencial e determinadas acompanhantes, com abordagem multiprofissional. É uma situação que, conforme informações colhidas, é crônica.

Na Unidade de Oftalmologia, Otorrinolaringologia e Cirurgia Bucomaxilofacial, predominaram reclamações referentes a agendamento e reagendamento de consultas e procedimentos

cirúrgicos. Em segundo lugar, as reclamações foram dirigidas para conduta (colaboradores, chefias) e atendimento na internação.

A Unidade de Saúde da Mulher respondeu reclamações, predominando os subassuntos conduta (colaboradores, chefias), consulta (cancelamento, suspensão) e em segundo lugar, Atendimento (internação).

A Divisão de Gestão de Pessoas respondeu a manifestações, com maioria referente a solicitações de acesso à informação, seguido de solicitações acerca de dimensionamento de pessoal.

A Unidade de Bloco Cirúrgico e Processamento de Material Esterilizado respondeu reclamações, prevalecendo os subassuntos cirurgia (agendamento/reagendamento), cirurgia (cancelamento/suspensão). em segundo lugar listaram atendimento internação e conduta (colaboradores, chefias).

Na Unidade do Sistema Músculo-Esquelético foram elencadas em primeiro lugar, reclamações referentes a Cirurgia (cancelamento/suspensão) e Cirurgia (tempo de espera), seguidas de Informações assistenciais ao paciente/familiar, Conduta (colaboradores, chefias), Conduta (acadêmicos, professores, residentes) e Atendimento (internação).

3. MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA HC-UFTM - BREVE ANÁLISE

O Setor de Hotelaria Hospitalar respondeu a reclamações, em primeiro lugar, acerca da alimentação e posteriormente, a higienização.

A Unidade do Sistema Cardiovascular respondeu a reclamações referentes a informações assistenciais ao paciente, acompanhante, familiar, Insumos (cirúrgicos, assistenciais e administrativos), Cirurgia (cancelamento/suspensão).

A Unidade de Serviços Gerais respondeu a solicitações de acesso de visitantes, sendo solicitado pelo próprio titular dos dados pessoais e reclamações referentes a condutas de profissionais de recepção e portaria.

A Unidade Multiprofissional respondeu a reclamações, prevalecendo o subassunto Conduta (colaboradores, chefias).

O Setor de Engenharia Clínica respondeu reclamações com assunto Medicamentos e Aparelhos e Infraestrutura e Fomento, referente, em primeiro momento à climatização, com defeitos em aparelhos de ar condicionado, havendo expressivo aumento de demandas de ouvidoria devido ao aumento da temperatura nas enfermarias e postos de trabalho. Em segundo lugar foram elencadas a reclamações acerca de defeito em equipamentos utilizados na assistência ao paciente.

A Unidade de Hematologia, Hemoterapia e Oncologia respondeu a manifestações divididas em solicitações acerca de procedimentos e fluxos assistenciais, Consulta (agendamento e reagendamento), sendo principalmente associadas à diminuição do número de especialistas na oncologia e reclamações acerca do atendimento e da climatização.

A Unidade de Terapia Intensiva Adulto recebeu reclamações, as mais registradas versam sobre Conduta (colaboradores, chefias), Conflitos (entre equipes, entre unidades/setor, interpessoais...) e Atendimento (internação).

A Ouvidoria do HC-UFTM respondeu a demandas de acesso à Informação e de outras solicitações as quais já haviam respostas disponíveis, não sendo necessário o encaminhamento às autoridades respondentes do HC-UFTM.

A Unidade de Sistema Urinário respondeu a reclamações e solicitações com subassunto: Informações assistenciais ao paciente, acompanhante, familiar, Cirurgia (agendamento, reagendamento), Consulta (agendamento e reagendamento) e Procedimentos e fluxos assistenciais.

A Gerência de Atenção à Saúde respondeu demandas de ouvidoria,

3. MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA HC-UFTM - BREVE ANÁLISE

tendo como principal subassunto Insumos (cirúrgicos, assistenciais e administrativos).

O Setor de Abastecimento Farmacêutico e Suprimentos e Setor de paciente Crítico responderam a reclamações e solicitações abordando o subassunto Insumos (cirúrgicos, assistenciais e administrativos). Tais demandas foram originadas por situações de desabastecimento, as quais surgiram devido a necessidade de melhoria do processo de comunicação tempestiva na avaliação e aquisição de suprimentos.

O Setor de Cuidados Especializados foi acionado em razão da perda do aprazamento de resposta oferecido à determinada unidade funcional, pela ouvidoria.

A Unidade de Gestão e Processamento da Informação Assistencial respondeu a manifestações tendo como principal motivo, a dificuldade do acesso aos prontuários, em razão da mudança de local.

A Divisão de Gestão do Cuidado respondeu a reclamações sendo a maioria relativa ao subassunto Cirurgia (cancelamento/suspensão).

Em outras unidades, em menor número, figuraram reclamações com os subassuntos: Conduta (colaboradores, chefias), Atendimento (internação), Conduta

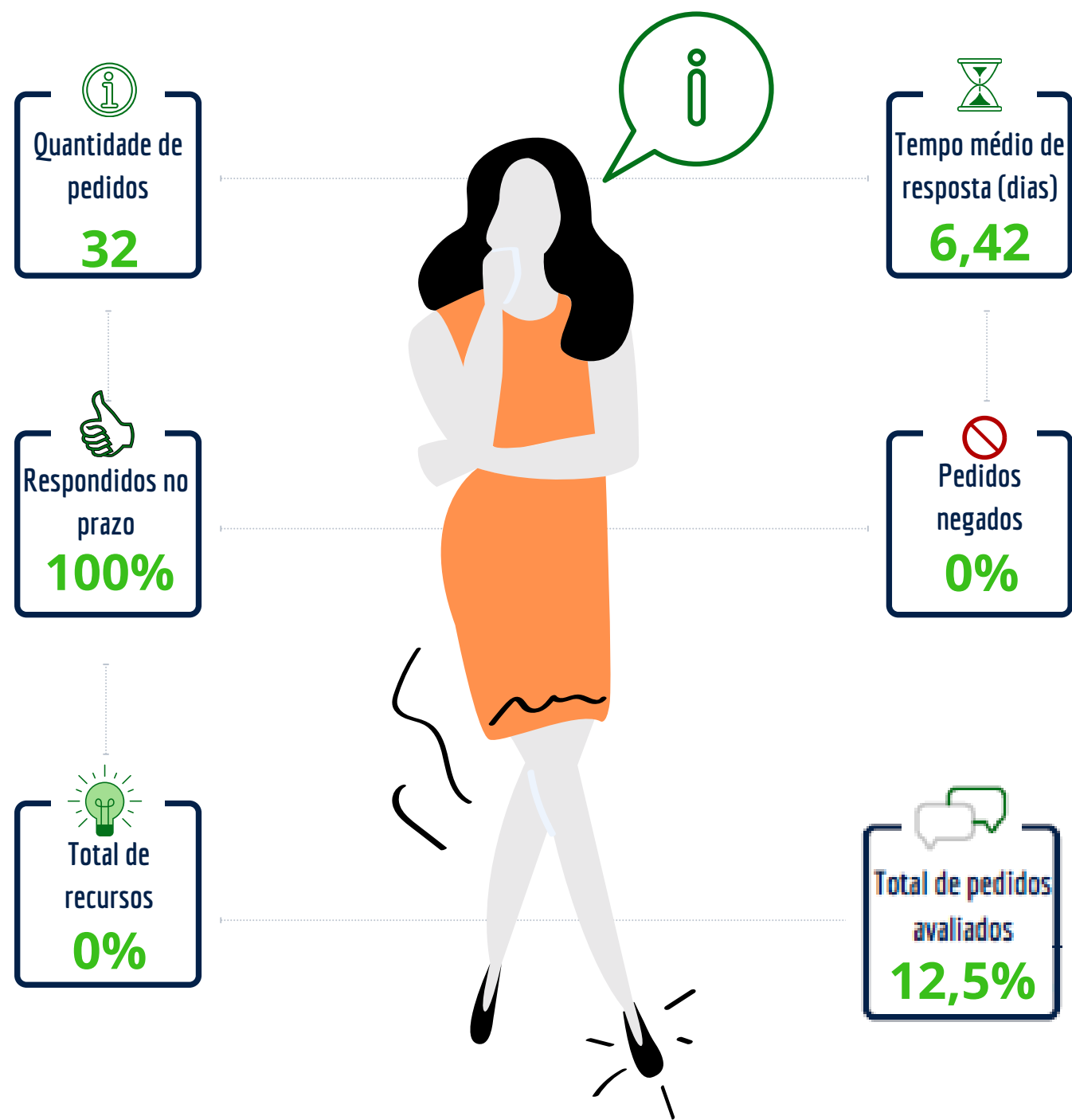
(paciente, acompanhante, visitante, etc), Conduta (acadêmicos, professores, residentes), exceto a Divisão Médica que foi responsável por resposta a solicitações de acesso à informações assistenciais, Setor de Infraestrutura Física e Setor de Engenharia Clínica que responderam, na maioria das manifestações, sobre Acomodações (climatização, macas, camas, salas de aula...) e Equipamentos médico-hospitalares. A Gerência de Ensino e Pesquisa respondeu e demandas vinculadas ao ensino.

O índice de satisfação do usuário, conforme resultado da Pesquisa de Satisfação do Usuário, que é aplicada de forma contínua, em dezembro de 2021, foi de 96,6%, em julho de 2022, de 96,4% e em outubro de 2022, de 88,2%. No ano de 2023, no último quadrimestre a satisfação do usuário com o serviço prestado atingiu 78.84%, fechando dezembro com percentual anual de 81,41%.

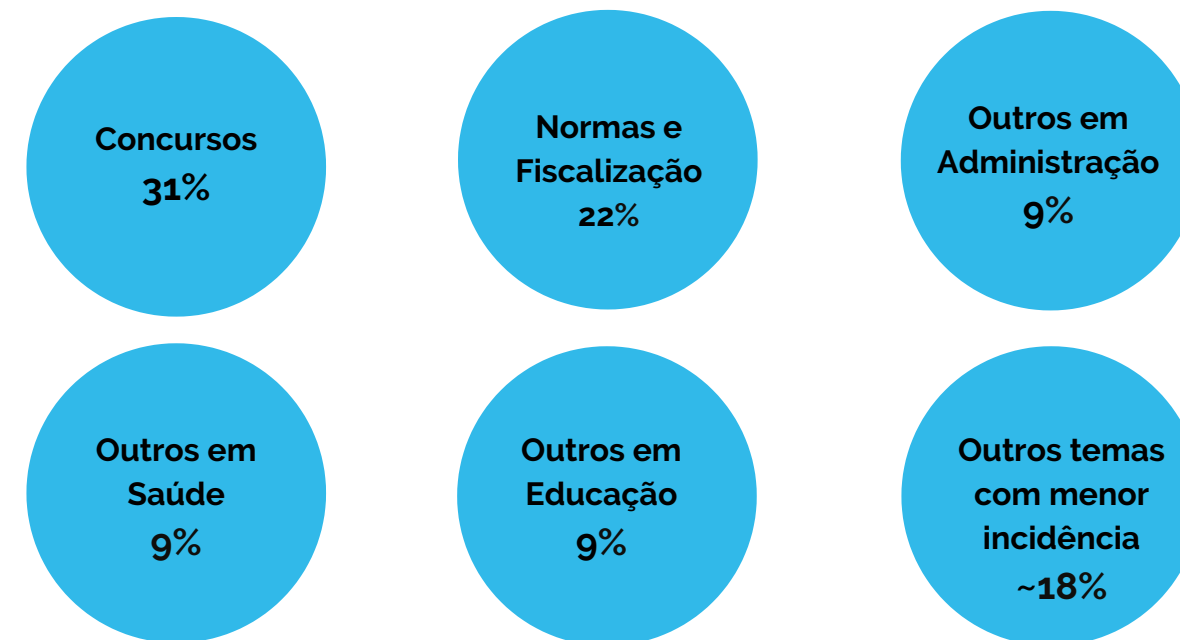
Ainda sob o prisma do usuário, há a necessidade de melhoria no acolhimento, tanto do paciente como do familiar, pois em determinadas situações, o conflito poderia ser evitado com disponibilização de informações mais detalhadas acerca do problema vivenciado, considerando a observância ao emprego de linguagem acessível, além de necessidade de melhor receptividade por parte do colaborador.

4. ACESSO À INFORMAÇÃO

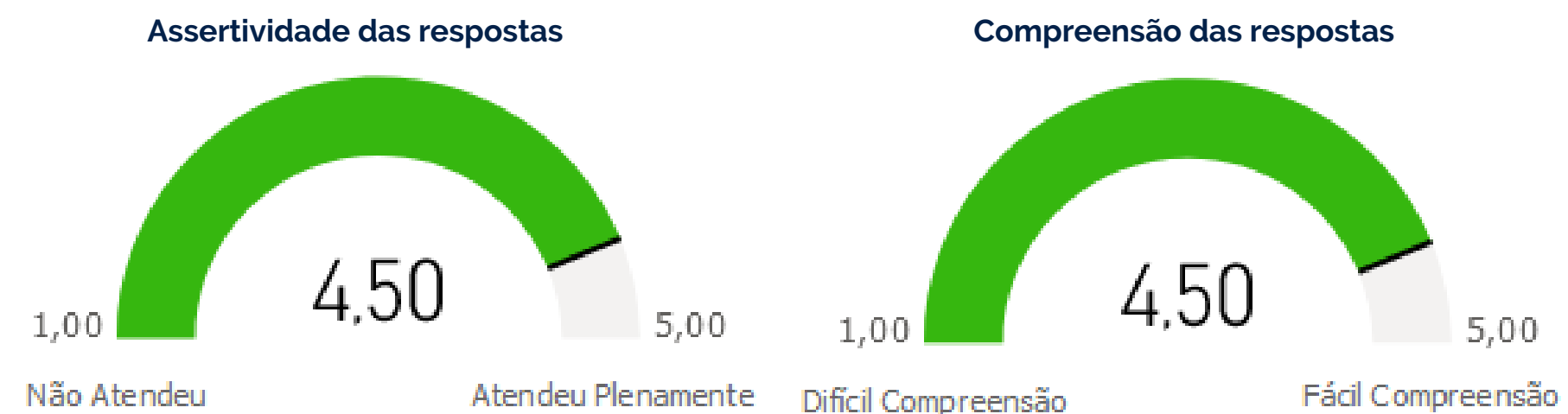
4.1. Pedidos de Acesso à Informação



Principais temas:



Satisfação em relação às informações oferecidas



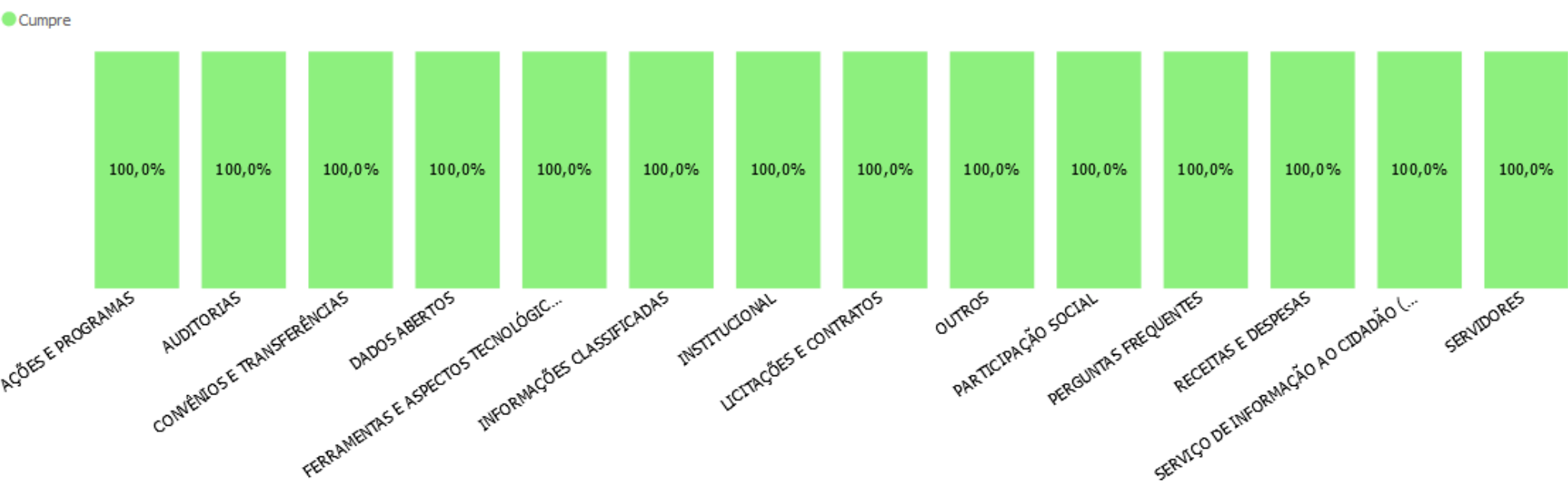
5. TRANSPARÊNCIA ATIVA



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 CGU.

Ao final do período de avaliação, o HC-UFTM estava com **100%** de cumprimento dos itens de transparência, ficando entre os primeiros colocados no ranking disponibilizado pela CGU, no qual constam os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, em um total de 324 instituições.

CUMPRIMENTO POR ASSUNTO



6. DEMAIS INFORMAÇÕES RELEVANTES NO PERÍODO

- **Planos de Dados abertos:**

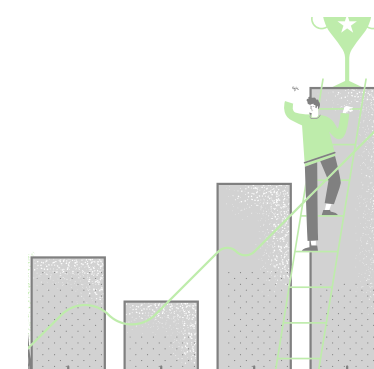
O PDA 2023/2025 teve seu início em maio de 2023, com reuniões setoriais com os pontos focais para a apresentação dos itens a serem inseridos no inventário de dados. Após avaliação e anuência dos pontos focais na disponibilização do dados, foi promovida continuidade com a efetivação do inventário, consulta pública, avaliação e aprovação da CGU, avaliação e aprovação do Colegiado Executivo do HC-UFTM e validação do Setor de Governança e Estratégia, Comitê Gestor de Tecnologia da Informação e Comunicação e do Comitê de Segurança da Informação, com publicação em novembro de 2023 (<https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-sudeste/hc-uftm/aceso-a-informacao/pda>).

- **Atualização da Carta de Serviços ao Usuário**

A Carta de Serviços ao Usuário foi atualizada, com layout modificado para uma apresentação mais leve e atrativa, revisada pela chefia da Unidade de Comunicação Regional 19, aprovada pelo Colegiado Executivo do HC-UFTM. e está disponível no sítio eletrônico do HC-UFTM (https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-sudeste/hc-uftm/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/Carta_de_Servicos_ao_Cidadao.pdf).

- **LGPD:** a ouvidoria disponibilizou palestras aos colaboradores da recepção e portaria acerca da Lei 13.709, de 14 de agosto de 2018.

- Também foi realizada orientação à alta gestão do HC-UFTM, em junho de 2022, quanto ao descarte seguro das etiquetas de identificação dos usuários externos e de pulseiras de identificação dos pacientes, com adoção de novas medidas de segurança. Em maio de 2023 a alta gestão do HC-UFTM novamente foi cientificada sobre a necessidade de modificação da proteção de dados pessoais sensíveis.



6. DEMAIS INFORMAÇÕES RELEVANTES NO PERÍODO

- **Tratamento de demandas de ouvidoria**

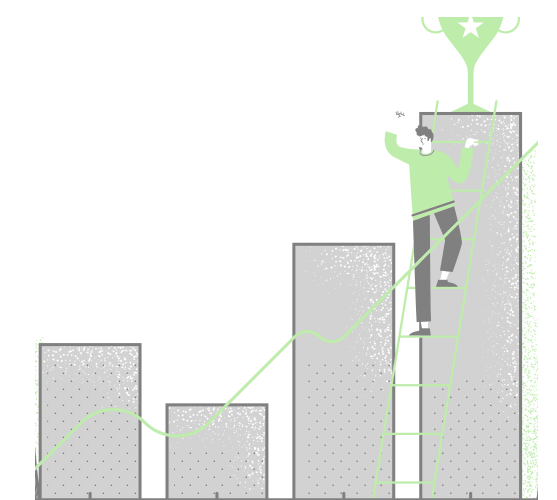
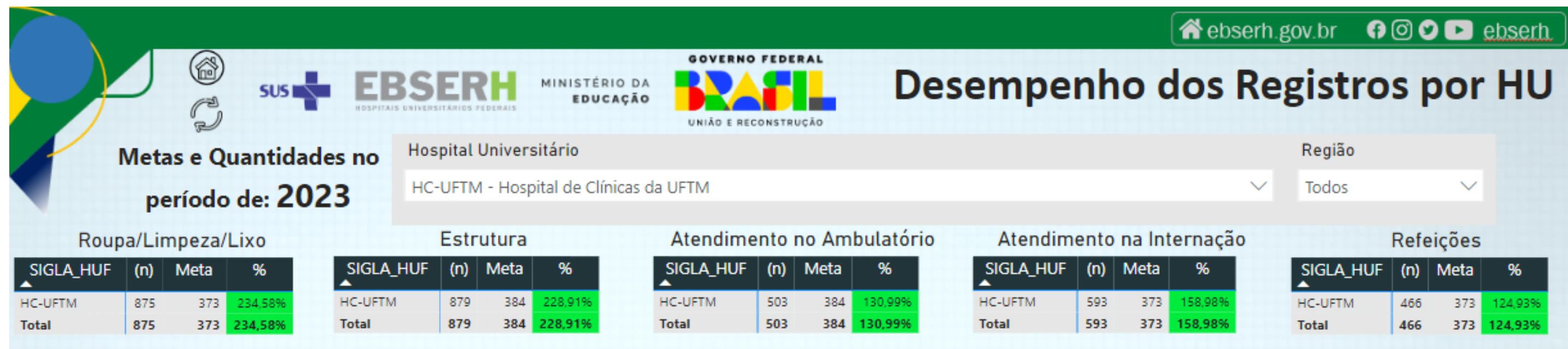
Com apoio da atual Superintendência do HC-UFTM, foi iniciada parceria entre Ouvidoria, SEGOV e Unidades Funcionais para tratamento de demandas recorrentes, tendo por finalidade, o estudo de cenário e aplicação de estratégias para a efetivação do controle social e, conseqüentemente, promoção de mais qualidade ao serviço.

Parceria com o Setor de Gestão da Qualidade e Unidade de Gestão da Qualidade e Segurança do Paciente

A Ouvidoria do HC-UFTM, Setor de Gestão da Qualidade e Unidade de Gestão da Qualidade e Segurança do Paciente estabeleceram parceria para tratamento de assuntos que envolvem tratativas referentes à segurança do paciente e melhoria da qualidade dos serviços, baseados em demandas de ouvidoria.

- **Pesquisa de Satisfação do Usuário**

Pelo segundo ano consecutivo, a Ouvidoria do HC-UFTM ultrapassou a meta estipulada pela Ouvidoria-Geral da EBSERH no quantitativo de itens a serem avaliados pelo usuário.



6. DEMAIS INFORMAÇÕES RELEVANTES NO PERÍODO

- **Atualização dos banners da ouvidoria e da comunicação interna**

Os banners da ouvidoria, presentes na portaria principal do HC-UFTM, Hospital da Mulher e Ambulatório Maria da Glória, foram remodelados e atualizados. Também, em parceria com a Unidade de Comunicação Regional 19, foram atualizadas as peças de descanso de tela dos computadores da instituição.

- **Incentivos aos elogios**

A Ouvidoria do HC-UFTM, em parceria com a Unidade da Criança e do Adolescente, iniciou campanha de incentivo aos elogios. Foram posicionadas caixas de coleta em pontos estratégicos na Pediatria e Pronto Socorro Infantil, exclusivas para a coleta de elogios. A iniciativa foi estendida para a Unidade de Clínica Cirúrgica, com posicionamento da Unidade de Urgência e Emergência na adesão.

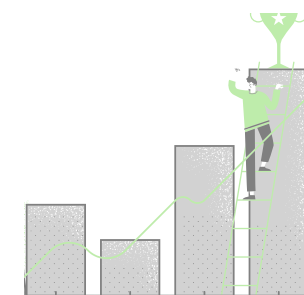
Foram criados formulários exclusivos para atendimento à demanda.

- **Conciliação**

A Ouvidoria do HC-UFTM intensificou a disponibilização para o processo de conciliação entre usuário e instituição, com resultados positivos, além de acolher o usuário, promovendo as explicações necessárias ao entendimento de determinada situação, em conformidade com a realidade dos fatos. A conduta modifica o ponto de vista do cidadão, que o remete a repensar seu posicionamento, sendo fator preponderante para a opção de não registrar uma reclamação.

- **Treinamentos**

A Ouvidoria do HC-UFTM, em parceria com a Unidade de Serviços Gerais ofereceu aos colaboradores de recepção e portaria noções básicas da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, de ouvidoria pública e de escuta qualificada, além de participação em roda de conversa com alunos da medicina acerca da ouvidoria pública e escuta qualificada..



6. DEMAIS INFORMAÇÕES RELEVANTES NO PERÍODO

- **Recursos humanos na assistência ao cliente hospitalizado**

2023 ainda apresentou situações nas quais os profissionais da assistência se depararam com quantitativo de profissionais reduzido, na enfermagem, ficaram evidenciadas situações com quantitativo inferior ao necessário, com redistribuição de atividades. Há a necessidade de emprego de estratégias aos processos, objetivando melhor aproveitamento da força de trabalho.

- **Abordagem ao usuário**

Há a necessidade de melhoria dos processos de comunicação, com informações assistenciais de forma a contemplar a linguagem cidadã. Em consideráveis situações, o paciente/familiar não consegue entender a real situação, seja por negação, a qual deve ser tratada por equipe multiprofissional, seja por dificuldade de entendimento, que deve ser equalizada de forma a alcançar o nível de absorção da informação.

Ainda fazendo parte do processo, a comunicação não violenta, a escuta qualificada, a humanização e a empatia devem ser empregadas desde o início do diálogo com o usuário, lembrando que o relacionamento interpessoal entre atores da instituição são norteados por ordenamentos legais e de condutas, devidamente instituídos.

Os usuários do serviço público, por meio de demandas apresentadas, relatam a insuficiência de empatia, de escuta qualificada, de acolhimento e de comunicação não violenta. Tais situações foram identificadas nas portas de acesso e em unidades de internação.

Vale lembrar que a satisfação do usuário está intimamente ligada às metas da atual contratualização entre HC-UFTM e SMS.

Ainda no contexto da comunicação não violenta, há a necessidade de construção de mecanismos institucionais na proteção aos colaboradores mediante ação hostil de pacientes e ou acompanhantes, tendo por objetivo, o norteamo de condutas que visam a coibição de situações de abuso, que podem ter seu desdobramento tanto para agressão física, como destruição de patrimônio público.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

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 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/manifestacao>