

Relatório Quadrimestral Setembro a Dezembro 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.....

15

5 - Transparência Ativa.....

24

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

25

7 - Considerações finais.....

27

1. ESTATÍSTICAS GERAIS

1.1. Demandas de Ouvidoria

Total de registros:

477

-----> Pedidos de acesso à informação: 14

-----> Demandas de ouvidoria: 463

EBSEH - HC-UFTM - Hospital das Clínicas da Universidade Federal do Triângulo Mineiro



463

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

1

UNIDADES FEDERAIS



6,96
TEMPO MÉDIO
(DIAS)

RESPONDIDAS

450

100%

0%

DENTRO DO PRAZO

FORA DO PRAZO



EM TRATAMENTO

0

0%

0%

DENTRO DO PRAZO

FORA DO PRAZO



ARQUIVADAS

13

ENCAMINHADAS PARA OUTROS ÓRGÃOS

7

*Já contabilizadas nas outras situações.



Até o fim da elaboração do presente relatório, 100% dos registros relativos ao período haviam sido respondidos. Além disso, 13 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 6,96 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 >> 11/01/2024 06:00:30

Atualização >> Diária

CATEGORIA DO ÓRGÃO: AUTARQUIA

VISÃO GERAL

PEDIDOS RECEBIDOS

14

RANKING

263° / 324

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

7,15

Tempo médio de resposta aos pedidos de acesso à informação.

RANKING

48° / 324

Selecione um órgão para ver o posicionamento dele.

CATEGORIA DO ÓRGÃO: AUTARQUIA

STATUS DOS PEDIDOS

RESPONDIDO

100,000%

EM TRAMITAÇÃO

0,000%

OMISSÕES

0,000%

OMISSÕES

TOTAL DE OMISSÕES

0

RANKING

324 / 324

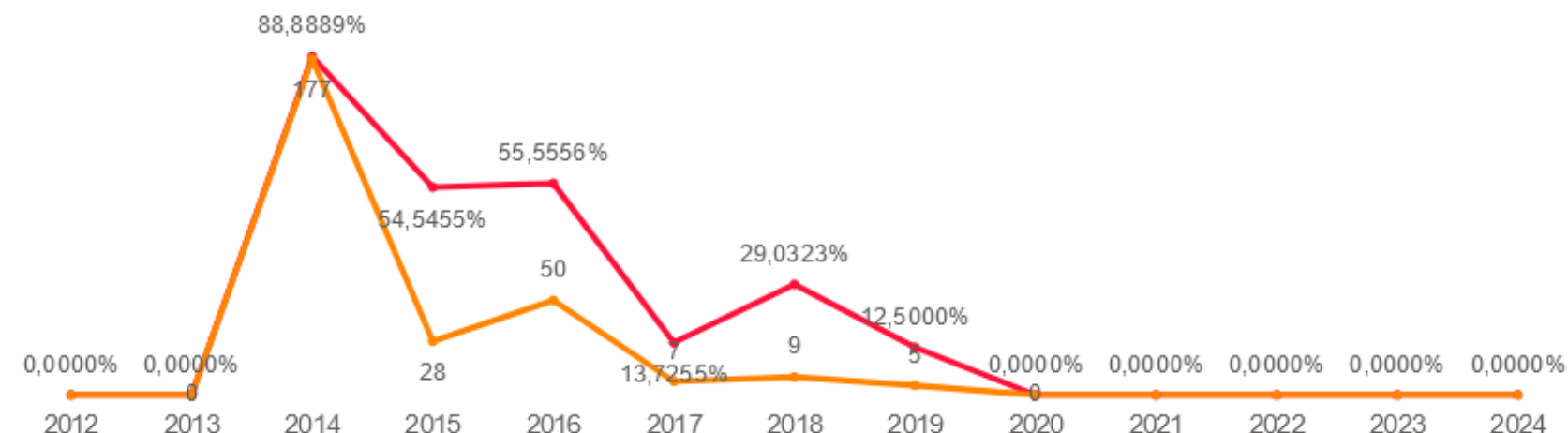
HÁ QUANTOS DIAS O ÓRGÃO ESTÁ CUMPRINDO TOTALMENTE OS PRAZOS

1.231

HISTÓRICO DE PEDIDOS COM DESCUMPRIMENTO DO PRAZO LEGAL

Pedidos Recursos

● % Com Descumprimento do Prazo Legal ● Tempo Médio de Descumprimento (em dias)



No que tange à Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011, foram recebidos 14 pedidos de acesso à informação com tempo médio de resposta de 7,15 dias. A Ouvidoria do HC-UFTM está até o fim do fechamento desse relatório com 1.231 dias sem omissões.

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



Presencialmente
55,44%



Sistema Fala.BR
29,08%



Caixa de manifestação
10,25%



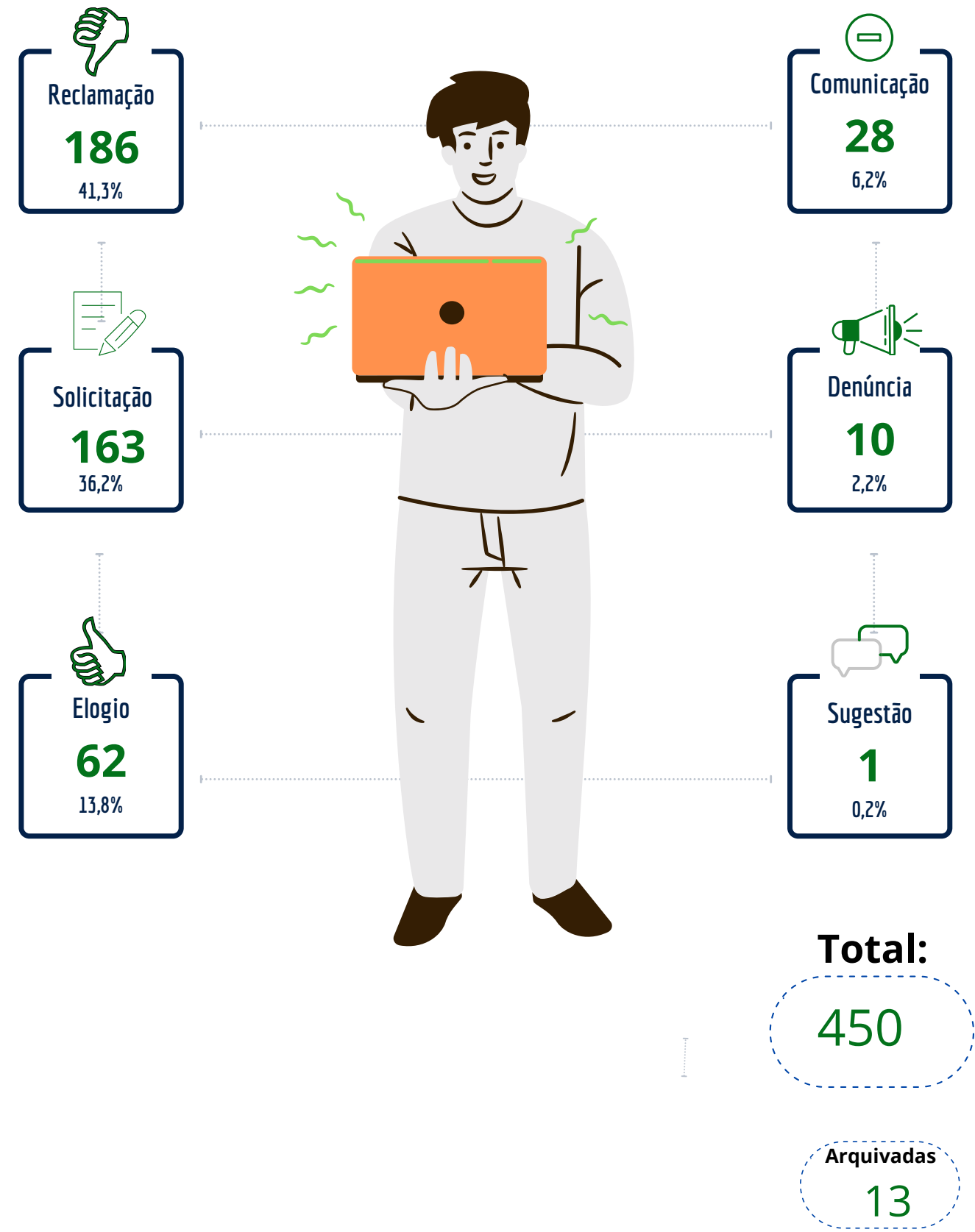
E-mail
5,23%

A maioria das manifestações recebidas pela Ouvidoria do HC-UFTM ocorre por meio do canal presencial, correspondendo a 55,44%. Em seguida, temos os seguintes canais: Plataforma Fala.BR com 29,08%, caixa de manifestação com 10,25% e e-mail com 5,23%.

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

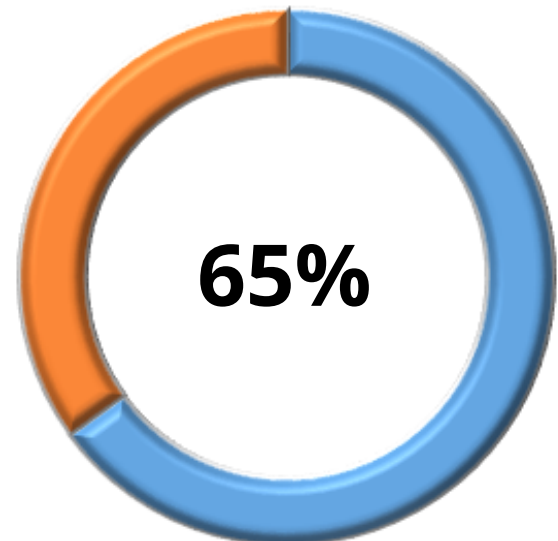


Satisfação em relação às respostas oferecidas

Excetuadas as demandas anônimas e arquivadas, que inviabilizam a participação na pesquisa de satisfação, **20** usuários avaliaram o atendimento, em um universo de **422 demandas** respondidas (**cerca de 4,73% do total**).

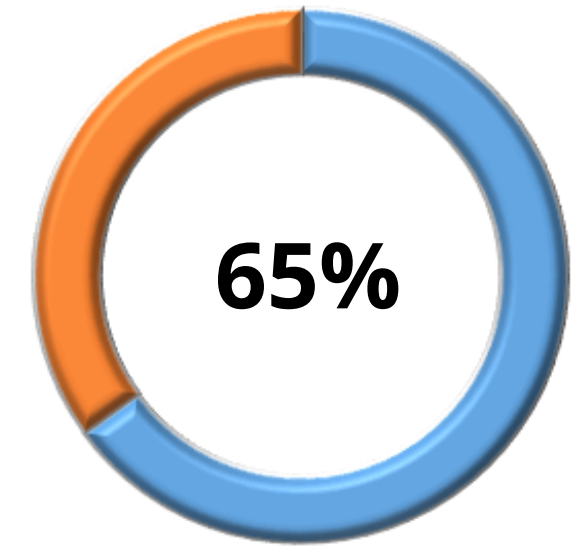
As respostas oferecidas pelas Ouvidorias são avaliadas quanto à resolutividade e à satisfação, atingindo-se os seguintes indicadores, segundo dados do Painel "Resolveu?", da CGU.

Média de Resolutividade



Conforme informações do Painel, 65% avaliaram que a demanda foi resolvida, e 35% que a demanda não foi resolvida. O cálculo da média é feito automaticamente no Painel.

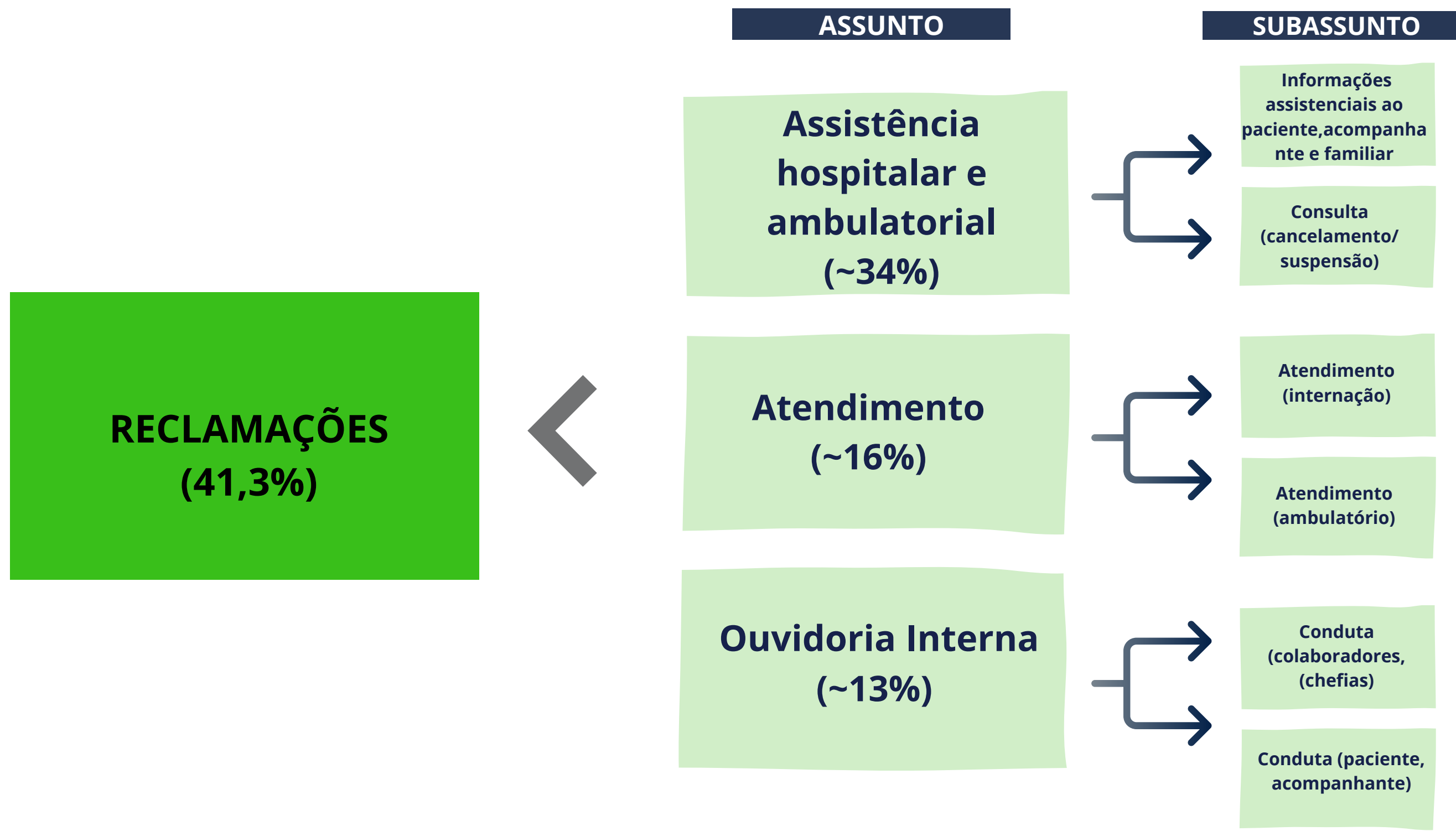
Satisfação



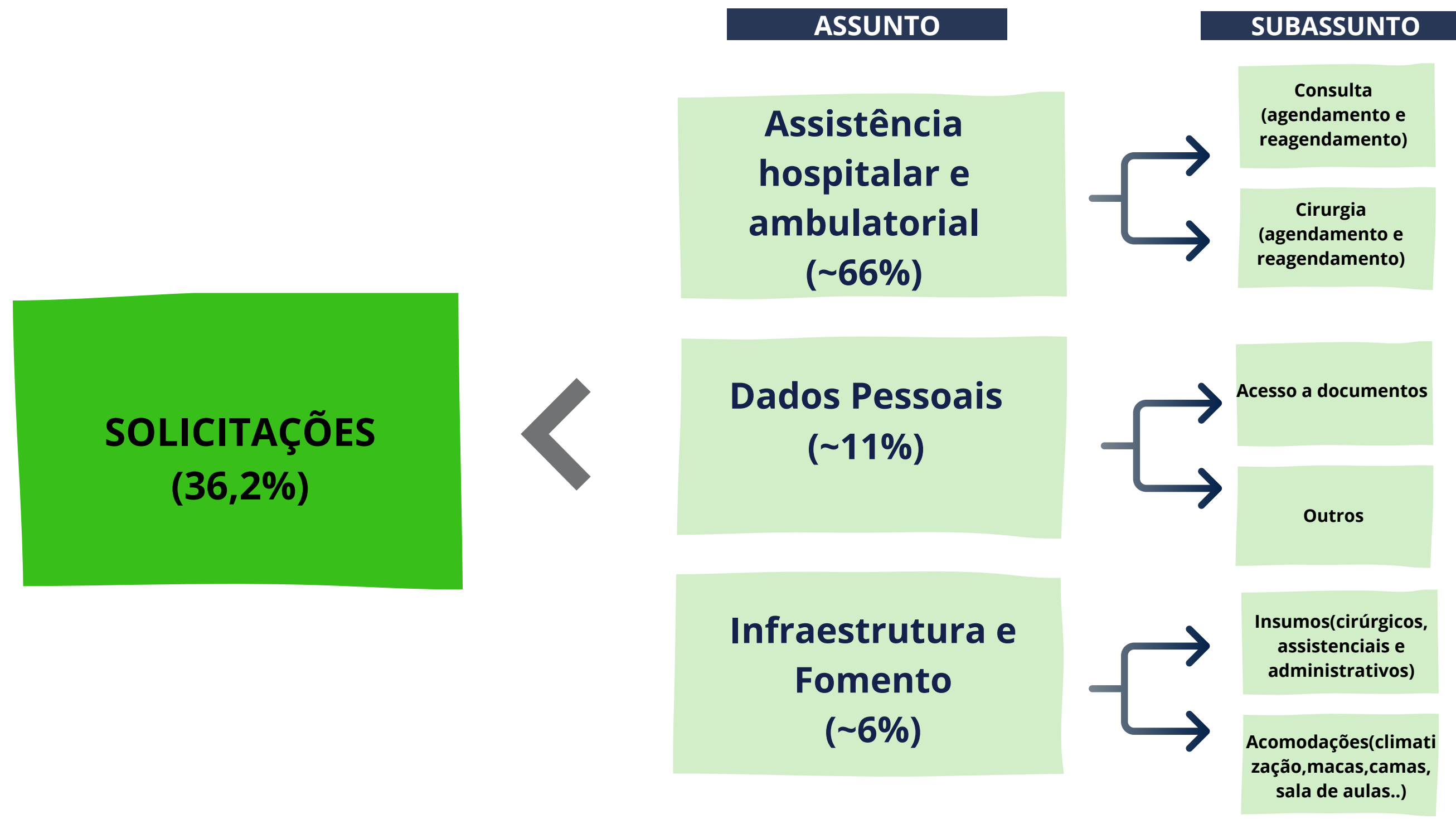
O nível de satisfação média é calculado automaticamente pelo painel, com o seguinte detalhamento:



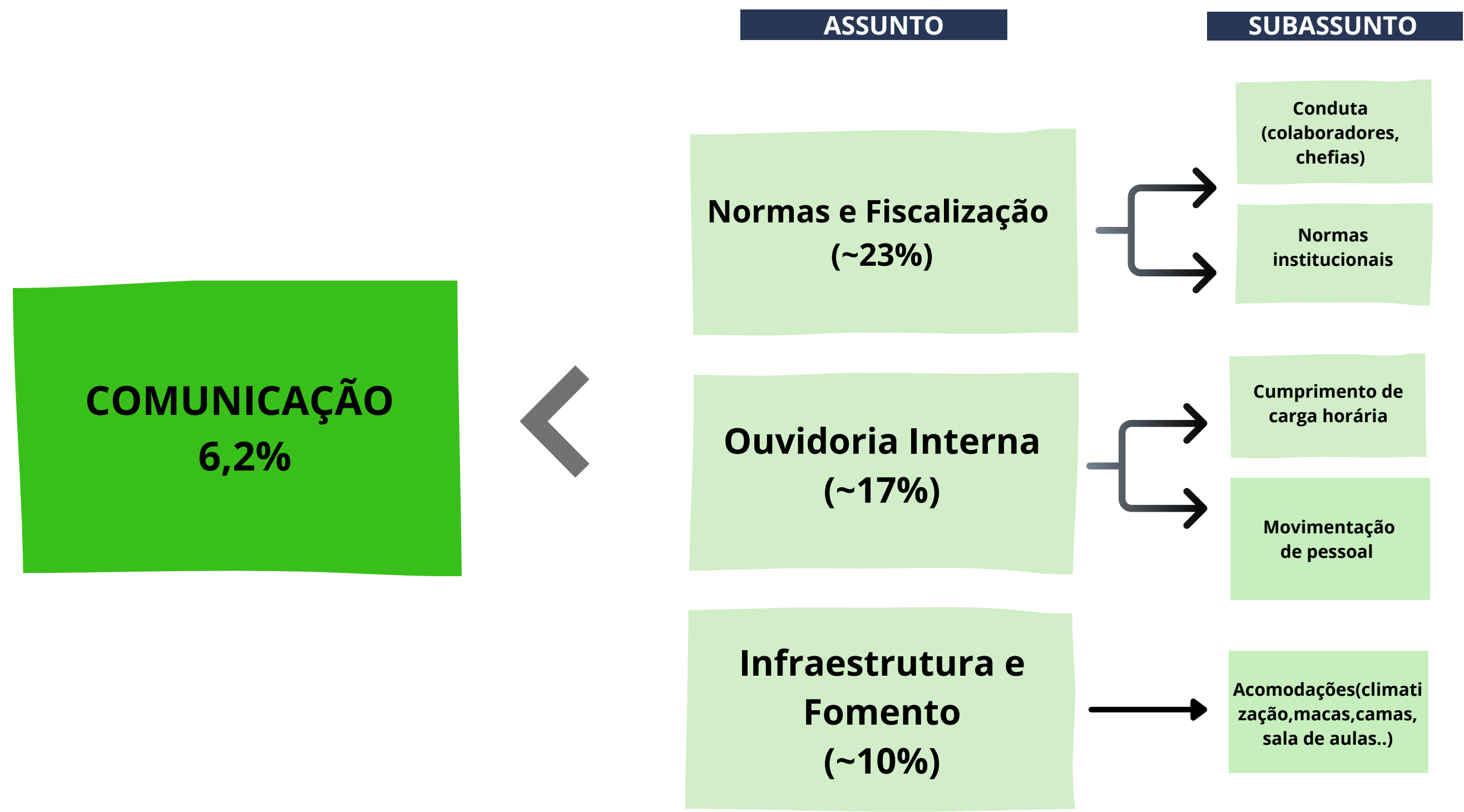
2.2. Assuntos e Subassuntos mais demandados por tipo de manifestação - Reclamações



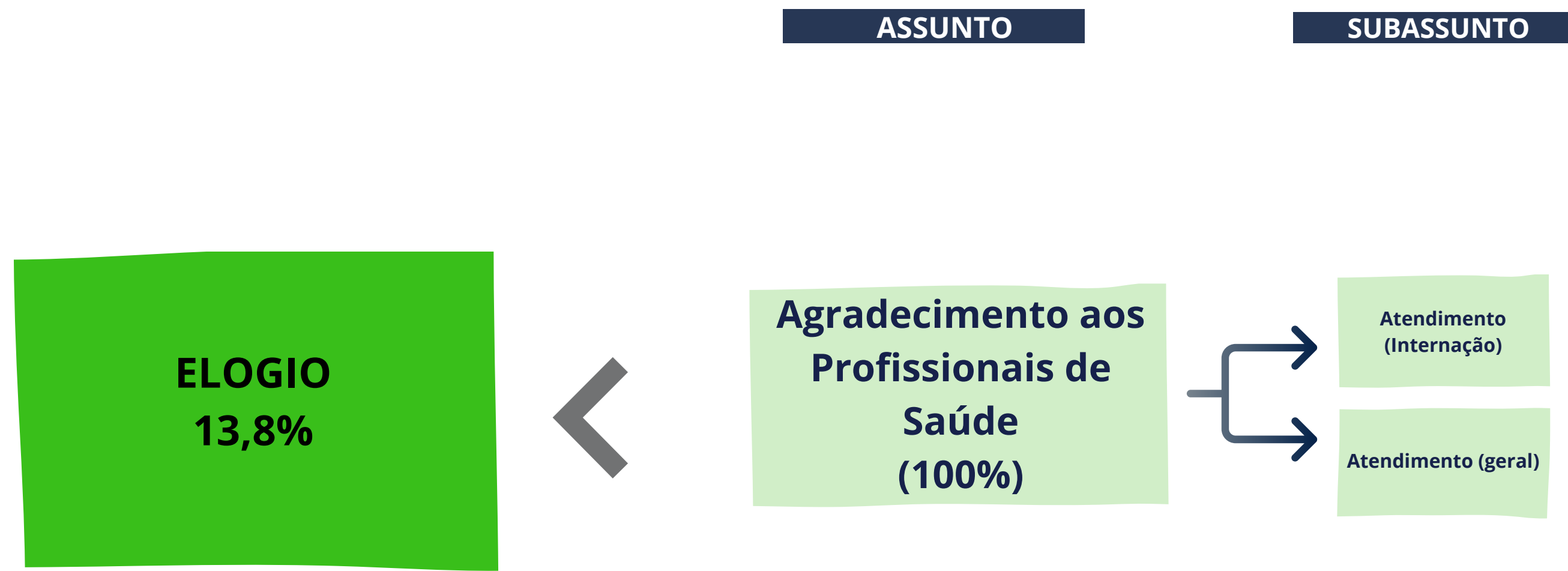
2.3. Assuntos e Subassuntos mais demandados por tipo de manifestação - Solicitações



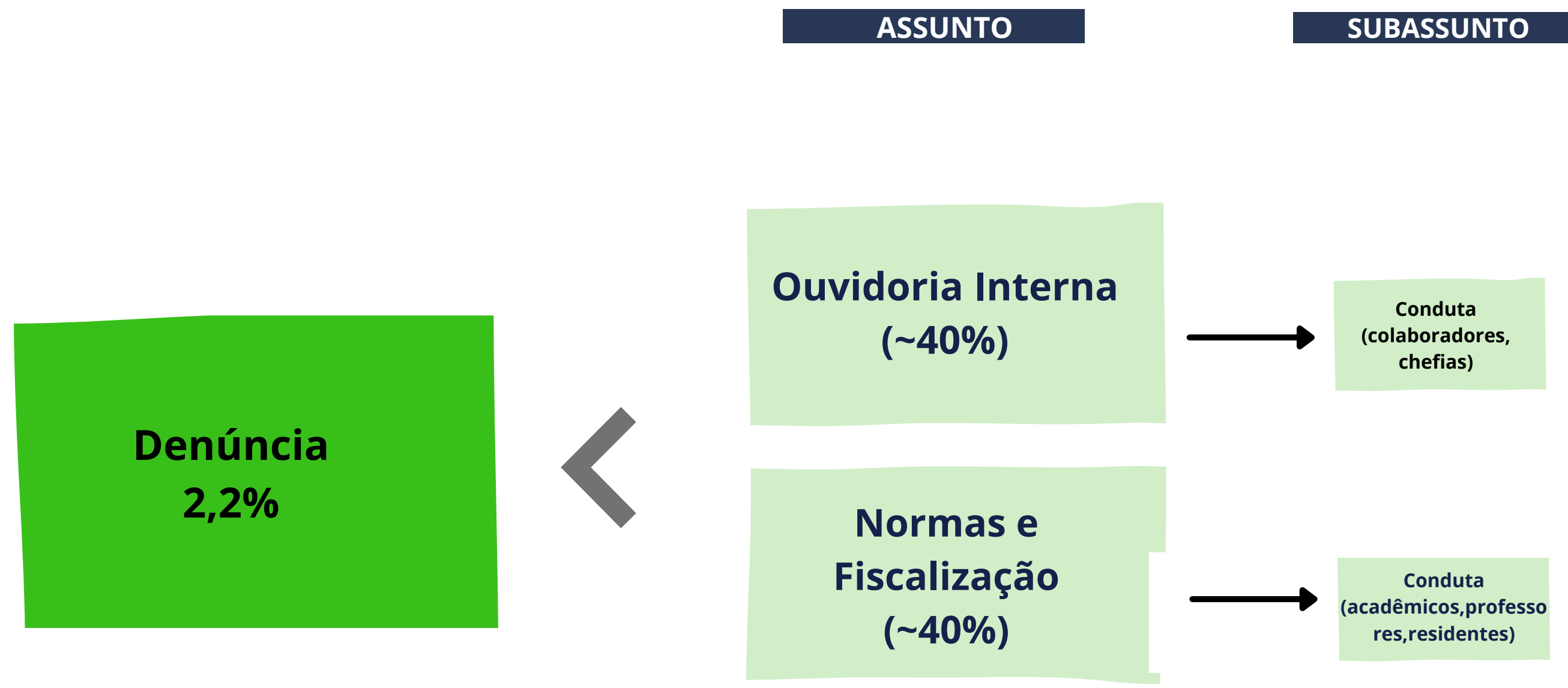
2.4. Assuntos e Subassuntos mais demandados por tipo de manifestação - Comunicação



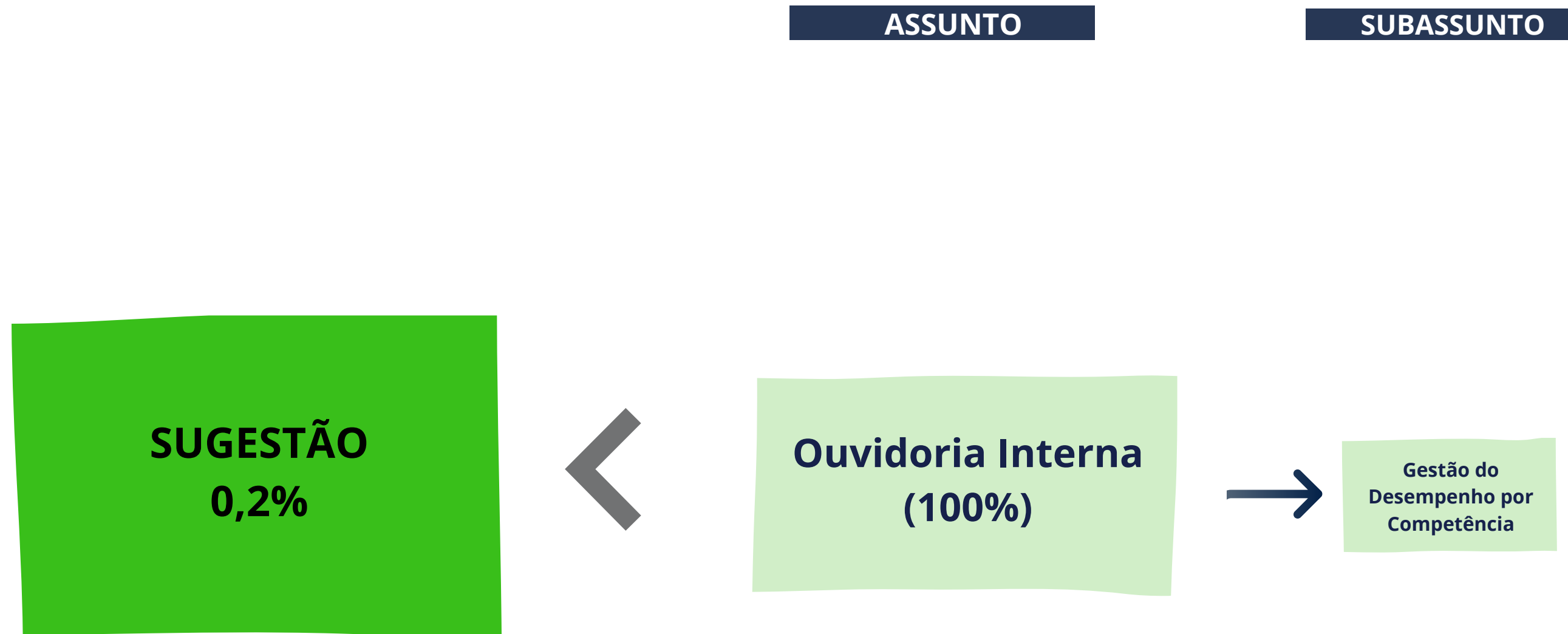
2.5. Assuntos e Subassuntos mais demandados por tipo de manifestação - Elogio



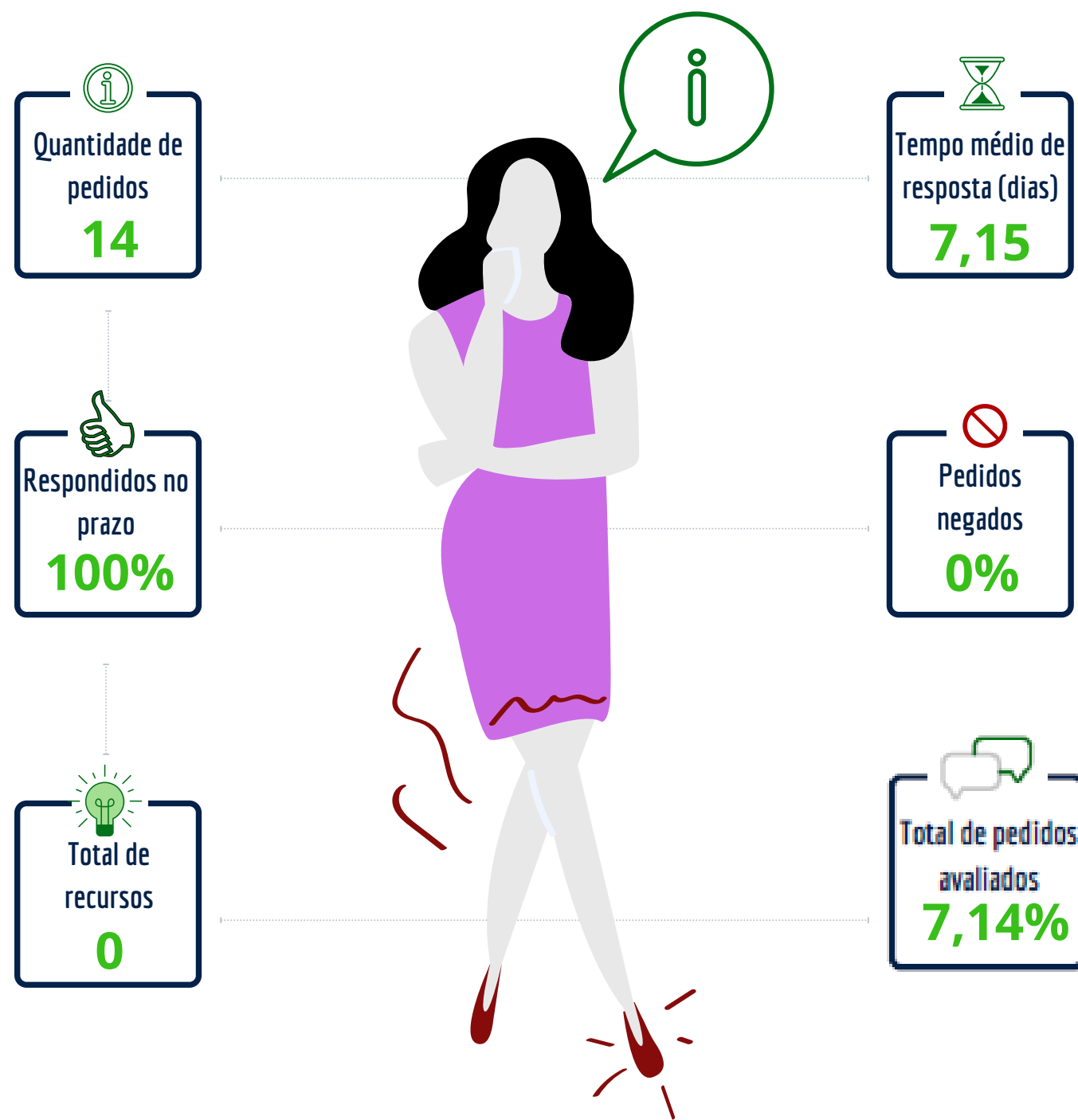
2.6. Assuntos e Subassuntos mais demandados por tipo de manifestação - Denúncia



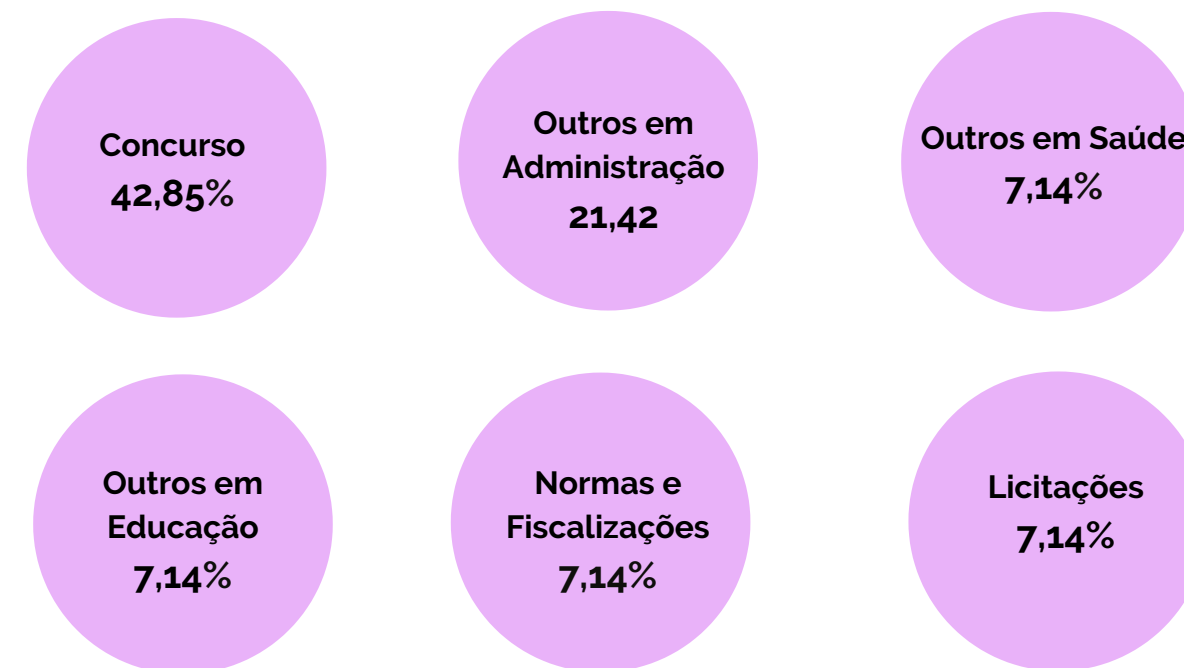
2.7. Assuntos e Subassuntos mais demandados por tipo de manifestação - Acesso à Informação



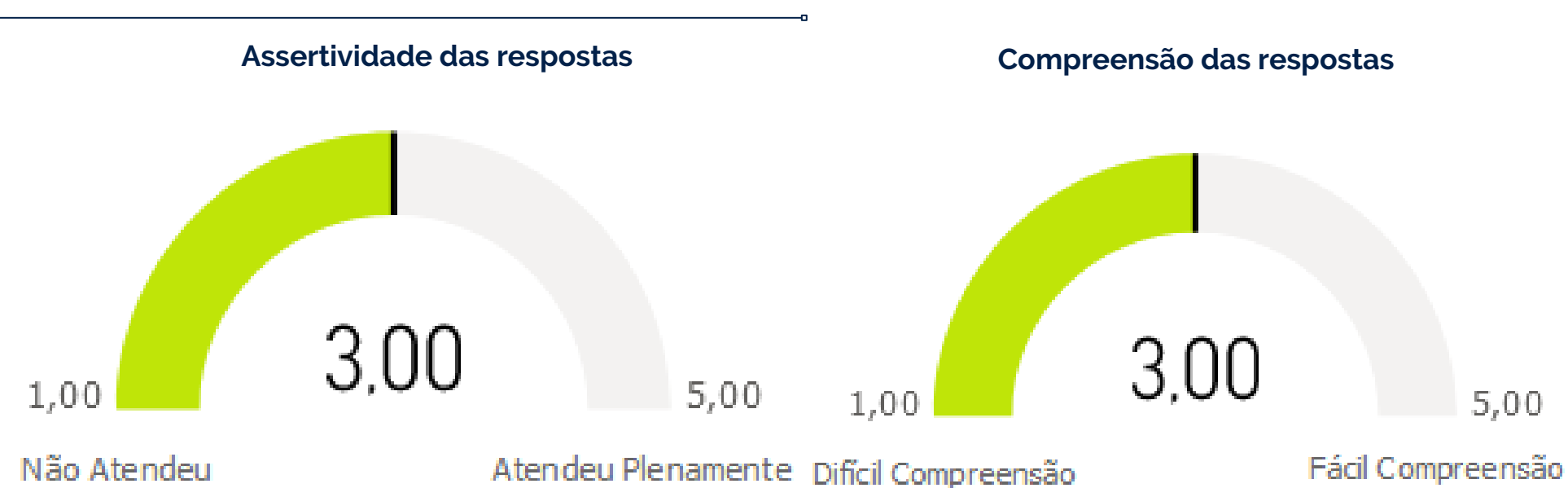
3.1. Pedidos de Acesso à Informação



Principais temas:



Satisfação em relação às informações oferecidas



A Ouvidoria do HC-UFTM recebeu 463 demandas, sendo 450 respondidas e 13 arquivadas.

Reclamações: foram recebidas 186, tendo a predominância de assunto, a Assistência Hospitalar e Ambulatorial, tratando dos subassuntos:

Informações assistenciais ao paciente/acompanhante: registros apontam dificuldades na obtenção de informações médicas e que os familiares não têm informações suficientes para compreender a condição de saúde do paciente. Assim, torna-se fundamental aprimorar a maneira como a equipe médica se comunica com os familiares, uma vez que essa interação é essencial para garantir um atendimento de qualidade e oferecer o apoio emocional adequado.

Outro ponto das queixas relativas às informações assistenciais ao paciente/acompanhante/familiar, é a orientação fornecida ao familiar, que a disponibilização das informações relativas ao tratamento do paciente é realizada no momento da visita.

Há a necessidade de adequação e disponibilização de profissional médico para a prestação das informações conforme horário estipulado.

Um dos motivos pelos quais o usuário registra uma reclamação de ouvidoria é a ausência de referência de acolhimento na assistência, para a resolução de determinada situação intrínseca à unidade. Ainda em se tratando das informações assistenciais, há a necessidade de abordagem do assunto nos conselhos gestores das unidades e emprego de estratégias necessárias à conferência de qualidade ao atendimento ao usuário.

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.

Quanto ao atendimento e comportamento dos colaboradores e chefias, é preciso adotar uma postura mais empática, promover uma escuta qualificada e utilizar uma comunicação não agressiva. A maioria das reclamações registradas na ouvidoria, sem considerar aquelas que os usuários optaram por não registrar, está relacionada a tratamento ríspido, falta de humanização e ausência de acolhimento.

Em síntese, ao analisar tanto reclamações quanto solicitações referentes ao tempo de espera para procedimentos cirúrgicos/exames, verificou-se que os pacientes externos são convocados a comparecer ao hospital às 7h, o que não condiz com o agendamento prévio realizado pelo residente e com a efetivação do horário no mapa cirúrgico, resultando em esperas prolongadas para os pacientes.

É necessário que o NUCAPE, Unidade de Bloco Cirúrgico e Processamento de Material Esterilizado e Especialidade Cirúrgica, adote medidas para alinhar o horário registrado no mapa cirúrgico com a comunicação ao paciente. Além disso, é fundamental assegurar a conformidade do procedimento com o horário estabelecido, tanto para pacientes externos quanto para internados, exceto em casos de urgência.

É imprescindível aprimorar o processo de comunicação, pois o usuário que aguarda por um procedimento não recebe informações sobre se ele será realizado, suspenso, ou o motivo de eventuais atrasos, suspensões ou cancelamentos. Além disso, é fundamental utilizar uma linguagem mais acessível no diálogo entre o profissional de saúde e o paciente, acompanhante ou familiar, para garantir melhor compreensão da situação.

O usuário do HC-UFTM, em algumas situações, ultimamente vem enfrentando dificuldades diante das necessidades do cotidiano na instituição.

O usuário ainda encontra dificuldades ao solicitar auxílio na assistência. Foram verificadas situações de recebimento de usuário na ouvidoria para solicitação de fornecimento de refeição, contato com médico assistente para obtenção de boletim médico, contato com empresa de refrigeração para conserto de ar condicionado, para liberação de visitas/acompanhantes, limpeza de banheiro/enfermaria, além de liberação para acesso e visitantes às unidades do HC-UFTM.

O usuário, ao ter conhecimento que determinadas ações competem, primeiramente, aos profissionais da equipe assistencial e, caso não haja o devido tratamento, poderá ser feita uma demanda de ouvidoria, informa não ter sido recebido adequadamente pelos profissionais da assistência. Essa experiência atua diretamente na concepção dele, o qual, mediante instrumento de avaliação, registra a sua insatisfação e a ouvidoria, em razão do dever assumido para com o usuário, promove o andamento da sua manifestação.

Solicitações: foram recebidas 163 demandas.

No Assunto Assistência Hospitalar e Ambulatorial, houve a predominância das solicitações de agendamento e 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 dos registros de acessos de entrada no HC-UFTM e 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 28 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 62 manifestações de elogio, com as seguintes predominâncias:

- 36 endereçadas para a Unidade Clínica Cirúrgica;
- 4 para a Unidade da Criança e do Adolescente;
- 2 para a Unidade de Clínica Médica;

- 2 para a Unidade de Urgência e Emergência;
- 2 para a Unidade de Oftalmologia, Otorrinolaringologia e Cirurgia Bucomaxilofacial;
- 2 para a Unidade de Regulação;
- 2 para a Unidade do Sistema Cardiovascular;
- 2 para a Unidade de Serviços Gerais;
- 2 para a Divisão de Enfermagem;
- 1 para a Ouvidoria;
- 1 para o Setor de Hotelaria Hospitalar;
- 1 para o Setor de Abastecimento Farmacêutico e Suprimento;
- 1 para a Unidade de Nutrição Clínica;
- 1 para a Unidade de Bloco Cirúrgico;
- 1 para a Unidade de Saúde Ocupacional e Segurança do Trabalho;

- 1 para a Unidade de Terapia Intensiva Pediátrica e Neonatal;
- 1 para a Unidade do Sistema Músculo-esquelético

Denúncias: foram recebidas 10 denúncias, as quais foram devidamente encaminhadas à Superintendência para apuração.

Acesso à Informação: foram recebidos 14 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.

UNIDADES MAIS RECLAMADAS

Destacamos as unidades com maior número de reclamações, com seus respectivos motivos.

1º - UNIDADE DE CLÍNICA CIRÚRGICA

- Atendimento (internação)
- Exame (agendamento, reagendamento)
- Cirurgia (cancelamento/suspensão)
- Consulta (cancelamento/suspensão)
- Conduta (paciente, acompanhante, visitante, etc)
- Informações assistenciais ao paciente, acompanhante, familiar
- Exame (cancelamento)
- Cirurgia (tempo de espera)
- Prontuário
- Atendimento (tempo de espera)
- Prescrição/Receita (médica e demais assistenciais)
- Dimensionamento de pessoal
- Conduta (acadêmicos, professores, residentes)

2º - UNIDADE DE REGULAÇÃO ASSISTENCIAL

- Consulta (agendamento e reagendamento)
- Cirurgia (tempo de espera)
- Consulta (cancelamento/suspensão)

- Prontuário
- Atendimento (ambulatório)

3º - UNIDADE DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

- Atendimento (recepção, portaria)
- Conduta (colaboradores, chefias)
- Consulta (agendamento, reagendamento, cancelamento)

4º - UNIDADE DE CLÍNICA MÉDICA

- Conduta (paciente, acompanhante, visitante, etc)
- Acomodações (climatização, macas, camas, salas de aula...)
- Conduta (colaboradores, chefias)
- Atendimento (internação)
- Dimensionamento de pessoal

5º - UNIDADE DE BLOCO CIRÚRGICO E PROCESSAMENTO DE MATERIAIS ESTERELIZADOS

- Gestão
- Cirurgia (agendamento, reagendamento)

- Cirurgia (tempo de espera)
- Cirurgia (cancelamento/suspensão)
- Exame (tempo de espera)
- Exame (agendamento, reagendamento)

6º - UNIDADE DO SISTEMA MÚSCULO-ESQUELÉTICO

- Conduta (acadêmicos, professores, residentes)
- Atendimento (internação)
- Cirurgia (cancelamento/suspensão)
- Procedimentos e fluxos assistenciais
- Acomodações (climatização, macas, camas, salas de aula...)
- Cirurgia (tempo de espera)
- Informações assistenciais ao paciente, acompanhante, familiar

7º - UNIDADE DE AMBULATÓRIO

- Consulta (agendamento e reagendamento)
- Atendimento (recepção/portaria)
- Atendimento (ambulatório)
- Acomodações (climatização, macas, camas, salas de aula...)

- Conduta (colaboradores, chefias)

8º - SETOR DE ENGENHARIA CLÍNICA

- Acomodações (climatização, macas, camas, salas de aula...)

9º - SETOR DE HOTELARIA HOSPITALAR

- Conduta (colaboradores, chefias)
- Alimentação e nutrição
- Estacionamento (vagas, iluminação, acesso, infraestrutura)
- Higienização e limpeza

10º - UNIDADE DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEM E DIAGNÓSTICO ESPECIALIZADOS

- Conduta (colaboradores, chefias)
- Exame (agendamento, reagendamento)

11º - UNIDADE DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE

- Conduta (paciente, acompanhante, visitante, etc)
- Conduta (colaboradores, chefias)

- Informações assistenciais ao paciente, acompanhante, familiar
- Atendimento (internação)

12º-UNIDADE DE OTORRINOLARINGOLOGIA E BUCOMAXILOFACIAL

- Conduta (colaboradores, chefias)
- Atendimento (internação)
- Exame (cancelamento)
- Informações assistenciais ao paciente, acompanhante, familiar

UNIDADES MAIS SOLICITADAS

Destacamos as unidades com maior número de solicitações, com seus respectivos motivos.

1º - UNIDADE DE REGULAÇÃO ASSISTENCIAL

- Consulta (agendamento e reagendamento)
- Prontuário
- Cirurgia (agendamento, reagendamento)
- Consulta (cancelamento/suspensão)

2º - UNIDADE DE SERVIÇOS GERAIS

- Acesso a documentos

3º - UNIDADE DE CLÍNICA CIRÚRGICA

- Laudo ou Atestado médico/acompanhamento/comparecimento
- Informações assistenciais ao paciente, acompanhante, familiar
- Consulta (agendamento e reagendamento)
- Exame (agendamento, reagendamento)
- Cirurgia (agendamento, reagendamento)

4º- UNIDADE DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEM E DIAGNÓSTICO ESPECIALIZADOS

- Exame (agendamento, reagendamento)
- Exame (resultado)

5º - UNIDADE DE CLÍNICA MÉDICA

- Acomodações (climatização, macas, camas, salas de aula...)

6º- UNIDADE DO SISTEMA NERVOSO

- Laudo ou Atestado médico/acompanhamento/comparecimento
- Consulta (agendamento e reagendamento)

7º - UNIDADE DO SISTEMA CARDIOVASCULAR

- Consulta (agendamento e reagendamento)
- Exame (agendamento, reagendamento)
- Insumos (cirúrgicos, assistenciais e administrativos)

8º - UNIDADE DE SAÚDE DA MULHER

- Laudo ou Atestado médico/acompanhamento/comparecimento

9º- UNIDADE DE OFTALMOLOGIA, OTORRINOLARINGOLOGIA E CIRURGIA BUCOMAXILOFACIAL

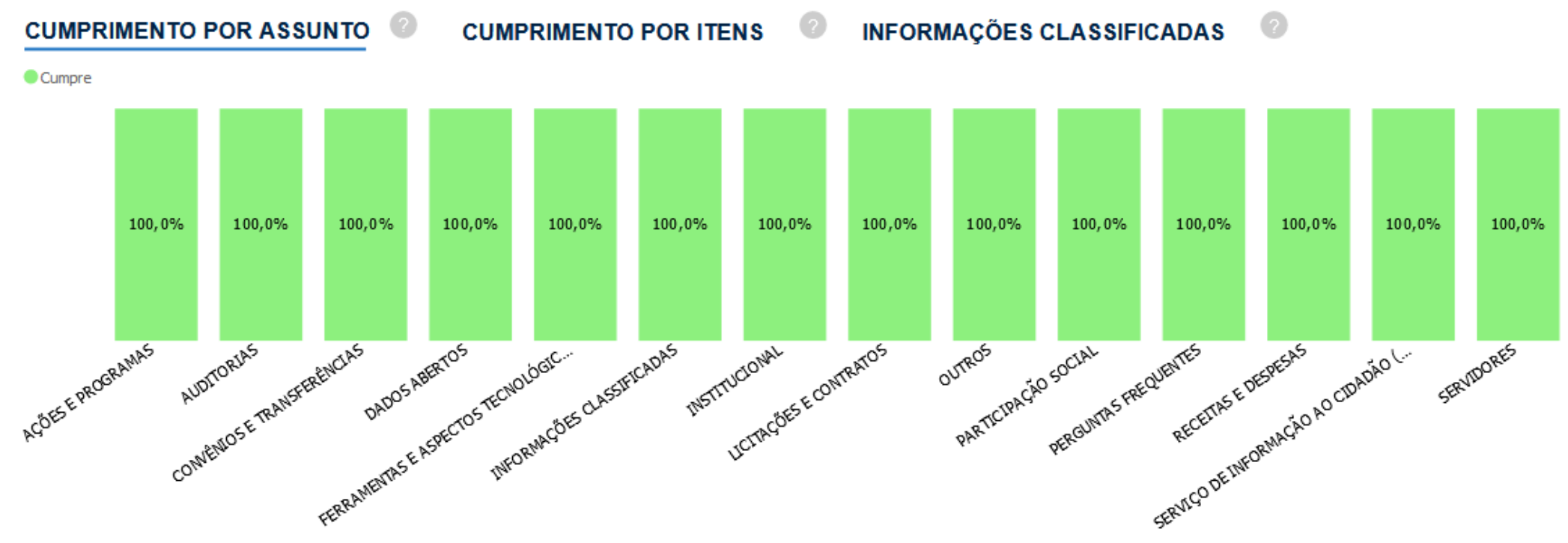
- Consulta (agendamento e reagendamento)
- Insumos (cirúrgicos, assistenciais e administrativos)
- Cirurgia (agendamento, reagendamento)

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 Controladoria Geral da União.

Ao final do período de avaliação, o HC-UFTM estava com **100%** de cumprimento dos itens.



No ranking disponibilizado pela Controladoria-Geral da União, que lista os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal em relação ao cumprimento dos itens de transparência, o HC-UFTM ocupa a **1ª** posição de um total de 324 instituições.

A Ouvidoria do HC-UFTM promoveu campanha de incentivo aos elogios em parceria com unidades funcionais

Em outubro, a Unidade da Criança e do Adolescente promoveu uma ação nos setores de Pronto Socorro Infantil e Enfermaria de Pediatria do HC-UFTM, em parceria com a Ouvidoria, Terapia Ocupacional e Grupo de Humanização.

Durante o evento, uma dupla de musicistas do Grupo de Humanização percorreu os dois setores, tocando violão e animando os corredores. Balões brancos foram distribuídos para todas as crianças hospitalizadas, e os colaboradores receberam bombons com a frase "Gentileza gera gentileza".

Além disso, foram disponibilizadas caixas de sugestões e formulários para incentivar manifestações de elogios nas dependências da pediatria. Outras ações estão em execução na Clínica Cirúrgica, que já recebe elogios, e na Unidade de Urgência e Emergência. Formulários específicos estão sendo desenvolvidos para se adequar à realidade de cada unidade.

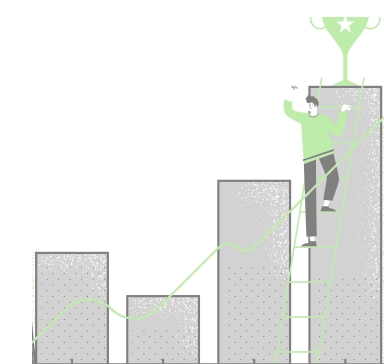
Internação

Readequação da comunicação para o comparecimento do paciente externo para realização de procedimento cirúrgico em parceria com o Setor de Contratualização e Regulação.

Melhoria da atenção ao usuário nas solicitações de informações assistenciais.

Ambulatório

Redefinição do fluxo de atendimento da cirurgia plástica estética.



6. DEMAIS INFORMAÇÕES RELEVANTES NO PERÍODO

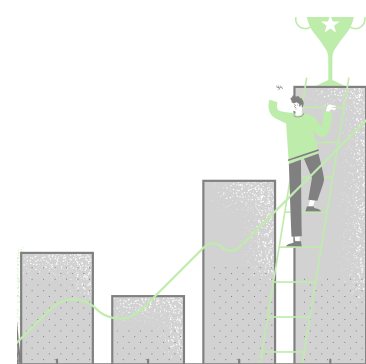
Dados Abertos

Foi atualizado o Plano de Dados Abertos do HC-UFTM em novembro de 2023.

Palestras

A Ouvidoria proferiu uma palestra durante o evento da SIPAT, abordando o tema do assédio moral e sexual no ambiente de trabalho.

A Ouvidoria disponibilizou palestras para os acadêmicos de medicina abordando os assuntos relacionados à LGPD, Ouvidoria Pública e 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>