

RELATÓRIO TRIMESTRAL

Jan/Fev/Mar – 2021

OUVIDORIA do HC-UFTM



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 dos cidadãos 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.

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 e servidores técnico-administrativos.

Nossa Equipe

PAULO ESTEVÃO PEREIRA
Ouvidor e Autoridade de
Monitoramento da LAI

FERNANDA SOUZA SILVA DA ROCHA
Assistente Administrativo e Ouvidora
Substituta

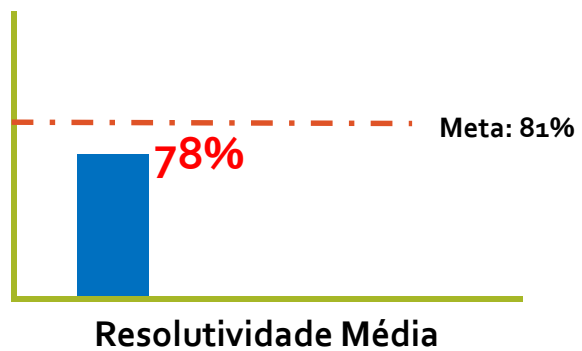
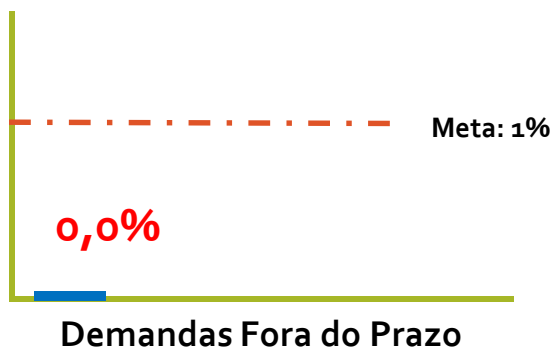
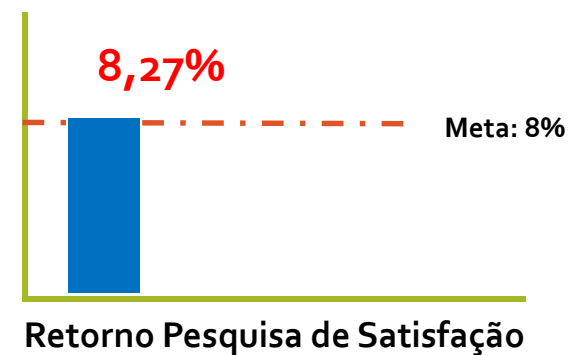
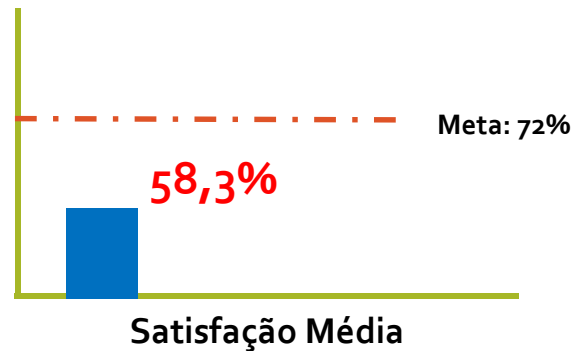
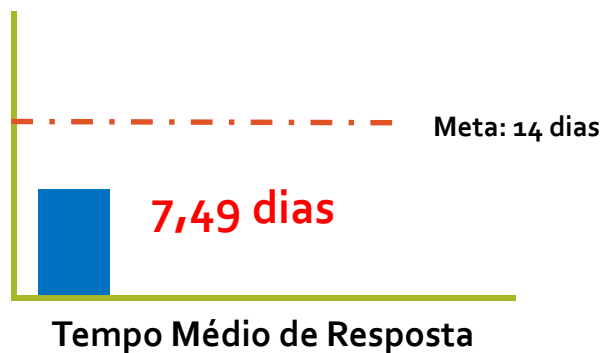
Contatos: ouvidoria.hctm@ebserh.gov.br

Telefones: 3318-5206 ou 3318-5803

Indicadores de Desempenho Jan-Mar 2021



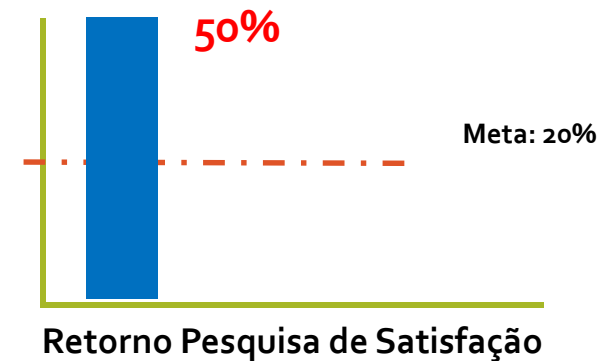
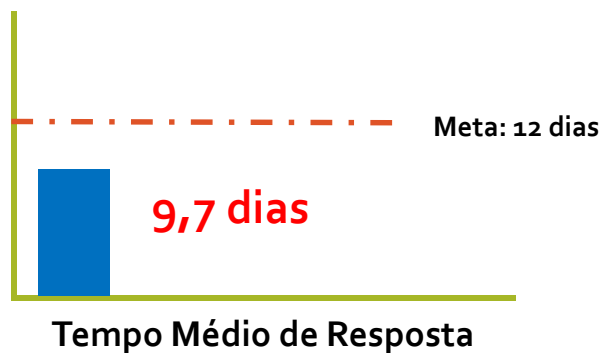
OUVIDORIA



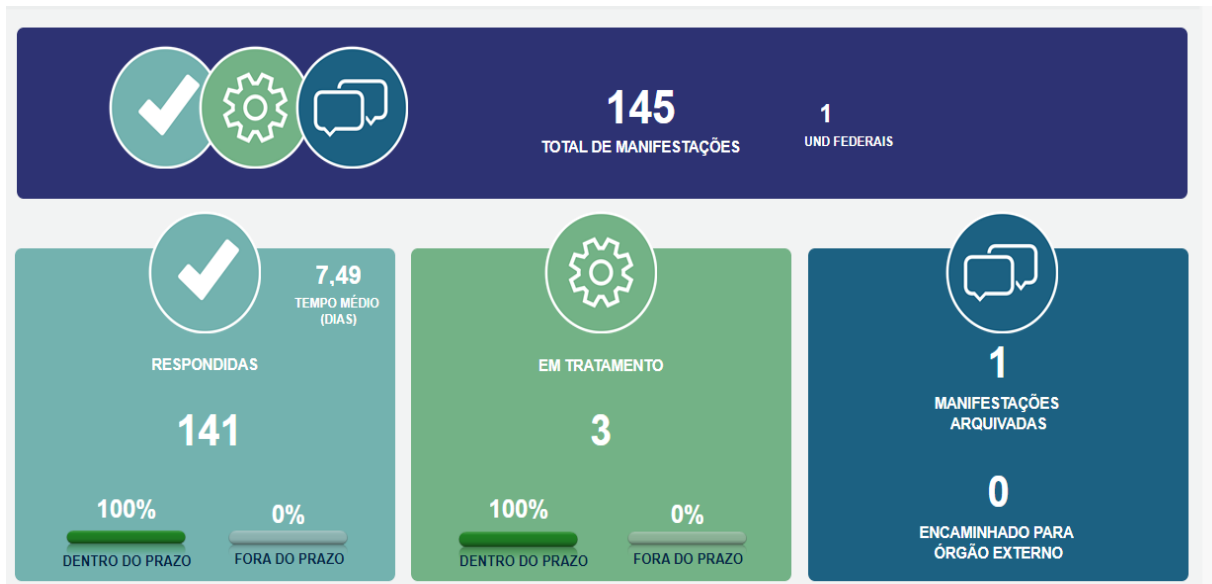
Indicadores de Desempenho Jan-Mar 2021



ACESSO À INFORMAÇÃO



Estatísticas Gerais



A Ouvidoria do HC-UFTM recebeu 145 demandas, com um tempo médio de resposta de 7,48 dias. Até o fechamento do relatório, 141 demandas haviam sido concluídas, 3 em aberto e 1 arquivada.

A resolutividade média das respostas, considerando 12 retornos à pesquisa de satisfação, esteve em 78% e a satisfação média com o atendimento da Ouvidoria esteve em 58,3%



Análise das Manifestações

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

	RECLAMAÇÃO	50 (34,7%)
	SOLICITAÇÃO	58 (40,3%)
	DENÚNCIA	1 (0,7%)
	SUGESTÃO	3 (2,1%)
	ELOGIO	15 (10,4%)
	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)
	COMUNICAÇÃO	17 (11,8%)

Das 145 demandas recebidas, 40,3% forma Solicitações; 34,7% Reclamações; 11,8% foram Comunicações; 10,4% Elogios; 2,1% de Sugestões e 0,7% Denúncia.

CANAIS DE MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO



54

Telefone



29

Fala.BR



6

Carta



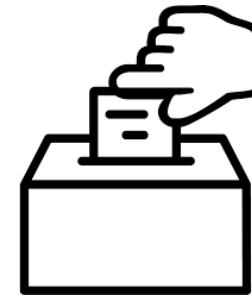
27

Presencial



31

E-mail



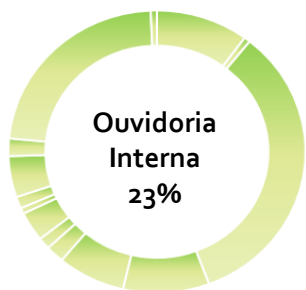
2

Caixa de Manifestação

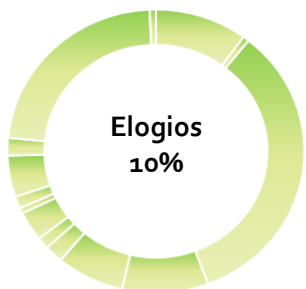
Principais Assuntos e Subassuntos



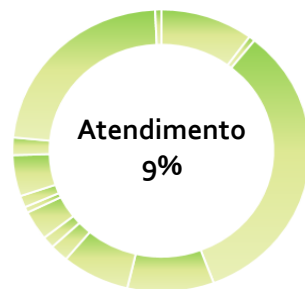
Principais subassuntos: Cirurgia (agendamento, reagendamento; cancelamento/suspensão; tempo de espera); Consulta (agendamento e reagendamento; cancelamento/suspensão; tempo de espera); Exame (resultado); Informações assistenciais ao paciente, acompanhante, familiar; Prescrição/Receita (médica e demais assistenciais).



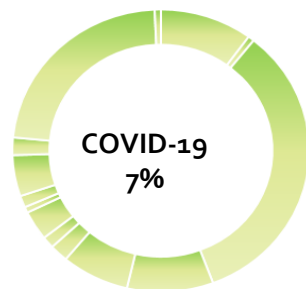
Principais subassuntos: Adicionais (insalubridade, periculosidade, noturno, APH); Conduta (acadêmicos, professores, residentes); Conduta (colaboradores, chefias); Conduta (paciente, acompanhante, visitante, etc); Conflitos (entre equipes, entre unidades/setor, interpessoais...); Cumprimento de carga horária; Plano de Cargos, Carreiras, Salários, benefícios – (descrição dos cargos, desvio de função, auxílio, etc)



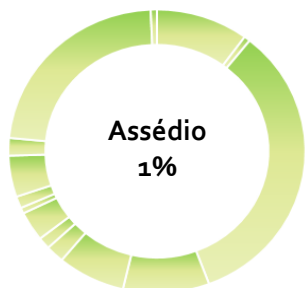
Principais subassuntos: Atendimento (ambulatório); Atendimento (geral); Atendimento (internação); Atendimento (recepção/portaria); Outros



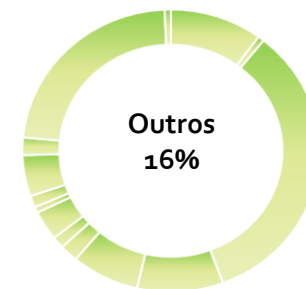
Principais subassuntos: Atendimento (ambulatório); Atendimento (internação); Atendimento (recepção/portaria)



Principais subassuntos: EPI's; Imunização; Outros



Principais subassuntos: Assédio



Subassuntos ligados à outras questões com menor incidência: Concurso; Acomodações; Insumos; Licitação e Contratos; Equipamentos médico-hospitalares; Normas institucionais; Pesquisa e extensão; Alimentação e nutrição; Procedimentos e fluxos assistenciais; Pertences de pacientes.

ELOGIÔMETRO



15



Pedidos de Acesso à Informação – Estatísticas Gerais

PEDIDOS

PEDIDOS RECEBIDOS
4

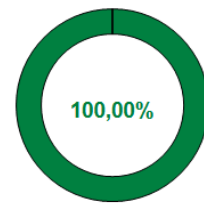
RANKING [?]
278º/305

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA
9,75 dias

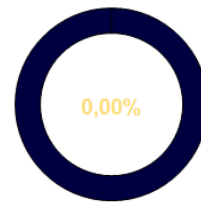
Tempo médio que o órgão leva para responder os pedidos de acesso à informação.

RANKING [?]
113º/305

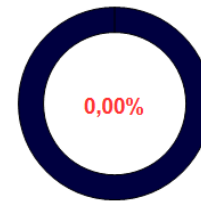
STATUS DOS PEDIDOS [?]



RESPONDIDOS



EM TRAMITAÇÃO

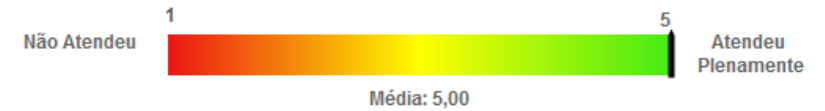


OMISSÕES

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

TOTAL DE RESPOSTAS: 2

A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?



A resposta fornecida foi de fácil compreensão?



As estatísticas gerais mostram resultados muito bons em relação aos Pedidos de Acesso à Informação recebidos pelo Serviço de Informação ao Cidadão do HC-UFTM. Estamos à 471 sem nenhuma ocorrência de omissão, com 100% dos pedidos respondidos dentro do prazo estabelecido pela Lei 12.527. O tempo de resposta aos pedidos foi de 9,75 dias, uma ótima média. Segundo os respondentes à pesquisa de satisfação, as respostas fornecidas foram 100% assertivas e de fácil compreensão.

Considerações Finais

Na busca pela excelência dos atendimentos prestados aos usuários, a Ouvidoria do HC-UFTM tem empreendido esforços no sentido de diminuir o tempo de resposta às demandas e melhorar a qualidade das respostas fornecidas ao cidadão. A Ouvidoria do HC-UFTM tem trabalhado como apoiadora da gestão na busca da melhoria nos atendimentos prestados a partir das demandas recebidas, tendo participado ativamente:

- a) Elaboração conjunta da Rotina Operacional de Visitas Virtuais (via WhatsApp);
- b) Elaboração conjunta da Norma Operacional de Controle de Pertences de Pacientes;
- c) Discussão sobre a normatização das rotinas de alta hospitalar contra indicação médica e evasão;
- d) Discussão acerca do atendimento a pacientes com transtornos mentais;
- e) Coordenação da elaboração do Plano de Dados Abertos da instituição;
- f) Nomeação como encarregado de Dados Pessoais, integrando o Comitê de Implementação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais na instituição.

Como atividades da Rede Nacional de Ouvidorias dos Hospitais Universitários Federais, a Ouvidoria participou:

- a) Vídeo conferência com a Ouvidoria-Geral e a RNOHUF para balanço das ações e alinhamentos para 2021;
- b) Vídeo conferências e *lives* à respeito da adequação institucional à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

