

# **OUVIDORIA**

Relatório 2020

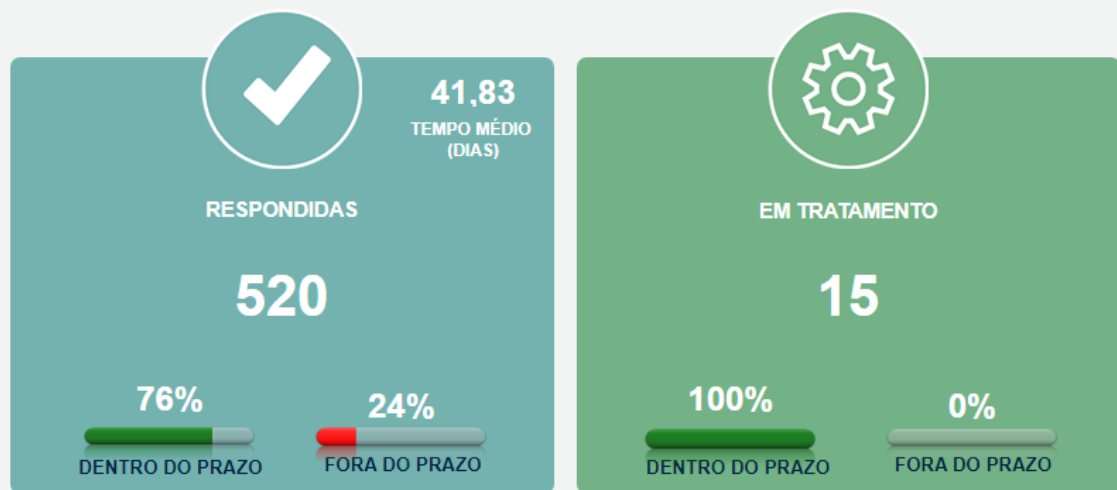
**UFF - Huap**

# EBSERH - HUAP-UFF - Hospital Universitário Antônio Pedro

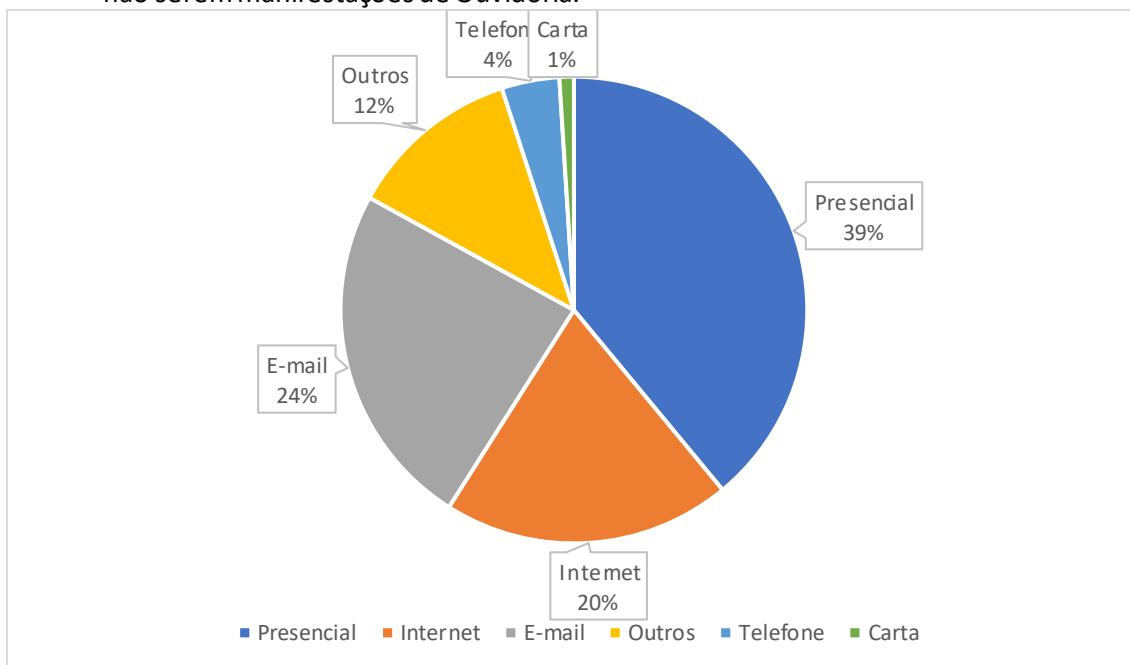


## 543

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES



- As manifestações que foram arquivadas ( num total de 8 ) não constam desse gráfico. Foram arquivadas por não serem manifestações de Ouvidoria.

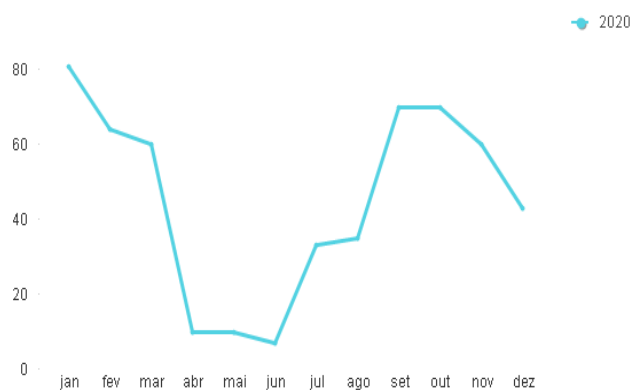


- Tipos de manifestações:

### TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

	RECLAMAÇÃO	242 (45,2%)
	SOLICITAÇÃO	168 (31,4%)
	DENÚNCIA	8 (1,5%)
	SUGESTÃO	7 (1,3%)
	ELOGIO	55 (10,3%)
	COMUNICAÇÃO	54 (10,1%)
	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)

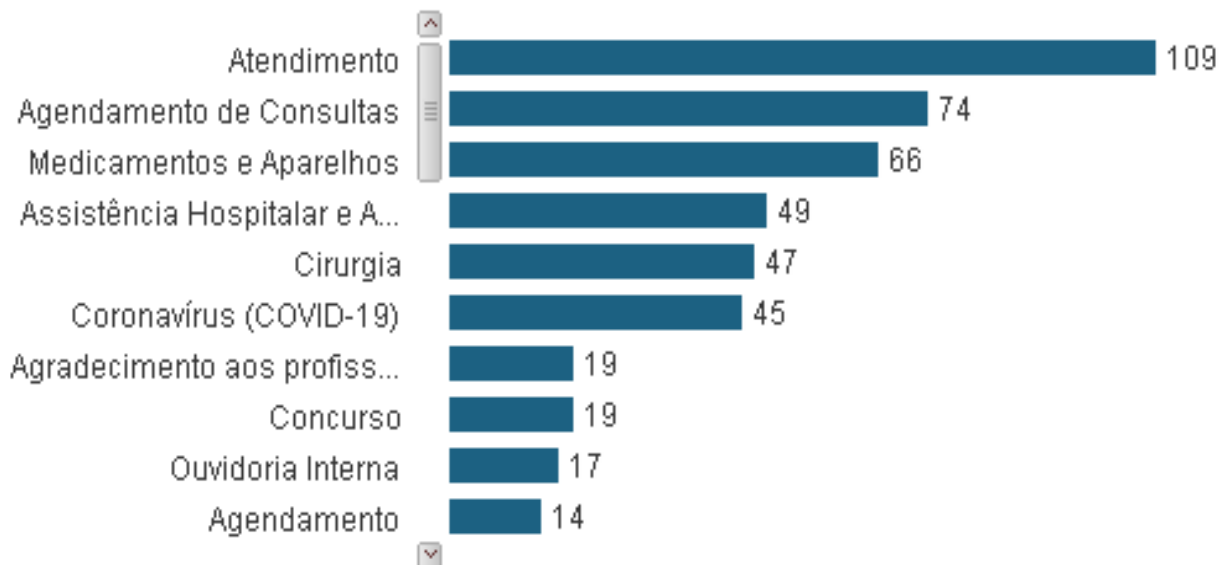
### SÉRIE HISTÓRICA DAS MANIFESTAÇÕES



Em virtude pandemia pelo Corona Vírus, em final do mês de março até início de junho, a Ouvidoria não atendeu de forma presencial. O recebimento de manifestações restringiu-se aos e-mails e pelo sistema de Ouvidoria Fala.br e como a maioria de nossos usuários não dispõe de internet ou não possui e-mail, os registros diminuíram consideravelmente.

- Assuntos mais demandados
- Atendimento: inclui-se atendimento por profissionais de saúde e recepção.
- Medicamentos e aparelhos: foram registrados tanto solicitação de material para realização de cirurgias quanto a falta de medicamentos quimioterápicos.

### Assunto



## Assunto

Benefício	2
Relações de Trabalho	2
Transparência	1
Agricultura	1
Outros em Previdência	1
Auditoria	1
Assistência à Criança e ao...	1
Planejamento e Gestão	1
Outros em Comunicações	1
Recursos Humanos	1

- Setores que receberam elogios dos usuários em 2020
- Cardiologia
- Clínica Médica
- Cirurgia Vascular
- CTI
- DIP
- Emergência
- Endocrinologia
- Enfermeiras: 4º andar (Ortopedia), 6º andar (CCM e CMM) e 7º andar
- Endoscopia
- Gastroenterologia
- Ginecologia
- Hematologia
- Hotelaria (maqueiros)
- Laboratório de Análises Clínicas
- Maternidade
- Manutenção

- Neurologia
- Nutrição
- Ortopedia
- Oncologia
- Pediatria
- Psicologia
- Radiologia
- Recepção
- Setor de Covid
- Urologia
- Vigilância

- Falhas detectadas no processo de trabalho que implicam na insatisfação dos usuários do HUAP:

Ramais de ambulatório disponibilizados para informações acerca de marcação de consultas que não são atendidos ou quando são, não há uma continuidade ( são colocados fora do gancho)

Informações repassadas aos usuários de forma incompleta, errada ou desconstruída por parte dos atendentes das recepções.