

**RELATÓRIO
ANUAL
OUVIDORIA 2023**

Apresentação

O presente relatório foi elaborado em cumprimento ao disposto no art. 14, II, da Lei 13.60/2018. E apresenta informações sobre a atuação da ouvidoria do Hospital Universitário Antônio Pedro.

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.

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 registro. Desse modo, contribui na medição de conflitos e atua como agente promotor de mudanças, o que favorece uma gestão transformadora e voltada para expectativas do cidadão, além de contribuir para a garantia de uma prestação de serviços públicos com qualidade.

Além disso a ouvidoria do HUAP- UFF, atua na gestão do serviço de informação ao Cidadão, previsto na Lei de acesso à informação, sendo responsáveis pelas temáticas relacionadas a transparência ativa, que, cujo dados constam nesse relatório.

Além das 1.069 demandas tratadas via SEI e Fala.br, foram tratadas manifestações por e-mail, solicitações sem necessidades de registro no fala.br, atendimentos presenciais que foram resolvidos diretamente na ouvidoria 879 contabilizados a partir de janeiro de 2023 e por volta de 10 ligações diárias para ouvidoria para esclarecimentos do fluxo de atendimento.

Informamos que no exercício de 2023 a ouvidoria do HUAP-UFF realizou muitos de atendimentos, registrados na plataforma fala.br, incluindo atendimentos por e-mail, telefone e atendimentos presenciais respondidos pela ouvidoria.

NOSSA EQUIPE

<p>DIEGO HENRIQUE DE SOUZA RESENDE OUVIDOR GERAL E AUTORIDADE NO MONITORAMENTO DA LAI</p> <p>ANA MARIA LIMA RODRIGUES ASSISTENTE ADMINISTRATIVO</p> <p>WILLIAN DO NASCIMENTO CAMPANHA ASSISTENTE ADMINISTRATIVO</p>	<p>ELIANA GUIMARÃES P. DA FONSECA OUVIDOR(A) E AUTORIDADE NO MONITORAMENTO DA LAI ENCARREGADO DE DADOS.</p> <p>THIAGO DA SILVA FIGUEIREDO OUVIDOR SUBSTITUTO</p>
---	--

Maneiras de registrar as Manifestações.



E-mail



Caixa de Manifestação



Presencialmente



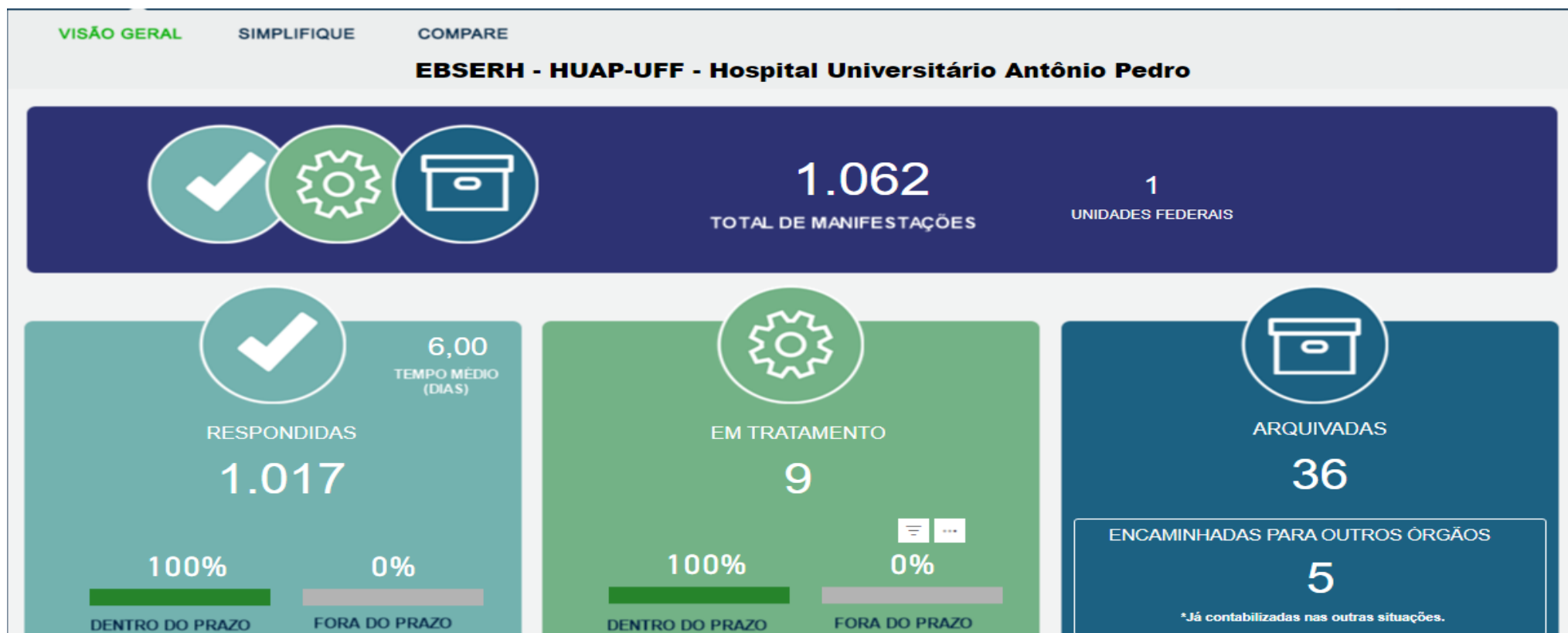
Sistema Fala.BR



Outros

Estatísticas Gerais.

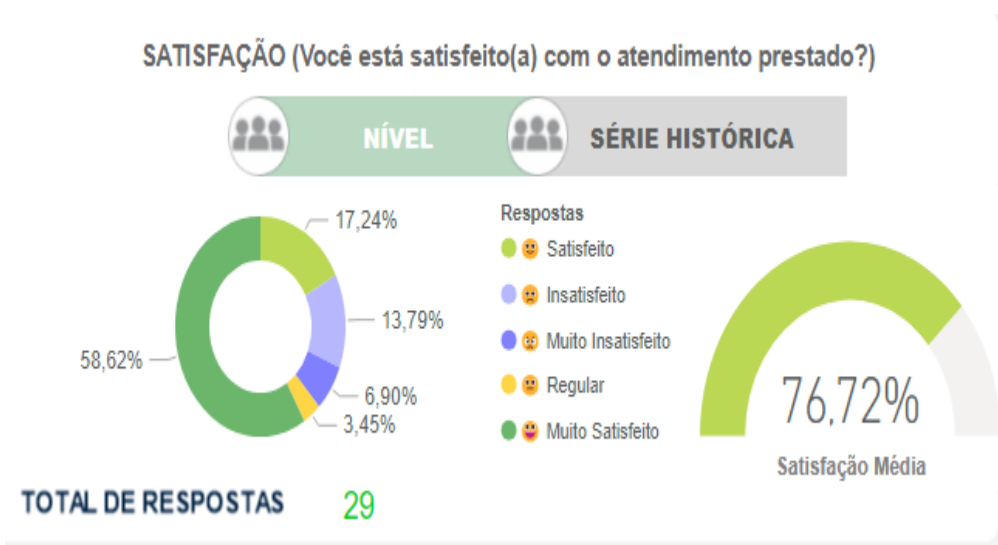
Manifestações recebidas pelo fala.br no exercício de 2023.



Segundo informações do Painel, 76% avaliaram que a demanda foi resolvida, 10% parcialmente resolvida e 14% que a demanda não foi resolvida. O cálculo da média é feito automaticamente no Painel.

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

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



Assuntos mais demandados;

- Atendimento: inclui-se atendimento por profissionais de saúde e recepção.
- Medicamentos e aparelhos: foram registradas solicitações de material para realização de cirurgias e medicações.

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

	RECLAMAÇÃO	318 (31,0%)
	SOLICITAÇÃO	488 (47,6%)
	DENÚNCIA	71 (6,9%)
	SUGESTÃO	8 (0,8%)
	ELOGIO	126 (12,3%)
	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)
	COMUNICAÇÃO	15 (1,5%)

Manifestações da Ouvidoria

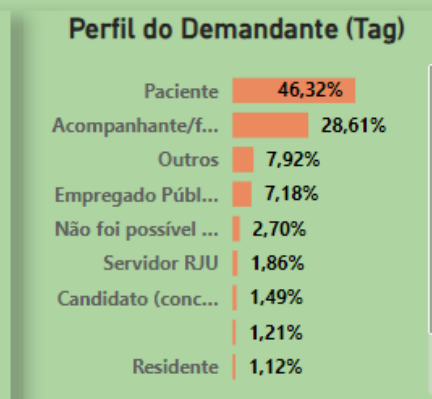
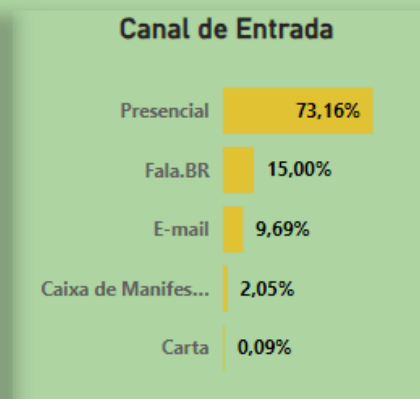
[Não Conformidade](#) →

Unidade: HUAP-UFF | Período de Abertura: 2023 | Tipo: Todos | Assunto: Todos | Subassunto: Todos | Canal de Entrada: Todos | Perfil do Demandante (T...): Todos



1.073

Manifestações

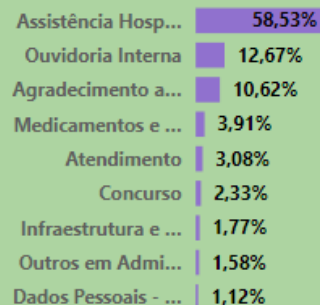


Quantidade por Unidade

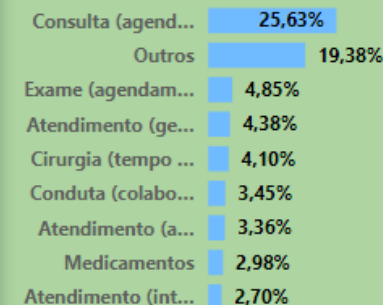


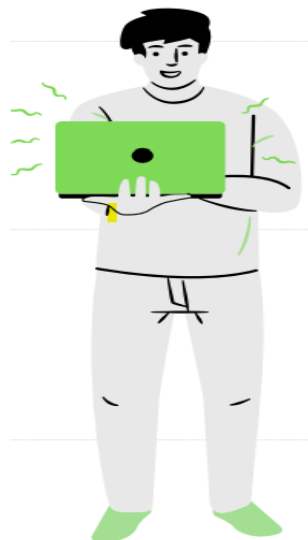
HUAP-UFF
Unidade

Assunto



Subassunto





Paciente



Empregado Público



Terceirizados



Outros



Servidor RJU



Residente



Acompanhante /familiar



Servidor RJU



Não foi possível identificar

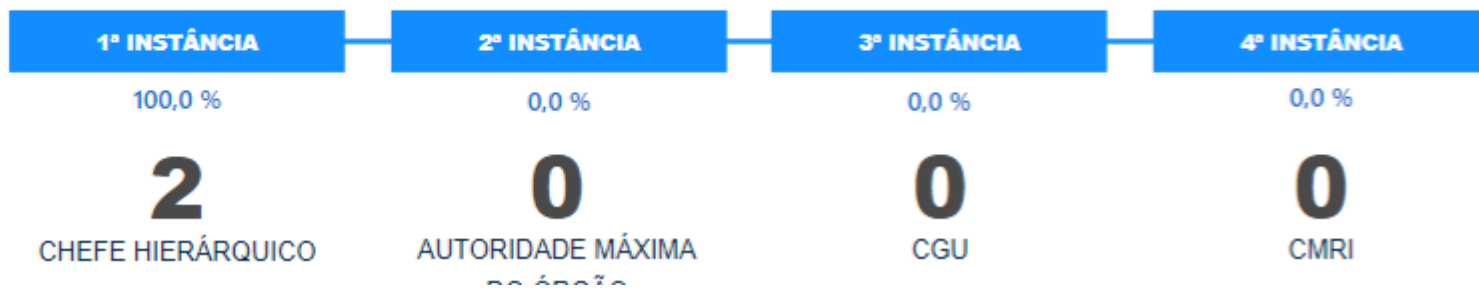
LAI – Lei de acesso à informação.

Nos pedidos de Acesso à Informação, foram 38 solicitações sendo todos respondidos, 02 entraram em recurso para o chefe imediato responder.



TOTAL DE RECURSOS ?

2



TRANSPARÊNCIA ATIVA

No âmbito da Ebserh, o ouvidor atua como autoridade de monitoramento da Lei de Acesso à Informação (LAI), prevista no artigo 40 da lei. Há a obrigatoriedade de preenchimento e atualização do Sistema de Transparência Ativa (STA), conforme disposto na Portaria Interministerial nº 1.254, de 18 de maio de 2015 (art. 4º, VI e VII).

O STA é a ferramenta utilizada pela Controladoria-Geral da União (CGU) para monitorar as obrigações de transparência ativa a serem cumpridas pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal. Assim, os órgãos e entidades devem zelar pela atualização dos respectivos dados cadastrais, inclusive o novo campo "Responsável pela Transparência Ativa", e responder a todas as questões do STA, registrando e divulgando em seus sítios institucionais a informação pedida em cada item. É necessário indicar o link exato da página onde pode ser encontrada a informação, pois a CGU avalia não apenas as informações prestadas, mas também a correta localização. Todas as respostas do formulário são validadas pela CGU e os respectivos relatórios podem ser acessados no Painel Lei de Acesso à Informação, disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br/lai>.

A CGU faz a verificação de todas as informações prestadas pelos órgãos e entidade, de forma reiterada e permanente.

CATEGORIA DO ÓRGÃO: AUTARQUIA

TRANSPARÊNCIA ATIVA

AVALIADOS: **48 / 49**

CUMPRIDOS: **41**

RANKING DE CUMPRIMENTO

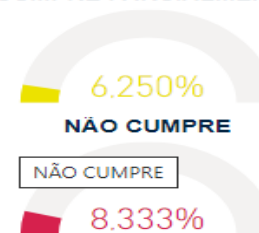
188° / 324

ITENS DE TRANSPARÊNCIA ATIVA AVALIADOS

CUMPRE



CUMPRE PARCIALMENTE

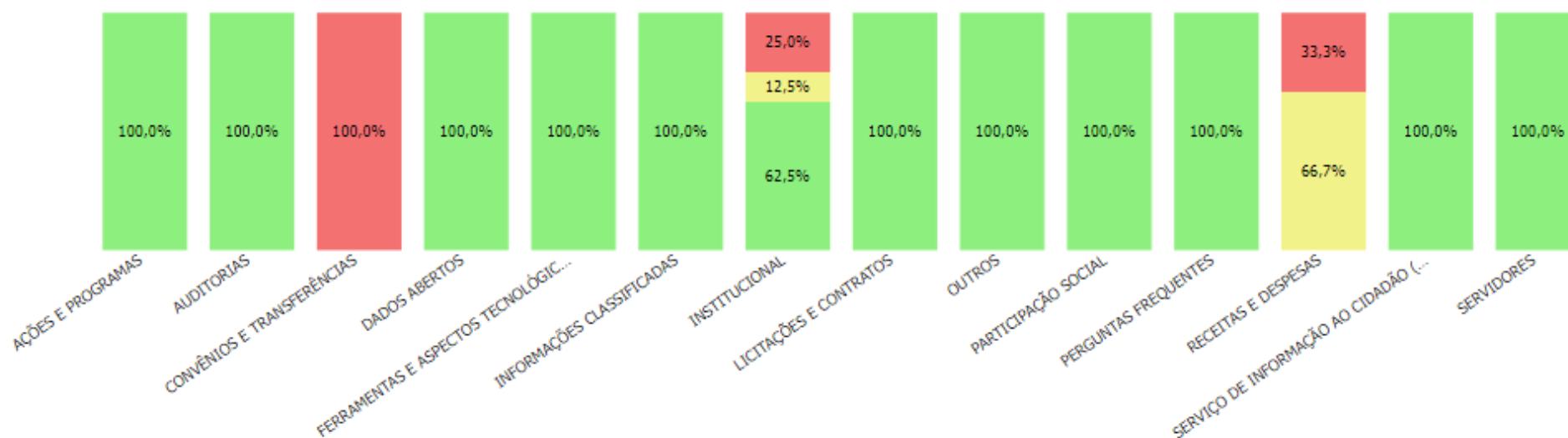


CUMPRIMENTO POR ASSUNTO ?

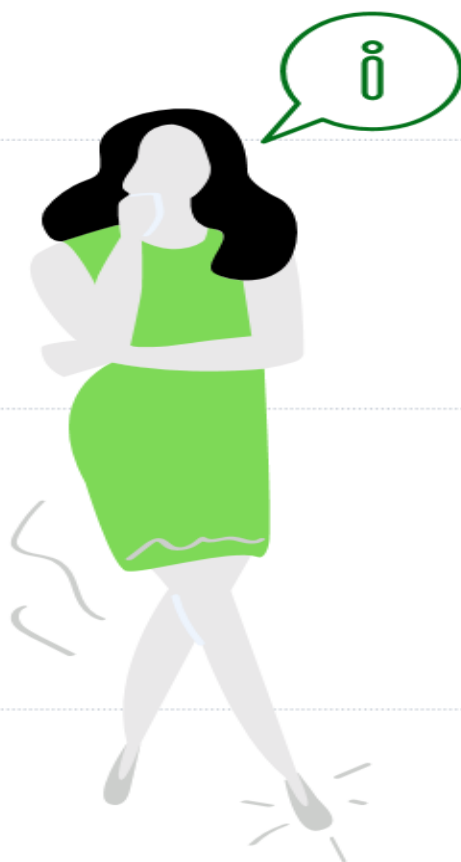
CUMPRIMENTO POR ITENS ?

INFORMAÇÕES CLASSIFICADAS ?

Cumprir Cumprir Parcialmente Não Cumprir



Satisfação do usuário painel LAI com respostas fornecidas, e a compreensão das respostas que são inseridas na plataforma fala.br, Sistema de Ouvidoria Federal.

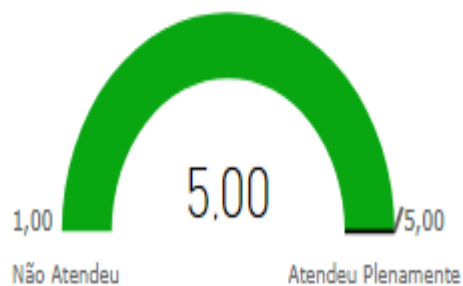


SATISFAÇÃO DO USUÁRIO [?]

Todos ▼

TOTAL DE RESPOSTAS: 4

A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?



A resposta fornecida foi de fácil compreensão?



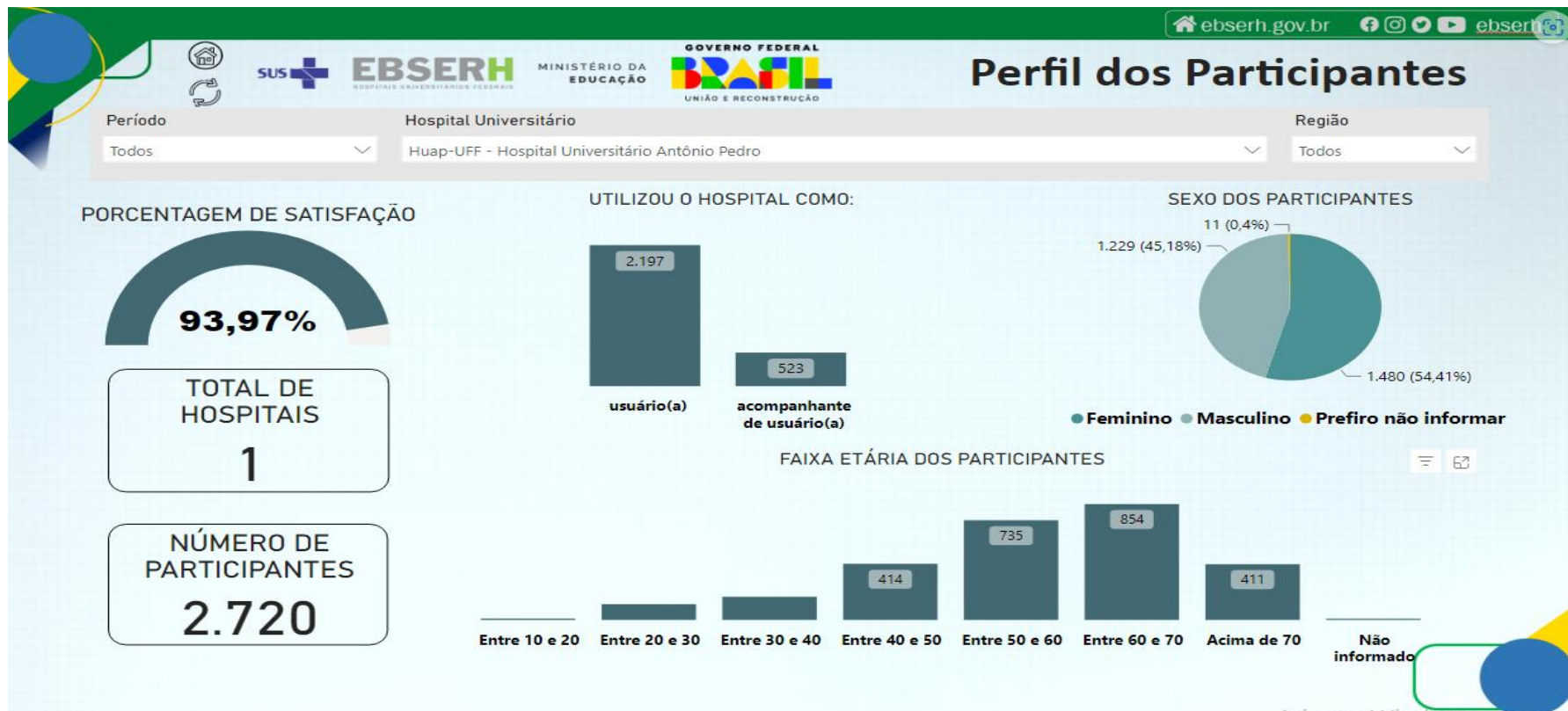
Pesquisa de Satisfação do Usuário e Pesquisa de Satisfação dos Residentes.

O ciclo da **Pesquisa de Satisfação dos Usuários SUS (PSU)** foi iniciado, em janeiro de 2023, sendo finalizado **em dezembro de 2023** com questionário disponível aos usuários em versão online e impressa.

1. Roupas/limpeza/lixo
2. Estrutura
3. Atendimento ambulatorio
4. Atendimento internação
5. Refeições

Ao final da pesquisa com os Usuários SUS, a Ouvidora-geral disponibilizou um Painel em BI, que também será divulgado ao público por meio da página da Ebserh.

A iniciativa visa à análise de aspectos ligados à satisfação dos usuários, a fim de consolidá-los, e os pontos considerados insatisfatórios, entendendo-os como importantes oportunidades de melhoria.



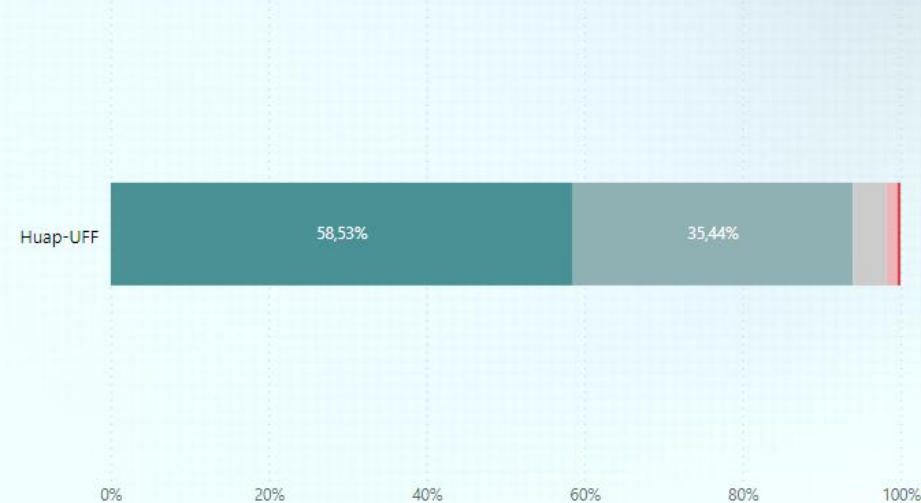
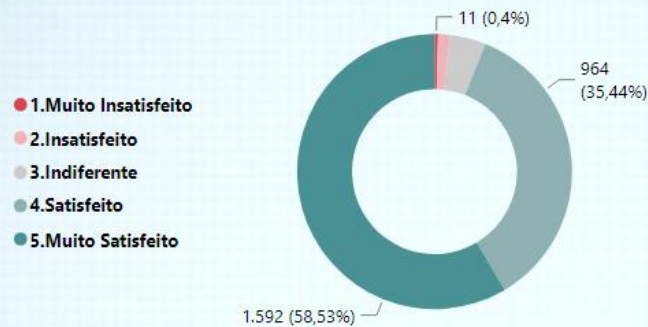
Satisfação dos Participantes

Período: Todos | Hospital Universitário: Huap-UFF - Hospital Universitário Antônio Pedro | Região: Todos

DE FORMA GERAL, COMO VOCÊ SE SENTE APÓS A UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DO HU?

SATISFAÇÃO DA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS POR HU

1.Muito Insatisfeito 2.Insatisfeito 3.Indiferente 4.Satisfeito 5.Muito Satisfeito





MINISTÉRIO DA
EDUCAÇÃO



Desempenho dos Registros por HU

Metas e Quantidades no
período de: 2023

Hospital Universitário

Região

Huap-UFF - Hospital Universitário Antônio Pedro

Todos

Roupa/Limpeza/Lixo

SIGLA_HUF	(n)	Meta	%
Huap-UFF	448	361	124,10%
Total	448	361	124,10%

Estrutura

SIGLA_HUF	(n)	Meta	%
Huap-UFF	481	383	125,59%
Total	481	383	125,59%

Atendimento no Ambulatório

SIGLA_HUF	(n)	Meta	%
Huap-UFF	487	383	127,15%
Total	487	383	127,15%

Atendimento na Internação

SIGLA_HUF	(n)	Meta	%
Huap-UFF	440	361	121,88%
Total	440	361	121,88%

Refeições

SIGLA_HUF	(n)	Meta	%
Huap-UFF	434	361	120,22%
Total	434	361	120,22%



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO



Avaliação: Roupas/Limpeza/Lixo

Período

Hospital Universitário

Região

Todos

Huap-UFF - Hospital Universitário Antônio Pedro

Todos

NOTA MÉDIA NO DOMÍNIO

9,35

NÚMERO PARTICIPANTES NO DOMÍNIO

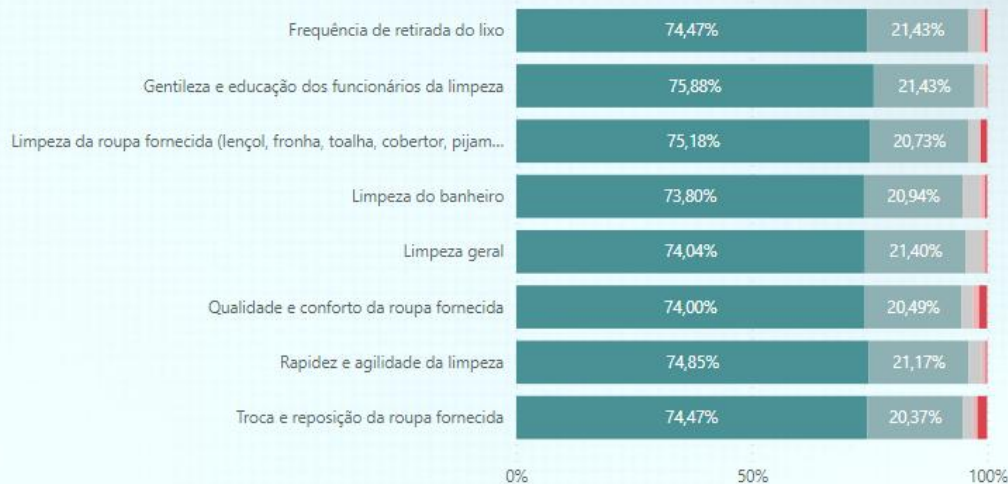
855

NOTA MÉDIA POR ITEM

Frequência de retirada do lixo	9,37
Gentileza e educação dos funcionários ...	9,45
Limpeza da roupa fornecida (lençol, fro...	9,36
Limpeza do banheiro	9,33
Limpeza geral	9,36
Qualidade e conforto da roupa fornecida	9,27
Rapidez e agilidade da limpeza	9,39
Troca e reposição da roupa fornecida	9,29

AVALIAÇÃO QUALITATIVA DOS ITENS NO DOMÍNIO

5.Muito Satisfeito 4.Satisfeito 3.Indiferente 2.Insatisfeito 1.Muito Insatisfeito



Roupa/Limpeza/Lixo

Estrutura

Atendimento no Ambulatório

Atendimento na Internação

Refeições

Avaliação: Estrutura

Período

Todos

Hospital Universitário

Huap-UFF - Hospital Universitário Antônio Pedro

Região

Todos

NOTA MÉDIA NO DOMÍNIO

9,02

NÚMERO PARTICIPANTES NO DOMÍNIO

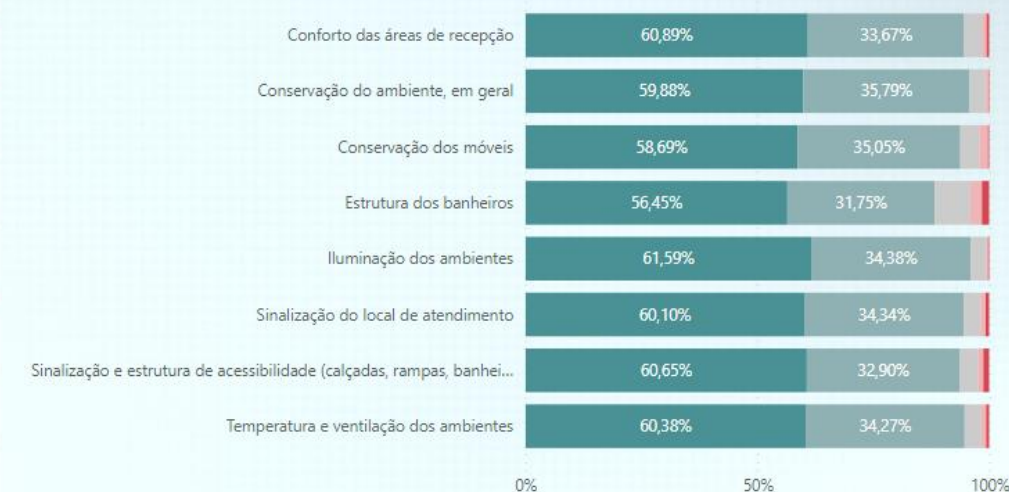
992

NOTA MÉDIA POR ITEM

Conforto das áreas de recepção	9,06
Conservação do ambiente, em geral	9,09
Conservação dos móveis	9,00
Estrutura dos banheiros	8,78
Iluminação dos ambientes	9,13
Sinalização do local de atendimento	9,04
Sinalização e estrutura de acessibilida...	9,01
Temperatura e ventilação dos ambient...	9,05

AValiação QUALITATIVA DOS ITENS NO DOMÍNIO

● 5.Muito Satisfeito
 ● 4.Satisfeito
 ● 3.Indiferente
 ● 2.Insatisfeito
 ● 1.Muito Insatisfeito



Roupa/Limpeza/Lixo

Estrutura

Atendimento no Ambulatório

Atendimento na Internação

Refeições

Avaliação: Ambulatório

Período: Hospital Universitário: Região:

NOTA MÉDIA POR ITEM

Atendimento da equipe médica
9,10

Atendimento da recepção e portaria
8,90

Atendimento dos demais profissionais ...
8,99

Estrutura das áreas do ambulatório
8,97

Orientações para realização de procedi...
8,93

NOTA MÉDIA NO DOMÍNIO

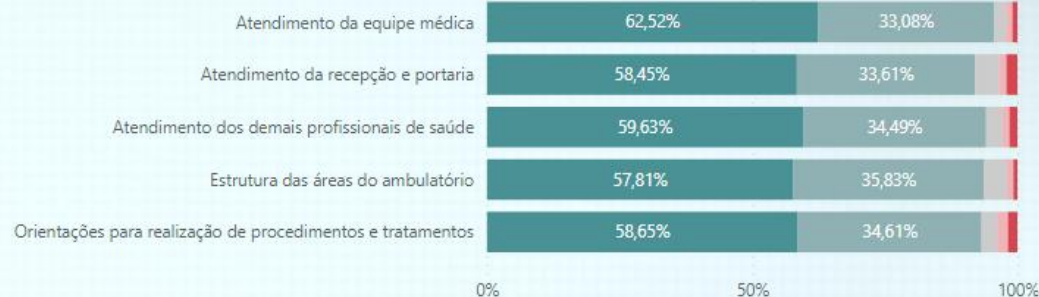
8,98

NÚMERO PARTICIPANTES NO DOMÍNIO

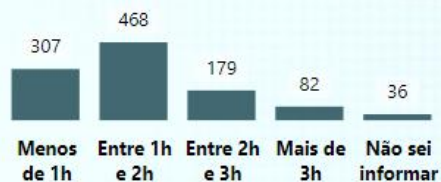
1.071

AVALIAÇÃO QUALITATIVA DOS ITENS NO DOMÍNIO

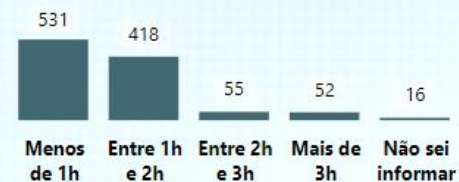
● 5. Muito Satisfeito
 ● 4. Satisfeito
 ● 3. Indiferente
 ● 2. Insatisfeito
 ● 1. Muito Insatisfeito



TEMPO DE ESPERA - CONSULTA



TEMPO DE ESPERA - EXAME



Roupa/Limpeza/Lixo	Estrutura	Atendimento no Ambulatório	Atendimento na Internação	Refeições
--------------------	-----------	-----------------------------------	---------------------------	-----------





Roupa/Limpeza/Lixo

Estrutura

Atendimento no Ambulatório

Atendimento na Internação

Refeições



Avaliação: Refeições

Período

Todos

Hospital Universitário

Huap-UFF - Hospital Universitário Antônio Pedro

Região

Todos

NOTA MÉDIA POR ITEM

NOTA MÉDIA NO
DOMÍNIO

9,39

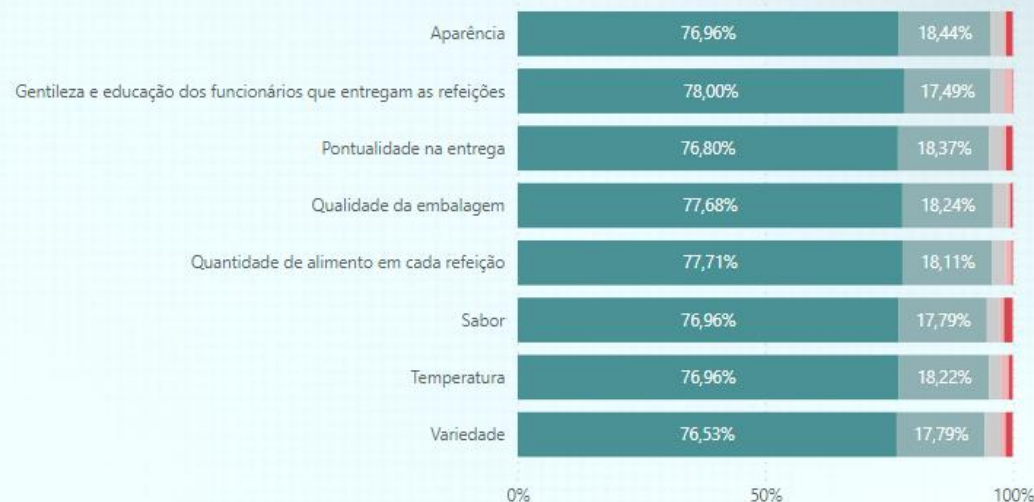
NÚMERO
PARTICIPANTES
NO DOMÍNIO

933

Aparência	9,38
Gentileza e educação dos funcionários ...	9,43
Pontualidade na entrega	9,37
Qualidade da embalagem	9,44
Quantidade de alimento em cada refeic...	9,43
Sabor	9,34
Temperatura	9,38
Variedade	9,34

AValiação QUALITATIVA DOS ITENS NO DOMÍNIO

● 5.Muito Satisfeito ● 4.Satisfeito ● 3.Indiferente ● 2.Insatisfeito ● 1.Muito Insatisfeito



Roupa/Limpeza/Lixo

Estrutura

Atendimento no Ambulatório

Atendimento na Internação

Refeições



Pesquisa de Satisfação dos Usuários na Rede.

Utilização da PSU como Instrumento de Medição de Resultado de serviços de Hotelaria e Manutenção predial. HUs piloto: HUB-UNB limpeza; HU-UFMA Nutrição, HUAP-UFF Lavanderia; HUSM-UFES, HUCAM-UFES, HUMAP-UFMS, HC-UFPE e HUGV-UFAM manutenção predial.

O ciclo da **Pesquisa de Satisfação dos Residentes (PSR)** foi iniciado, dia 17/10/2022, sendo finalizado **dia 15/12/2023** com questionário disponível aos residentes em versão online.

As Pesquisas de Satisfação são importantes instrumentos de gestão, na medida em que permitem o levantamento de diagnósticos a partir da percepção do público ouvido, auxiliando na avaliação da qualidade da prestação dos serviços ofertados e avaliados na pesquisa. Além disso, os resultados geram dados que podem subsidiar a formulação e execução de ações direcionadas à melhoria institucional.

Para além dos aspectos citados, há alguns balizadores legais que sustentam a necessidade de realização de pesquisas de satisfação periódicas no âmbito da Administração Pública:

Os resultados das pesquisas serão divulgados no primeiro trimestre de 2024, por meio de relatório consolidado.

NORMAS LEI 13.460/2017 DECRETO 9.094/2017 DECRETO 9.492/2018

ÓRGÃO DE CONTROLE ACÓRDÃO TCU 2.813/2009



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO



Perfil dos Participantes

Hospital Universitário

HUAP-UFF (HOSPITAL UNIVERSITÁRIO ANTÔNIO PEDRO DA UFF)

Região

Todos

AVALIAÇÃO GERAL (NOTA)



ADESÃO



HOSPITAIS

1

RESPOSTAS

57

ADESÃO POR TIPO

17,4%

Médica

(Em branco)

Uniprofissional

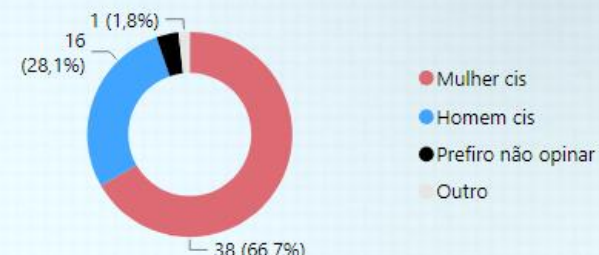
40,5%

Multiprofissional

TIPO DE RESIDÊNCIA



GENERO



FAIXA ETÁRIA DOS PARTICIPANTES



Nota: % de adesão em relação a quantidade de residentes informada pelo HUF.



EBSERH
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

MINISTÉRIO DA
EDUCAÇÃO



Avaliação geral

Hospital Universitário

HUAP-UFF (HOSPITAL UNIVERSITÁRIO ANTÔNIO PEDRO DA UFF)

Tipo de residência

Todos

Região

Todos

AVALIAÇÃO
GERAL (NOTA)



HOSPITAIS

1

RESPOSTAS

57

50,9%

Consideram as demandas adequadas à especialidade

50,9%

Satisfeitos com o HUF como campo de prática

NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM O HUF COMO CAMPO DE PRÁTICA

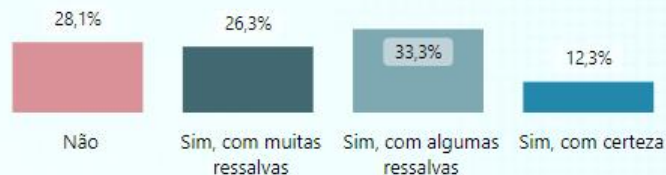
1. Muito Insatisfeito 2. Insatisfeito 3. Indiferente 4. Satisfeito 5. Muito Satisfeito



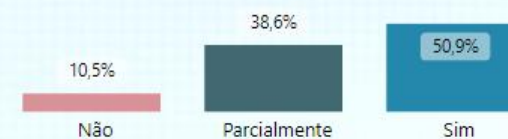
NOTA ATRIBUÍDA AO HUF



INDICARIA A RESIDÊNCIA NO HUF PARA ALGUM COLEGA?



CONSIDERA AS DEMANDAS ADEQUADAS À SUA ESPECIALIDADE?





EBSERH
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

MINISTÉRIO DA
EDUCAÇÃO



Avaliação por HUF

Hospital Universitário

HUAP-UFF (HOSPITAL UNIVERSITÁRIO ANTÔNIO PEDRO DA UFF)

tipo

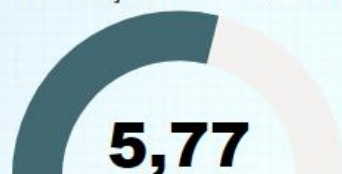
Todos

Região

Todos

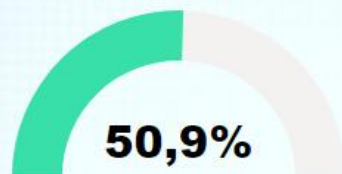
NOTA POR HUF

AVALIAÇÃO GERAL (NOTA)



5,77

SATISFAÇÃO GERAL COM
CAMPO DE PRÁTICA



50,9%

SATISFAÇÃO COM O CAMPO DE PRÁTICA

HUAP-UFF



5,77

HUAP-UFF



50,9%



Ativar o Windows



EBSERH
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

MINISTÉRIO DA
EDUCAÇÃO



Dimensão: Infraestrutura

Hospital Universitário

HUAP-UFF (HOSPITAL UNIVERSITÁRIO ANTÔNIO PEDRO DA UFF)

Tipo de residência

Todos

Região

Todos

NOTA MÉDIA POR ITEM

- 1. Espaço físico destinado ao descans...
3,02
- 2. Espaço físico utilizado para aliment...
3,58
- 3. Espaço físico utilizado para discuss...
5,47
- 4. Espaço físico utilizado para prescri...
5,09
- 5. Espaço físico utilizado para aulas e...
5,68
- 6. Infraestrutura tecnológica do hospi...
5,65
- 7. Biblioteca virtual (qualidade do sup...
7,02
- 8. Biblioteca física (infraestrutura e v...
3,86
- 9. Disponibilidade de insumos assiste...

NOTA MÉDIA NA
DIMENSÃO

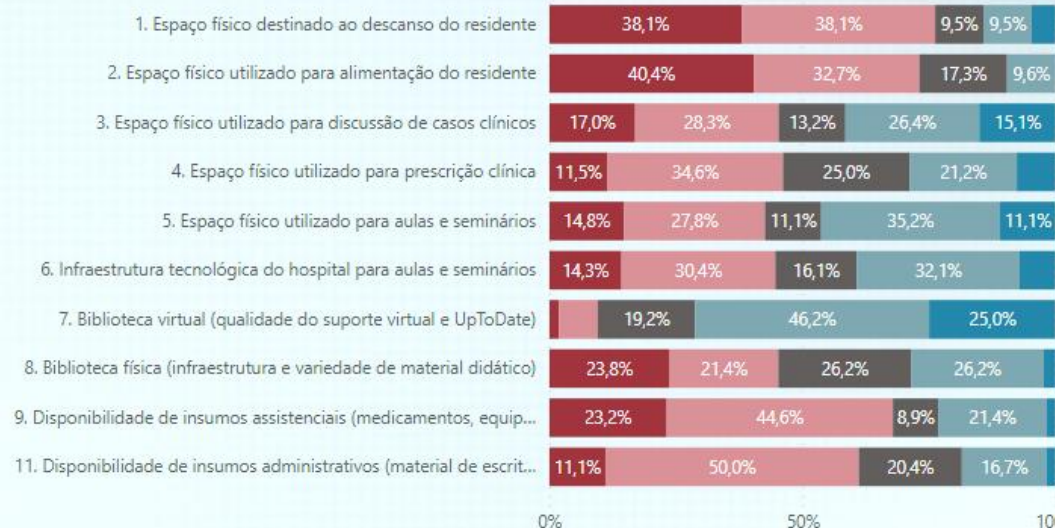
4,9

AVALIAÇÕES NA
DIMENSÃO

57

AVALIAÇÃO QUALITATIVA DOS ITENS NA DIMENSÃO

● 1. Muito Insatisfeito
 ● 2. Insatisfeito
 ● 3. Indiferente
 ● 4. Satisfeito
 ● 5. Muito Satisfeito



Infraestrutura

Serviços ofertados

Formação profissional



Ativar o Windows



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO



Avaliação: Serviços ofertados

Hospital Universitário

HUAP-UFF (HOSPITAL UNIVERSITÁRIO ANTÔNIO PEDRO DA UFF)

Tipo de residência

Todos

Região

Todos

NOTA MÉDIA POR ITEM

1. Organização dos serviços para a re...	4,84
2. Organização dos fluxos, dos proces...	5,44
3. Quanto à satisfação com as chefias...	5,89
4. Integração entre os profissionais d...	5,61
5. Acolhimento pelos profissionais no...	6,35
6. Qualidade da alimentação ofertada	3,09
7. Horário de funcionamento da biblio...	3,51

NOTA MÉDIA NA DIMENSÃO

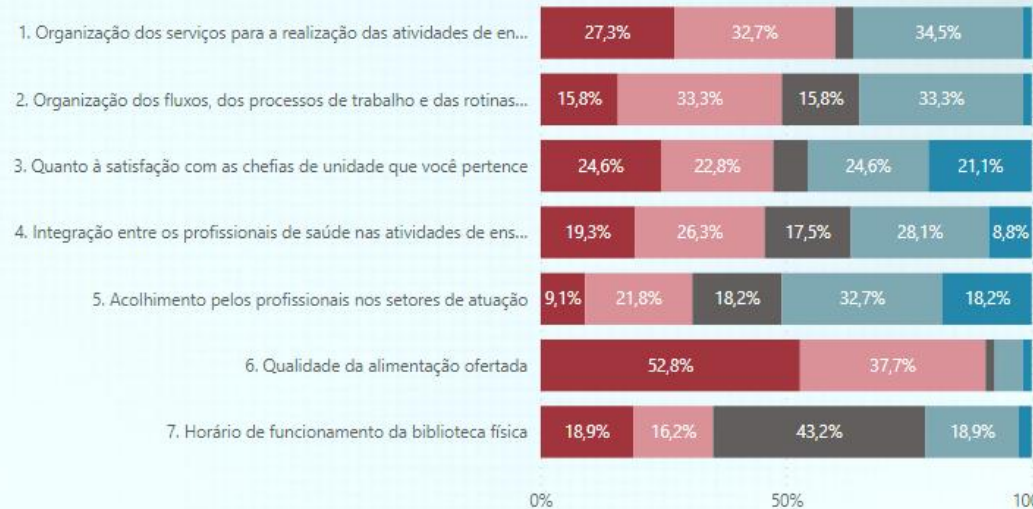
5,0

AVALIAÇÕES NA DIMENSÃO

57

AValiação Qualitativa dos Itens na Dimensão

● 1. Muito Insatisfeito ● 2. Insatisfeito ● 3. Indiferente ● 4. Satisfeito ● 5. Muito Satisfeito



Infraestrutura

Serviços ofertados

Formação profissional

Ativar o Windows



Avaliação: Formação profissional

Hospital Universitário

HUAP-UFF (HOSPITAL UNIVERSITÁRIO ANTÔNIO PEDRO DA UFF)

Tipo de residência

Todos

Região

Todos

NOTA MÉDIA POR ITEM

1. Supervisão e apoio da equipe assis...	6,60
2. Supervisão e apoio do preceptor	6,77
3. Preparo dos preceptores para o en...	6,98
4. Feedback dos preceptores	6,32
5. Estímulo para o desenvolvimento ...	5,44
6. Apoio da Comissão (COREME e/ou ...	4,91
7. Tempo destinado às atividades teó...	5,09
8. Conhecimento adquirido na assistê...	7,37
9. Sua formação profissional durante	

NOTA MÉDIA NA
DIMENSÃO

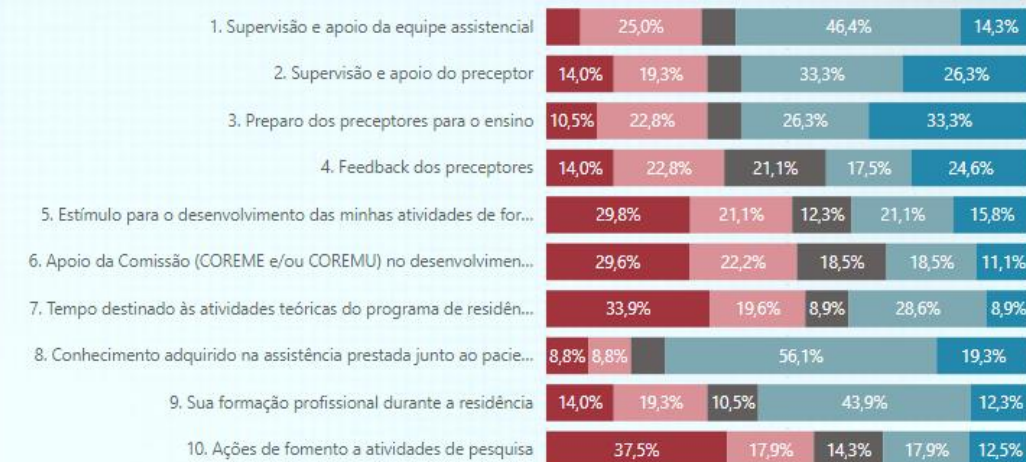
6,1

AVALIAÇÕES NA
DIMENSÃO

57

AVALIAÇÃO QUALITATIVA DOS ITENS NA DIMENSÃO

● 1. Muito Insatisfeito ● 2. Insatisfeito ● 3. Indiferente ● 4. Satisfeito ● 5. Muito Satisfeito



Infraestrutura

Serviços ofertados

Formação profissional

Metas dos Indicadores de 2024 irão permanecer os mesmos de 2023.

- Tempo médio de resposta Ouvidoria/SIC 8 dias;
- Fechar o ano sem omissões nos pedidos SIC;
- Aumentar o número de elogios (18,4% > 20%);
- Diminuir o número de denúncias e reclamações, através da classificação correta;
- Aumentar o nível de satisfação (73% > 75%);
- Aumentar a resolutividade média (78% > 80%);
- Manter zerado o número de demandas respondidas fora do prazo;
- Evidenciar ações de incentivo à pesquisa de satisfação do atendimento da Ouvidoria e SIC;
- Aumentar a média de assertividade nas respostas para 4,5 e a de clareza manter em 5

DEMAIS INFORMAÇÕES RELEVANTES NO PERÍODO

- 2023 - IX Encontro dos Ouvidores da RNOHUF – foi on-line com a participação de todos os Ouvidores e equipes; avaliação positiva pelos participantes e constituição de Plano de Ação contendo 12 itens a serem cumpridos até o próximo Encontro, como os Guias do Usuário, do Trabalhador e das Ouvidorias, publicação de Pops e utilização de ferramentas de inteligência de dados, como Painéis da CGU e das pesquisas de satisfação dos usuários e dos residentes, para acompanhamento de metas e tomada de decisão quanto às diversas atribuições das Ouvidorias;

- 2023 - Curso com Certificação internacional para Encarregado de Dados EXIN - contemplou 27 Ouvidores, contemplando a ouvidoria do HUAP-UFF;
- 2023 - Foi ministrado pela Ouvidoria HUAP-UFF, palestra com tema de Assédio, para os colaboradores da enfermagem e outros.
- 2023 - Curso presencial da Lei Geral de Proteção de Dados, ministrado pelo Encarregado de dados/ Ouvidor do HUAP;

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como diretrizes, além daquelas previstas no Planejamento Estratégico da Ebserh, a Ouvidoria do HUAP-UFF, considerando seu caráter transversal, mantém sempre diálogo aberto com todas as áreas, para buscar sempre as saídas mais assertivas para as questões que surgem. Além das suas competências, participa de reuniões para repasse dos principais destaques, como interlocução com gerentes, chefias de divisão, setores e unidades para garantir o cumprimento dos prazos, qualidade nas respostas e indicadores de satisfação, conforme mostram os números deste relatório. A ouvidoria do HUAP-UFF está buscando atender todos os itens da transparência ativa juntamente com a gestão da unidade. Outro fator de alta relevância é o cumprimento da lei 13.709 LGPD e auxílio as áreas sempre que solicitado.

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

E-mail: ouvidoria.huap@ebserh.gov.br

Telefone:(021) 2629-9050

[Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação \(cgu.gov.br\)](https://www.cgu.gov.br)