

2024

Relatório Anual da Ouvidoria



NOSSA EQUIPE

DIEGO HENRIQUE DE SOUZA RESENDE OUVIDOR GERAL E AUTORIDADE DE MONITORAMENTO LAI	ELIANA CRISTINA GUIMARAES PEREIRA DA FONSECA OUVIDORA HUAP-UFF, AUTORIDADE DE MONITORAMENTO LAI E ENCARREGADO DE DADOS.
ANA MARIA LIMA RODRIGUES – ASSISTENTE ADMINISTRATIVO	THIAGO DA SILVA FIGUEIREDO – OUVIDOR SUBSTITUTO.

Maneiras de registrar as Manifestações.



E-mail



Caixa de Manifestação



Presencialmente



Sistema Fala.BR



Outros

Enfatizando a Importância da Ouvidoria



A Ouvidoria desempenha um papel essencial como canal de comunicação entre o cidadão e o hospital, permitindo que sugestões, elogios, reclamações e denúncias sejam registradas. Essa interação ativa contribui diretamente para a melhoria contínua dos serviços oferecidos.

Por meio da análise das manifestações recebidas, a Ouvidoria identifica falhas, propõe soluções e aponta oportunidades de aprimoramento. Dessa forma, ela auxilia na gestão eficiente e transparente, alinhando os processos às expectativas e necessidades da comunidade.

A atuação da Ouvidoria vai além da escuta. No Hospital Universitário Antônio Pedro (HUAP-UFF), ela também é responsável pela gestão do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), previsto na Lei de Acesso à Informação. Essa responsabilidade inclui a promoção da transparência ativa, cujos dados estão detalhados neste relatório.

Resultados em Números

No período abrangido por este relatório, a Ouvidoria tratou:

- **1.337 demandas** registradas via SEI e Fala.BR;
- **1.606 atendimentos** realizados presencialmente, por e-mail ou telefone, resolvidos diretamente pela Ouvidoria e serviços pertinentes, sem registro no Fala.BR.

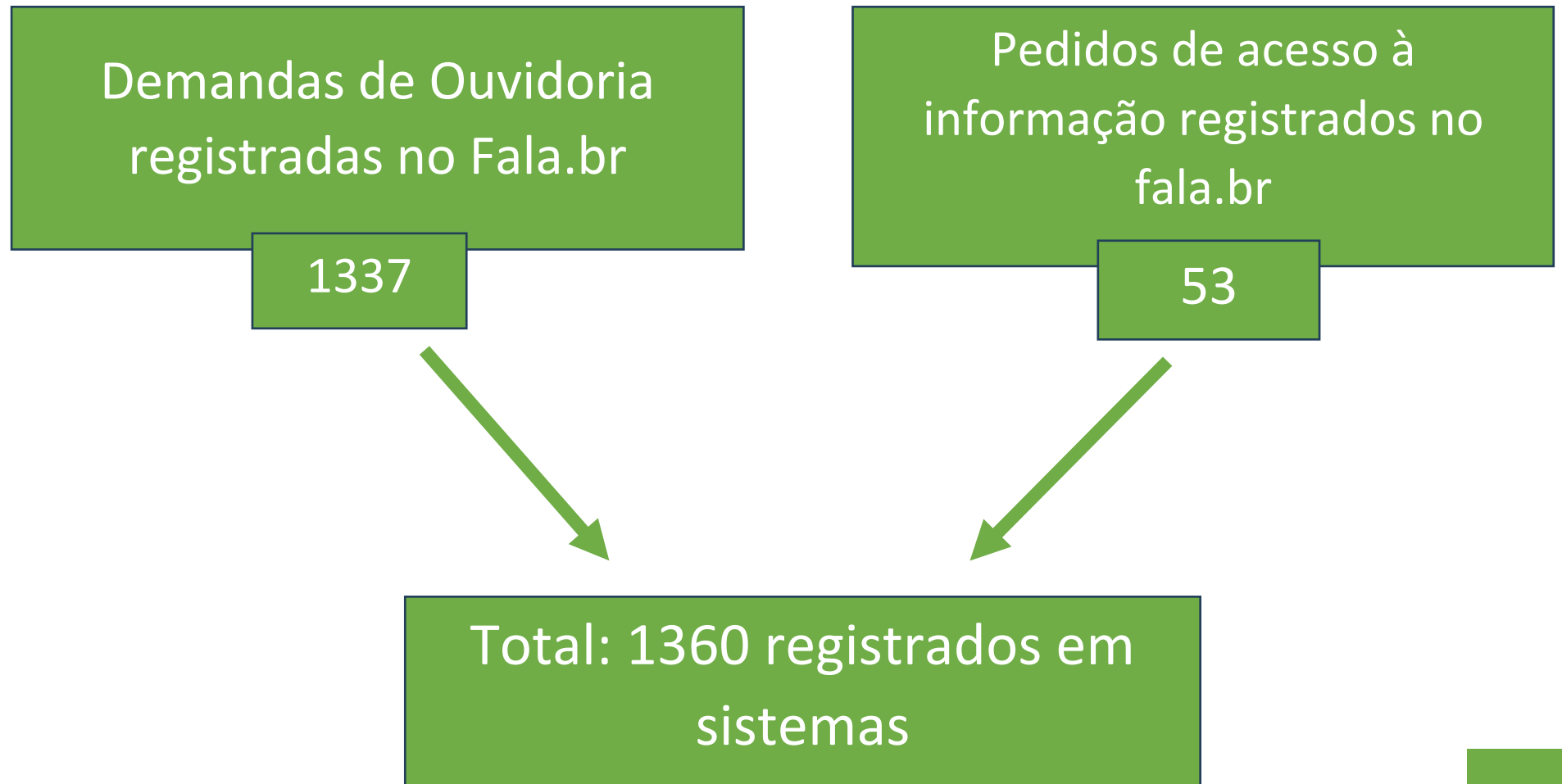
No total, foram **2.943 atendimentos** realizados, evidenciando o papel central da Ouvidoria como ponte entre o hospital e a comunidade.

Por que a Ouvidoria é Importante?

- **Melhoria da Qualidade:** Por meio da análise das manifestações, a Ouvidoria, em parceria com a gestão, identifica oportunidades de aprimorar processos e serviços. Isso resulta em uma experiência mais positiva e humanizada para pacientes e familiares.

- **Gestão Participativa:** Ao engajar o cidadão na gestão hospitalar, a Ouvidoria contribui para a construção de um sistema de saúde mais justo, transparente e eficiente.

A Ouvidoria do HUAP-UFF reafirma seu compromisso com a transparência, a excelência no atendimento e o diálogo contínuo com a comunidade.





1.606 atendimentos resolvidos
diretamente



Totalizando 2.943
atendimentos em 2024.

Em 2023, o Hospital Universitário Antônio Pedro registrou:

- **1.069 manifestações tratadas via SEI e Fala.BR;**
- **879 atendimentos resolvidos diretamente.**

Em 2024, houve um aumento expressivo nos atendimentos realizados:

- **1.360 manifestações tratadas via SEI e Fala.BR**, representando um acréscimo de **291 registros**;
- **1.606 atendimentos resolvidos diretamente**, um crescimento de **727 atendimentos** em relação ao ano anterior.

No total, 2024 contabilizou **1.018 atendimentos a mais** do que em 2023, demonstrando um avanço significativo na capacidade de resposta e resolução das demandas registradas.

Comparação dos Principais Assuntos por Exercício

Registros 2023

DescAssunto	Ranking Assuntos
Assistência Hospitalar e Ambulatorial	618
Ouvidoria Interna	121
Agradecimento aos profissionais da Saúde	118
Medicamentos e Aparelhos	43
Atendimento	28
Infraestrutura e Fomento	17
Concurso	16
Assédio moral	14
Dados Pessoais - LGPD	11
Licitações	9
Outros em Educação	8
Outros em Administração	7
Outros em Saúde	7
Assédio sexual	2
Normas e Fiscalização	2
Serviços e Sistemas	2
Coronavírus (COVID-19)	1
Planejamento e Gestão	1

Registros de 2024

DescAssunto	Ranking Assuntos
Assistência Hospitalar e Ambulatorial	662
Agradecimento aos profissionais da Saúde	172
Ouvidoria Interna	129
Atendimento	77
Medicamentos e Aparelhos	73
Infraestrutura e Fomento	57
Concurso	41
Serviços e Sistemas	22
Dados Pessoais - LGPD	15
Outros em Administração	15
Outros em Segurança e Ordem Pública	13
Assédio moral	11
Outros em Educação	11
Licitações	5
Normas e Fiscalização	5
Outros em Saúde	4
Assédio sexual	2
Agendamento	1
Coronavírus (COVID-19)	1
Planejamento e Gestão	1

1. Assistência Hospitalar e Ambulatorial

- 2023: 618 atendimentos
- 2024: 662 atendimentos
- **Aumento de 44 atendimentos.**

2. Agradecimento aos Profissionais da Saúde

- 2023: 118 atendimentos
- 2024: 172 atendimentos
- **Aumento de 54 atendimentos.**

3. Ouvidoria Interna

- 2023: 121 atendimentos
- 2024: 129 atendimentos
- **Aumento de 8 atendimentos.**

4. Atendimento

- 2023: 28 atendimentos
- 2024: 77 atendimentos
- **Aumento significativo de 49 atendimentos.**

5. Medicamentos e Aparelhos

- 2023: 43 atendimentos
- 2024: 73 atendimentos
- **Aumento de 30 atendimentos.**

6. Infraestrutura e Fomento

- 2023: 17 atendimentos
- 2024: 57 atendimentos
- **Aumento expressivo de 40 atendimentos.**

7. Concurso

- 2023: 16 atendimentos
- 2024: 41 atendimentos
- **Aumento de 25 atendimentos.**

8. Dados Pessoais - LGPD

- 2023: 11 atendimentos
- 2024: 15 atendimentos
- **Aumento de 4 atendimentos.**

9. Serviços e Sistemas

- 2023: 2 atendimentos
- 2024: 22 atendimentos
- **Aumento expressivo de 20 atendimentos.**

10. Outros Assuntos em Administração

- 2023: 7 atendimentos
- 2024: 15 atendimentos
- **Aumento de 8 atendimentos.**

11. Outros em Saúde

- 2023: 7 atendimentos
- 2024: 4 atendimentos
- **Redução de 3 atendimentos.**

12. Assédio Moral

- 2023: 14 atendimentos
- 2024: 11 atendimentos
- **Redução de 3 atendimentos.**

13. Agendamento

- 2023: Não havia registro.
- 2024: 1 atendimento.
- **Adicionado no exercício de 2024.**

14. Segurança e Ordem Pública (novo em 2024)

- 2023: Não havia registro.
- 2024: 13 atendimentos.
- **Novo item no ranking de 2024.**

Resumo Geral

- **Aumentos mais significativos:**
 - **Agradecimento aos Profissionais da Saúde (+54),**
 - **Atendimento (+49),**
 - **Infraestrutura e Fomento (+40),**
 - **Serviços e Sistemas (+20).**

- **Reduções e estabilidade:**
 - Reduções em **Outros em Saúde (-3)** e **Assédio Moral (-3)**.
 - Novos itens incluídos em 2024, como **Segurança e Ordem Pública** e **Agendamento**.

Essa análise reflete um crescimento expressivo em diversas áreas, com destaque para a maior procura por informações e serviços relacionados a **Infraestrutura, Atendimento e Agradecimentos aos Profissionais da Saúde** em 2024.

Transparência Ativa

No âmbito da EBSERH, o ouvidor desempenha um papel estratégico como autoridade de monitoramento da Lei de Acesso à Informação (LAI), conforme disposto no artigo 40 dessa legislação. Uma das responsabilidades previstas é o preenchimento e atualização regular do Sistema de Transparência Ativa (STA), conforme determinado pela Portaria Interministerial nº 1.254, de 18 de maio de 2015 (art. 4º, VI e VII).

O STA é a ferramenta da Controladoria-Geral da União (CGU) utilizada para monitorar o cumprimento das obrigações de transparência ativa pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal. Cada órgão é responsável por:

- Atualizar seus dados cadastrais, incluindo o novo campo "Responsável pela Transparência Ativa";
- Responder de forma completa às questões do STA;
- Divulgar as informações requeridas diretamente em seus sites institucionais.

É essencial que cada item de informação esteja vinculado ao link exato de sua página no site institucional, pois a CGU não avalia apenas o conteúdo, mas também a facilidade de localização das informações. As respostas fornecidas são validadas pela CGU, que monitora continuamente o desempenho dos órgãos por meio do Painel Lei de Acesso à Informação, disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br/lai>.

Resultados em Transparência Ativa

O Hospital Universitário Antônio Pedro (HUAP-UFF) apresentou uma evolução significativa em seus indicadores de transparência ativa:

- **2023: 41 itens atendidos;**

- 2024: 48 itens atendidos.

Essa melhoria reflete o compromisso do hospital em aprimorar sua gestão da transparência e atender às exigências legais.

Perspectivas para 2025

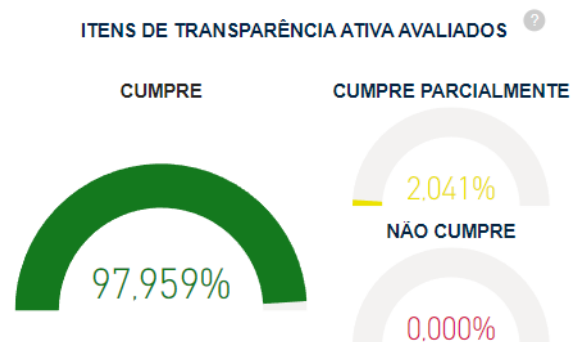
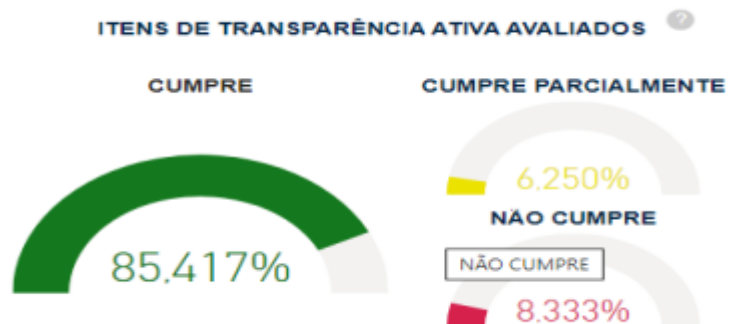
Para alcançar o total de 49 itens obrigatórios em 2025 e conquistar o primeiro lugar no ranking do governo federal, o HUAP-UFF deve:

- Manter sua página institucional constantemente atualizada com as informações exigidas;
- Implementar o e-Agenda, programa do governo federal que possibilita a disponibilização das agendas dos gestores em formato CSV, cumprindo a única pendência identificada.

Com a adoção dessas medidas, o HUAP-UFF estará plenamente alinhado às diretrizes de transparência ativa, consolidando-se como referência em gestão transparente e acessível à comunidade.

2023

2024



Plano de Dados Abertos no Contexto da Transparência Ativa

Em 2024, o **Hospital Universitário Antônio Pedro (HUAP-UFF)** deu um passo importante na consolidação de sua gestão transparente ao implementar o **Plano de Dados Abertos (PDA)**. Esse trabalho envolveu um esforço conjunto entre diversas áreas do hospital, culminando no atendimento de dois itens fundamentais, que reforçam o compromisso com a transparência e o acesso à informação.

Optou-se por abrir todas as bases de dados simultaneamente, uma decisão estratégica que permitiu otimizar recursos e garantir o cumprimento integral das obrigações estabelecidas no plano. Essa abordagem não apenas acelerou o processo, mas também assegurou a ampla disponibilização das informações previstas.

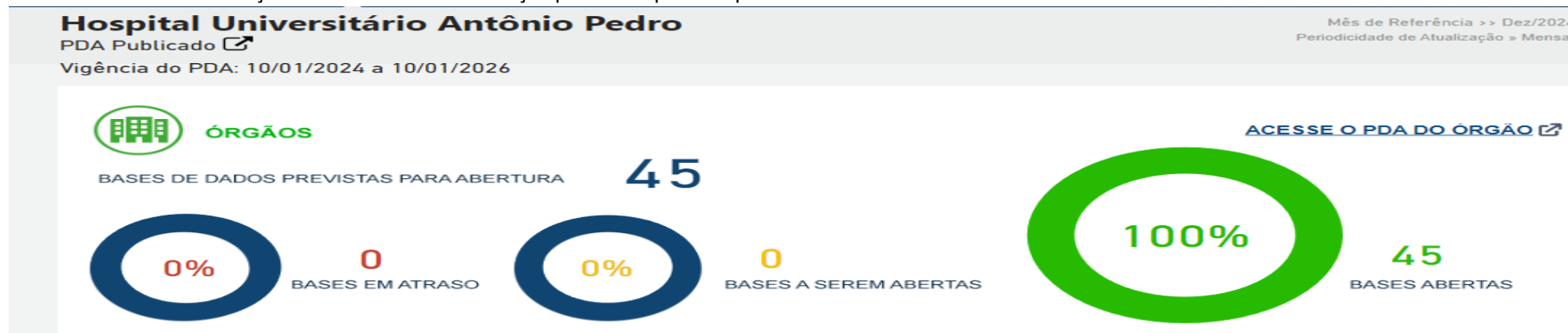
As bases de dados do hospital, geradas e organizadas pelo **Plano de Dados Abertos**, estão acessíveis em dois locais:

1. **Site do Hospital Universitário Antônio Pedro:** A seção "Acesso à Informação – Planos de Dados Abertos" reúne todas as informações pertinentes.
2. **Portal de Dados Abertos do Governo Federal:** Disponível no endereço <https://dados.gov.br/home>.

O acesso às bases pode ser feito diretamente pelos links:

- [Plano de Dados Abertos no site HUAP-UFF](#)
- [Portal de Dados Abertos do Governo Federal](#)

Esse avanço demonstra o comprometimento do HUAP-UFF em promover uma gestão eficiente, transparente e alinhada às exigências legais, contribuindo para o fortalecimento da confiança da comunidade nos serviços prestados pelo hospital.



Agora vamos apresentar outras estatísticas de 2024 referente ao trabalho da ouvidoria que se destacaram em 2024.

EBSERH - HUAP-UFF - Hospital Universitário Antônio Pedro



1.377
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

1
ÓRGÃO



EM TRATAMENTO

1

100%

0%

DENTRO DO PRAZO

FORA DO PRAZO



RESPONDIDAS

1.316

100%

0%

DENTRO DO PRAZO

FORA DO PRAZO

4,23
Tempo Médio
(dias)



ARQUIVADAS

60

ENCAMINHADAS PARA OUTROS ÓRGÃOS

4

RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)



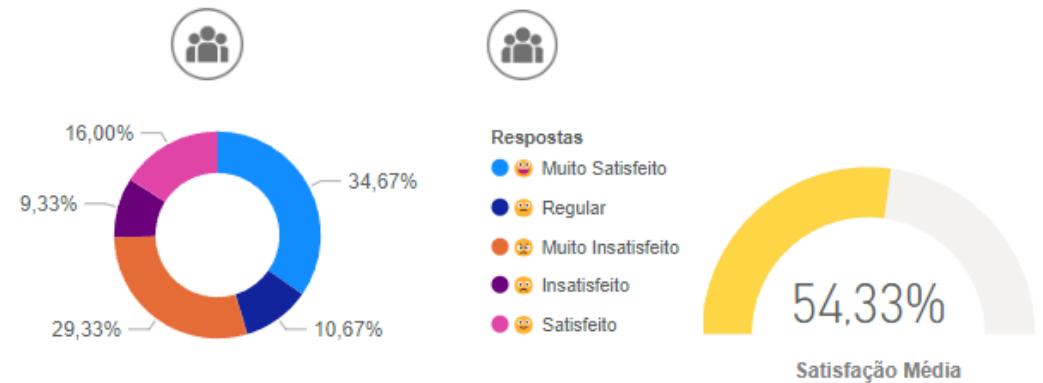
Sim
99,32%



Não
0,68%

* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (Você está satisfeito(a) com o atendimento?)



TOTAL DE RESPOSTAS 76

CATEGORIA DO ÓRGÃO: AUTARQUIA

VISÃO GERAL

PEDIDOS RECEBIDOS

53

RANKING [?]

259° / 320

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA [?]

4,76

Tempo médio de resposta aos pedidos de acesso à informação.

RANKING [?]

Selecione um órgão para para ver o posicionamento dele.

13° / 320

STATUS DOS PEDIDOS [?]

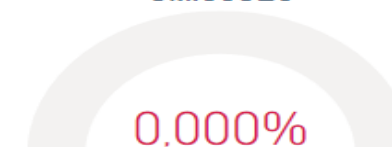
RESPONDIDO



EM TRAMITAÇÃO



OMISSÕES



RANKING DE ÓRGÃOS

MAIS DEMANDADOS [?]

MÉDIA DE RESPOSTA DO ÓRGÃO [?]

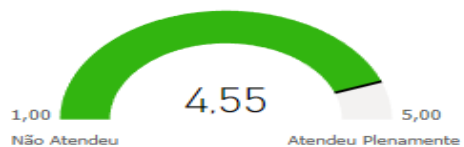
Classificação	Órgão	Tempo Médio de Resposta (Em dias)
12°	ANM - Agência Nacional de Mineração	4,75
13°	EBSERH - HUAP-UFF - Hospital Universitário Antônio Pedro	4,76
14°	EBSERH - HU-UFGD - Hospital Universitário de	4,95

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO ?

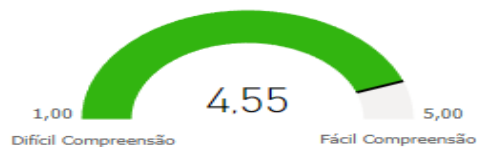
Todos

TOTAL DE RESPOSTAS: 11

A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?



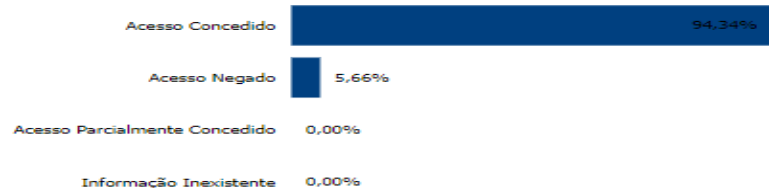
A resposta fornecida foi de fácil compreensão?



RANKING DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO ?

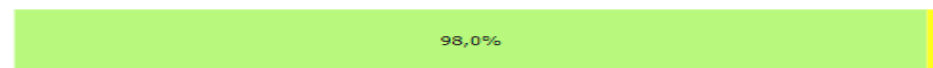
Classificação	Órgão	Media de Satisfação
	Universitário Ana Bezerra	
95°	UFSCar – Fundação Universidade Federal de São Carlos	4,56
97°	UFFS – Universidade Federal da Fronteira Sul	4,55
98°	EBSERH - HUAP-UFF - Hospital Universitário Antônio Pedro	4,55

TIPO DE RESPOSTA AOS PEDIDOS ?



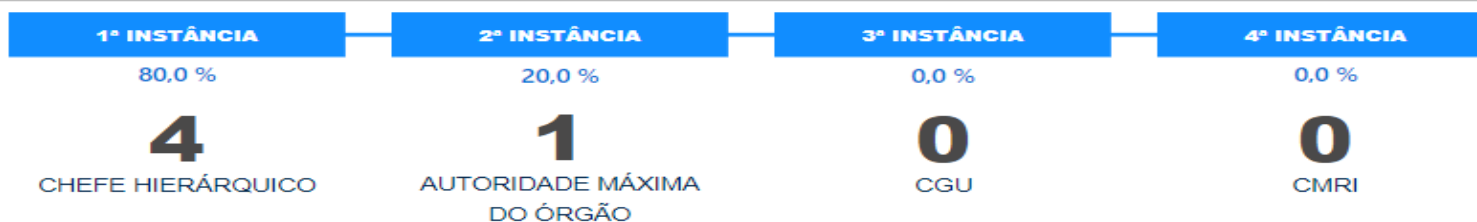
CUMPRIMENTO DE ITENS DE TRANSPARÊNCIA ATIVA ?

Cumpre Cumpre Parcialmente Não Cumpre



TOTAL DE RECURSOS ?

5



CATEGORIA DO ÓRGÃO: AUTARQUIA

PEDIDOS

PEDIDOS RECEBIDOS

53

Respondido: **100,000%**
Em Tramitação: **0,000%**
Omissões: **0,000%**

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

4,7 dias

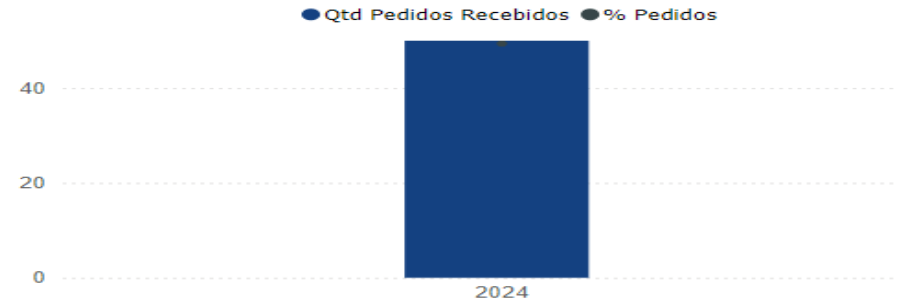
Tempo médio que o órgão leva para responder os pedidos de acesso à informação

RANKING [?]

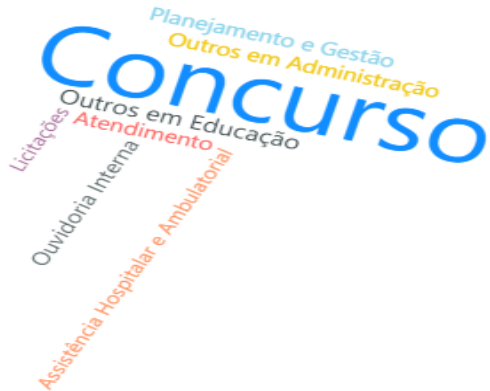
11° / 320

EVOLUÇÃO DOS PEDIDOS POR TIPO DE DECISÃO

Acesso Concedido



PRINCIPAIS TEMAS [?]



PRESERVAÇÃO DA IDENTIDADE [?]

DISPONÍVEIS PARA CONSULTA [?]



CATEGORIA DO ÓRGÃO: AUTARQUIA

PERFIL DOS SOLICITANTES

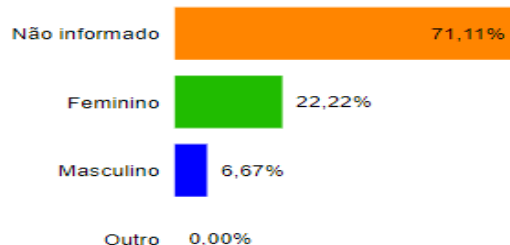
TOTAL DE SOLICITANTES ?

45

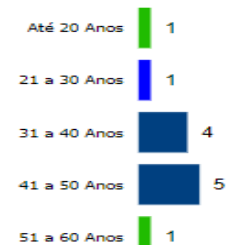
MÉDIA DE PEDIDOS POR SOLICITANTES ?

1,1

GÊNERO ?



FAIXA ETÁRIA ?



CATEGORIA DO ÓRGÃO: AUTARQUIA

RECURSOS

TOTAL DE RECURSOS ?

5

RANKING ?

236° / 320

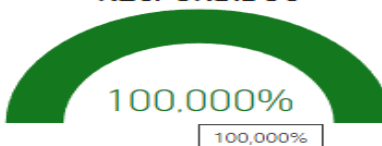
TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA ?

ÓRGÃO	CGU	CMRI
1,4 dias	0 dias	0 dias

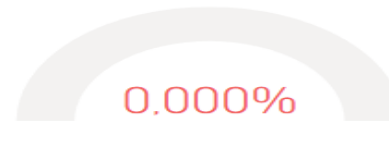
RECURSOS RECEBIDOS ?

Instância: Todos

RESPONDIDOS



NÃO RESPONDIDOS



OMISSÕES



EM TRAMITAÇÃO



CATEGORIA DO ÓRGÃO: AUTARQUIA

TRANSPARÊNCIA ATIVA

AVALIADOS: **49 / 49**

CUMPRIDOS: **48**

RANKING DE CUMPRIMENTO

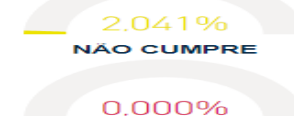
108 / 320

ITENS DE TRANSPARÊNCIA ATIVA AVALIADOS

CUMPRE



CUMPRE PARCIALMENTE



CUMPRIMENTO DE ITENS DE TRANSPARÊNCIA ATIVA

Classificação	Órgão	Cumpridos
---------------	-------	-----------

108º

EBSERH - HUAP-UFF - Hospital
Universitário Antônio Pedro

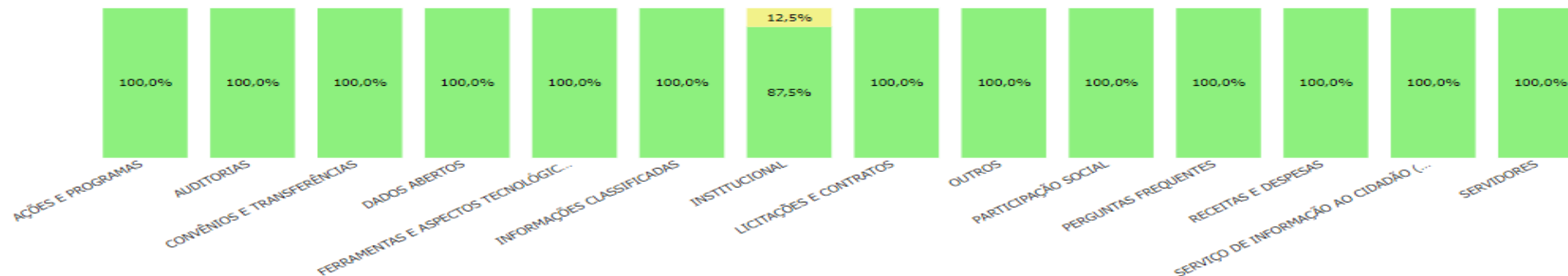
48

CUMPRIMENTO POR ASSUNTO

CUMPRIMENTO POR ITENS

INFORMAÇÕES CLASSIFICADAS

Cumprir Cumprir Parcialmente



Atuação do Ouvidor como Encarregado de Dados

Dentre as atividades desempenhadas, o ouvidor do **Hospital Universitário Antônio Pedro (HUAP-UFF)** também exerce a função de **Encarregado de Dados**, conforme exigido pela Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

No exercício de 2024, foram registradas **03 notificações de violação de dados**, as quais foram tratadas internamente, sem necessidade de comunicação à **Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD)**. Todas as medidas cabíveis foram adotadas, garantindo a rápida contenção e solução das ocorrências.

Em 2022, o hospital realizou uma **matriz de risco** com foco na proteção de dados e identificação de vulnerabilidades. Para minimizar os riscos de vazamento de informações, propõe-se, em 2025, a realização de uma nova análise detalhada dos processos de trabalho. Esse processo incluirá:

- **Revisão e atualização da matriz de risco;**
- Definição de ajustes específicos para mitigação dos riscos identificados;
- Elaboração de um **plano de ação** que subsidie decisões estratégicas para reforçar a segurança da informação.

Recomendações da Encarregada de Dados

Como Encarregada de Dados da unidade, recomendo as seguintes ações para aprimorar ainda mais a segurança da informação:

1. **Capacitação contínua** dos colaboradores sobre boas práticas de proteção de dados e cumprimento da LGPD.
2. **Implementação de ferramentas tecnológicas avançadas** que auxiliem no monitoramento e prevenção de violações.
3. Estabelecimento de **procedimentos claros** para o tratamento de notificações de incidentes, com fluxos bem definidos e ampla comunicação interna.

Essas medidas reforçam o compromisso do HUAP-UFF com a privacidade e a proteção dos dados de seus pacientes, colaboradores e da comunidade atendida.

Ouvidoria como Canal de Participação do Cidadão e Avaliação de Serviços

A Ouvidoria desempenha um papel fundamental como canal de participação do cidadão, sendo responsável pela aplicação da Pesquisa de Satisfação do Usuário (PSU). Essa pesquisa é realizada de forma periódica, sendo aplicada semanalmente, mensalmente e anualmente, com o objetivo de avaliar a qualidade dos serviços prestados pelo hospital. Com base nos resultados obtidos, buscamos identificar áreas de melhoria contínua.

A PSU abrange diversos setores estratégicos do hospital, incluindo atendimento ambulatorial, internação, serviços de limpeza, coleta de lixo, infraestrutura, refeições, equipamentos médicos e portaria. Os dados obtidos indicam uma alta taxa de satisfação dos usuários, com um índice de 97,48% de aprovação. Além disso, 98,74% dos participantes afirmaram que recomendariam o Hospital Universitário (HU) a outras pessoas, enquanto a nota média atribuída à instituição foi de 9,59.

Além da PSU, a Ouvidoria também contribui de forma colaborativa com a Gerência de Ensino e Pesquisa na aplicação da Pesquisa de Satisfação de Ensino, com o objetivo de avaliar a qualidade do ensino prestado e promover melhorias contínuas nesse campo.

Abaixo, disponibilizamos o link para acessar o relatório da Pesquisa de Satisfação do Usuário no Power BI.

[Link para o Power BI da PSU](#)

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoizWlwMjU1M2QtYWVhNC00M2I3LWFiYTAtNTJhNmFIZDIwYTE3IiwidCI6IjY0ZDM0ZGRkLWFmZjAtNGQ5NS1iN2YxLTA3MzRhNWM4NDVI>



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO



Perfil dos Participantes

Período

Hospital Universitário

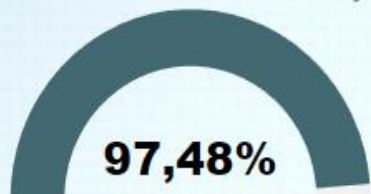
Região

2024

Huap-UFF - Hospital Universitário Antônio Pedro

Todos

PORCENTAGEM DE SATISFAÇÃO



TOTAL DE HOSPITAIS

1

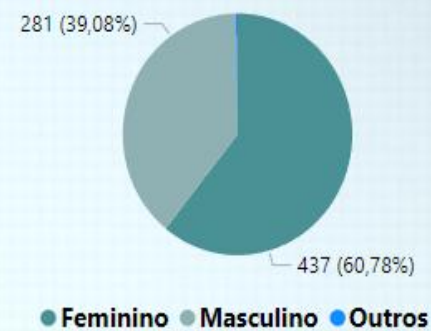
NÚMERO DE PARTICIPANTES

719

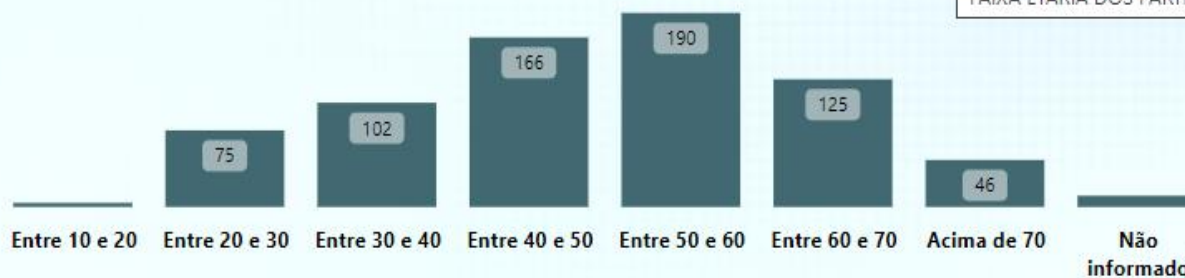
UTILIZOU O HOSPITAL COMO:



SEXO DOS PARTICIPANTES



FAIXA ETÁRIA DOS PARTICIPANTES





EBSERH
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

MINISTÉRIO DA
EDUCAÇÃO



Avaliação Geral

Período

2024

Hospital Universitário

Huap-UFF - Hospital Universitário Antônio Pedro

Região

Todos

PORCENTAGEM DE PARTICIPANTES QUE INDICA O HU:

NOTA MÉDIA DO SERVIÇOS UTILIZADOS POR HU

PORCENTAGEM DE PARTICIPANTES QUE INDICA O HU

98,74%

NOTA MÉDIA GERAL

9,59

Huap-UFF

98,74%

Huap-UFF

9,6

0%

50%

100%

0

5

10



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO



Avaliação: Roupa/Limpeza/Lixo

Período

Hospital Universitário

Região

2024

Huap-UFF - Hospital Universitário Antônio Pedro

Todos

NOTA MÉDIA POR ITEM

NOTA MÉDIA NO DOMÍNIO

9,89

NÚMERO PARTICIPANTES NO DOMÍNIO

544

Frequência de retirada do lixo

9,89

Gentileza e educação dos funcionários ...

9,92

Limpeza da roupa fornecida (lençol, fro...

9,90

Limpeza do banheiro

9,79

Limpeza geral

9,88

Qualidade e conforto da roupa fornecida

9,89

Rapidez e agilidade da limpeza

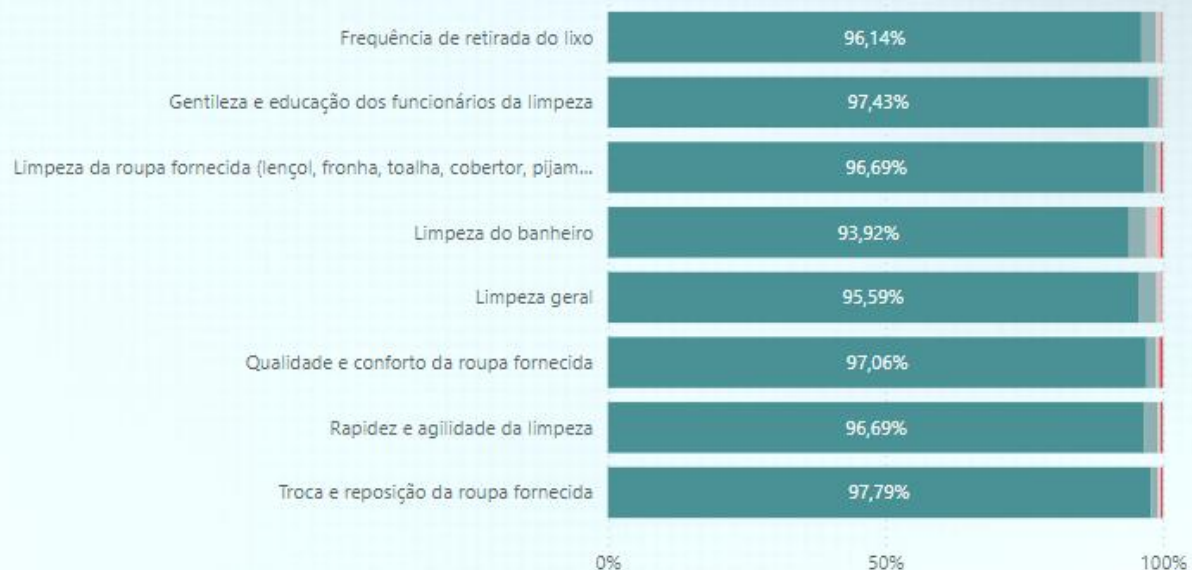
9,90

Troca e reposição da roupa fornecida

9,92

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

Equipamentos médicos

Segurança/Portaria



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO



Avaliação: Estrutura

Período

Hospital Universitário

Região

2024

Huap-UFF - Hospital Universitário Antônio Pedro

Todos

NOTA MÉDIA POR ITEM

NOTA MÉDIA NO DOMÍNIO

9,80

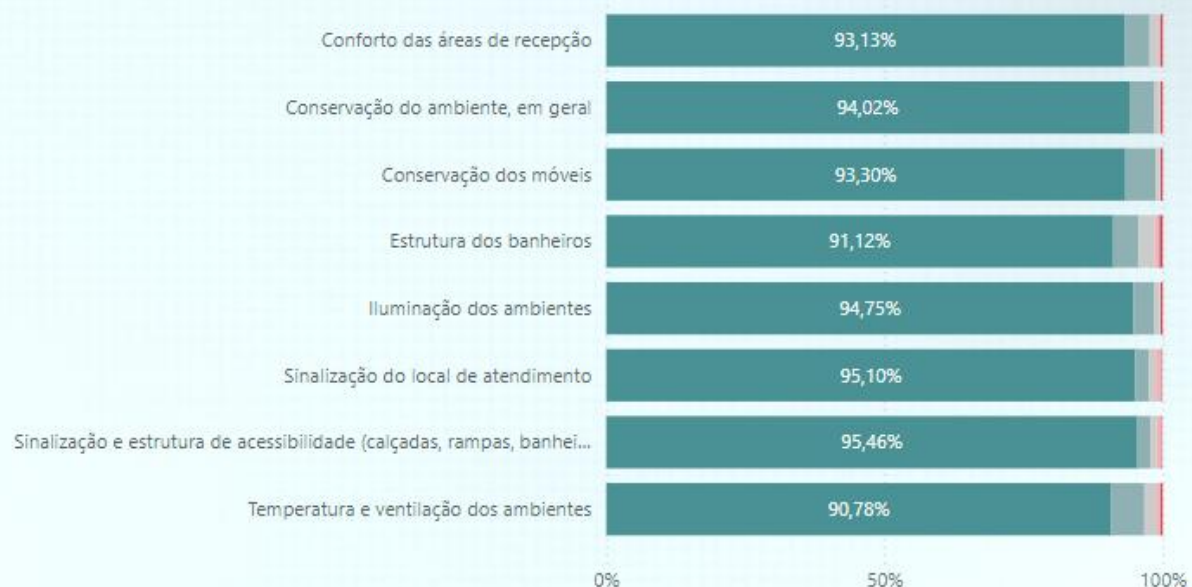
NÚMERO PARTICIPANTES NO DOMÍNIO

553

Conforto das áreas de recepção	9,79
Conservação do ambiente, em geral	9,83
Conservação dos móveis	9,82
Estrutura dos banheiros	9,70
Iluminação dos ambientes	9,85
Sinalização do local de atendimento	9,82
Sinalização e estrutura de acessibilida...	9,84
Temperatura e ventilação dos ambient...	9,72

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

Equipamentos médicos

Segurança/Portaria



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO



Avaliação: Ambulatório

Período

2024

Hospital Universitário

Huap-UFF - Hospital Universitário Antônio Pedro

Região

Todos

NOTA MÉDIA POR ITEM

Atendimento da equipe médica
9,83

Atendimento da recepção e portaria
9,78

Atendimento dos demais profissionais ...
9,84

Estrutura das áreas do ambulatório
9,79

Orientações para realização de procedi...
9,81

NOTA MÉDIA NO DOMÍNIO

9,81

NÚMERO PARTICIPANTES NO DOMÍNIO

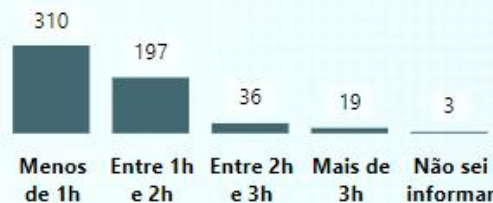
565

AVALIAÇÃO QUALITATIVA DOS ITENS NO DOMÍNIO

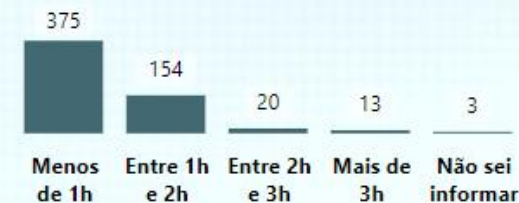
5.Muito Satisfeito 4.Satisfeito 3.Indiferente 2.Insatisfeito 1.Muito Insatisfeito



TEMPO DE ESPERA - CONSULTA



TEMPO DE ESPERA - EXAME



Roupa/Limpeza/Lixo

Estrutura

Atendimento no Ambulatório

Atendimento na Internação

Refeições

Equipamentos médicos

Segurança/Portaria



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO



Avaliação: Internação

Período

2024

Hospital Universitário

Huap-UFF - Hospital Universitário Antônio Pedro

Região

Todos

NOTA MÉDIA POR ITEM

NOTA MÉDIA NO DOMÍNIO

9,90

NÚMERO PARTICIPANTES NO DOMÍNIO

545

Atendimento da equipe médica

9,91

Atendimento da recepção e portaria

9,89

Atendimento dos demais profissionais d...

9,93

Estrutura das áreas de internação

9,89

Orientações para a alta hospitalar

9,88

Orientações para realização de procedi...

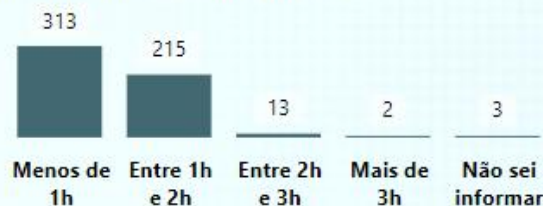
9,91

AVALIAÇÃO QUALITATIVA DOS ITENS NO DOMÍNIO

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



TEMPO DE ESPERA - INTERNAÇÃO



Roupa/Limpeza/Lixo

Estrutura

Atendimento no Ambulatório

Atendimento na Internação

Refeições

Equipamentos médicos

Segurança/Portaria



Avaliação: Refeições

Período

2024

Hospital Universitário

Huap-UFF - Hospital Universitário Antônio Pedro

Região

Todos

NOTA MÉDIA POR ITEM

NOTA MÉDIA NO
DOMÍNIO

9,94

NÚMERO
PARTICIPANTES
NO DOMÍNIO

548

Aparência	9,92
Gentileza e educação dos funcionários ...	9,96
Pontualidade na entrega	9,96
Qualidade da embalagem	9,93
Quantidade de alimento em cada refeição...	9,95
Sabor	9,94
Temperatura	9,94
Variedade	9,93

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

Equipamentos médicos

Segurança/Portaria



Avaliação: Equipamentos médicos

Período

2024

Hospital Universitário

Huap-UFF - Hospital Universitário Antônio Pedro

Região

Todos

NOTA MÉDIA POR ITEM

Funcionamento dos equipamentos mé...

9,42

NOTA MÉDIA NO
DOMÍNIO

9,42

NÚMERO
PARTICIPANTES
NO DOMÍNIO

368

AVALIAÇÃO QUALITATIVA DOS ITENS NO DOMÍNIO

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

Funcionamento dos equipamentos médicos

76,36%

20,11%

0%

50%

100%

Roupa/Limpeza/Lixo

Estrutura

Atendimento no Ambulatório

Atendimento na Internação

Refeições

Equipamentos médicos

Segurança/Portaria



Avaliação: Segurança/Portaria

Período

2024

Hospital Universitário

Huap-UFF - Hospital Universitário Antônio Pedro

Região

Todos

NOTA MÉDIA POR ITEM

Acesso controlado e identificado na en...

9,62

Segurança no ambiente do hospital

9,66

NOTA MÉDIA NO
DOMÍNIO

9,64

NÚMERO
PARTICIPANTES
NO DOMÍNIO

364

AVALIAÇÃO QUALITATIVA DOS ITENS NO DOMÍNIO

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

Acesso controlado e identificado na entrada do hospital

84,89%

12,64%

Segurança no ambiente do hospital

85,99%

12,64%

0%

50%

100%

Roupa/Limpeza/Lixo

Estrutura

Atendimento no Ambulatório

Atendimento na Internação

Refeições

Equipamentos médicos

Segurança/Portaria

Conclusão

A Ouvidoria registrou um crescimento significativo em seus números, refletindo uma maior confiança no trabalho desenvolvido tanto pela Ouvidoria quanto pela gestão. A colaboração estreita entre esses dois setores fortaleceu o processo de trabalho, resultando em um aumento na satisfação dos usuários e na confiabilidade na resolução dos casos. Esse avanço foi acompanhado por melhorias nos serviços prestados, revisão de processos internos e maior reconhecimento por parte dos usuários, evidenciando o sucesso das iniciativas implementadas.