



ELABORADO POR JULIANE NEVES DOS SANTOS  
OUVIDORA.

# RELATÓRIO DA OUVIDORIA- MÊS DE JANEIRO

FUNSAU-NA

2019



# OUVIDORIA

A ouvidoria do Hospital Regional tem por objetivo, receber as reclamações/sugestões, analisar e dar um parecer ao usuário/e ou colaborador que realizou a manifestação dentro da nossa Unidade Hospitalar.

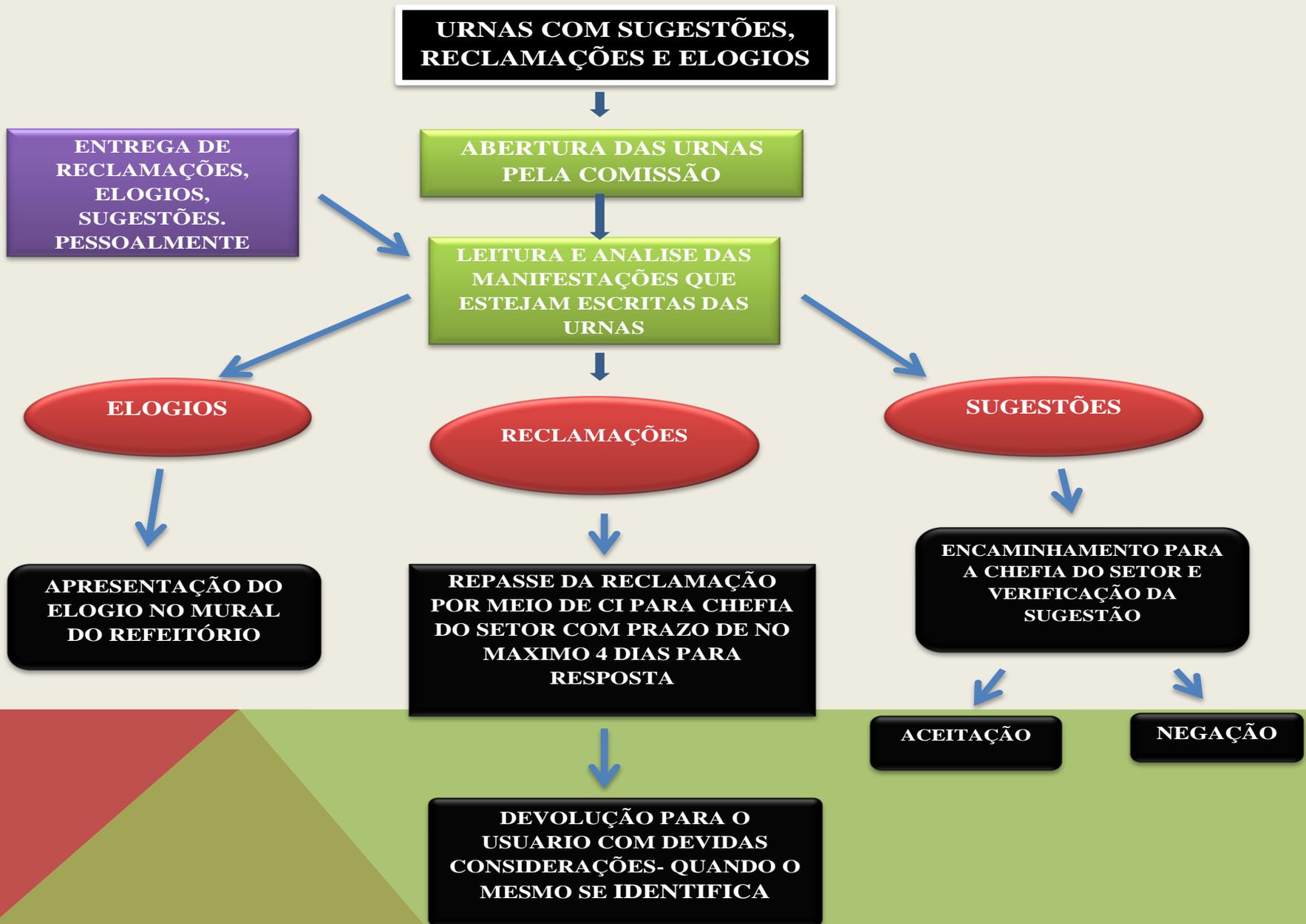
Todas as manifestações pertinentes à Ouvidoria são registradas em um formulário específico de cada setor e desta forma recolhido nos primeiros dias do mês, onde é realizada a contagem e apresentada em tabela.

Reclamações relatadas por escrito são lidas e encaminhadas por meio de comunicado interno, para os responsáveis dos setores, que tem um prazo de no máximo 04 (quatro) dias para apresentarem uma resolução. Posteriormente é repassado para o usuário as medidas tomadas, desta forma dando devolução às reclamações.

Reclamações relatadas por escrito que necessitam de parecer Administrativo, são repassados diretamente para a direção que analisa e posteriormente são direcionadas para o setor Jurídico do hospital para adotar de medidas cabíveis.

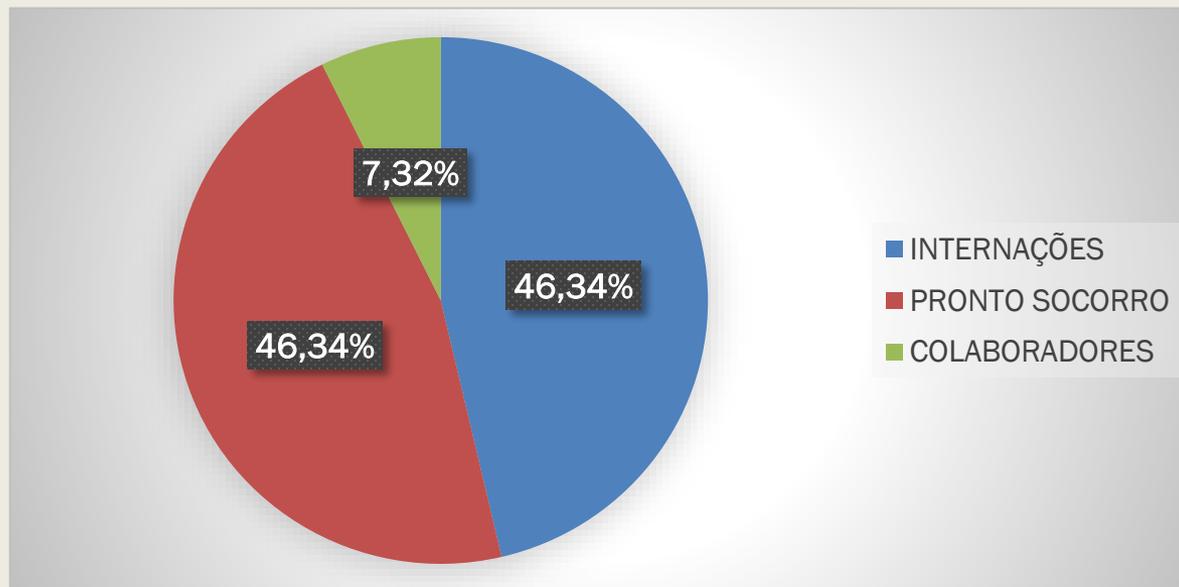
Acerca dos elogios é apresentado no mural do refeitório no intuito de divulgação.

# FLUXOGRAMA DA OUVIDORIA



# PLANILHA DE USUARIOS E FUNCIONÁRIOS QUE SE MANIFESTARAM NAS URNAS

## MÊS DE JANEIRO

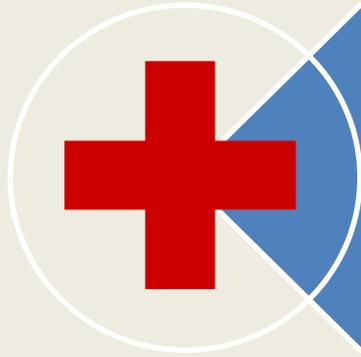


**Valores totais: 41 manifestações recebidas**

**Internações: 19 manifestações recebidas**

**Pronto-Socorro: 19 manifestações recebidas**

**Colaboradores: 03 manifestações recebidas**



**PRONTO SOCORRO**

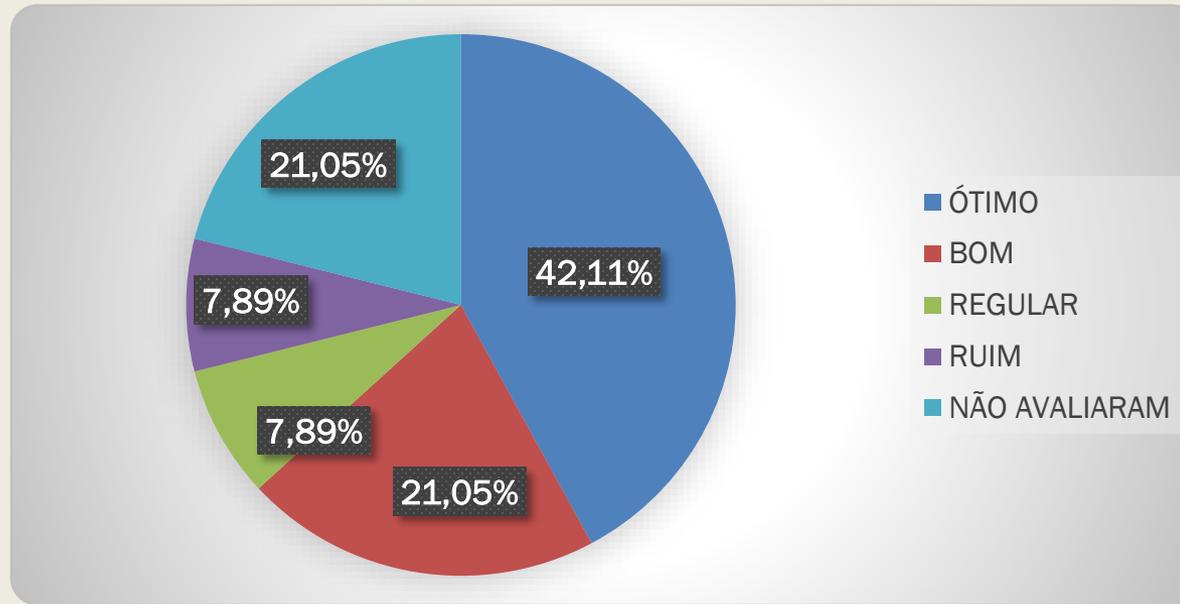
## ELOGIO



- ✓ “Glaucia ótima enfermeira, todas podiam ser igual a ela, excelente.” (04/01/2019) **(Angela)**.
- ✓ “Venho elogiar em especial a técnica de enfermagem Glaucia pela atenção e responsabilidade no atendimento.” **(Maria Cecilia)**.
- ✓ “Atendimento muito bom, os recepcionistas muito atenciosos “Elida e Junior”” **(Anônimo)**.
- ✓ “Parabéns humaniza Elida, atendimento ótimo. Parabéns pelo atendimento a toda equipe.” **(Luciana)**.

# ATENDIMENTO GERAL

## RECEPÇÃO E SERVIÇO DE SEGURANÇA



**ÓTIMO: 16** manifestações recebidas

**BOM: 08** manifestações recebidas

**REGULAR: 03** manifestações recebidas

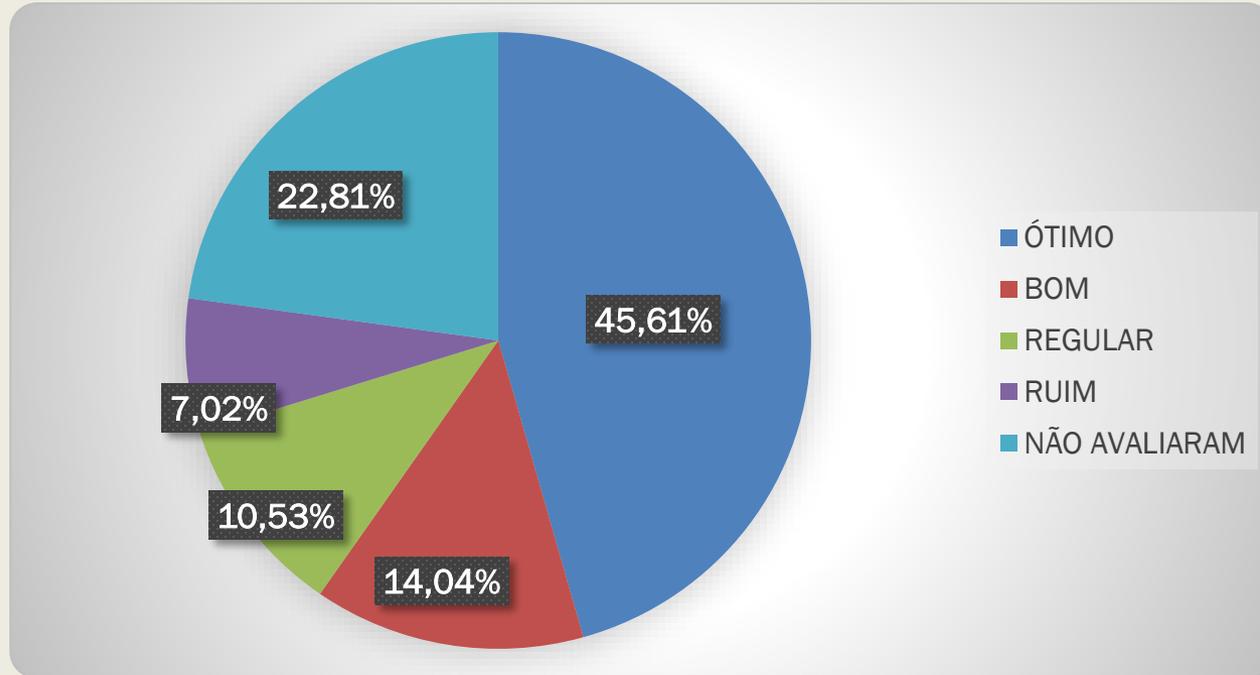
**RUIM: 03** manifestações recebidas

**NÃO AVALIARAM: 08**

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
RECEPÇÃO	9	5	1	2
SEGURANÇA	7	3	2	1

# AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO

## CLASSIFICAÇÃO DE RISCO, EQUIPE MÉDICA E EQUIPE DE ENFERMAGEM.



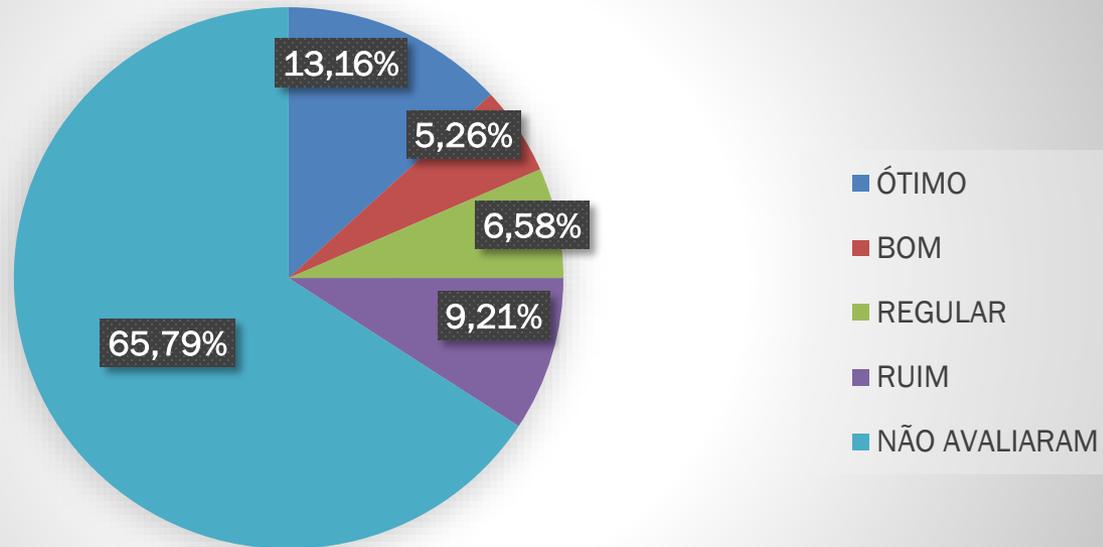
**ÓTIMO: 26** manifestações recebidas  
**BOM: 08** manifestações recebidas  
**REGULAR: 06** manifestações recebidas  
**RUIM: 04** manifestações recebidas

**NÃO AVALIARAM: 13**

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
CLAS DE RISCO	7	3	3	2
EQUIPE MÉDICA	8	2	3	1
ENFERMAGEM	11	3	0	1

# AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS COMPLEMENTARES

## RAIO X, ORTOPEDIA, ULTRASSOM E LABORATÓRIO.



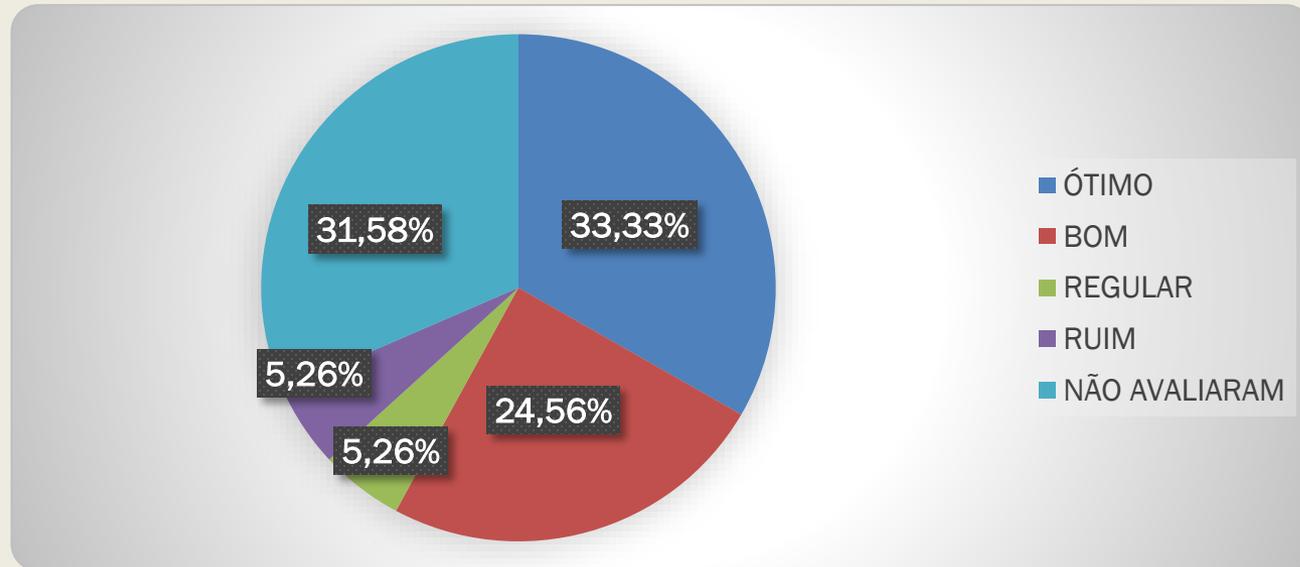
**ÓTIMO:** 10 manifestações recebidas  
**BOM:** 04 Manifestação recebida  
**REGULAR:** 05 manifestações recebidas  
**RUIM:** 07 manifestações recebidas

**NÃO AVALIARAM:** 50

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
RAIO X	5	0	3	2
ORTOPEDIA	2	1	0	2
ULTRASSOM	2	1	1	1
LABORATÓRIO	1	2	1	2

# AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DAS INSTALAÇÕES

## ORGANIZAÇÃO, HIGIENIZAÇÃO X LIMPEZA E ACOMODAÇÃO OFERECIDA.



**ÓTIMO: 19** manifestações recebidas

**BOM: 14** manifestações recebidas

**REGULAR: 03** manifestações recebidas

**RUIM: 03** manifestações recebidas

**NÃO AVALIARAM: 18**

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
ORGANIZAÇÃO DOS SETORES	6	6	0	1
LIMPEZA X HIGIENIZAÇÃO	7	5	0	1
ACOMODAÇÃO	6	3	3	1

# Tempo de espera no pronto socorro

**Pouco** – 01 manifestação recebida (20/01/2019).

**Muito rápido** – 01 manifestação recebida (31/01/2019).

**40 minutos** – 01 manifestação recebida (11/01/2019).

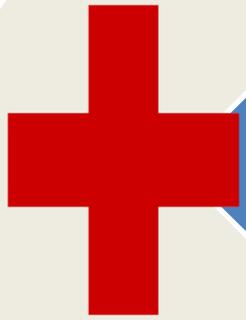
**01 hora** – 01 manifestação recebida ( 20/01/2019).

**02 horas** – 01 manifestação recebida (22/01/2019).

**02 horas e 13 minutos** - 01 manifestação recebida (30/01/2019).

**04 horas** – 01 manifestação recebida (25/01/2019).





INTERNAÇÃO

## ELOGIOS

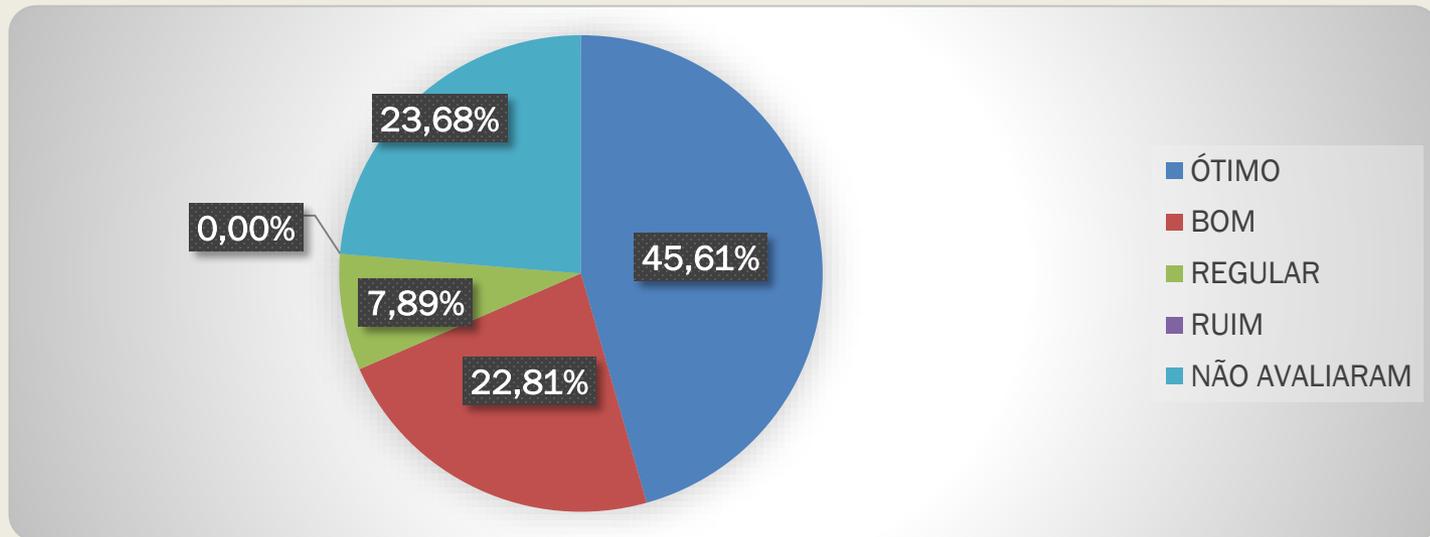


- ✓ “Técnica de enfermagem Clemencia.....Parabéns!!!!!! Amei você.”  
(08/01/2019) (Eunice)
- ✓ “Agradeço imensamente o tratamento recebido desde a recepção até o momento da alta da paciente, minha filha Ana Vitoria. Obrigada por tudo, equipe médica e de enfermagem” – (14/01/2019) - (Amadeu Cerezini).
- ✓ “Obrigado a toda a equipe do hospital, desde o atendimento, a alimentação, atenção, paciência, tudo com toda qualidade possível. Fiquei com meu filho Weverton Thiago – 6C – fratura no cotovelo esquerdo. Deus abençoe a todos.” - (24/01/2019) - (Berislaine).

# INTERNAÇÃO

## QUALIDADE DAS INSTALAÇÕES E DO ATENDIMENTO GERAL

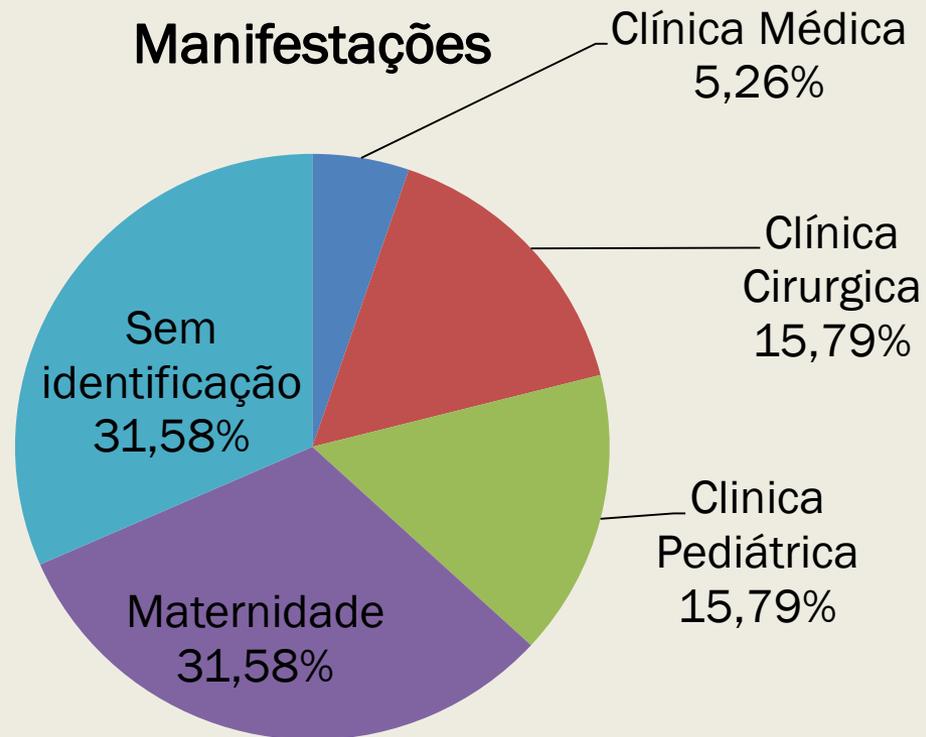
### RECEPÇÃO, ALIMENTAÇÃO, ATENDIMENTO DA COPEIRA, INSTALAÇÕES, LIMPEZA E HORARIO DE VISITA.



**ÓTIMO: 52** manifestações recebidas  
**BOM: 26** manifestações recebidas  
**REGULAR: 09** manifestações recebidas  
**RUIIM: 00** manifestações recebidas  
**NÃO AVALIARAM: 27**

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIIM
RECEPÇÃO	12	4	1	0
ALIMENTAÇÃO	7	5	3	0
COPEIRAS	9	5	1	0
INSTALAÇÕES	7	4	2	0
LIMPEZA	10	2	2	0
HORÁRIO DE VISITAS	7	6	0	0

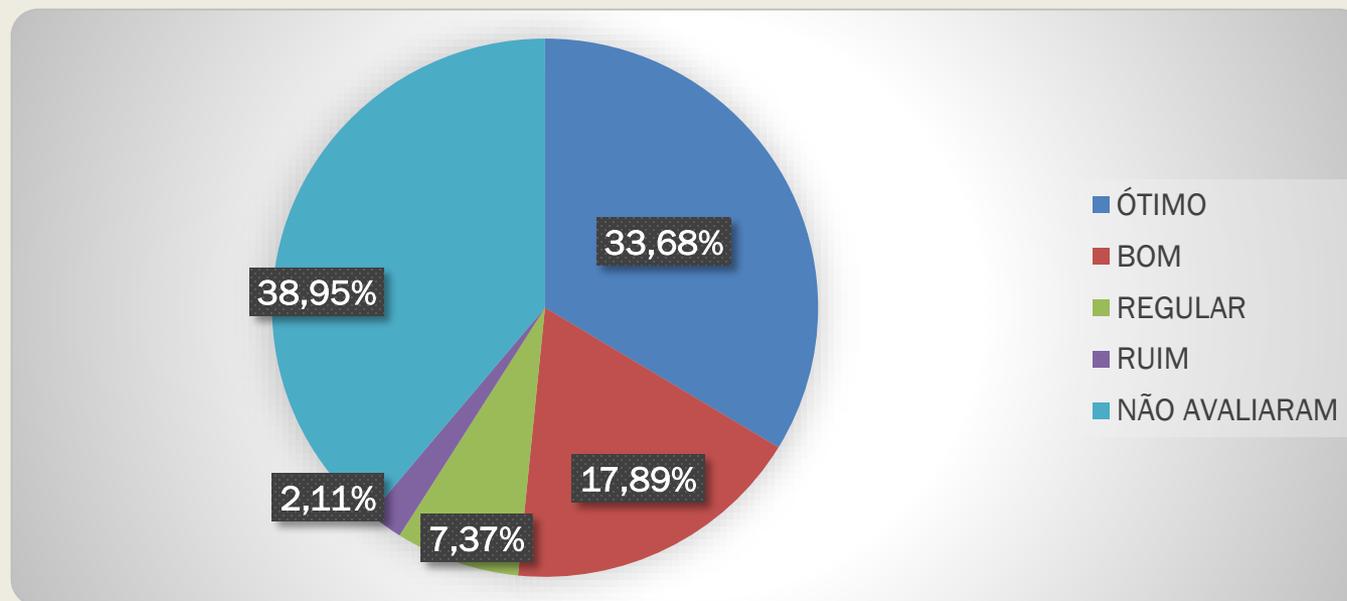
# MANIFESTAÇÕES POR CLINICA



Clinica Médica - 01  
Clínica Cirúrgica - 03  
Clínica Pediátrica - 03  
Maternidade - 06  
Sem Identificação - 06

# AVALIAÇÃO DA QUALIDADE NO ATENDIMENTO DA EQUIPE DE ATENÇÃO A SAÚDE

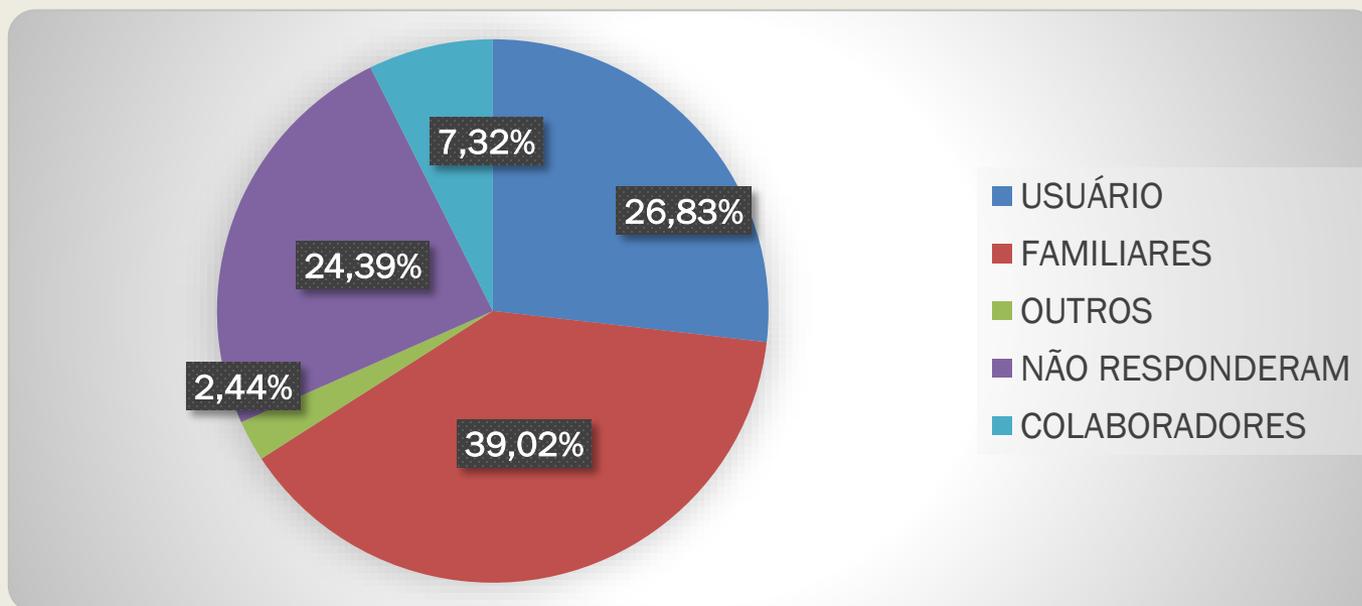
## EQUIPE DE ENFERMAGEM, EQUIPE MÉDICA, FISIOTERAPIA, ASSISTENTE SOCIAL E NUTRICIONISTA.



**ÓTIMO: 32** manifestações recebidas  
**BOM: 17** manifestações recebidas  
**REGULAR: 07** manifestações recebidas  
**RUIM: 02** manifestações recebidas  
**NÃO AVALIARAM: 37**

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
ENFERMAGEM	10	6	0	0
EQUIPE MÉDICA	7	4	3	0
FISIOTERAPIA	7	3	0	0
ASS. SOCIAL	4	3	1	1
NUTRICIONISTA	4	1	3	1

# PERFIL DOS MANIFESTANTES



**TOTAL DE AVALIAÇÕES: 41**

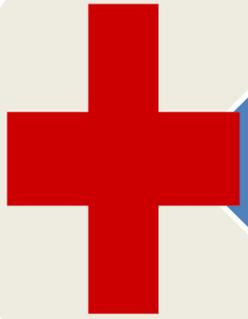
**Usuário: 11**

**Familiares: 16**

**Outros: 01**

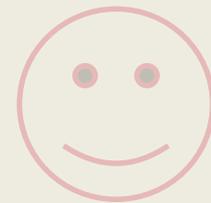
**Não avaliaram: 10**

**Colaboradores: 03**



**COLABORADORES**

# COLABORADORES ELOGIO



- ✓ “Thais do faturamento trata as pessoas super bem, carismática e educada... Amo ela” (17/01/2019) - (Anônimo).

# COLABORADORES RECLAMAÇÕES

✓ Inexistente.

# CONCLUSÃO

Diante dos indicadores expostos e da análise dos dados, verifica-se que a prestação de serviços realizados pelo Hospital Regional conforme as manifestações dos usuários demonstraram uma maior incidência nos conceitos bom e ótimo, índice este que nos motiva ao desenvolvimento de nossas atividades diárias.