



ELABORADO POR JULIANE NEVES DOS SANTOS  
OUVIDORA.

# RELATÓRIO DA OUVIDORIA- MÊS DE FEVEREIRO

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.

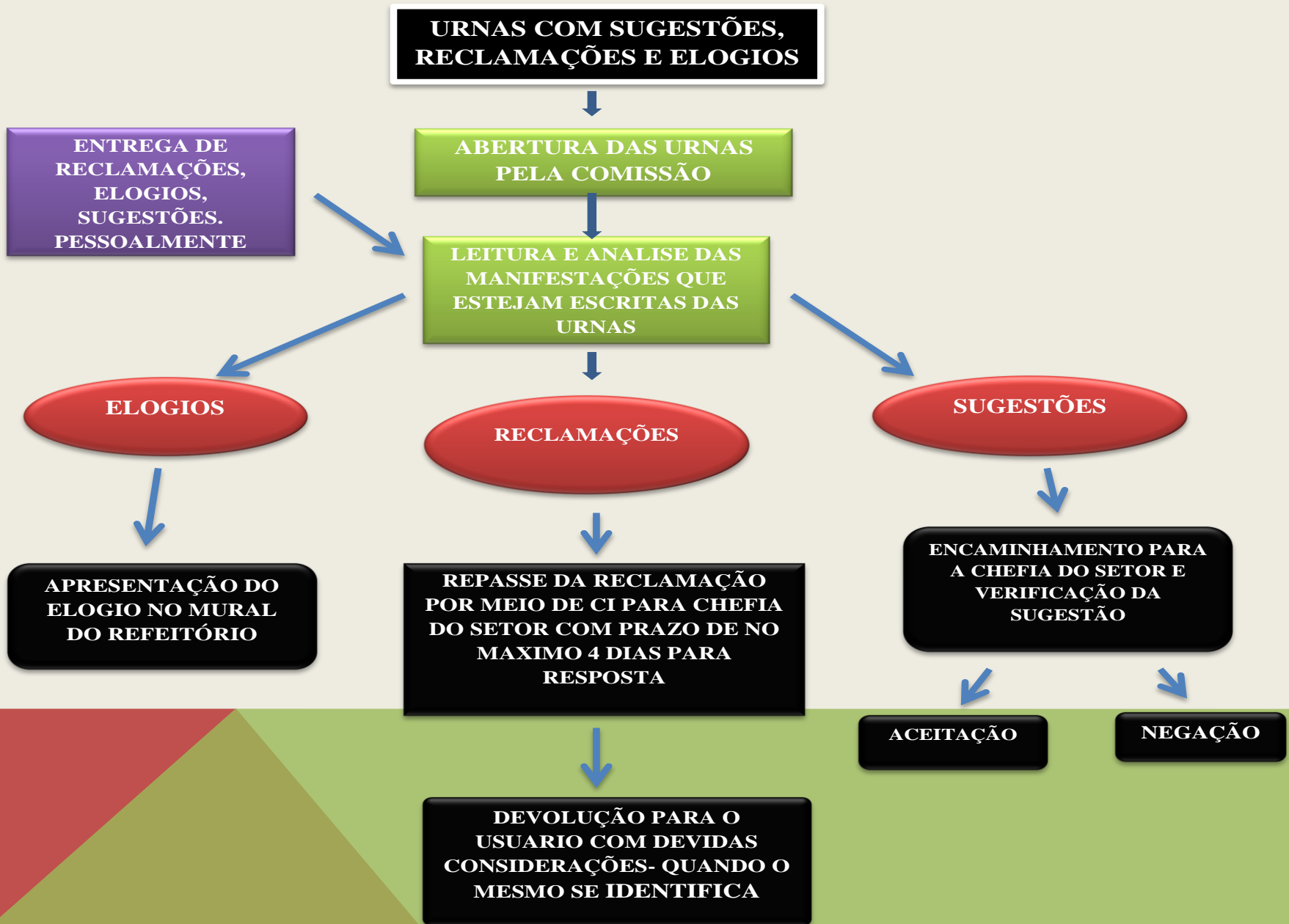
Todas as manifestações pertinentes à Ouvidoria são registradas em um formulário específico de cada setor e desta forma recolhido nos primeiros dias do mês, onde é realizada a contagem e apresentada em tabela.

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.

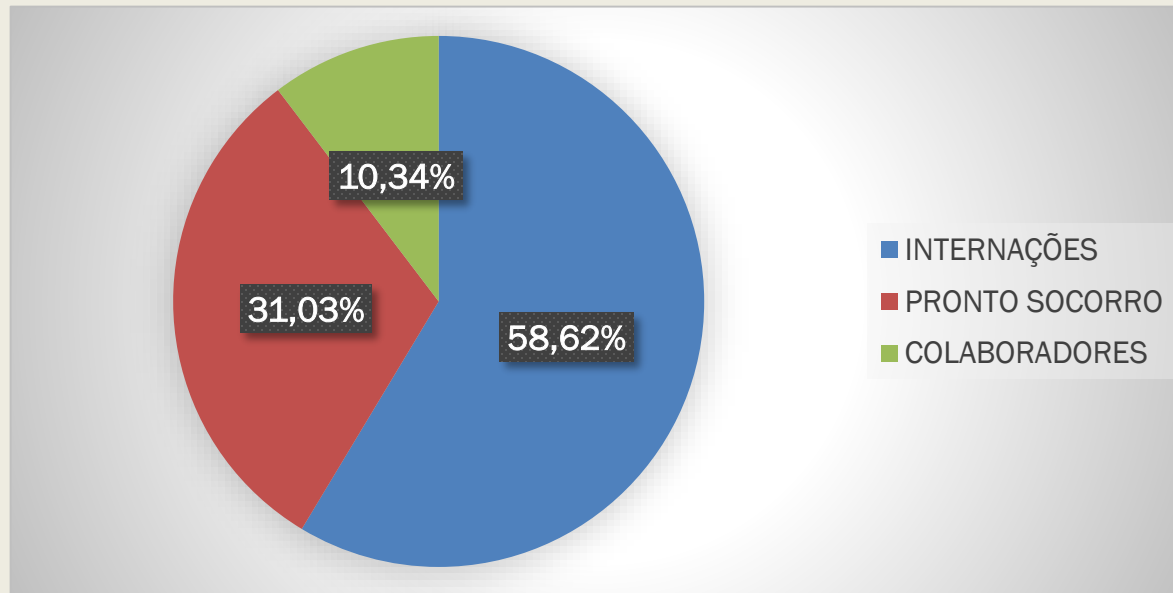
Acerca dos elogios é apresentado no mural do refeitório no intuito de divulgação.

# FLUXOGRAMA DA OUVIDORIA



# PLANILHA DE USUARIOS E FUNCIONÁRIOS QUE SE MANIFESTARAM NAS URNAS

## MÊS DE FEVEREIRO

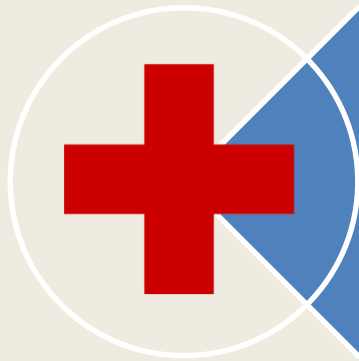


**Valores totais: 29 manifestações recebidas**

**Internações: 17 manifestações recebidas**

**Pronto-Socorro: 09 manifestações recebidas**

**Colaboradores: 03 manifestações recebidas**



**PRONTO SOCORRO**

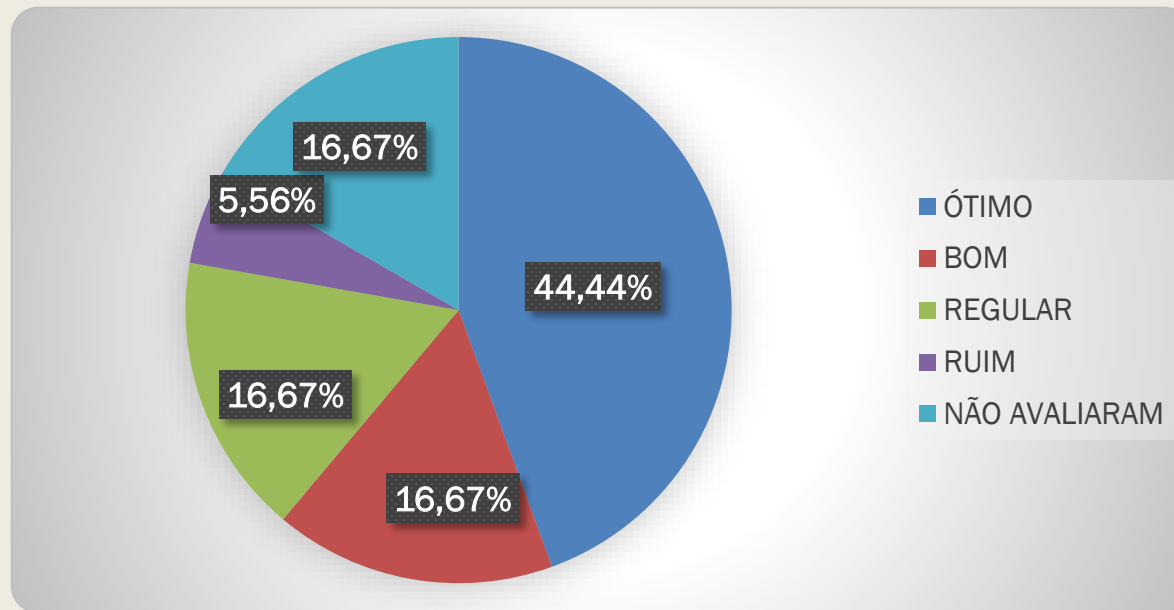
## ELOGIO



- ✓ “Desejo felicidades e muitos parabéns, continue assim sempre boa médica (Drª Tais).” – (06/02/2019) (Marizete).
- ✓ “Excelente atendimento de enfermagem, enfermeira do cabelo vermelho meiga, educada, gentil, alegre, cativante, deveria ter mais igual a ela. Trata a todos com carinho, atenção máxima, super sorridente, não erra uma furada.” – (23/02/2019) (Mãe da Bianca).

# ATENDIMENTO GERAL

## RECEPÇÃO E SERVIÇO DE SEGURANÇA



**ÓTIMO: 08** manifestações recebidas

**BOM: 03** manifestações recebidas

**REGULAR: 03** manifestações recebidas

**RUIM: 01** manifestação recebida

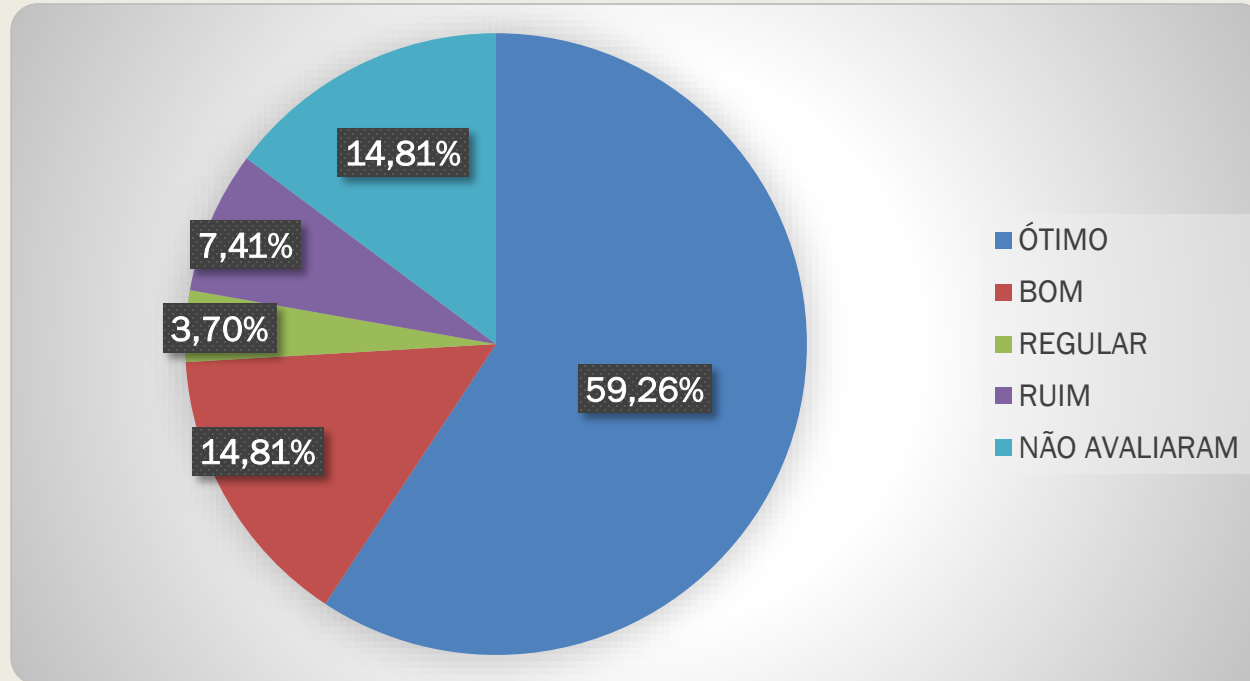
**NÃO AVALIARAM: 03**

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
RECEPÇÃO	5	1	2	1
SEGURANÇA	3	2	1	0



# AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO

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



**ÓTIMO:** 16 manifestações recebidas  
**BOM:** 04 manifestações recebidas  
**REGULAR:** 01 manifestação recebida  
**RUIM:** 02 manifestações recebidas  
**NÃO AVALIARAM:** 04

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
CLAS DE RISCO	5	2	0	1
EQUIPE MÉDICA	5	1	0	1
ENFERMAGEM	6	1	1	0

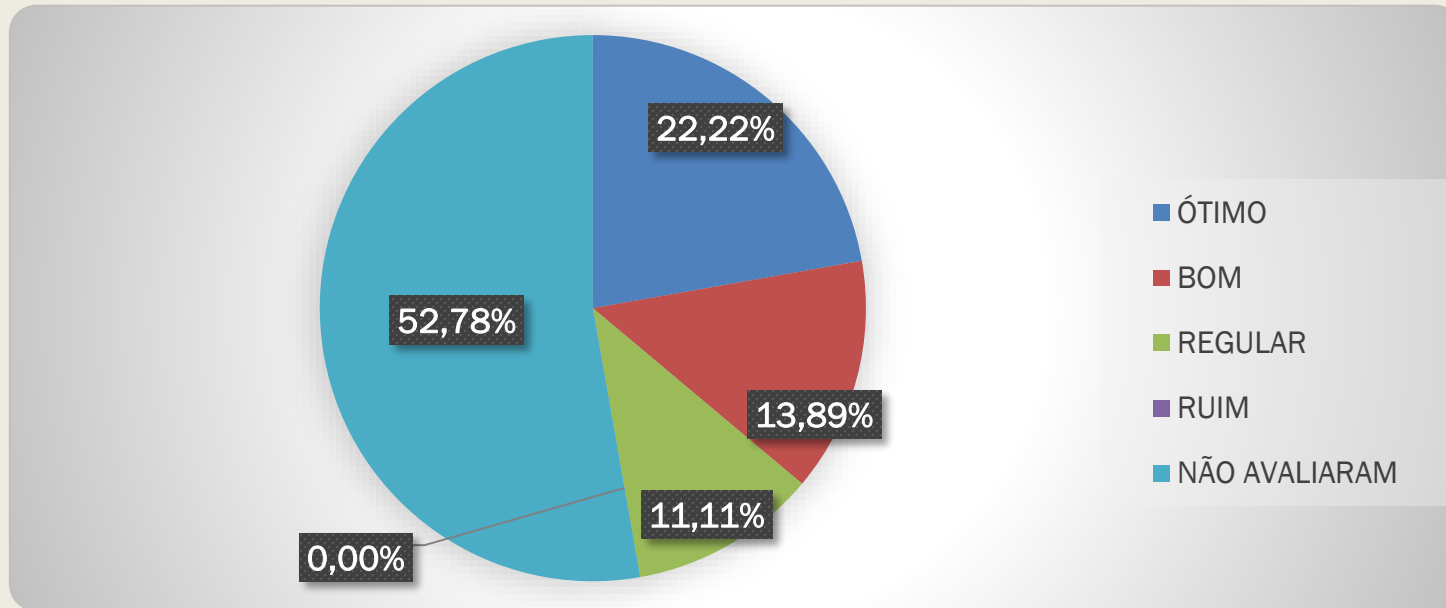
# RECLAMAÇÕES

- ✓ “Dr. Leudys mal educado , não para no consultório, some toda hora, fica de papo no celular. Espero que tome providência.” – (Anônimo).

**Resposta:** Nada a relatar sobre o assunto, paciente não se identificou, não me recordo do fato. (*Dr. Leudys Aliaga Brizuela - Médico*).

# AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS COMPLEMENTARES

## RAIO X, ORTOPEDIA, ULTRASSOM E LABORATÓRIO.



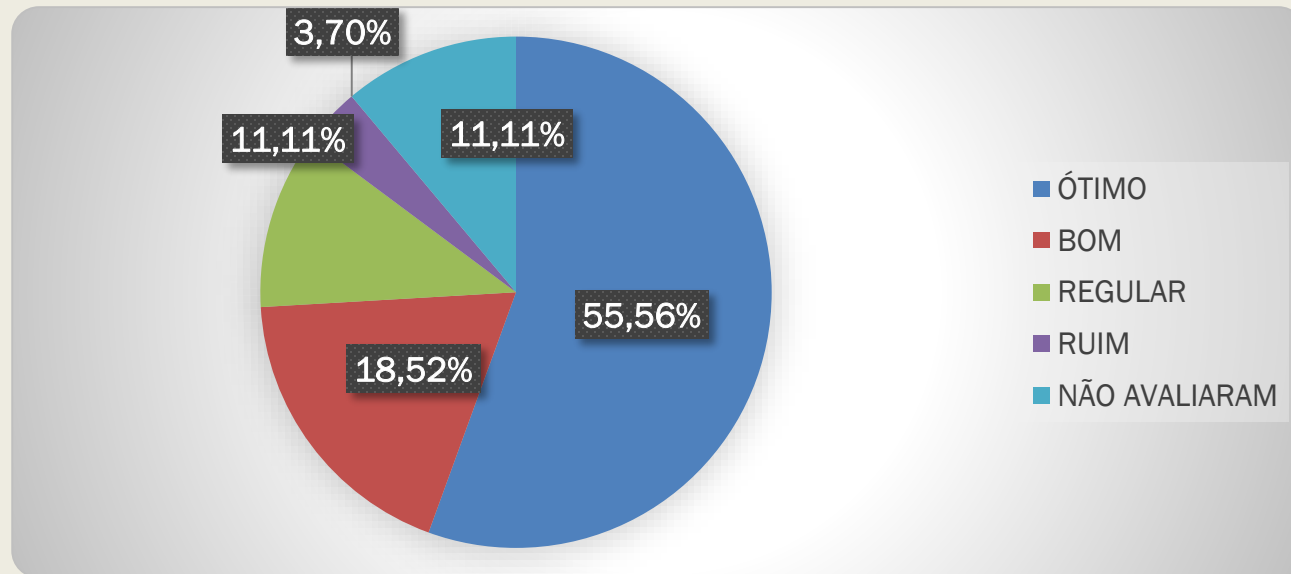
**ÓTIMO: 08** manifestações recebidas  
**BOM: 05** Manifestação recebida  
**REGULAR: 04** manifestações recebidas  
**RUIM: 00** manifestação recebida

**NÃO AVALIARAM: 19**

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

# AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DAS INSTALAÇÕES

## ORGANIZAÇÃO, HIGIENIZAÇÃO X LIMPEZA E ACOMODAÇÃO OFERECIDA.



**ÓTIMO:** 15 manifestações recebidas

**BOM:** 05 manifestações recebidas

**REGULAR:** 03 manifestações recebidas

**RUIM:** 01 manifestação recebida

**NÃO AVALIARAM:** 03

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
ORGANIZAÇÃO DOS SETORES	5	2	1	1
LIMPEZA X HIGIENIZAÇÃO	6	1	1	0
ACOMODAÇÃO	4	2	1	0

# **Tempo de espera no pronto socorro**

**Pouco** – 01 manifestação recebida (23/02/2019).

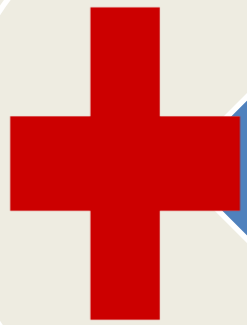
**Minutos** – 01 manifestação recebida (06/02/2019).

**10 minutos** – 01 manifestação recebida (09/02/2019).

**30 minutos** – 01 manifestação recebida (10/02/2019).

**02 horas** – 02 manifestações recebidas (23/02/2019 e 28/02/2019).





INTERNAÇÃO

## ELOGIOS

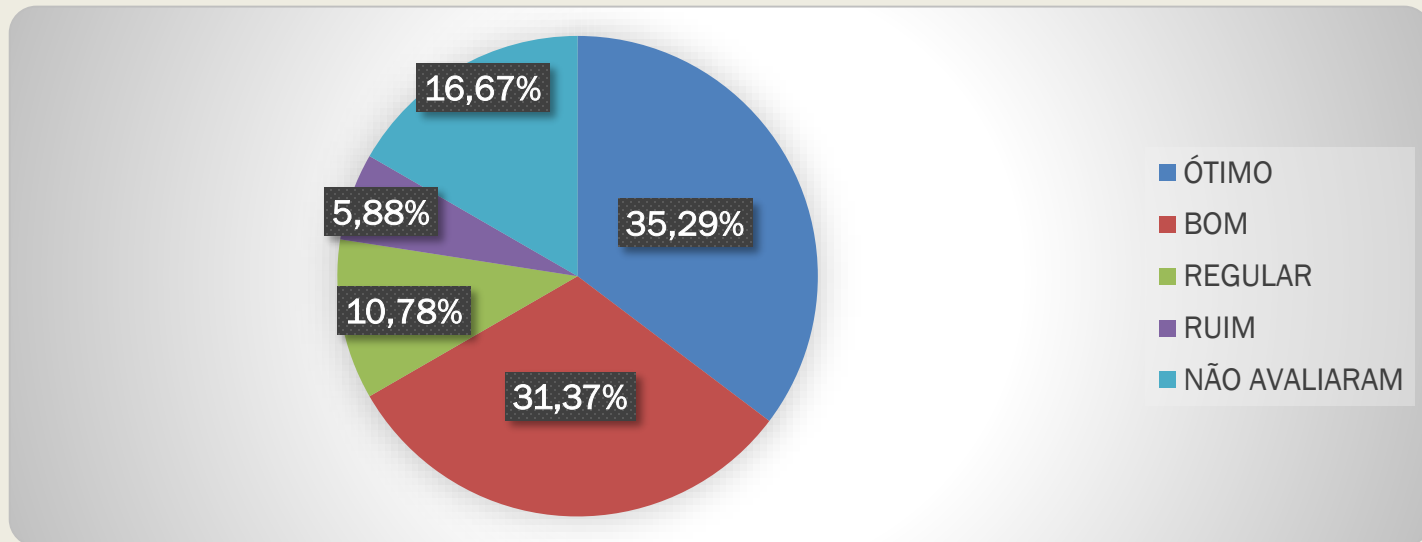


- ✓ “Enfermeira Ane, pessoa maravilhosa, atenciosa e muito cuidadosa.” (Anônimo).
- ✓ “Quero agradecer todas as meninas, enfermeiras copeiras, turma da limpeza pelo carinho. Obrigada meninas, beijo.” - (07/02/2019) (Ana).
- ✓ “Hoje vamos embora com a graça de Deus. Estou elogiando a todas as enfermeiras da manhã, principalmente a Marcia. Que Deus abençoe a todos vocês.” (09/02/2019) (Anônimo).
- ✓ “Aqui só tenho a agradecer a todos desse hospital, as enfermeiras: Ane, Marcia, Luciene e outras que não decorei o nome. Aos médicos: José Roberto, Jercé, Claudia e Leonardo. A todos meu muito obrigada e que Deus abençoe cada um de vocês. Minhas filhas Ana Julia e Ana Clara são gratas também. Muito, muito obrigada mesmo.” (11/02/2019) (Sandra).

# INTERNAÇÃO

## QUALIDADE DAS INSTALAÇÕES E DO ATENDIMENTO GERAL

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



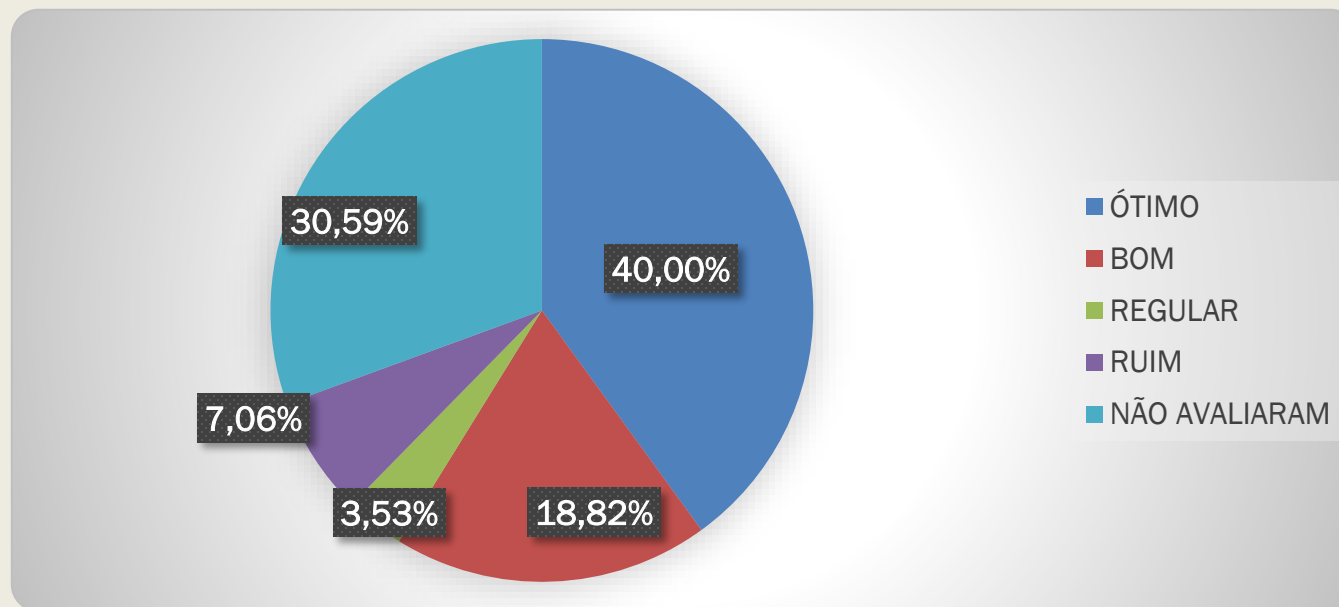
**ÓTIMO: 36** manifestações recebidas  
**BOM: 32** manifestações recebidas  
**REGULAR: 11** manifestações recebidas  
**RUIM: 06** manifestações recebidas  
**NÃO AVALIARAM: 17**

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
RECEPÇÃO	9	3	2	1
ALIMENTAÇÃO	5	7	2	1
COPEIRAS	6	5	2	1
INSTALAÇÕES	3	7	2	4
LIMPEZA	8	6	0	1
HORÁRIO DE VISITAS	5	4	3	1



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

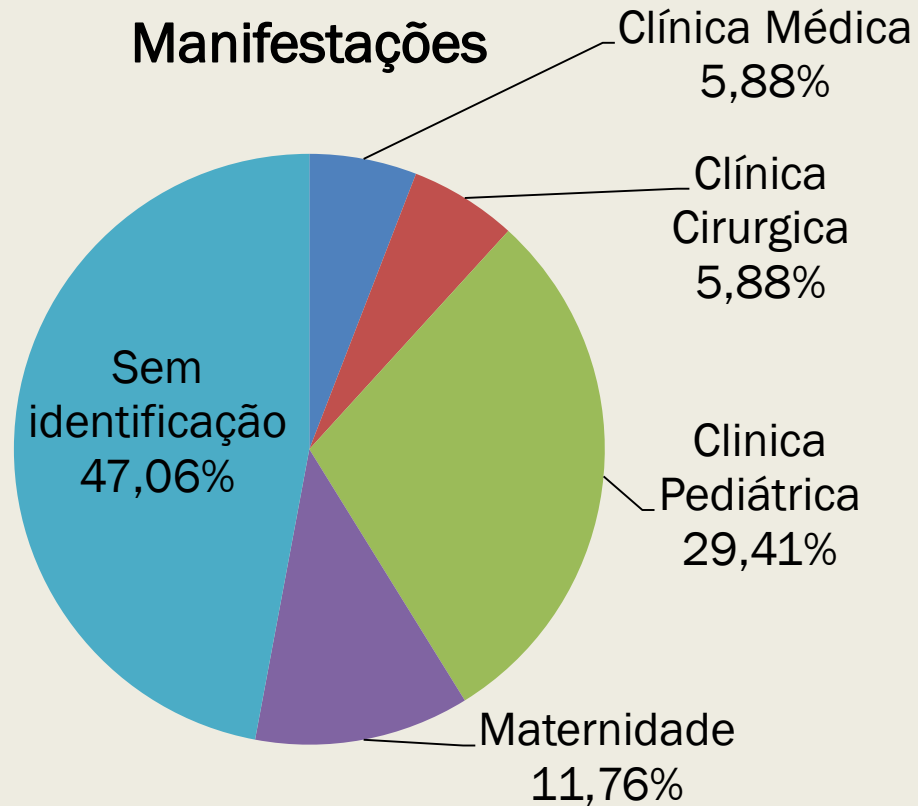
## EQUIPE DE ENFERMAGEM, EQUIPE MÉDICA, FISIOTERAPIA, ASSISTENTE SOCIAL E NUTRICIONISTA.



**ÓTIMO: 34** manifestações recebidas  
**BOM: 16** manifestações recebidas  
**REGULAR: 03** manifestações recebidas  
**RUIM: 06** manifestações recebidas  
**NÃO AVALIARAM: 26**

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
ENFERMAGEM	11	3	0	1
EQUIPE MÉDICA	10	2	2	1
FISIOTERAPIA	5	5	1	1
ASS. SOCIAL	5	2	0	2
NUTRICIONISTA	3	4	0	1

# MANIFESTAÇÕES POR CLINICA



**Clinica Médica - 01**  
**Clínica Cirúrgica - 01**  
**Clínica Pediátrica - 05**  
**Maternidade - 02**  
**Sem Identificação - 08**

# RECLAMAÇÕES

- ✓ “Mais silencio na troca de turno dos funcionários. Falam muito alto.” (26/02/2019) – (Anônimo).

Resposta: Será realizada orientação à equipe sobre a importância do silencio em corredor e tom de voz baixo. (Tatiane – Diretora de Atenção à Saúde).

- ✓ “Falta de mais técnicos de enfermagem, enfermagem sobrecarregado, tem apenas 1 técnico para cada ala, isso não pode, é contra lei trabalhista. Peço que a direção tome providência.” (Anônimo).

Resposta: Estamos mantendo dimensionamento anterior, estamos em processo de melhoria e novo dimensionamento. (Tatiane – Diretora de Atenção à Saúde).

# RECLAMAÇÕES

- ✓ “Dr. José Roberto é um ignorante, odiei ele.” (Anônimo).
- ✓ “Tenho reclamação do Dr. José Roberto, ignorante, muito mal educado, não sabe atender as pessoas, trata os pacientes com descaso e tirando um barato da cara de gente e da nossa gordura e peso, achei muito ruim e fiquei com vergonha de tanto desprezo. Acho que está em lugar errado, não serve para cuidar de pessoas. Adorei a enfermeira Marcia, atenciosa e educada, Dr. Jercé maravilhoso.” (Anônimo).

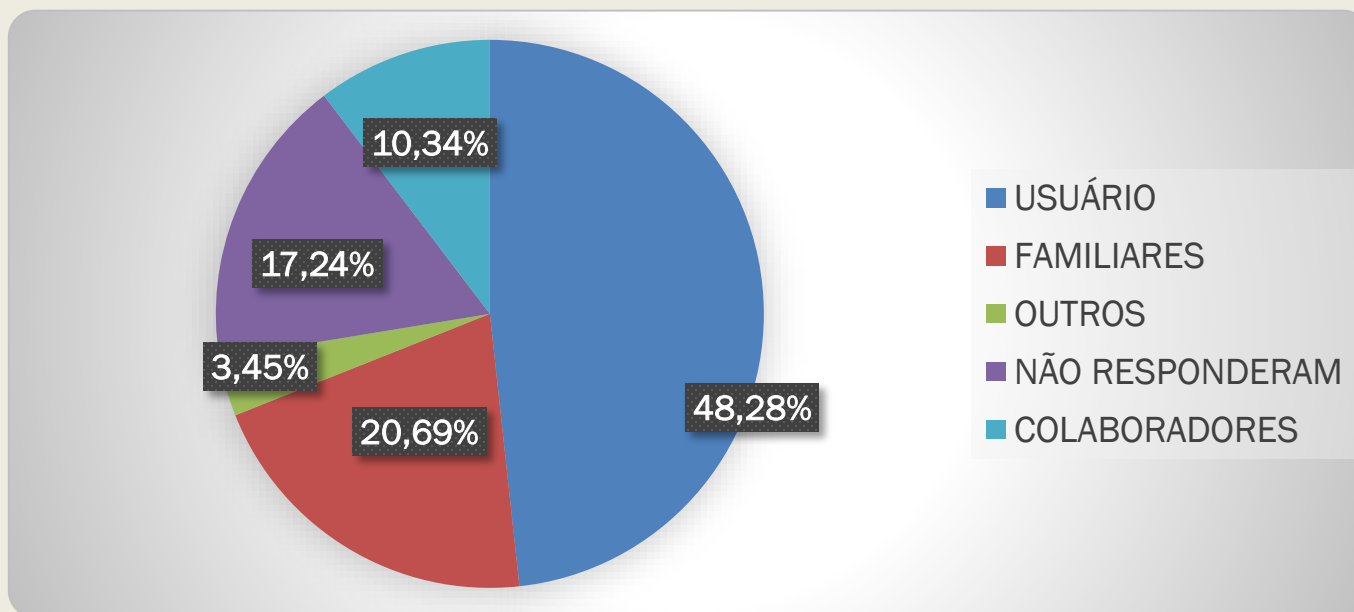
**Resposta:** Reclamante não se identificou, não informou a data do atendimento, logo não tenho como tecer comentários sobre essa reclamação. Nesse caso acho que deveria questionar aos funcionários da maternidade em primeiro lugar e do restante do hospital para que se tenha uma ideia da minha forma de trabalhar. *(Dr. José Roberto Gomes Ribeiro – Médico.)*

# RECLAMAÇÕES

- ✓ “O doutor José Roberto tratou muito mal todas as pacientes que com ele passou desde terça-feira dia 05 e quarta-feira dia 06. Ele não é exemplo de médico, muito debochado, mal vestido e grosso. Ninguém está aqui porque quer, mas sim porque precisamos, fiquei chocada com o comportamento dele. Nem para veterinário ele presta.” (Anônimo).

**Resposta:** Nesse caso, reconheço a letra como sendo a mesma da reclamação anterior. Não faço plantão às quartas-feiras. (*Dr. José Roberto Gomes Ribeiro – Médico*).

# PERFIL DOS MANIFESTANTES



**TOTAL DE AVALIAÇÕES: 29**

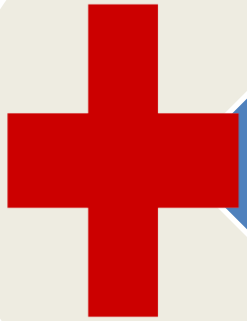
**Usuário: 14**

**Familiares: 06**

**Outros: 01**

**Não avaliaram: 05**

**Colaboradores: 03**



**COLABORADORES**

# COLABORADORES ELOGIO



- ✓ “Gilvania é uma ótima copeira, animada, simpática.” (Anônimo).



# COLABORADORES RECLAMAÇÕES

- ✓ “O que falta é os funcionários pelo menos passar e dizer – oi, bom dia, boa tarde!!! Pisam em você e nada.” (Anônimo).

**Resposta:** Estamos tratando do assunto em reuniões periódicas, insistindo na melhoria de relacionamento e contato com os funcionários/ colaboradores. *(Nelson Custódio da Silva – Diretor Geral).*

# 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.