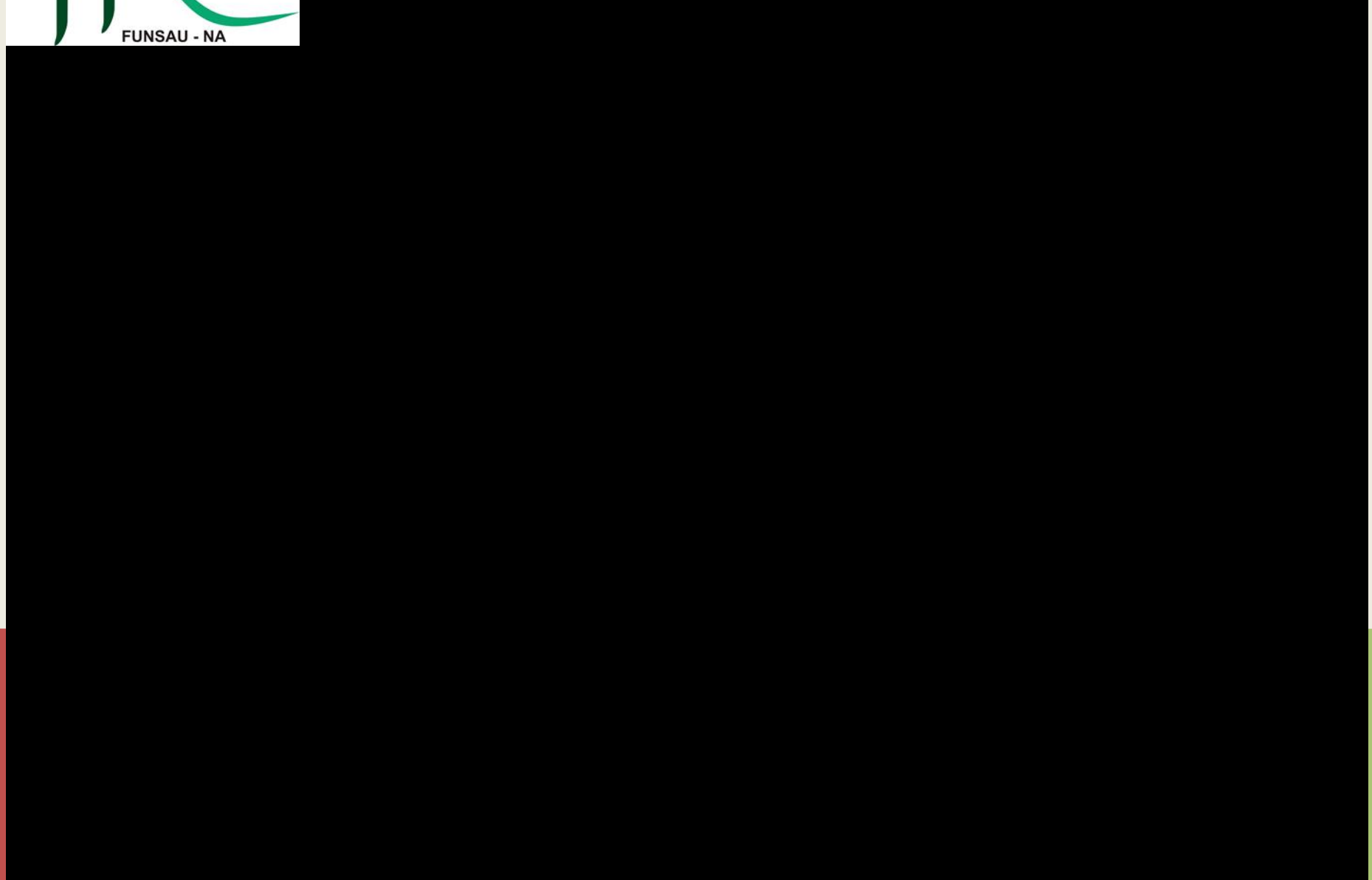




ELABORADO POR DIANIELY DELLA VALENTINA DE ABREU  
OUVIDORA

# RELATÓRIO DA OUVIDORIA 1º QUADRIMESTRE - 2020

FUNSAU-NA



# 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.

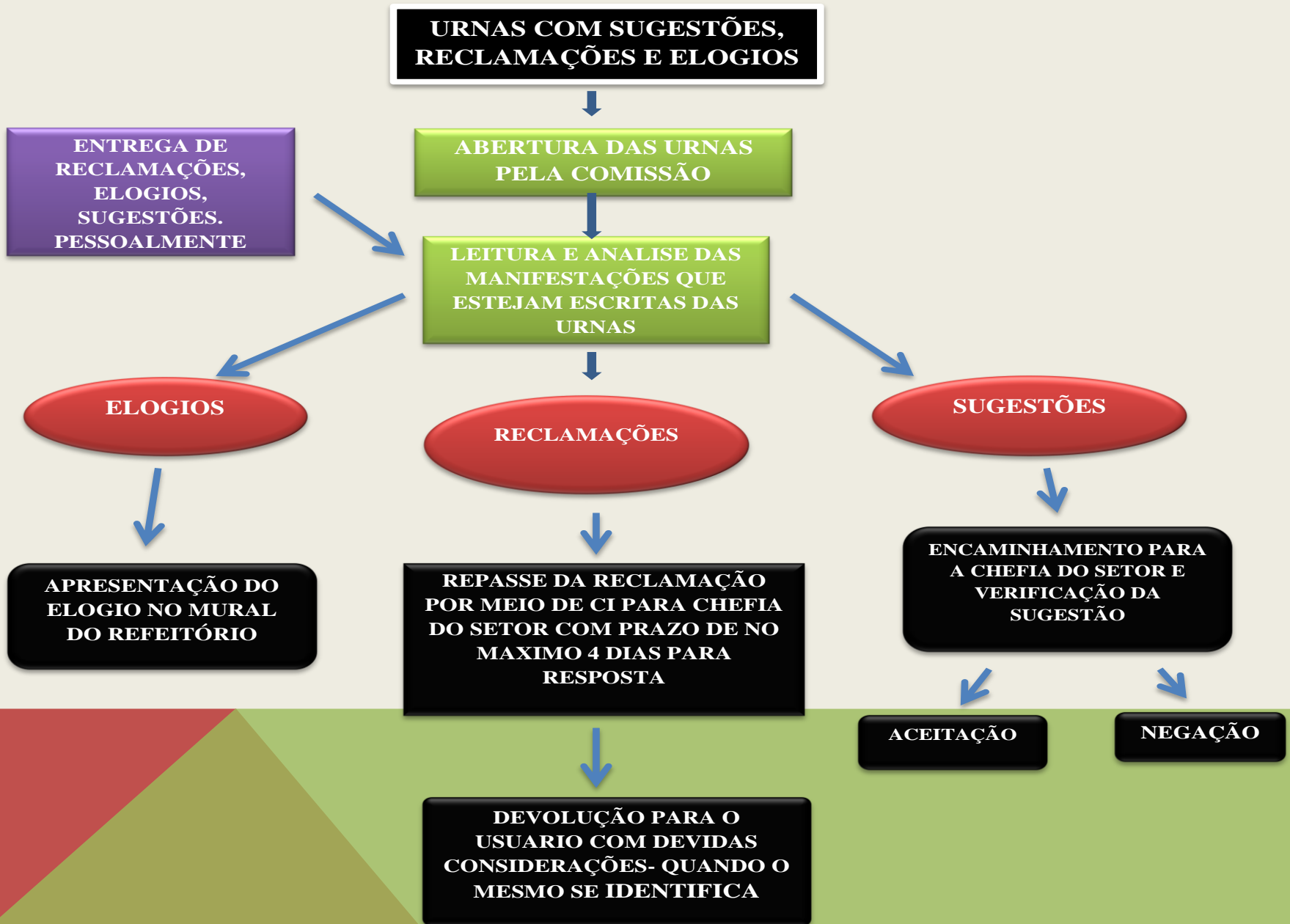
Todas as manifestações pertinentes à Ouvidoria são registradas em um formulário específico de cada setor e desta forma recolhido nos primeiros dias do mês, onde é realizada a contagem e apresentada em tabela.

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.

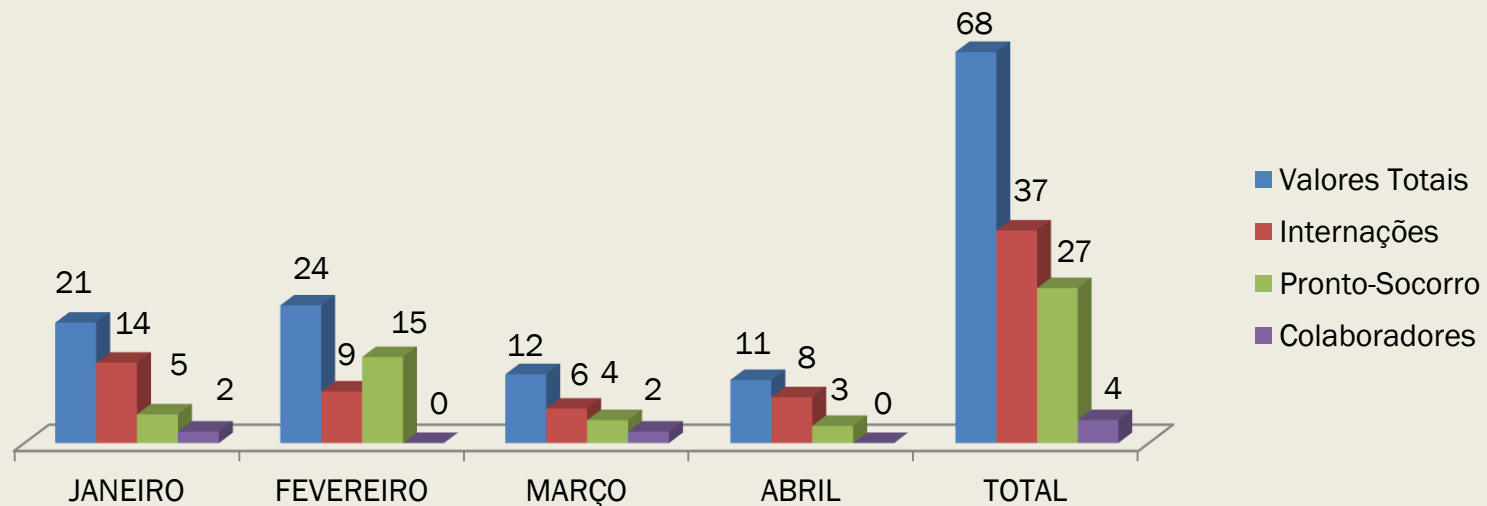
# FLUXOGRAMA DA OUVIDORIA



# PLANILHA DE USUARIOS E FUNCIONÁRIOS QUE SE MANIFESTARAM NAS URNAS

1º Quadrimestre – 2020

## MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS



**Valores totais: 68 manifestações recebidas**

**Internações: 37 manifestações recebidas**

**Pronto-Socorro: 27 manifestações recebidas**

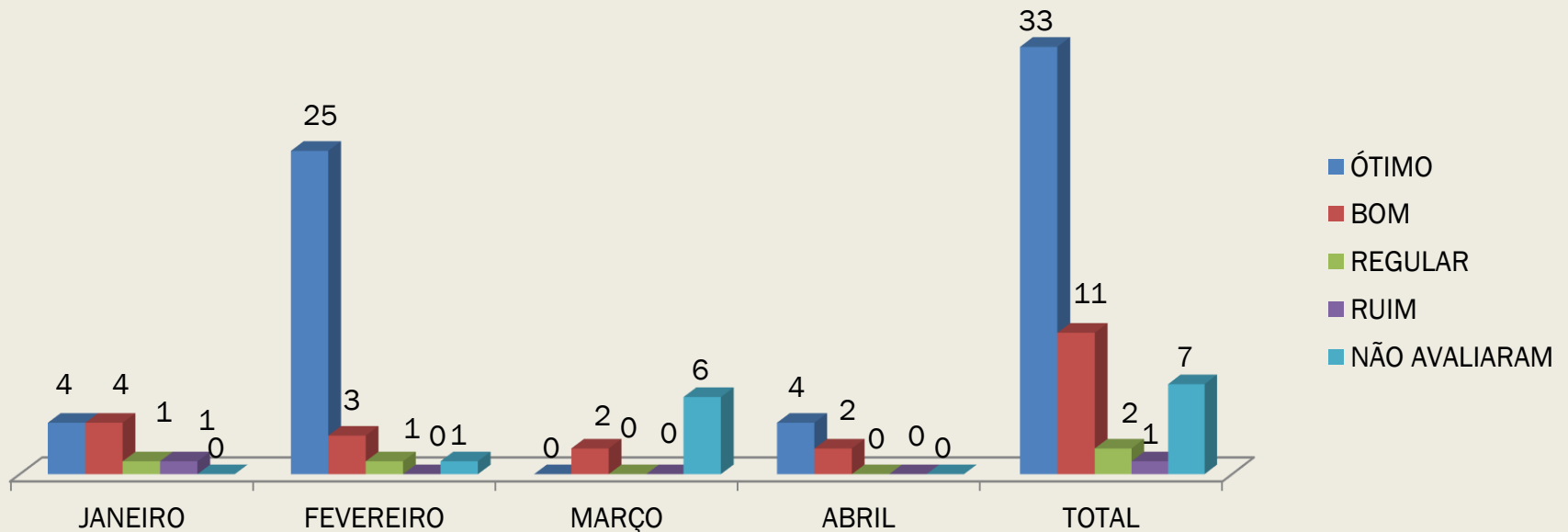
**Colaboradores: 4 manifestações recebidas**



**PRONTO SOCORRO**

# ATENDIMENTO GERAL

## RECEPÇÃO E SERVIÇO DE SEGURANÇA



**ÓTIMO: 33** manifestações recebidas

**BOM: 11** manifestações recebidas

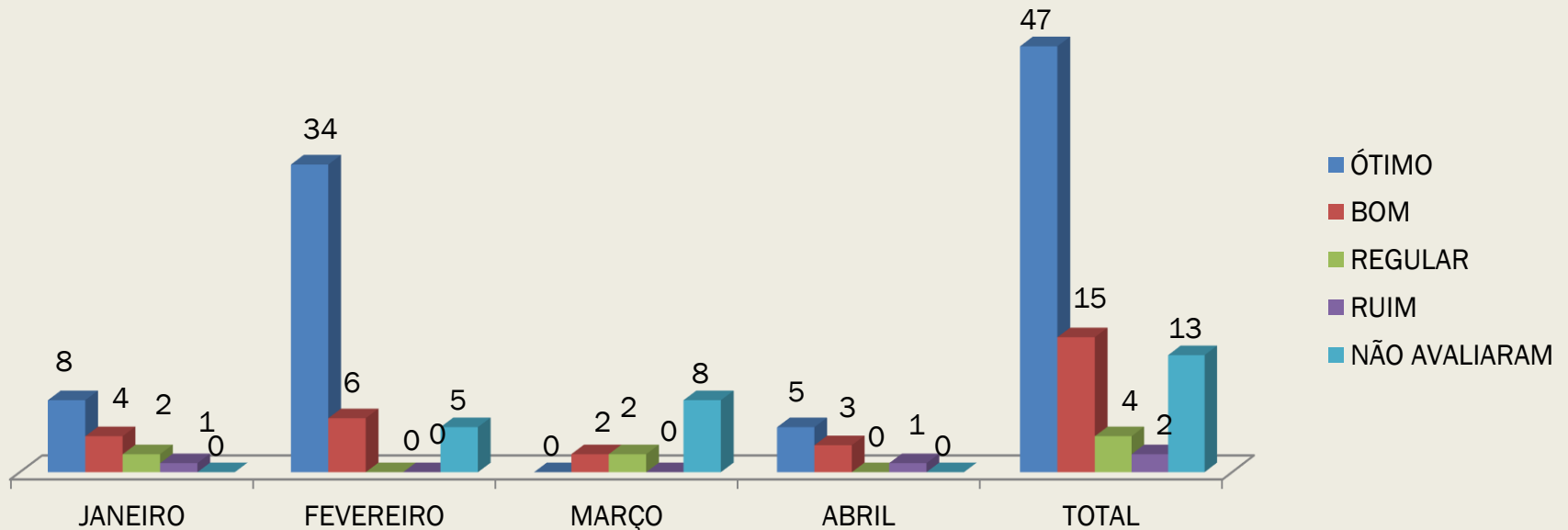
**REGULAR: 2** manifestações recebidas

**RUIM: 01** manifestações recebidas

**NÃO AVALIARAM: 07**

# AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO

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



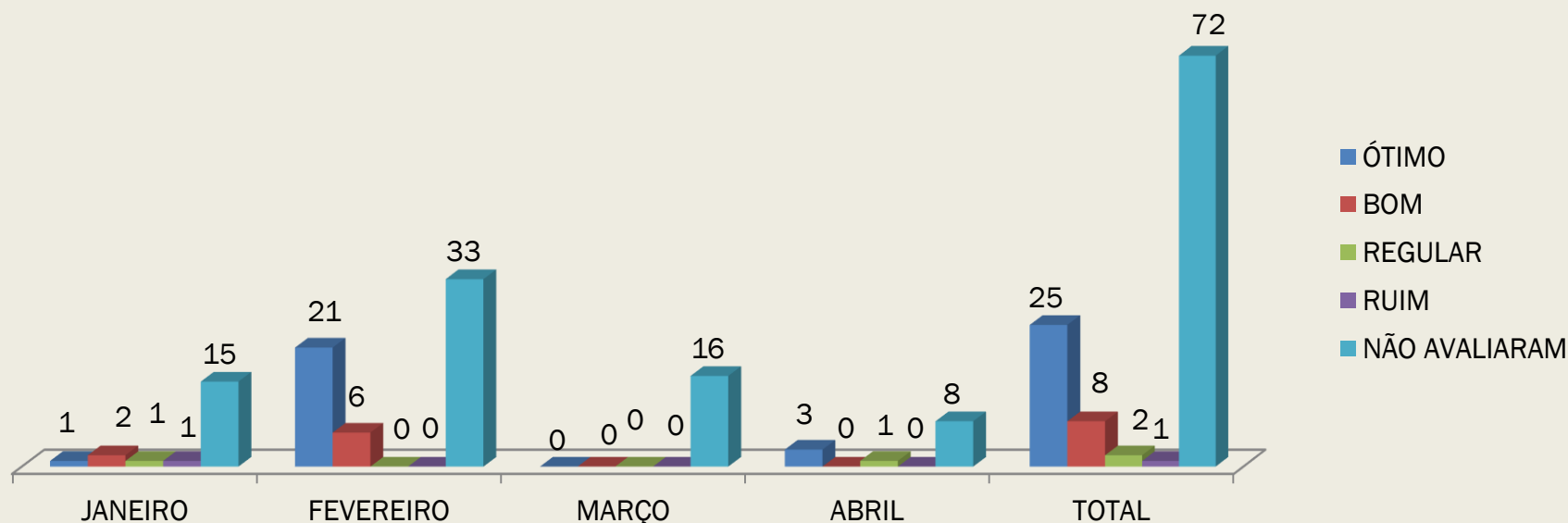
**ÓTIMO: 47** manifestações recebidas  
**BOM: 15** manifestações recebidas  
**REGULAR: 04** manifestação recebida  
**RUIM: 02** manifestações recebidas

**NÃO AVALIARAM: 13**



# AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS COMPLEMENTARES

## RAIO X, ORTOPEDIA, ULTRASSOM E LABORATÓRIO.



**ÓTIMO:** 25 manifestações recebidas

**BOM:** 8 Manifestação recebida

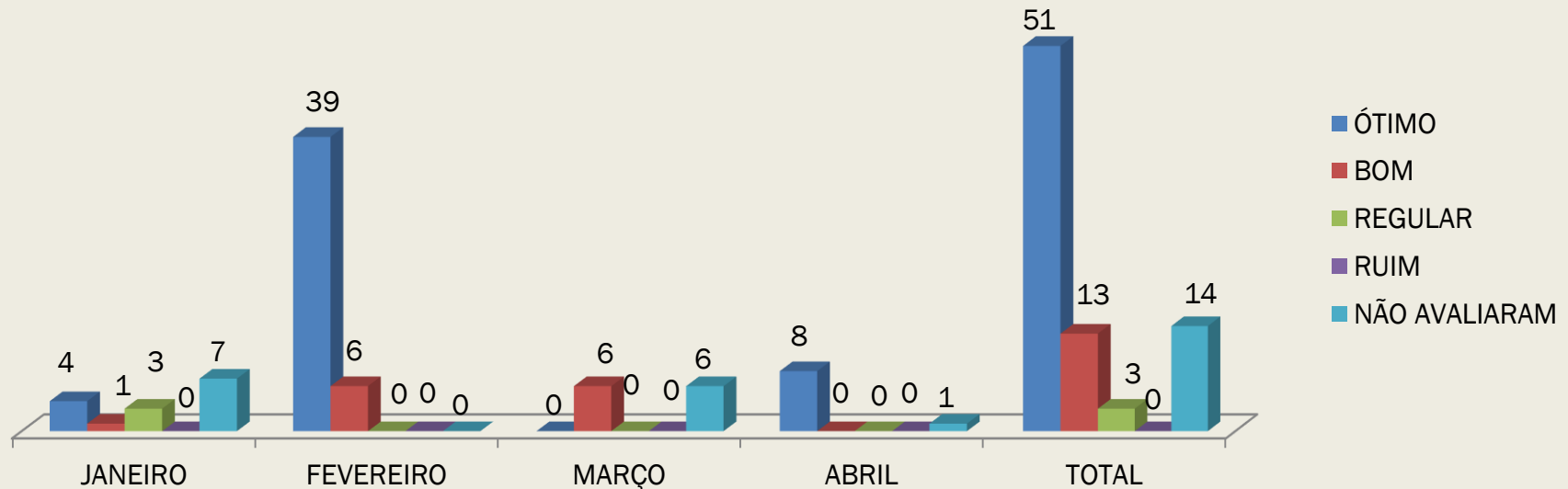
**REGULAR:** 02 manifestações recebidas

**RUIM:** 01 manifestações recebidas

**NÃO AVALIARAM:** 72

# AValiação da Qualidade das Instalações

## ORGANIZAÇÃO, HIGIENIZAÇÃO X LIMPEZA E ACOMODAÇÃO OFERECIDA.



**ÓTIMO: 51** manifestações recebidas

**BOM: 13** manifestações recebidas

**REGULAR: 03** manifestações recebidas

**RUIM: 0** manifestações recebidas

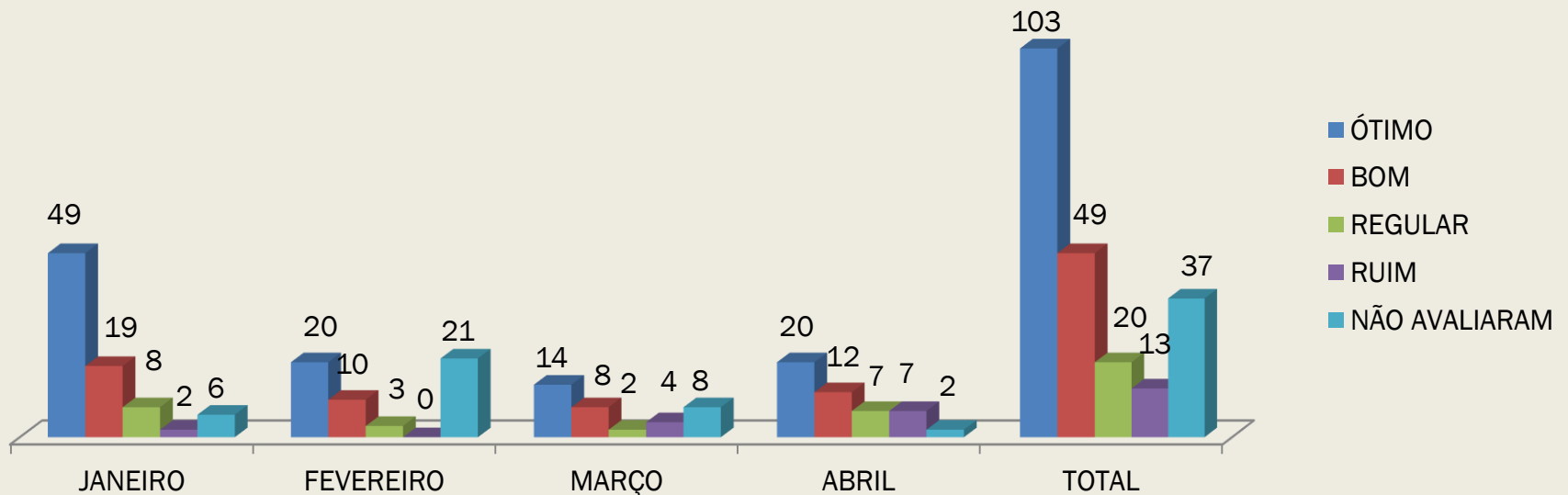
**NÃO AVALIARAM: 14**



INTERNAÇÃO

# QUALIDADE DAS INSTALAÇÕES E DO ATENDIMENTO GERAL

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

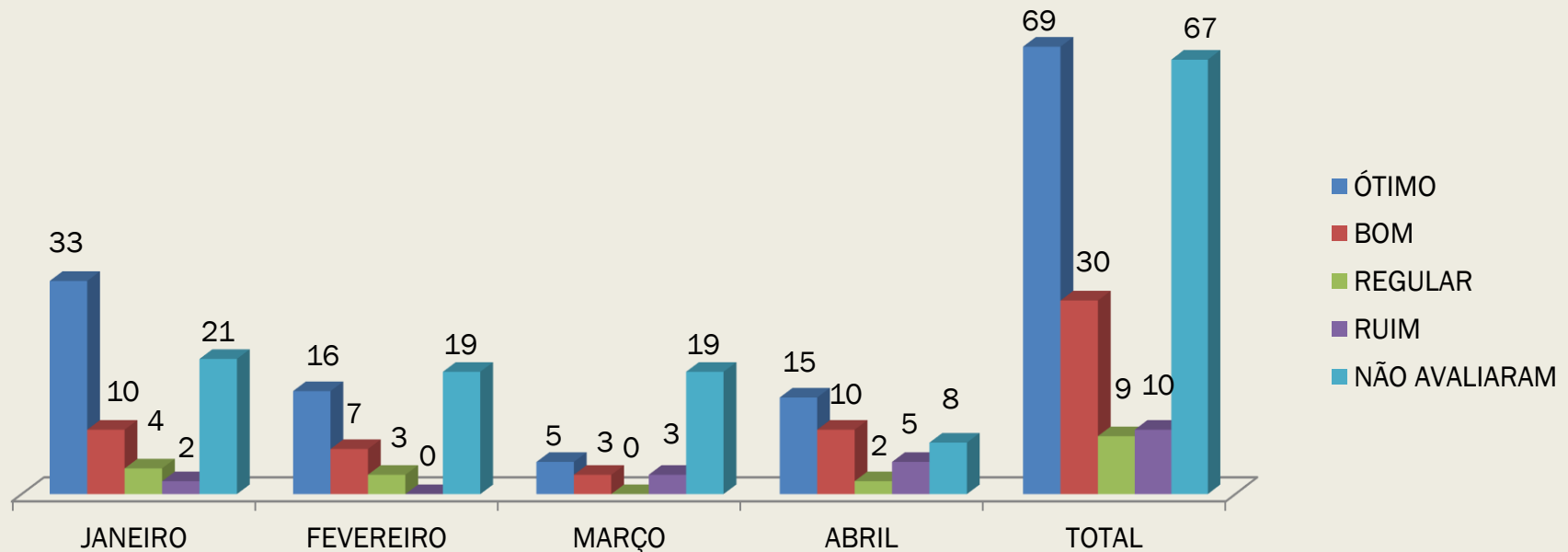


**ÓTIMO: 103** manifestações recebidas  
**BOM: 49** manifestações recebidas  
**REGULAR: 20** manifestações recebidas  
**RUIM: 13** manifestações recebidas

**NÃO AVALIARAM: 37**

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

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



**ÓTIMO: 69** manifestações recebidas

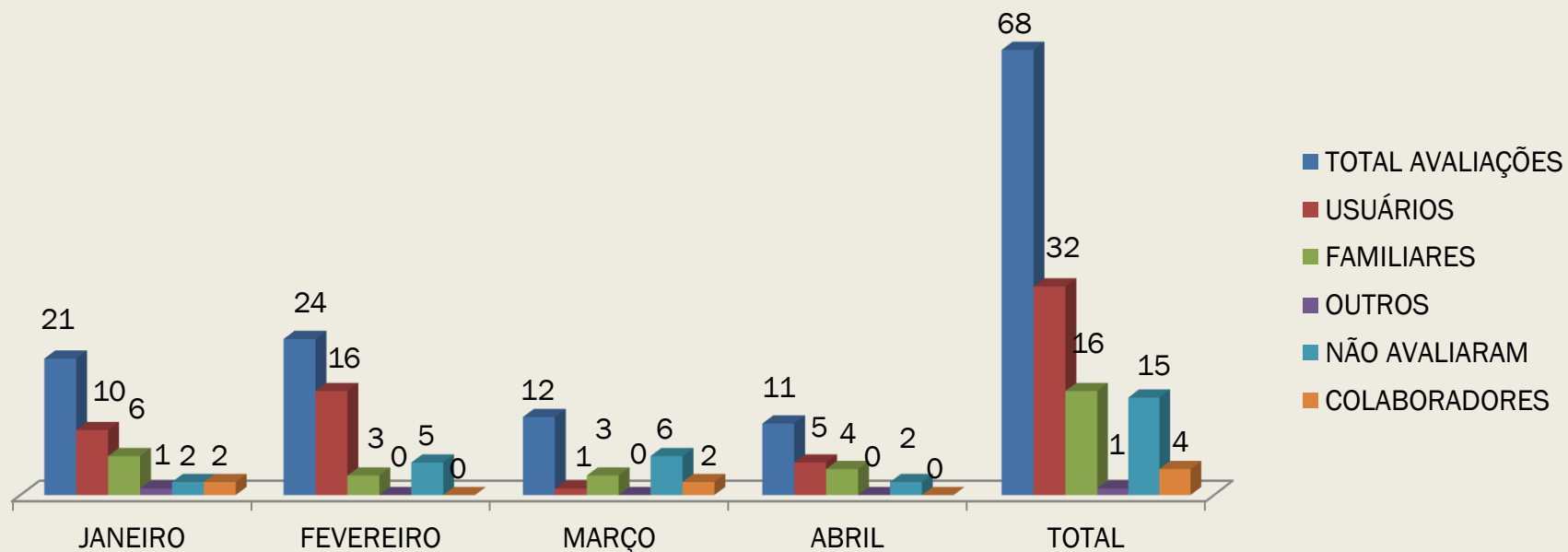
**BOM: 30** manifestações recebidas

**REGULAR: 09** manifestações recebidas

**RUIM: 10** manifestações recebidas

**NÃO AVALIARAM: 67**

# PERFIL DOS MANIFESTANTES



**TOTAL DE AVALIAÇÕES: 68**

**Usuário: 32**

**Familiares: 16**

**Outros: 01**

**Não avaliaram: 15**

**Colaboradores: 04**

# CONCLUSÃO

O Hospital Regional tem por objetivo atender toda a população com humanização, respeito e dedicação, sabendo que a melhoria é necessária. Desta forma, buscamos a cada dia nos envolver com as equipes para o desenvolvimento no contexto de motivação e comprometimento com a profissão e usuário.