



# RELATORIO DA OUVIDORIA MÊS DE OUTUBRO

FUNSAU-NA

2020

ELABORADO POR DIANIELY DELLA VALENTINA

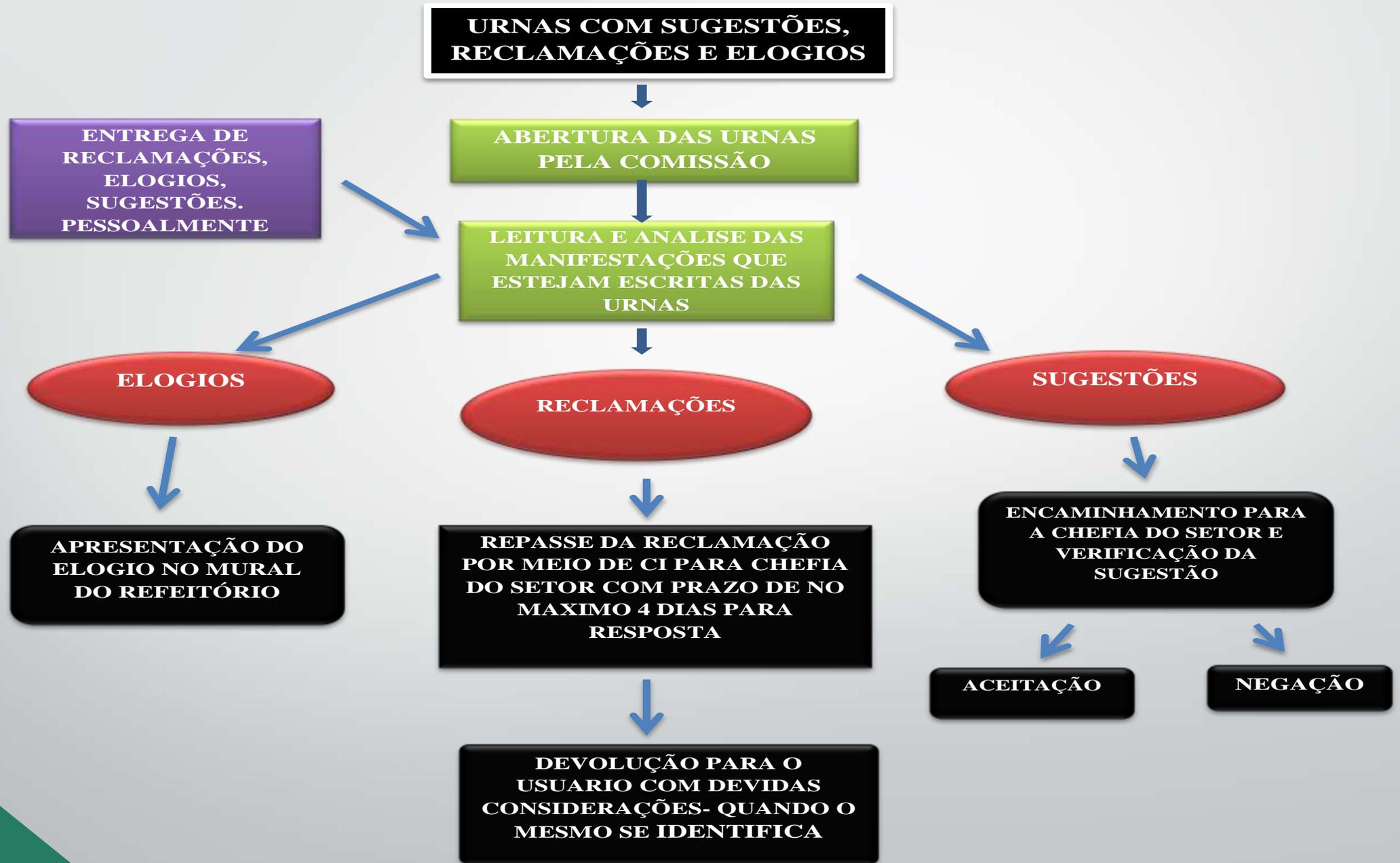
OUVIDORA



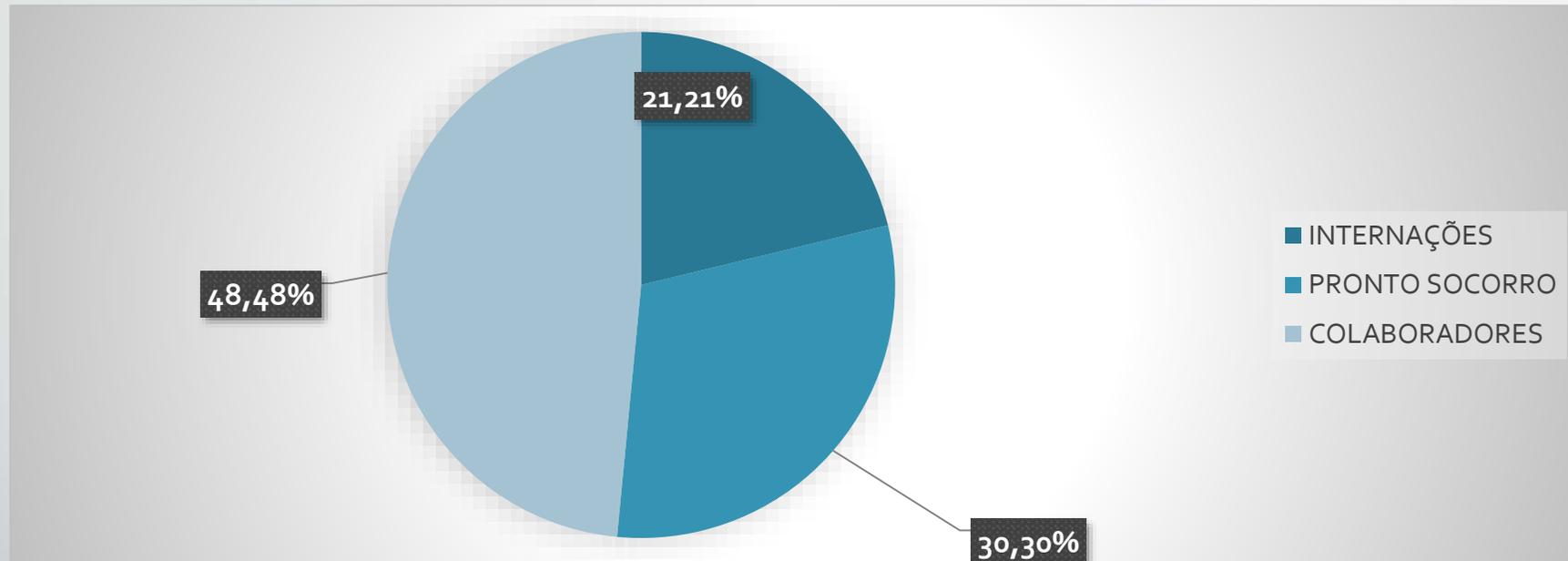
# Ouvidoria

- 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 03 (três) 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 as medidas cabíveis.
- Acerca dos elogios é apresentado no mural do refeitório no intuito de divulgação.

# FLUXOGRAMA DA OUVIDORIA



# GRÁFICO REPRESENTATIVO USUÁRIOS E FUNCIONÁRIOS QUE SE MANIFESTARAM NAS URNAS - MÊS DE OUTUBRO



**Valores totais: 33 manifestações recebidas**

**Internações: 07 manifestações recebidas**

**Pronto-Socorro: 10 manifestações recebidas**

**Colaboradores: 16 manifestações recebidas**



**PRONTO  
SOCORRO**

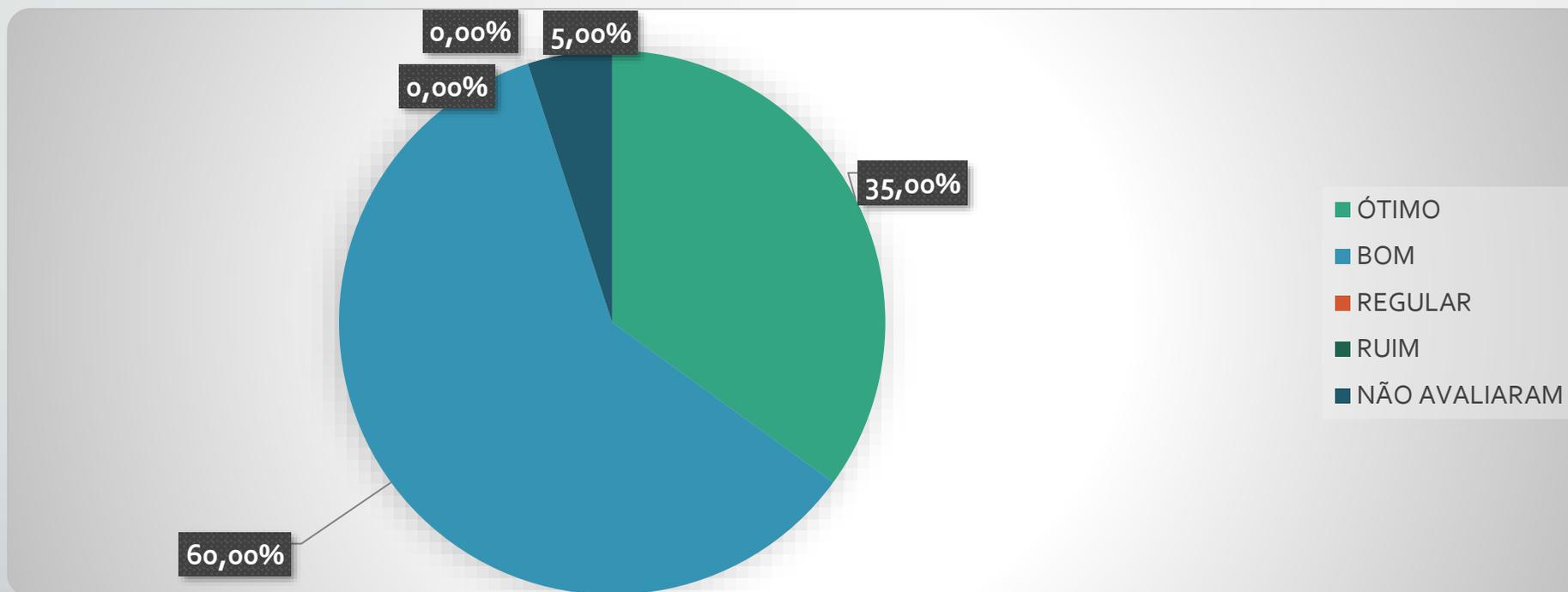
# ELOGIOS

- “Gostaria de agradecer imensamente o atendimento que recebi no hospital regional. Obrigado pelo carinho, atenção e atendimento imediato da Dra. Laize, uma profissional humana, prestativa e cuidadosa como poucos que conheço! Agradeço imensamente as enfermeiras Daniele que estava comigo em dois momentos, foram graciosas e me fizeram esquecer da dor. A técnica Alexandra que me tratou com tanta humanidade e carinho! Que Deus abençoe a vida de vocês, que continuem estes profissionais carinhosos prestando um trabalho com amor!”

*(Dernival Rodrigues dos Santos)*

# ATENDIMENTO GERAL

## RECEPÇÃO E SERVIÇO DE SEGURANÇA



**ÓTIMO: 07** manifestações recebidas

**BOM: 12** manifestações recebidas

**REGULAR: 0** manifestação recebida

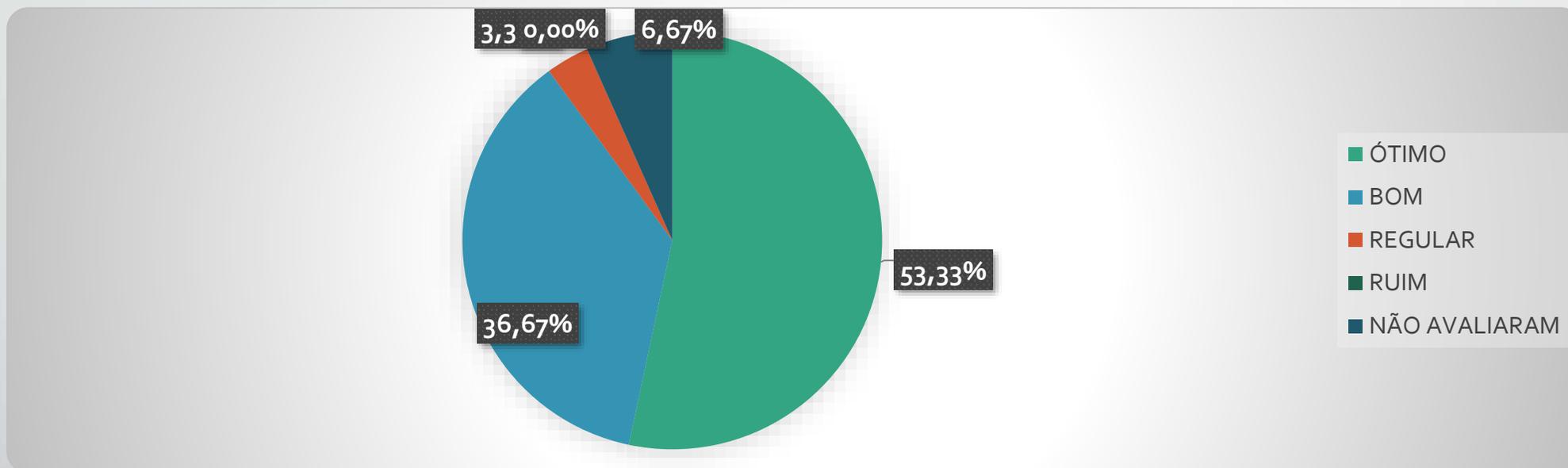
**RUIM: 0** manifestações recebidas

**NÃO AVALIARAM: 01**

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
RECEPÇÃO	04	06	0	0
SEGURANÇA	03	06	0	0

# AValiação DO ATENDIMENTO

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



**ÓTIMO:** 16 manifestações recebidas

**BOM:** 11 manifestações recebidas

**REGULAR:** 01 manifestações recebidas

**RUIM:** 0 manifestação recebida

**NÃO AVALIARAM:** 02

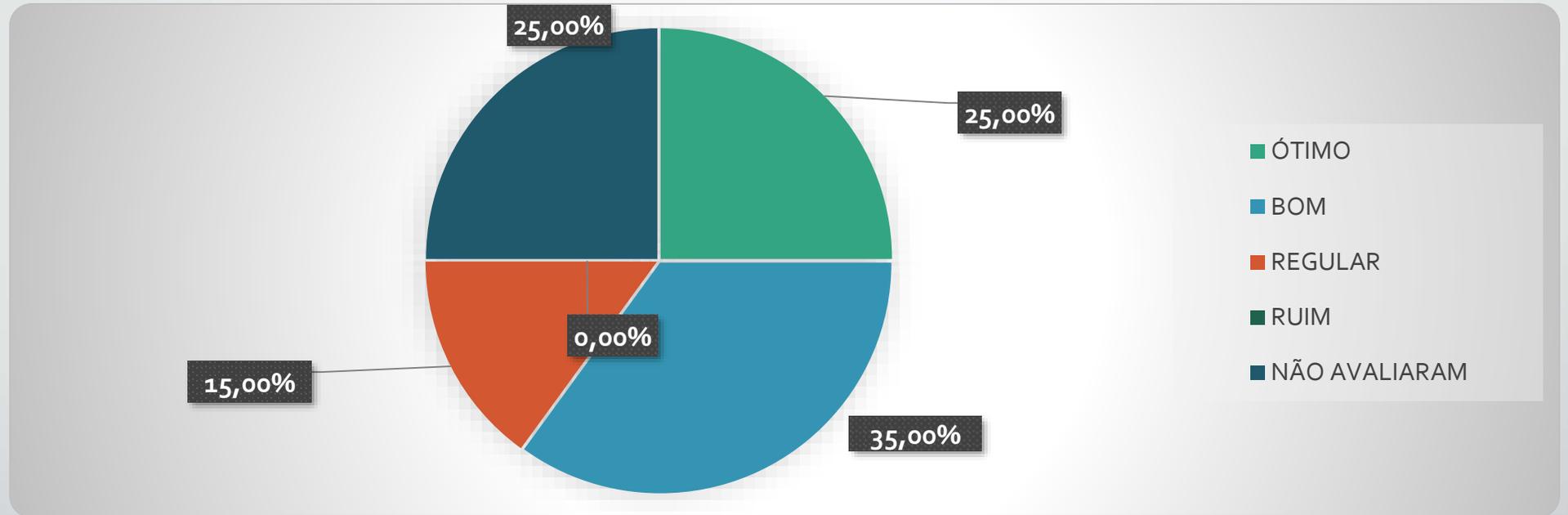
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
CLAS DE RISCO	07	02	0	0
EQUIPE MÉDICA	05	05	0	0
ENFERMAGEM	04	04	01	0

# RECLAMAÇÕES

- *Não houveram manifestações*

# AVALIAÇÃO DE ATENDIMENTO DE SERVIÇOS COMPLEMENTARES

RAIO X, ORTOPEDIA , ULTRASSON E LABORATORIO.



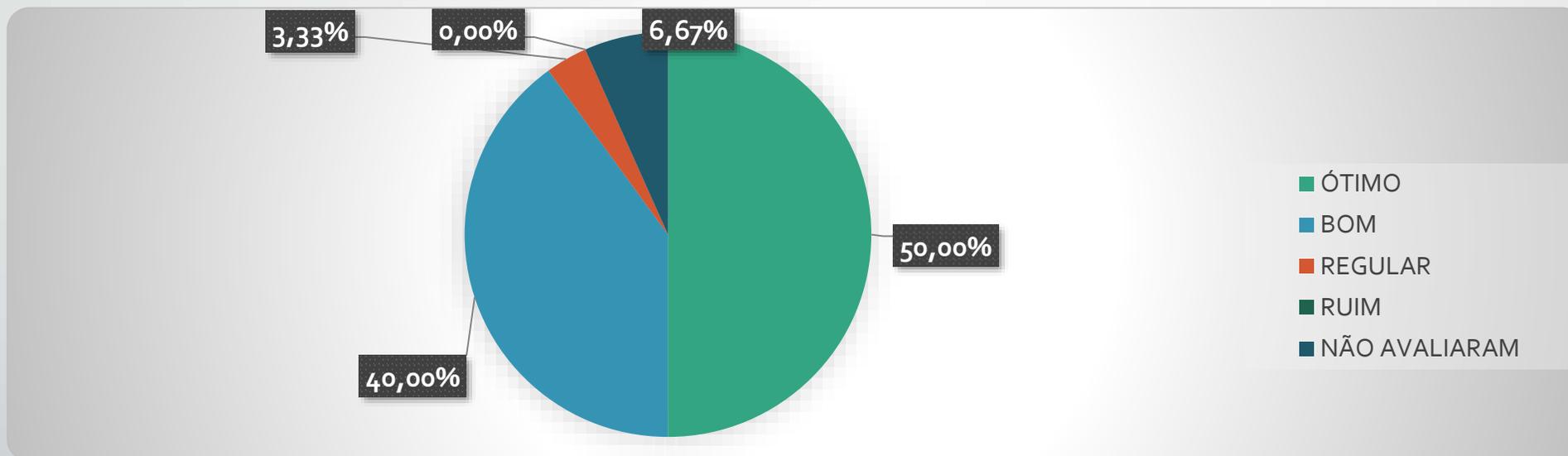
**ÓTIMO: 10** manifestações recebidas  
**BOM: 14** manifestações recebidas  
**REGULAR: 06** manifestação recebida  
**RUIM: 0** manifestação recebida

**NÃO AVALIARAM: 10**

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
RAIO X	03	04	01	0
ORTOPEDIA	02	03	02	0
ULTRASSOM	02	03	02	0
LABORATÓRIO	03	04	01	0

# AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DAS INSTALAÇÕES

## ORGANIZAÇÃO, HIGIENIZAÇÃO X LIMPEZA E ACOMODAÇÃO OFERECIDA



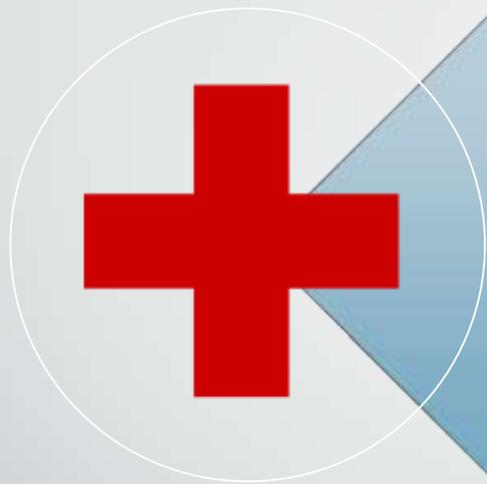
**ÓTIMO:** 15 manifestações recebidas  
**BOM:** 12 manifestação recebida  
**REGULAR:** 01 manifestações recebidas  
**RUIM:** 0 manifestações recebidas

**NÃO AVALIARAM:** 02

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
ORGANIZAÇÃO DOS SETORES	04	04	01	0
LIMPEZA X HIGIENIZAÇÃO	06	04	0	0
ACOMODAÇÃO	05	04	0	0

# TEMPO DE ESPERA NO PRONTO SOCORRO

- 02:00hs. – 1 Manifestação recebida (05/10/2020)
- 0:30min. – 1 manifestação recebida (10/10/2020)
- 1:30min. – 1 manifestação recebida (15/10/2020)



**INTERNAÇÃO**

# ELOGIOS

- “Nutricionista muito querida e atenciosa com minha mãe e com os outros pacientes”.

*(Anônimo – 10/10/2020)*

# INTERNAÇÃO

QUALIDADE DAS INSTALAÇÕES E DO ATENDIMENTO GERAL  
RECEPÇÃO, ALIMENTAÇÃO, ATENDIMENTO DA COPEIRA, INSTALAÇÕES, LIMPEZA E  
HORARIO DE VISITA.



**ÓTIMO:** 23 manifestações recebidas  
**BOM:** 08 manifestações recebidas  
**REGULAR:** 01 manifestações recebidas  
**RUIM:** 0 manifestações recebidas

**NÃO AVALIARAM:** 10

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
RECEPÇÃO	03	03	01	0
ALIMENTAÇÃO	04	02	0	0
COPEIRAS	06	0	0	0
INSTALAÇÕES	05	01	0	0
LIMPEZA	04	02	0	0
HORÁRIO DE VISITAS	01	0	0	0

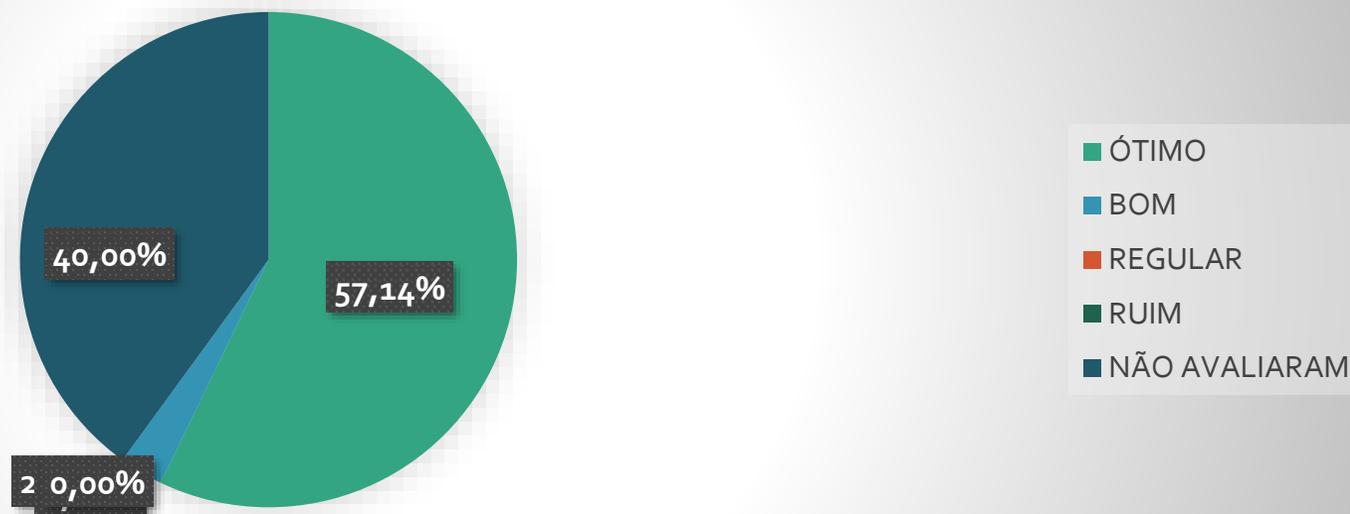
# RECLAMAÇÕES

- “Péssimo atendimento do Dr. \*\*\*, achei que ia perder minha irmã porque ela com hemorragia e ele disse que era normal, se não fosse o excelente atendimento das enfermeiras ela não estaria mais aqui. Fora o péssimo atendimento desse doutor o resto foi ótimo. Principalmente enfermeiras e copeiras da parte da manhã.” *(Anônimo)*

**Resposta:** Conduta médica. *(João de Deus Pires Filho-Diretor técnico)*

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

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

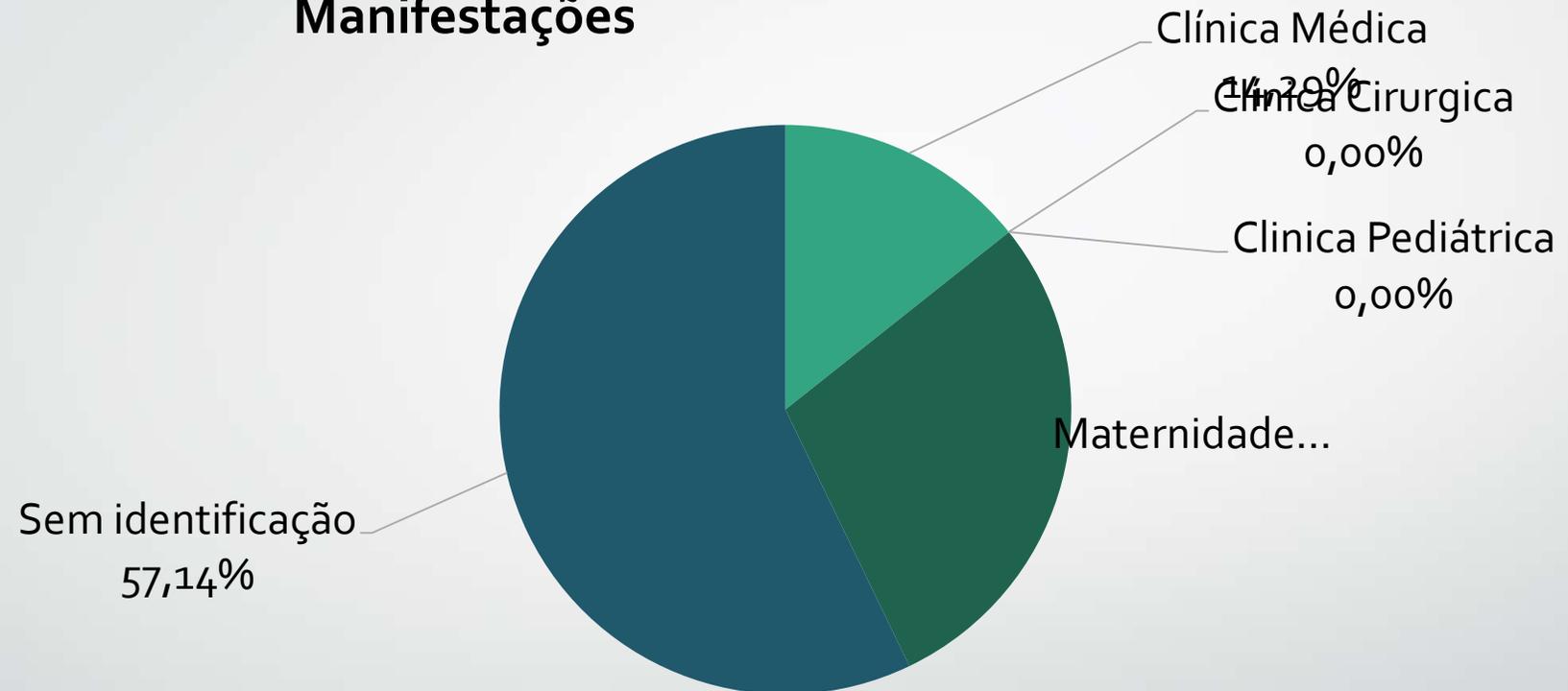


**ÓTIMO:** 20 manifestações recebidas  
**BOM:** 01 manifestações recebidas  
**REGULAR:** 0 manifestações recebidas  
**RUIM:** 0 manifestações recebidas  
**NÃO AVALIARAM:** 14

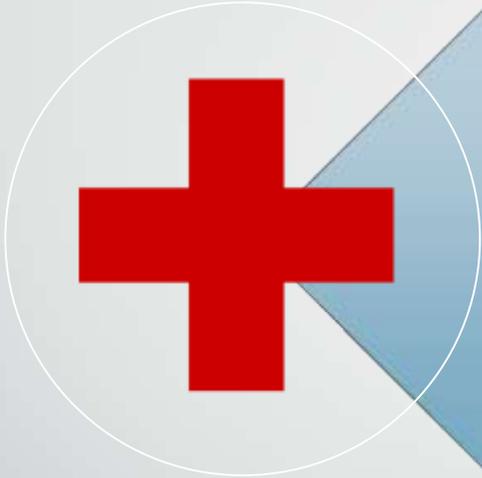
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
ENFERMAGEM	05	0	0	0
EQUIPE MÉDICA	05	0	0	0
FISIOTERAPIA	05	0	0	0
ASS. SOCIAL	02	01	0	0
NUTRICIONISTA	03	0	0	0

# MANIFESTAÇÕES POR CLINICA

## Manifestações



Clinica Médica – 01  
Clínica Cirúrgica – 0  
Clínica Pediátrica – 0  
Maternidade – 02  
Sem Identificação – 04



COLABORADORES

# ELOGIOS

“O almoço de hoje estava ótimo bem temperado, porque teve alguns final de semana que não estava temperado” (*Sheila 11-10-2020*)

“A equipe da cozinha é maravilhosa!!” (*Laize Cazaroto*)

# RECLAMAÇÕES

“ Quero saber porque não faz peixe de mistura no plantão do final de semana de 12 horas só tem peixe para o noturno.” (*Anônimo*)

**Resposta:** Informo que infelizmente não conseguimos atender as exigências de todos os funcionários, porém no dia 11/10/2020 e 18/10/2020 foram preparados peixe ao molho, datas essas que caem no final de semana. (*Valquiria Quirino Oliveira – Nutricionista FUNSAU*)

“ Gostaria de saber o porque não podemos mais comer sopa a noite foi simplesmente suspensa sem justificar, sendo que muitas vezes era o que de melhor que tinha na janta, agora nem microondas temos para esquentar as coisas.” (*Anônimo*)

**Resposta:** Informo que a sopa é de consumo exclusivo dos pacientes (tem um comunicado no refeitório) já que é feito um censo de quantos funcionários irão trabalhar no plantão, enquanto o numero de pacientes é imprevisível, pois muitas vezes ocorre internação após horário da refeição. Como priorizamos sempre o bem estar do paciente, que em geral, necessita de uma dieta leve, a sopa é feita exclusivamente para eles. Como citado acima, no censo referente ao numero de funcionários de plantão, é feito um cardápio contemplando arroz, feijão, guarnição e prato principal. (*Valquiria Quirino Oliveira – Nutricionista FUNSAU*)

# RECLAMAÇÕES

“ Trouxe janta da minha casa, pois muitas vezes a comida simplesmente não da pra comer e o microondas simplesmente não esta funcionando (e esta aqui de enfeite) e dentro da cozinha não funciona ou seja se trago comida vou ter que comer comida fria! Super humanizado isso para os funcionários.” (*Anônimo*)

**Resposta:** Informo que em relação a janta todos os pratos são feitos para atender os pacientes, por isso muitas vezes são feitas preparações cozidas ou assadas, procuramos colocar mais legumes e verduras, justamente para fornecer um aporte maior de vitaminas e minerais para os mesmos, bem como procuramos reduzir o sal e o óleo das refeições. Em relação ao microondas, no setor de nutrição não há microondas e o do refeitório não é de responsabilidade da nutrição, pois o mesmo foi adquirido pela equipe de enfermagem para o uso da enfermagem, não tendo nenhum vinculo com a nutrição. (*Valquiria Quirino Oliveira – Nutricionista FUNSAU*)

“Falta talheres na cozinha” (R.)

**Resposta:** Informo que a falta de talheres no momento deve-se ao fato de diversos funcionários solicitarem para utilizarem em locais fora do refeitório, e não devolverem ao setor, com isso o setor de nutrição encontra-se desabastecido. Diante disso, foi aberto processo licitatório para compra de novos talheres para atender o setor. Ressalvo ainda, que a partir da data de 03/11/2020, os talheres são para o uso exclusivo do refeitório (nos horários das refeições) (*Valquiria Quirino Oliveira – Nutricionista FUNSAU*)

# RECLAMAÇÕES

“Gostaria de saber qual a logica de manter um microondas que não funciona na cozinha?”  
(*Anônimo*)

**Resposta:** Informo que o microondas do refeitório não é de responsabilidade do setor da nutrição, ele foi adquirido pelos funcionários da enfermagem da instituição, visto isso quem deve solicitar a manutenção ou reparo do mesmo é a chefe de enfermagem (*Valquiria Quirino Oliveira – Nutricionista FUNSAU*)

**Resposta:** Microondas já foi solicitado reparo, estamos em aguardo do conserto, o microondas pertencente ao grupo de enfermeiros na qual será realizado orientação para que os mesmos solicite manutenção ao chefe de manutenção. (*Tatiane Aparecida Negri - Diretora de Atenção a Saúde FUNSAU*)

“Penso que a sub chefe da cozinha \*\*\* deveria tratar com mais respeito os funcionários.”(*Anônimo*)

**Resposta:** Como ate o momento não houve nomes citados em relação a falta de respeito com os funcionários, desconheço tal reclamação, estou sempre disposição da direção para sanar qualquer duvida. Ressalvo ainda que sempre tenho o cuidado de sempre me dirigir com educação a qualquer funcionário da instituição, usando o principio do trabalho ético e nunca de cunho pessoal. (*Avanilza Florentim Sipriano – supervisora/cozinha – FUNSAU*)

# RECLAMAÇÕES

“Sou funcionaria do HR e fico indignada com o atendimento da farmácia central, essa funcionaria \*\*\* precisa passar por treinamento péssima profissional e trata os colegas da enfermagem como lixo fica aqui minha indignação.” (*Anônimo*)

**Resposta:** Como responsável desse setor irei tomar providencias para que não ocorra situações como essas por parte de nenhum funcionário do setor de farmácia. Ainda irei pautar em reunião a importância e possibilidade de termo um treinamento dinamizado sobre relação interpessoal no trabalho. Falei com atendente citada, orientei e pedi para que possa ser feita correção de tais postura. (*Liliane Caldeira Fuso – responsável técnica da farmácia FUNSAU*)

“Banheiro imundo, da cozinha descaso” (*Anônimo*)

**Resposta:** Informo que toda equipe que atua no setor de higienização sta capacitada e recebe orientação quanto técnicas de limpeza. Quanto a problemática apresentada já foi solucionada em orientação a funcionaria responsável pela execução do serviço no setor. (*Cristiane da silva batista – Coordenadora de hotelaria FUNSAU*)

# RECLAMAÇÕES

“Banheiro sujo” (Anônimo)

Resposta: Informo que foi conversado com a funcionaria para resolução da problemática. *(Cristiane da silva batista – Coordenadora de hotelaria FUNSAU)*

“Plantão de 12 horas banheiro para uso de funcionários da cozinha permanece sujo o plantão inteiro, e temos que utilizar o mesmo sujo. (Anônimo)

**Resposta:** Informo que diante do exposto logo após a problemática apresentada de forma verbal, a funcionaria foi orientada e tal situação não ocorreu novamente. *(Cristiane da silva batista – Coordenadora de hotelaria FUNSAU)*

“Banheiro da cozinha não esta sendo limpo (tá imundo)” (Anônimo)

Resposta: Informo que a funcionaria do setor de higienização recebeu nova orientação quanto as técnicas de serviços de higienização e rotina do setor exposto. *(Cristiane da silva batista – Coordenadora de hotelaria FUNSAU)*

# RECLAMAÇÕES

“A gente trabalha 12 horas e banheiro podre descaso total” (Anônimo)

**Resposta:** Informo que a funcionaria recebeu orientação quanto a rotina de limpeza do setor, mantendo o banheiro em questão limpo e abastecido. (*Cristiane da silva batista – Coordenadora de hotelaria FUNSAU*)

“Doutora \*\*\* esta aqui para trabalhar ou fica no quarto com o Dr. \*\*\*.” (Anônimo)

**Resposta:** Dra. \*\*\*, favor responder. (*João de Deus pires filho – Diretor técnico*)

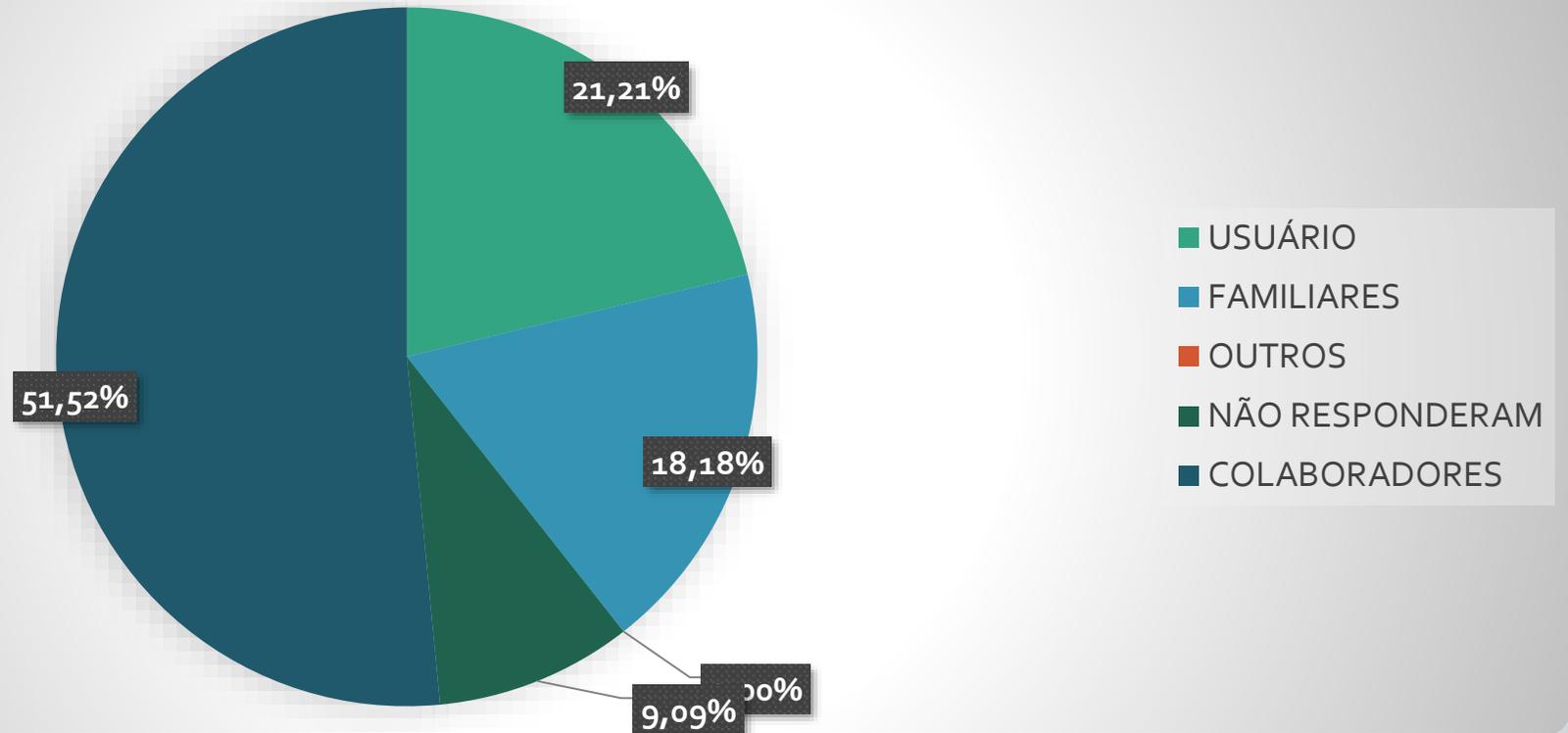
**Resposta:** Funcionário colaborador em vez de fofoca deveria também estar trabalhando pois o que importa são os pacientes que ate onde eu saiba não reclamaram por falta de atendimento e lembrando que o quarto citado é o conforto dos médicos onde ficamos para descanso quando não há atendimento. (*Lais Teruel – médica plantonista*)

# RECLAMAÇÕES

“Relógio de ponto do corredor é raro ter papel, acho muito ruim porque para bater 15 minutos no outro ponto fica muito distante, se não tem papel nunca lá então não é necessário relógio de ponto lá no local”

**Resposta:** Diante do relato, quero destacar que o equipamento há alguns dias vem apresentando problemas na guilhotina e conseqüentemente afeta o sensor de identificação de papel, onde na maioria das vezes em que há obstrução de papel (bobina) ocorre falha no sensor ocasionando a mensagem “sem papel”. Considerando que praticamente todos os funcionários circulam pelo corredor, é necessário sim ter um relógio de ponto ali no local (em frente a entrada do centro cirúrgico), pois facilita o acesso para a realização das marcações de ponto. É válido ressaltar que o relógio foi instalado justamente porque identificamos a necessidade de dividirmos o fluxo nos momentos de “pico” (entrada e saída de plantões/expedientes) como também para dar agilidade no registro de ponto efetuado pelos funcionários que anteriormente era concentrado apenas em um equipamento. Portanto peço encarecidamente ao funcionário anônimo como também aos demais colaboradores paciência e compreensão, pois o relógio de ponto esta sujeito a apresentar problemas como qualquer outro equipamento; mas estamos trabalhando e buscando alternativas para sanar essa anomalia o mais breve possível. *(Elcio de Abreu Garcia – Gerente de RH FUNSAU)*

# PERFIL DOS MANIFESTANTES



**TOTAL DE AVALIAÇÕES: 33**

**Usuário: 07**

**Familiares: 06**

**Outros: 0**

**Não avaliaram: 03**

**Colaboradores: 17**

# 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 **ótimo** e **bom**.

Em relação aos comentários realizados pelos nossos usuários e colaboradores como observado nas medidas adotadas (*Nutricionista, supervisora cozinha, coordenadora de hotelaria, diretor técnico, diretora de atenção a saúde e gerente de RH*) se manifestaram de maneira a amenizar e resolver as insatisfações elencadas.

