



# RELATORIO DA OUVIDORIA MÊS DE FEVEREIRO

FUNSAU-NA

2021

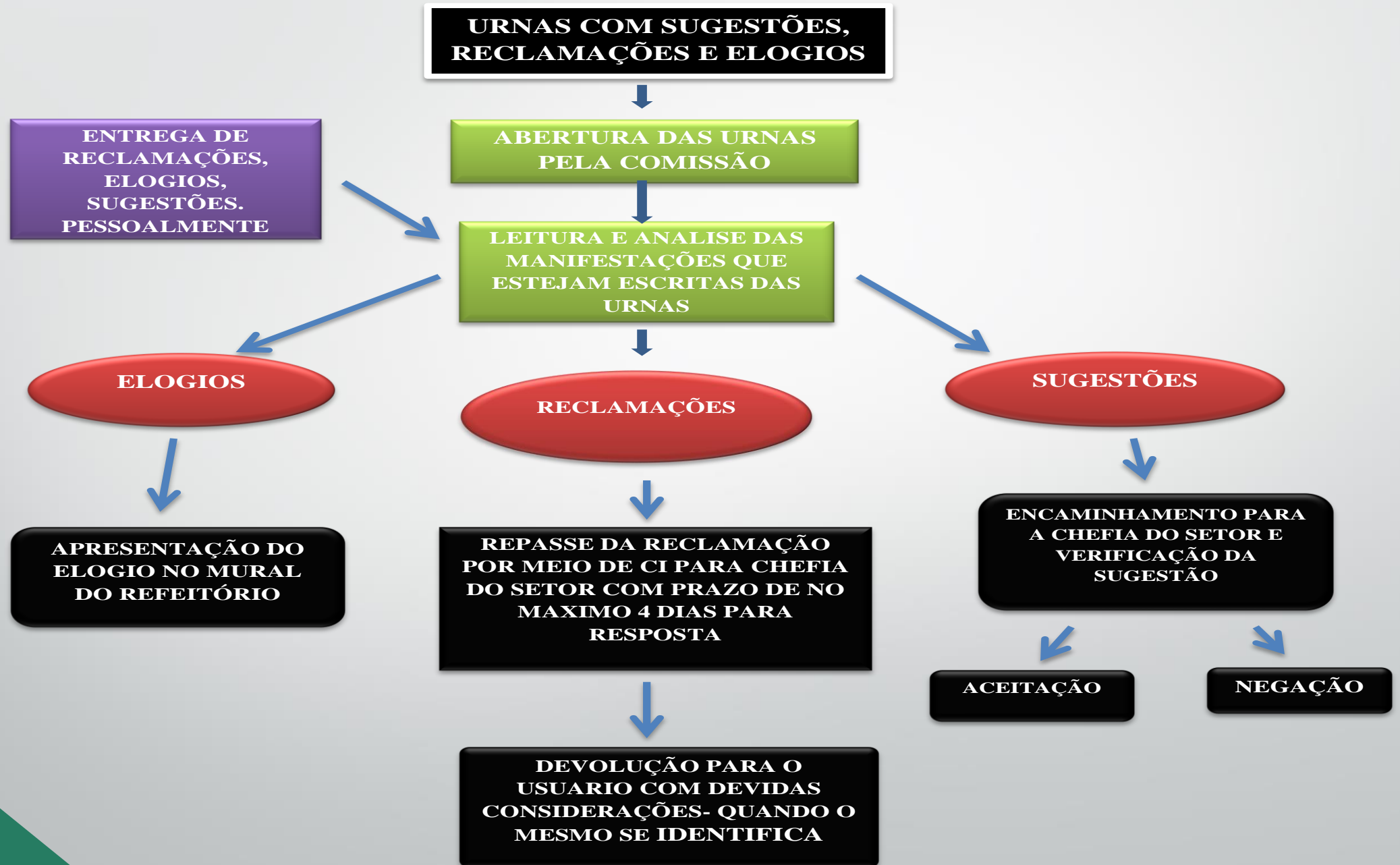
ELABORADO POR DIANIELY DELLA VALENTINA  
OUVIDORA



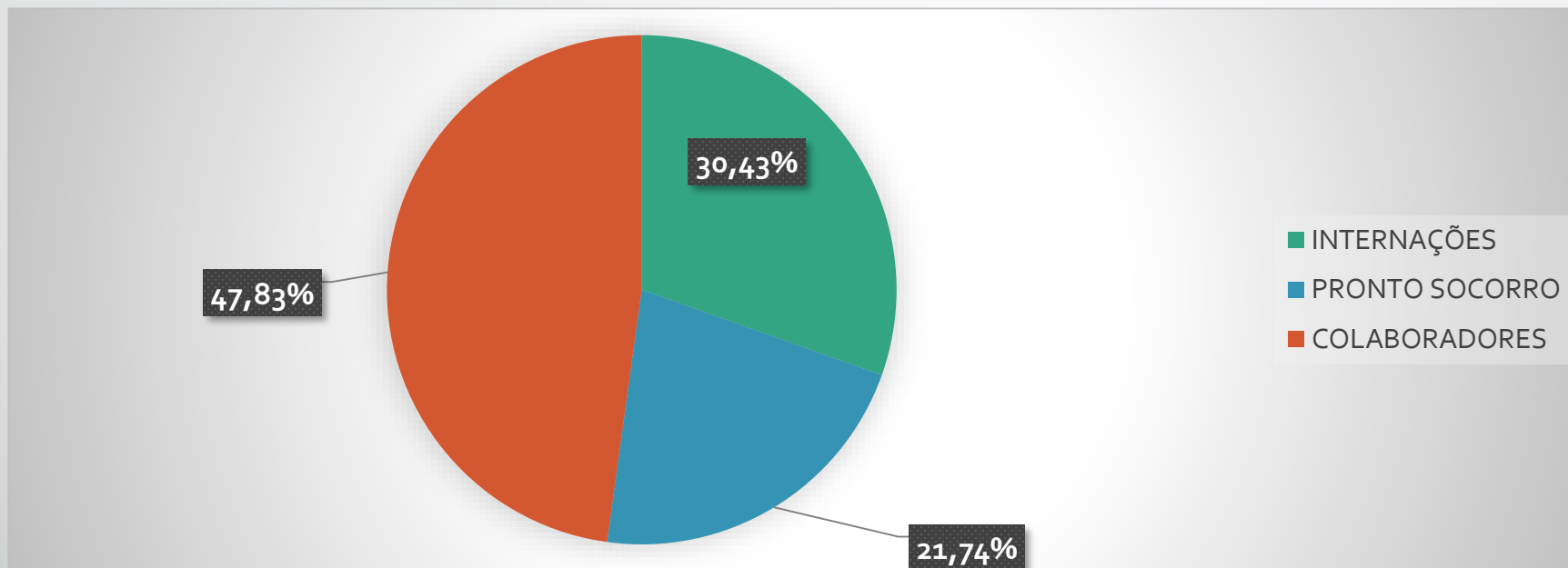
# Ouvidoria

- 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 FEVEREIRO

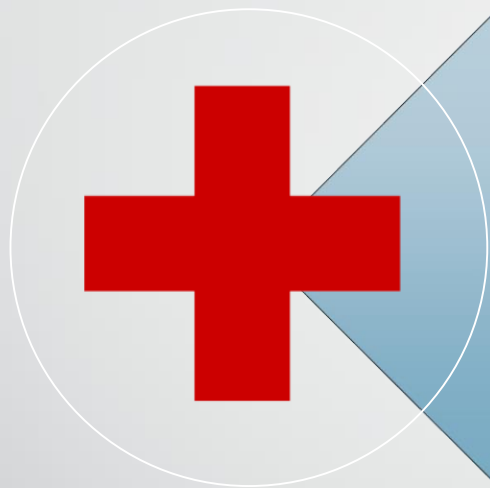


**Valores totais: 23 manifestações recebidas**

**Internações: 07 manifestações recebidas**

**Pronto-Socorro: 05 manifestações recebidas**

**Colaboradores: 11 manifestações recebidas**



**PRONTO  
SOCORRO**

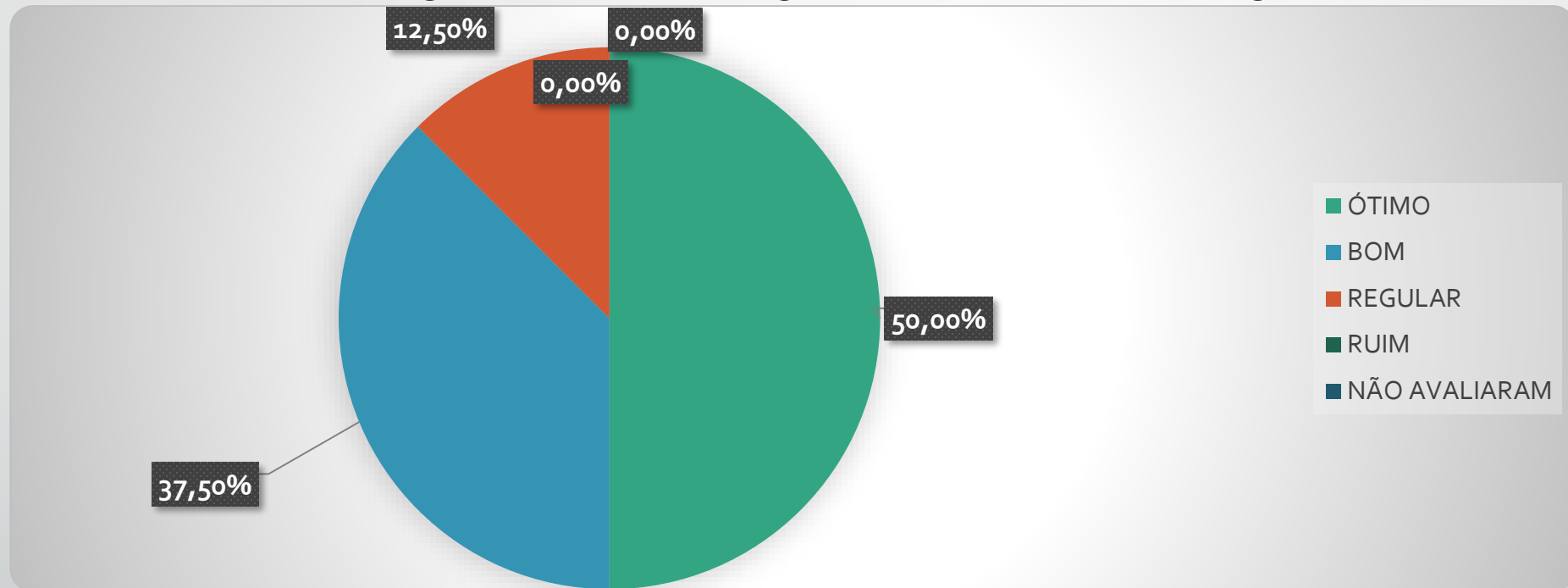
# ELOGIOS

“ Enfermeira Flávia maravilhosa, ótima profissional,  
parabéns!” (*Anônimo*)



# ATENDIMENTO GERAL

## RECEPÇÃO E SERVIÇO DE SEGURANÇA



**ÓTIMO: 04** manifestações recebidas  
**BOM: 03** manifestações recebidas  
**REGULAR: 01** manifestação recebida  
**RUIM: 0** manifestações recebidas

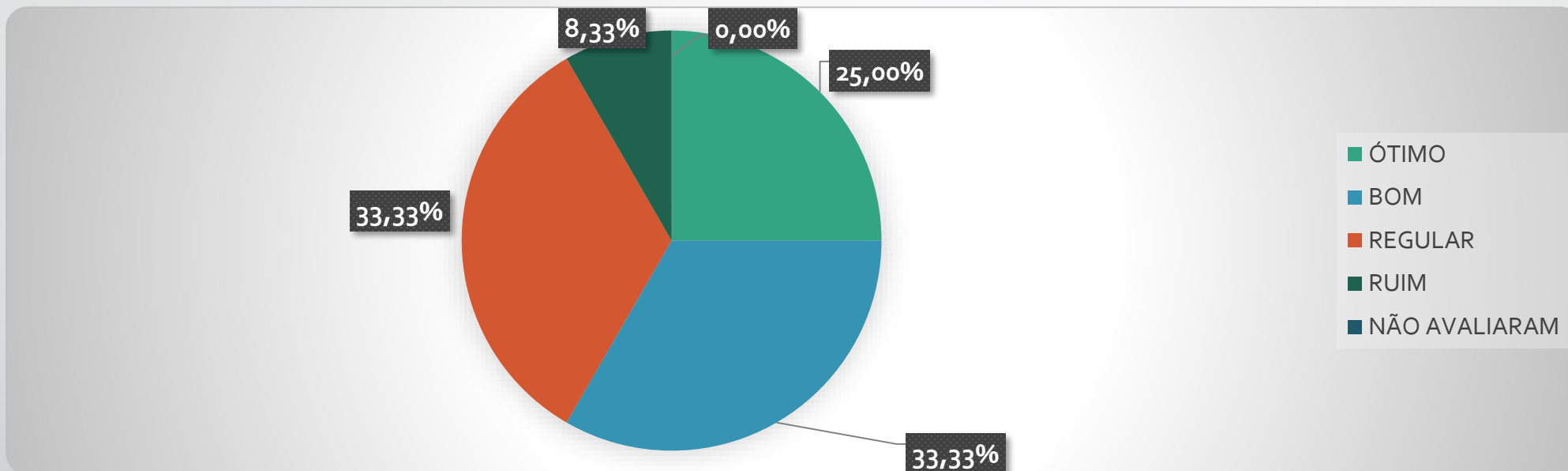
**NÃO AVALIARAM: 0**

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
RECEPÇÃO	02	01	01	0
SEGURANÇA	02	02	0	0



# AValiação DO ATENDIMENTO

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



**ÓTIMO: 03** manifestações recebidas

**BOM: 04** manifestações recebidas

**REGULAR: 04** manifestações recebidas

**RUIM: 01** manifestação recebida

**NÃO AVALIARAM: 0**

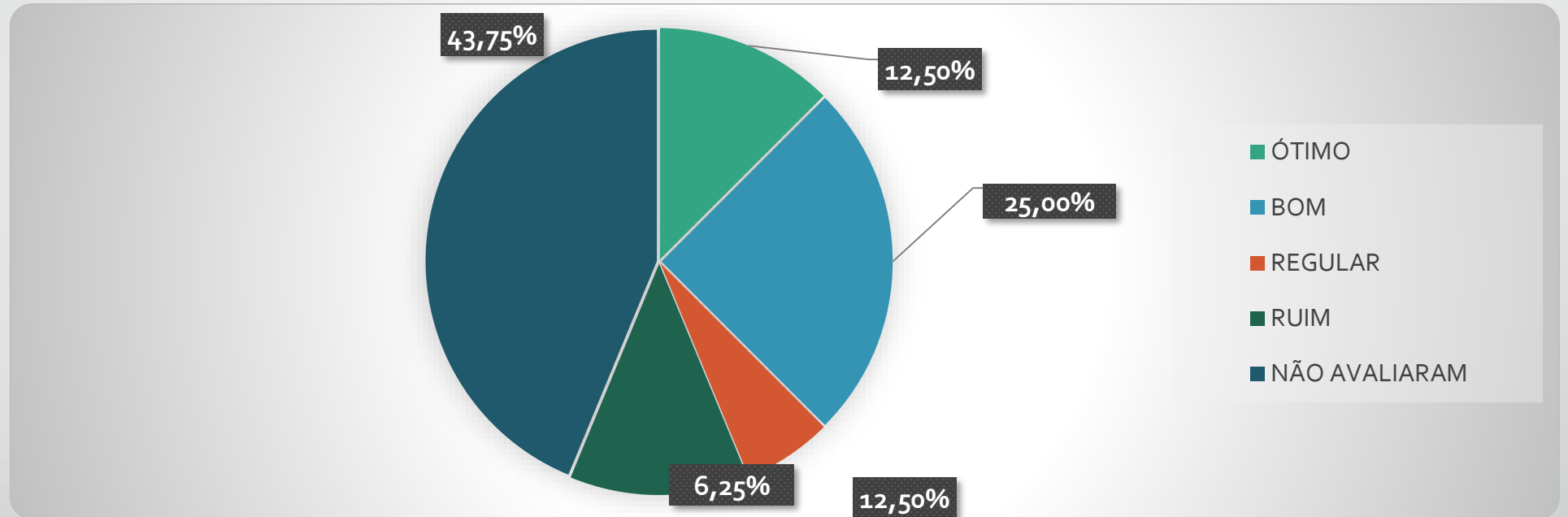
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
CLAS DE RISCO	0	02	02	0
EQUIPE MÉDICA	01	01	01	01
ENFERMAGEM	02	01	01	0

# RECLAMAÇÕES

- Não houveram manifestações

# AVALIAÇÃO DE ATENDIMENTO DE SERVIÇOS COMPLEMENTARES

## RAIO X, ORTOPEDIA , ULTRASSON E LABORATORIO.



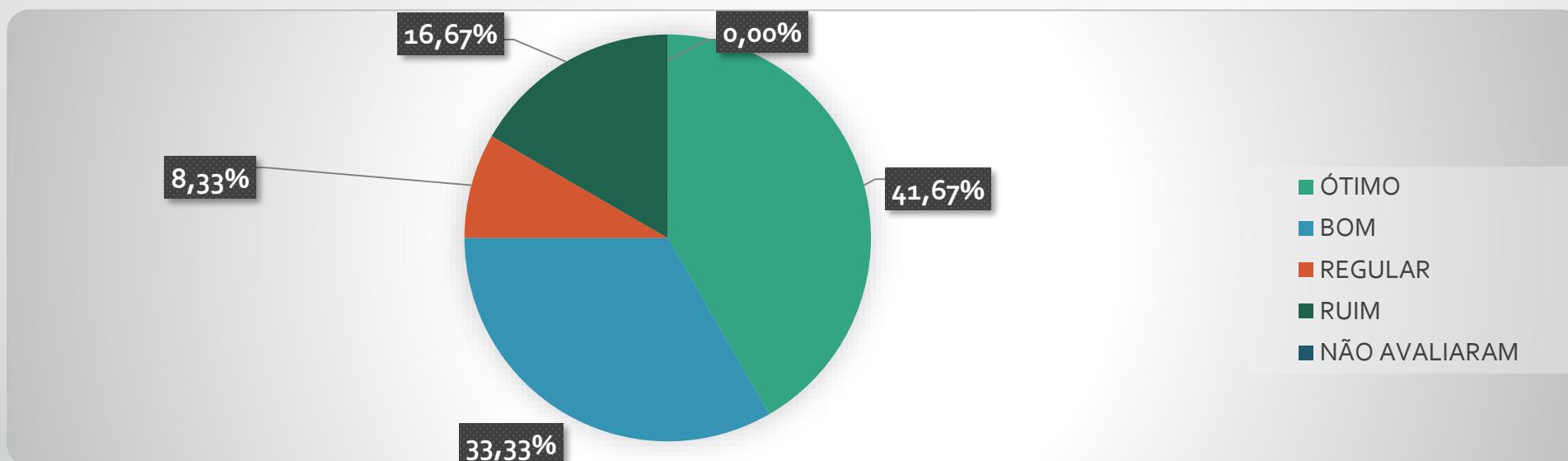
**ÓTIMO: 02** manifestações recebidas  
**BOM: 04** manifestações recebidas  
**REGULAR: 01** manifestação recebida  
**RUIM: 02** manifestação recebida

**NÃO AVALIARAM: 07**

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

# AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DAS INSTALAÇÕES

## ORGANIZAÇÃO, HIGIENIZAÇÃO X LIMPEZA E ACOMODAÇÃO OFERECIDA



**ÓTIMO:** 05 manifestações recebidas

**BOM:** 04 manifestação recebida

**REGULAR:** 01 manifestações recebidas

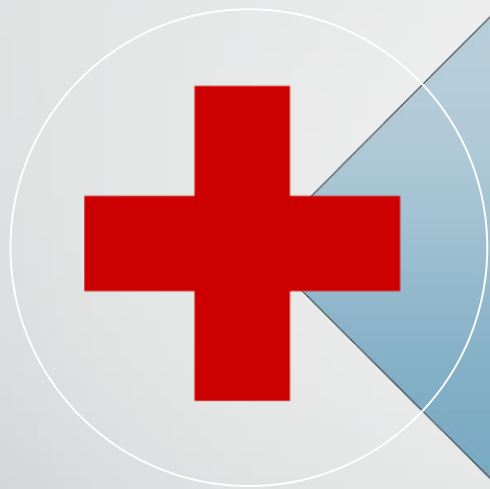
**RUIM:** 02 manifestações recebidas

**NÃO AVALIARAM:** 0

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
ORGANIZAÇÃO DOS SETORES	01	04	0	0
LIMPEZA X HIGIENIZAÇÃO	03	03	0	0
ACOMODAÇÃO	02	02	02	0

# TEMPO DE ESPERA NO PRONTO SOCORRO

- 01:00 hs. – 1 manifestação recebida
- 06:00 hs. – 1 manifestação recebida (25/02/2021)
- 02:00 hs. – 1 manifestação recebida (27/02/2021)



**INTERNAÇÃO**

# ELOGIOS

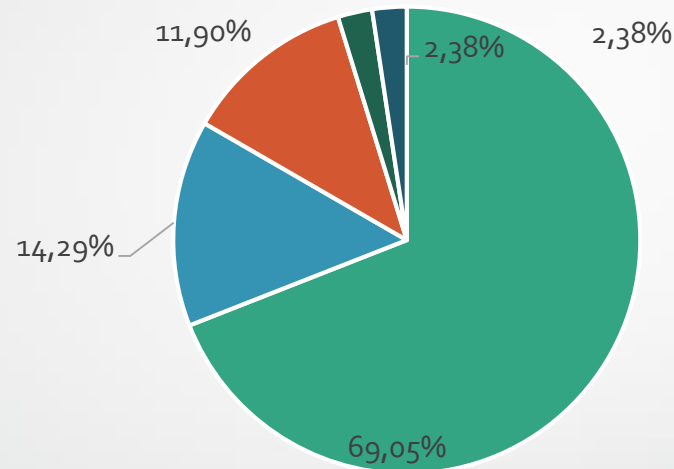
“Gostaria de agradecer a todos do Hospital Regional, pelo cuidado e atenção que tiveram com minha mãe, ao longo desses 12 dias que ela passou internada, ajunta medica da UTI, enfermeiros, psicóloga, nutricionista e a fisioterapeuta, aos médicos que não são da UTI e enfermeiros, etc... Todos muito paciente, atenciosos de mais, carinhosos, uma educação sem igual. Agradeço de coração a todos do Hospital que Deus abençoe a cada um de vocês, a doutora Nubia Stael que foi um amor, presente em todos os momentos. *(Fabiano do S. Marques 15/02/2021)*

“O atendimento do Dr. Nelson, do enf. Anderson, tec. Adriana, tec. Elenir maravilhoso, obrigado por tudo vocês estão de parabéns. *(Luiz C. Lavandoski 21/02/2021)*



# INTERNAÇÃO

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



■ ÓTIMO ■ BOM ■ REGULAR ■ RUIM ■ NÃO AVALIARAM

**ÓTIMO: 29** manifestações recebidas  
**BOM: 06** manifestações recebidas  
**REGULAR: 05** manifestações recebidas  
**RUIM: 01** manifestações recebidas

**NÃO AVALIARAM: 01**

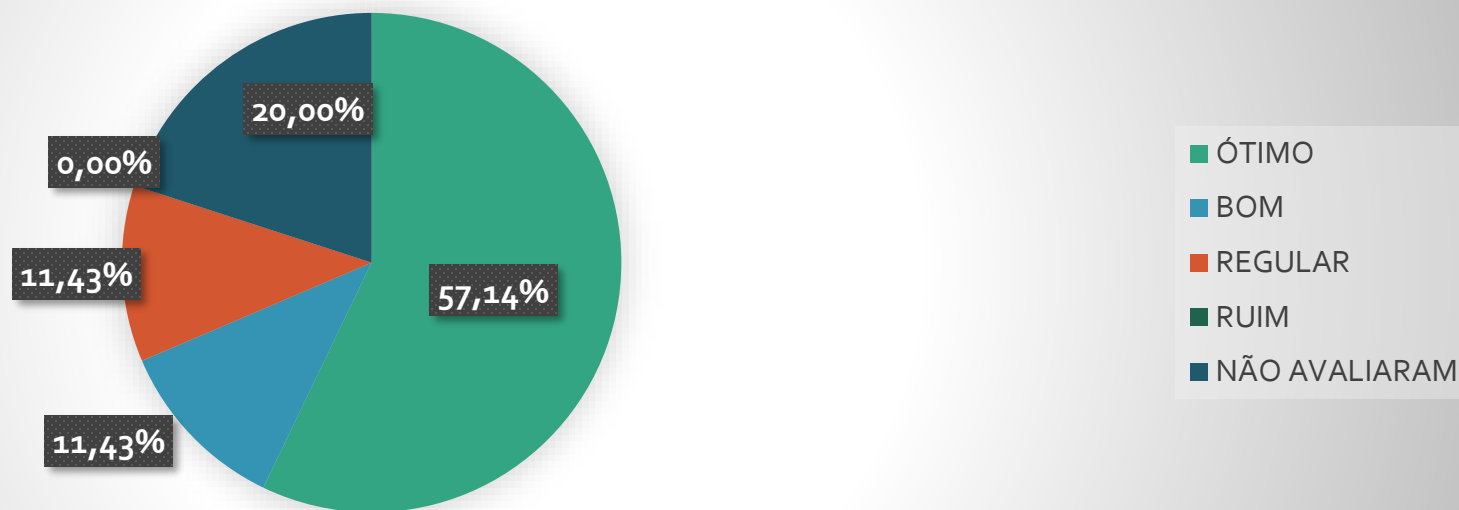
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
RECEPÇÃO	04	01	02	0
ALIMENTAÇÃO	04	02	01	0
COPEIRAS	06	01	0	0
INSTALAÇÕES	05	02	0	0
LIMPEZA	07	0	01	0
HORÁRIO DE VISITAS	03	0	01	01

# RECLAMAÇÕES

- Não houveram manifestações.

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

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

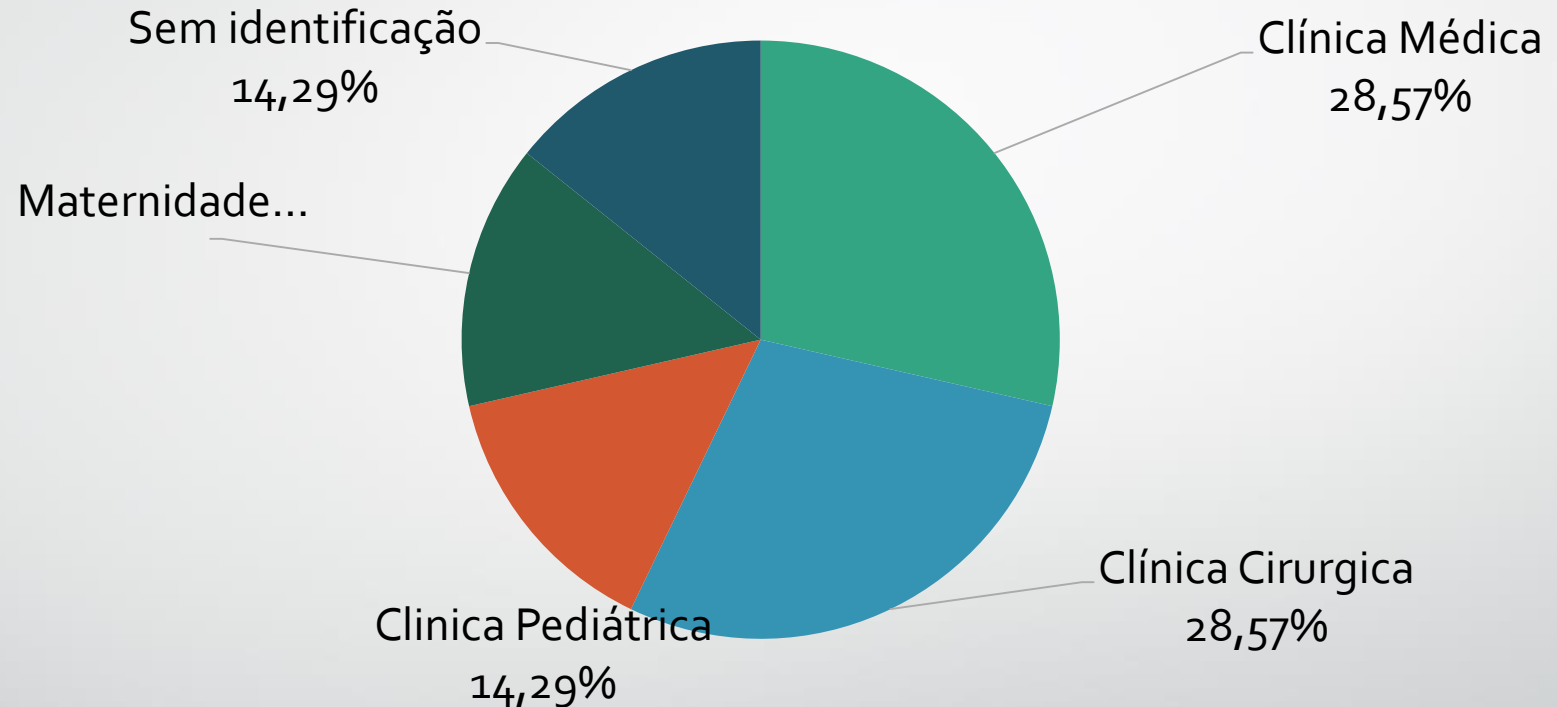


**ÓTIMO:** 20 manifestações recebidas  
**BOM:** 04 manifestações recebidas  
**REGULAR:** 04 manifestações recebidas  
**RUIM:** 0 manifestações recebidas  
**NÃO AVALIARAM:** 07

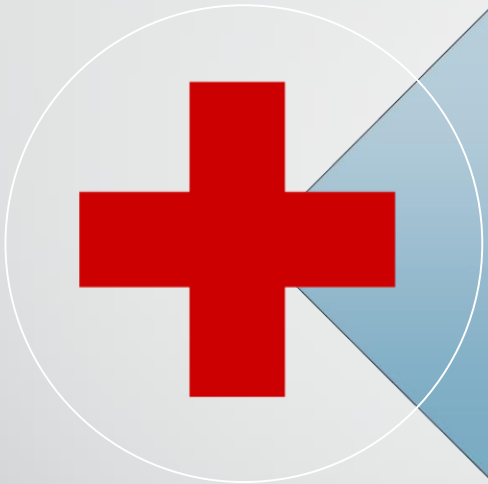
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
ENFERMAGEM	04	01	01	0
EQUIPE MÉDICA	05	01	0	0
FISIOTERAPIA	03	01	0	0
ASS. SOCIAL	04	0	02	0
NUTRICIONISTA	04	01	01	0

# MANIFESTAÇÕES POR CLINICA

## Manifestações



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



COLABORADORES

# ELOGIOS

“Farmacêutica Andressa esta de parabéns pelo atendimento sempre atenciosa e prestativa” (*Anônimo*)

“As auxiliares da cozinha são ótimas precisamos de mais meninas assim” (*Anônimo*)

“A comida está muito gostosa a equipe que serve também está de parabéns! Hoje a comida está boa” (*Anônimo*)

# RECLAMAÇÕES

“Melhorar a comida que tem dias que é incomível, infelizmente tem dias que não comemos e vai tudo para o lixo, comida mal feita sem tempero, fria, mal feita alimentos duro mal cozidos, precisamos de melhora na cozinha urgente. O dinheiro que recebemos é pouco para termos que comprar marmita” (*Anônimo 28/02/2021*)

“Sem condições a alimentação, falta tempero, mal preparada! Comida fria. Por favor mais consideração pelos funcionários, Nós não ganhamos tanto assim, a ponto de ter que comprar marmita todo final de semana.” (*Anônimo*)

“Esta insuportável comer os almoço, fim de semana estamos sem comer fim ou semana , 12HS sem comer por que este ruim, fria, sem gosto (mal preparada, arroz cru as vezes). Mais consideração para os funcionários.” (*Anônimo*)

“Melhorar a comida dos funcionários, fria, sem sabor e quando não acaba antes dos funcionários comer” (*Anônimo*)

“Comida do refeitório poderia ser melhor, sem gosto, fria tanto janta como almoço” (*Anônimo 28/02/2021*)



# RECLAMAÇÕES

“A comida do refeitório não esta com condições de comer, está sem sal, mal feita, fria , sem tempero, não ganhamos bem para ter que comprar marmita FDS e anoite. Comida da noite é misturada com a do dia e servida aos funcionários, falta de respeito” (*M.T. 28/02/2021*)

“Vamos melhorar a qualidade dos alimentos.” (*Anônimo*)

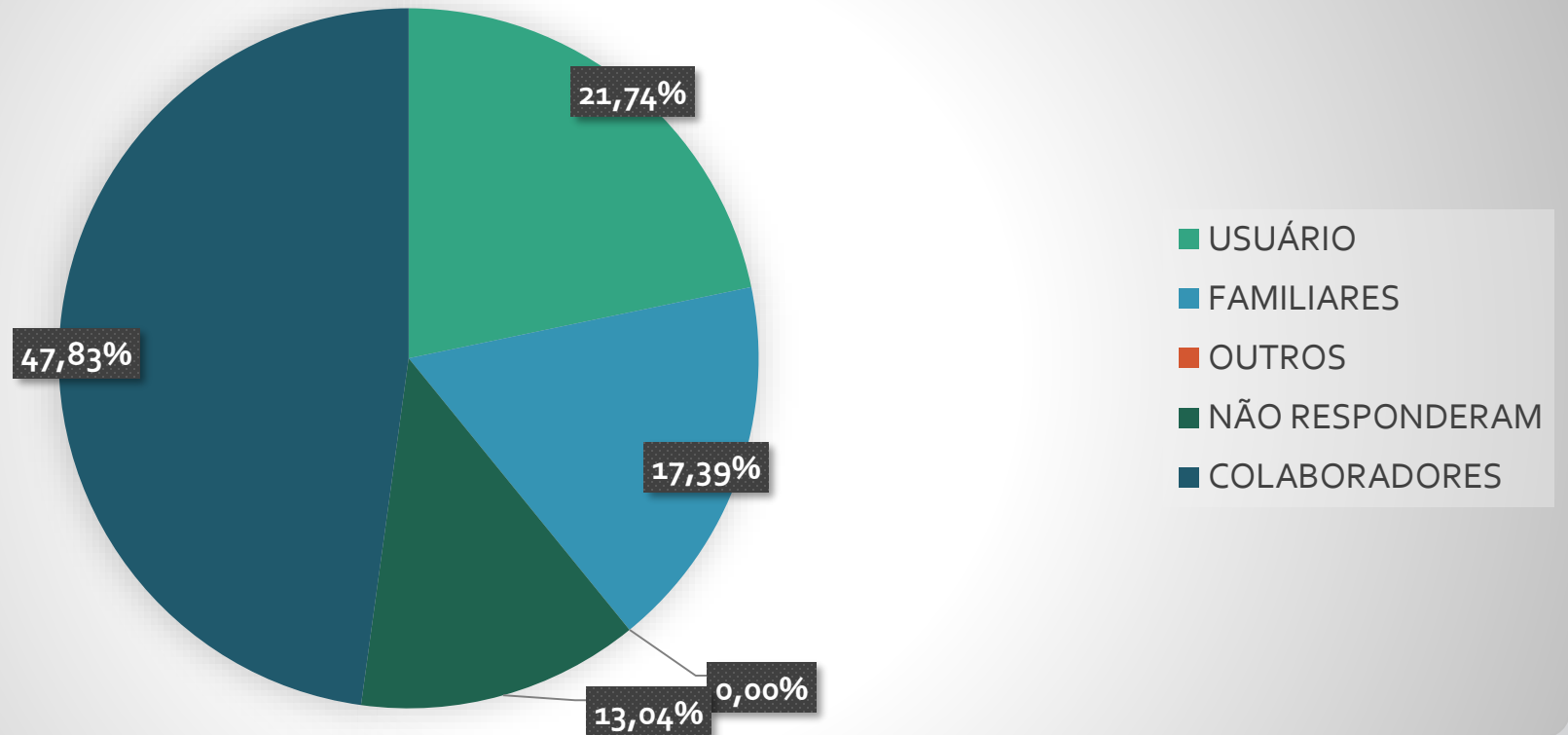
**Resposta:** De acordo com relatos de comida fria e sem sal, dispomos em refeitório, saches de sal para adequar o paladar de cada colaborador, pois seguimos orientações de uso moderado de sal nos alimentos, já que o ambiente é hospitalar. Passamos por um período complicado devido alto número de profissionais afastados por suspeita/confirmados de COVID-19, onde explicamos a todos as dificuldades no setor, que no período continha apenas duas profissionais em escala da cozinha, entendemos a reclamação e teremos mais atenção nas próximas refeições. Observa-se que antes e após a ocorrência recebemos vários elogios, verbal e via ouvidoria. Peço compreensão de todos, pois com o desfalque de funcionários não pude fazer cardápio elaborado, além do que meu foco são os pacientes. (*Valquiria Quirino Oliveira – Nutricionista FUNSAU*)

# RECLAMAÇÕES

“Encontramos ovos de mosca no macarrão com carne moída. OBS: Não é a primeira vez que acontece” (*Anônimo 04/02/2021*)

**Resposta:** No dia do ocorrido, após queixa do colaborador, mesmo que a equipe não tenha visualizado, foi descartada a comida e intensificado o controle de vetores. (*Valquiria Quirino Oliveira – Nutricionista FUNSAU*)

# PERFIL DOS MANIFESTANTES



**TOTAL DE AVALIAÇÕES: 23**

**Usuário: 05**

**Familiares: 04**

**Outros: 0**

**Não se identificaram: 03**

**Colaboradores: 11**

# 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*) se manifestou de maneira a amenizar e resolver as insatisfações elencadas.

