



**RELATÓRIO ANUAL  
DE ATIVIDADES  
ANO 2012  
FHASDOMAR**



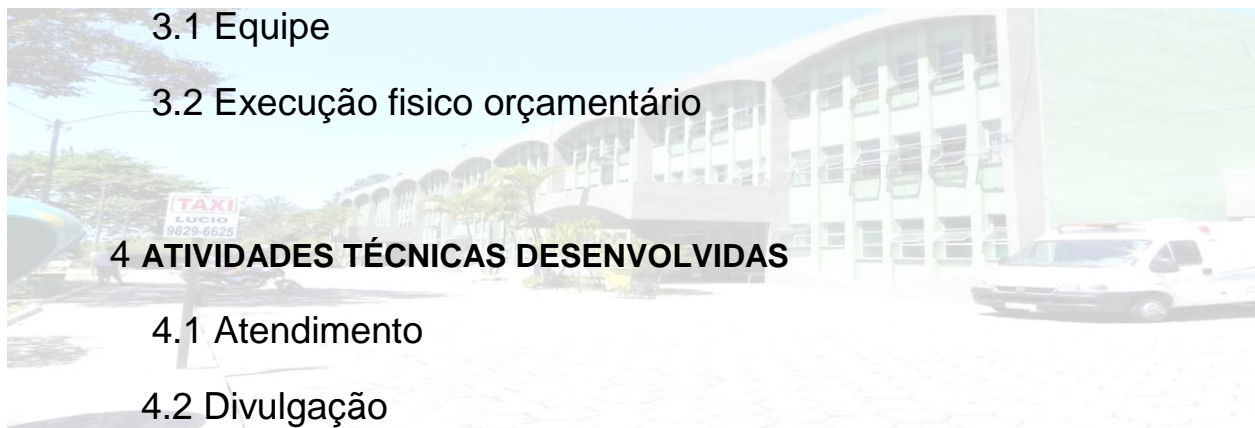


## **SUMÁRIO**

### **1 INTRODUÇÃO**

### **2 INSTITUCIONALIZAÇÃO DA OUVIDORIA**

### **3 GESTÃO ADMINISTRATIVA**



#### **3.1 Equipe**

#### **3.2 Execução físico orçamentário**

### **4 ATIVIDADES TÉCNICAS DESENVOLVIDAS**

#### **4.1 Atendimento**

#### **4.2 Divulgação**

#### **4.3 Promoção e participação de ações e projetos do HMAG**

### **5. AVALIAÇÃO MÊS DE JUNHO DE 2012**

### **6. AVALIAÇÃO MÊS DE JULHO DE 2012**

### **7. PLANO DE TRABALHO 2012**



## 2

### INTRODUÇÃO

A implantação da ouvidoria constitui-se em mais um canal de participação dos cidadãos, aprimorando, assim, os mecanismos de controle social.

A Presidência concretizou a decisão de implantação da ouvidoria com a nomeação do ouvidor geral em Maio de 2012, que recebeu a primeira incumbência, como primeira tarefa, de apresentar sua proposta de trabalho.

O ouvidor único no desenvolvimento do trabalho, tomou por base documento anteriormente preparado pelo mesmo, resultando no “Projeto de Implantação da Ouvidoria do HMAG”, que foi apresentado à equipe administrativa no mês de Maio de 2012.

A estratégia adotada no projeto foi a implantação gradativa da ouvidoria, a partir da inauguração e dos recursos disponíveis do setor de forma a iniciar o quanto antes o atendimento aos cidadãos da comunidade local e a todos os usuários dos serviços de saúde prestados no HMAG.

Inaugurada a ouvidoria em Maio/2012 iniciando suas atividades no início de Junho/2012. Instalada dentro das dependências do HMAG contando com linha telefônica e mobiliário, mas ainda com estrutura incipiente. Entretanto com o apoio da administração já em julho/2012 a ouvidoria dispõe além do ouvidor geral, um estagiário, email institucional e

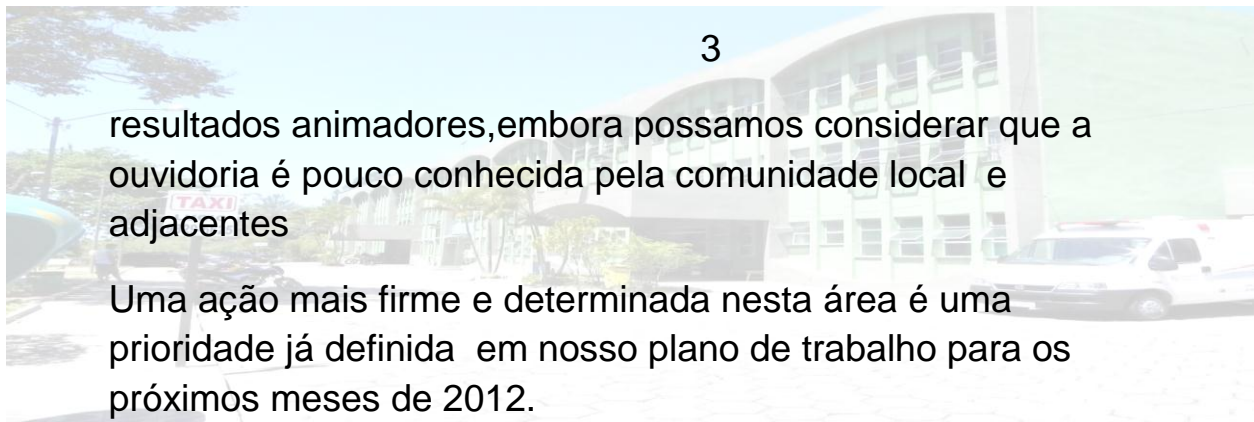




disponibilização de formulários para aprimorar suas atividades e o cumprimento de sua missão.

O atendimento efetivo ao público iniciou-se em Junho de 2012

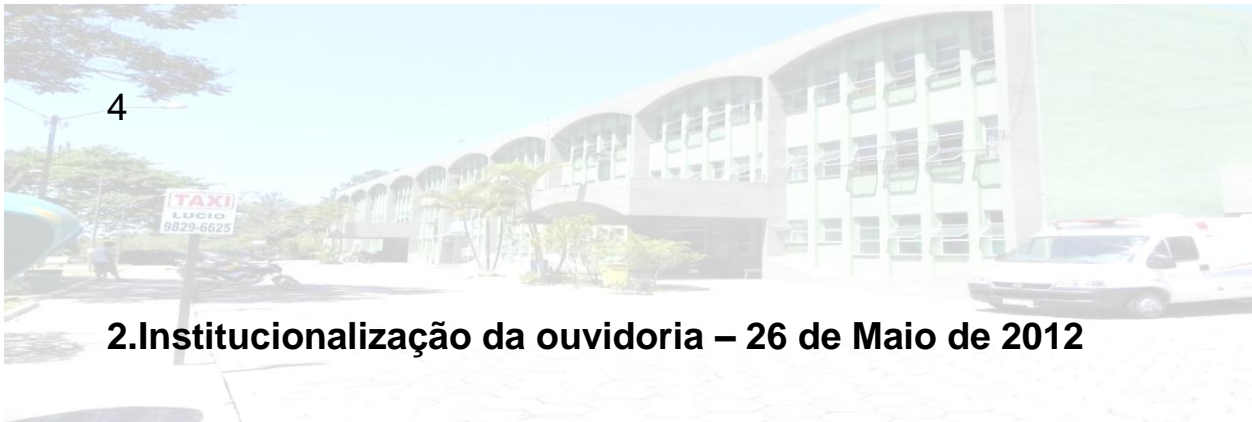
De Junho a Julho de 2012, a ouvidoria empreendeu um esforço adicional na busca de melhorar seus serviços, contar em seu quadro estagiário devidamente treinado e tornar conhecida por um maior número de usuários dos serviços de saúde prestados pelo HMAG. E a divulgação do trabalho da ouvidoria, junto aos cidadãos e usuários dos serviços de saúde do HMAG, ainda que modesta e insuficiente, já apresenta em Julho



resultados animadores, embora possamos considerar que a ouvidoria é pouco conhecida pela comunidade local e adjacentes

Uma ação mais firme e determinada nesta área é uma prioridade já definida em nosso plano de trabalho para os próximos meses de 2012.

Nos meses de Junho e Julho de 2012 a ouvidoria, na maioria dos seus atendimentos, utilizou-se de atendimentos pessoais e formulário "A Voz do Cliente", resultado de trabalho de divulgação da ouvidoria, em parceria com a Recepção Central, Classificação de Risco e Setor de Internação com a contribuição da Secretária de Clínica.



## **2. Institucionalização da ouvidoria – 26 de Maio de 2012**

02/04/2012 – Resolução proposta a criação de uma ouvidoria no HMAG.

- 01/05/2012 – Portaria da presidência Fhasdomar nº .....

Marta Lúcia Baptista Valinho Figueiredo Cota é designada ouvidora Geral do HMAG.



- 19/05/2012 – Portaria da Presidência Fhasdomar nº.....

Aprova a apresentação das competências e atribuições do ouvidor/ouvidoria, funcionamento, designação e mandato.

- 26/05/2012 – Inauguração do setor da ouvidoria.

04/06/2012 – Início do atendimento efetivo aos cidadãos/ usuários dos serviços de saúde prestados pelo Hospital e Maternidade Dr. Arthur Gerhardt.



### **3. Gestão Administrativa**

#### **3.1 Equipe**

A equipe está constituída por uma profissional : ouvidora geral e uma estagiária .Essa equipe atende plenamente às necessidades atuais do trabalho .Ao mesmo tempo,à medida que setornar mais conhecida,poderão surgir demandas que exigirão para seu adequado encaminhamento conhecimentos jurídicos especializados.A ausência de casos como desse tipo



não justifica ainda profissional especializado .A ausência de casos desse tipo não justifica ainda profissional especializado eo juridico da da instituição certamente prestará apoio no esclarecimento de dúvidas e orientação a ouvidoria em questões jurídicas

### **3.2 Execução Físico-Orçamentária**

Os objetivos, metas e produtos previstos no Plano de Trabalho da Ouvidoria antes do início efetivo de seu funcionamento, tendo como base sua proposta de trabalho inicial. Neste sentido não foi possível uma estimativa totalmente consistente, já que não há uma base de dados concreta de execuções anteriores que possa nortear uma previsão. No percurso deste ano de 2012, com as manifestações enviadas pelos seus usuários, a ouvidoria terá uma referência para desenhar sua programação físico – orçamentária para 2013 de forma mais representativa com relação aos resultados esperados.

**6**

**Breves comentários da execução física do plano de 2012 da ouvidoria:**

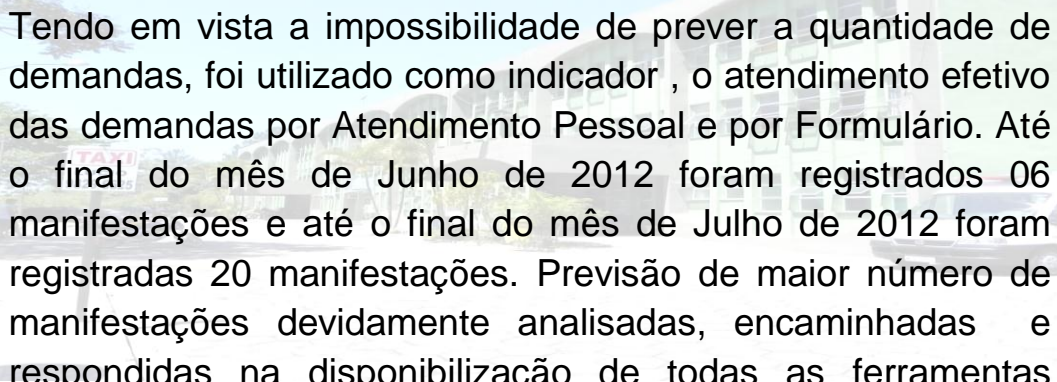
#### **Objetivo 1 : Implantação da Ouvidoria do HMAG**

A Ouvidoria começou a funcionar basicamente através do atendimento de demandas manifestadas por atendimento



peçoal, tendo sido criado recentemente o email institucional da ouvidoria, ferramenta de manifestação dos cidadãos/usuários que possibilita o recebimento e acompanhamento das mensagens. Diante disso, a ouvidora elaborou um instrumento simplificado para atender as necessidades. Foram também elaborados folders explicativos do que é e o que faz a ouvidoria .

**Objetivo 2: Receber, analisar, encaminhar, avaliar e acompanhar os encaminhamentos dos processos implantados pertinentes as manifestações sobre os procedimentos e ações aos devidos setores e retornar ao manifestante.**



Tendo em vista a impossibilidade de prever a quantidade de demandas, foi utilizado como indicador , o atendimento efetivo das demandas por Atendimento Pessoal e por Formulário. Até o final do mês de Junho de 2012 foram registrados 06 manifestações e até o final do mês de Julho de 2012 foram registradas 20 manifestações. Previsão de maior número de manifestações devidamente analisadas, encaminhadas e respondidas na disponibilização de todas as ferramentas necessárias , previsto para Junho de 2013.

**Objetivo 3: Gestão Administrativa**

Considerando uma sólida tradição na ausência no campo do conhecimento na área e das práticas profissionais no campo das ouvidorias e o curto período de existência na ouvidoria do HMAG, tem a intenção de aproveitar as oportunidades de atualização oferecidas na área, constituídas por cursos e principalmente por encontros e seminários.

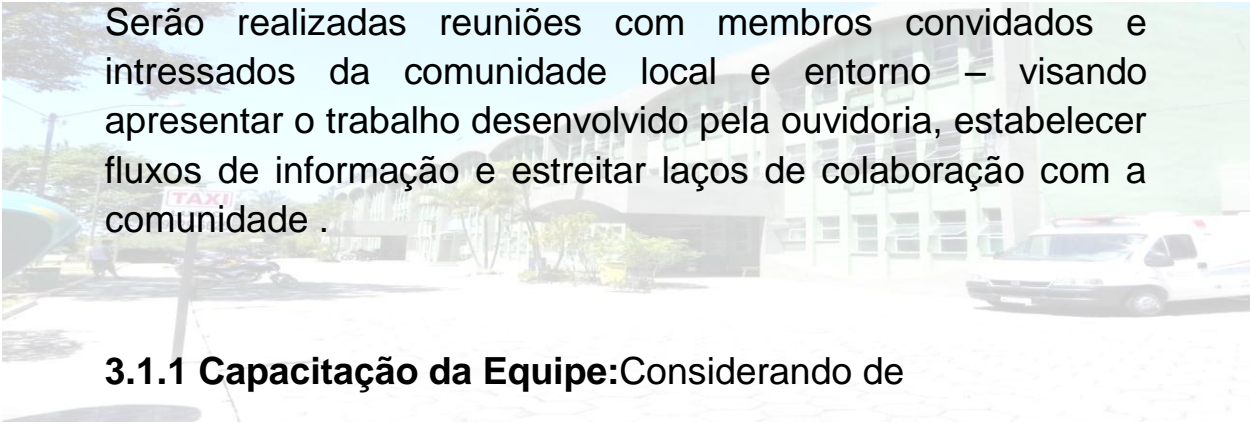




## 7

Ouvidoria adequa-se às necessidades institucionais, definiu-se pela elaboração de relatório mensal de acompanhamento e avaliação de suas atividades. Entretanto, sendo o primeiro e segundo mês e primeiro ano de funcionamento, o relatório anual só poderá ser finalizado em Junho de 2013. Daí então serão 2 relatórios sendo um mensal e um anual.

### **Objetivo 3: Divulgar, e apresentar a Ouvidoria e orientar sobre seus serviços, para comunidade local e adjacências.**



Serão realizadas reuniões com membros convidados e interessados da comunidade local e entorno – visando apresentar o trabalho desenvolvido pela ouvidoria, estabelecer fluxos de informação e estreitar laços de colaboração com a comunidade .

#### **3.1.1 Capacitação da Equipe:** Considerando de

### **Objetivo 4: Implantação da central de atendimento “Fale com a Ouvidoria”.**

Ferramenta ainda não disponibilizada, considerando as dificuldades encontradas na estruturação da ouvidoria. Não previsto a instalação da mesma.



## 8

### **Objetivo 5: Elaborar pesquisa semestral para monitoramento do grau de satisfação dos usuários do HMAG.**

A ouvidoria realizará esta atividade semestral em novembro de 2012, considerando as dificuldades encontradas na estruturação do sistema, além do pouco tempo de divulgação e conscientização dos usuários quanto ao trabalho da ouvidoria.

### **Objetivo 6: Capacitação de RH da ouvidoria e recpcionista da central de atendimento.**

As capacitações previstas estão relacionadas à implantação da central de atendimento do HMAG. Previsão da equipe na participação no ano de 2013 ainda não divulgados, de curso, fórum, oficinas, seminários e encontros com ouvidorias públicas.



## **Alguns comentários sobre a execução orçamentária do plano de 2012 da Ouvidoria:**

Os elementos de despesas que representam uma execução significativa diz respeito a pagamentos de pessoal, equipamentos e material permanente, referente a compra de equipamentos de informática, básicos necessários ao início de operação dos trabalhos.

9



## **4.: Objetivo :ATIVIDADES TÉCNICAS DESENVOLVIDAS.**

### **4.1 ATENDIMENTO**



A Ouvidoria recebeu no decorrer do mês de Junho 06 manifestações de usuários e cidadãos basicamente através de atendimento pessoal

Trata-se, no entanto, de um instrumento de acesso muito restritivo quando se considera que, segundo pesquisa nacional do INEP, realizada em 2005 junto a 10.000 pessoas, apenas 6,9% têm acesso à internet. Ampliar o acesso é uma das prioridades da Ouvidoria que tem sido tratada, no entanto, de forma a não comprometer a qualidade do atendimento.

Mesmo contando com fax, telefone e endereço para qualquer correspondência, o uso desses mecanismos é ainda insignificante. Poder-se-ia que o perfil dos usuários da HMAG esteja aí representado, fato que poderemos comprovar após a implantação da Central de Atendimento 0800 pelo HMAG e uma maior divulgação do nosso trabalho, principalmente junto às Unidades assistenciais.

Manifestações Recebidas por Forma da Manifestação e Natureza da Comunicação

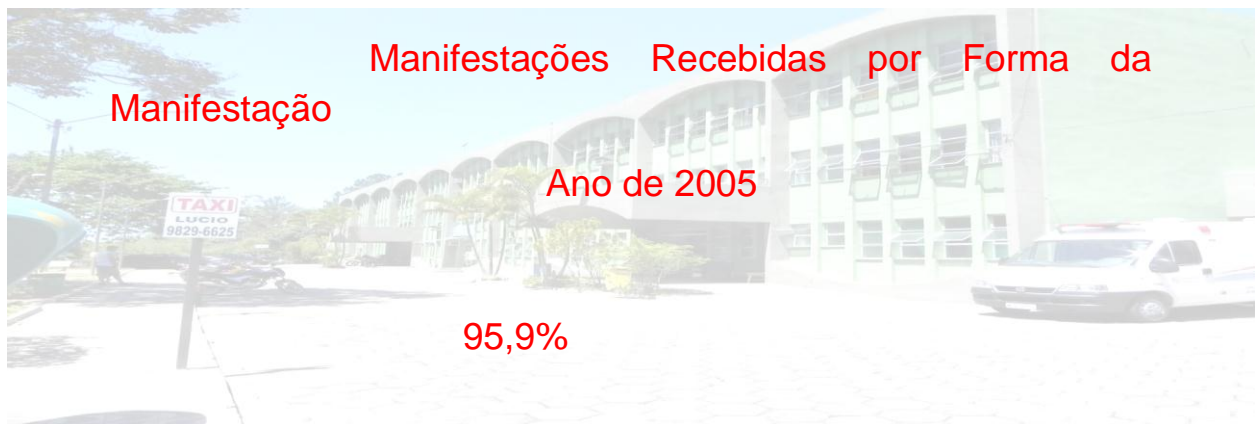
Ano de 2005

Natureza da comunicação	Recebidas			Total
	E-mail	Carta	Pessoal	
				Telefone





97	Reclamação	83	2	8	4	
330	Informação	327	0	0	3	
	Sugestão	34	0	0	34	
	Elogio	16	0	0	2	18
	Denúncia	10	1	0	0	11
	TOTAL	470	3	8	9	490



E-mail

Carta

Pessoal e

Usuários da FIOCRUZ