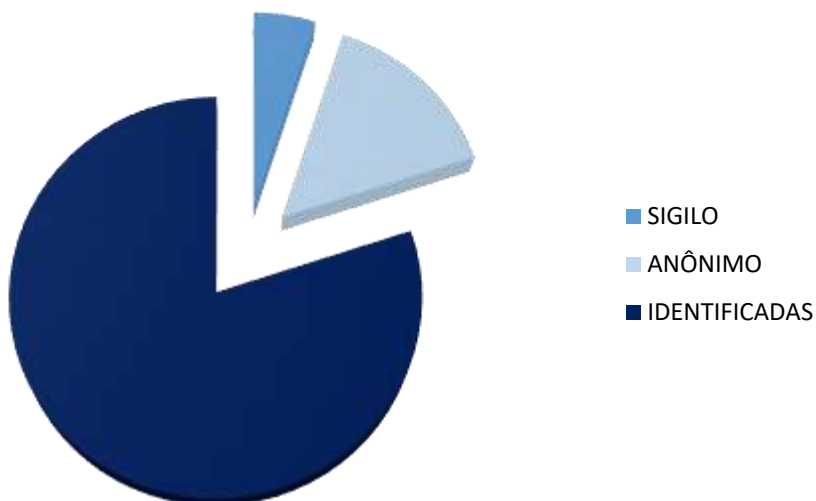


## RELATÓRIO DA OUVIDORIA SUS DA FHEMIG – 2020

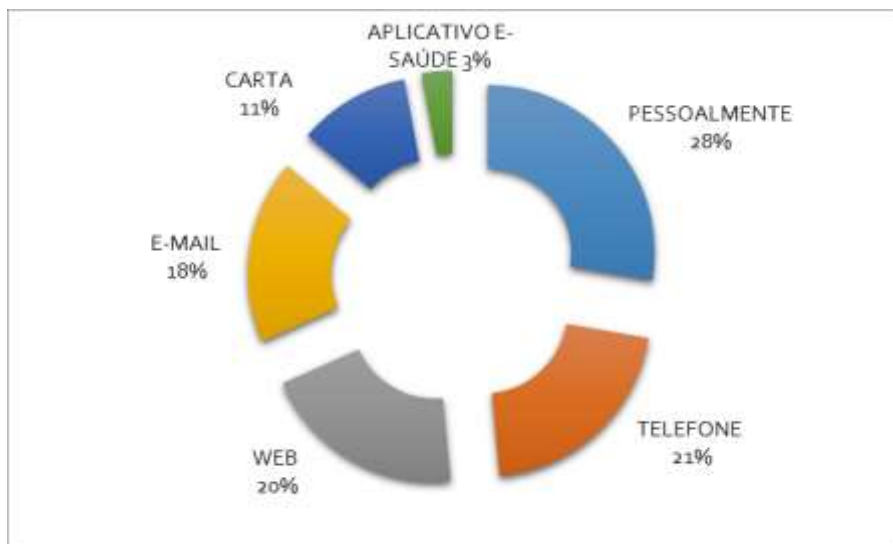
O presente relatório anual consolida as informações relativas às manifestações recebidas pela Ouvidoria na Fundação, por meio dos canais de atendimento: telefone (Disque Saúde 136), internet, carta e atendimento presencial, motivos e providências tomadas em eventuais falhas que ocorram na prestação dos serviços, bem como apontar sugestões que ajudem a melhorar a gestão.

### Manifestações em 2020 :

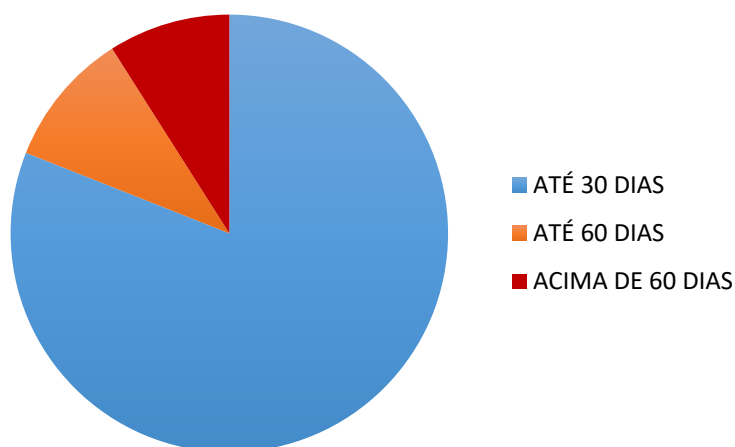
#### 1.874- RECEBIDAS:



- ✓ RECLAMAÇÕES: 976
- ✓ SOLICITAÇÕES: 329
- ✓ DENUNCIAS: 270
- ✓ ELOGIOS: 205
- ✓ INFORMAÇÕES: 74
- ✓ SUGESTÕES: 20



### 1.965 – Encerradas



**115 – Em andamento**

	EM ANDAMENTO	FORA DO PRAZO
CONTROLADORIA	60	NA
CHU	7	-
HJK	7	2
DIGEPE	6	-
HRB	6	-
HEM	5	1
CSSI	4	1
HAC	4	-
HRJP	3	-
MOV	3	1
HCM	2	-
HGV	2	-
CHPB	1	1
CSPD	1	-
CSSFA	1	1
DPGF	1	-
GABINETE	1	-
IRS	1	-
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>7</b>

**Motivos:**

MOTIVOS PRINCIPAIS	QTDE	%
RECURSOS HUMANOS	1012	54%
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	445	24%
EPIDEMIA/SURTO	69	4%
DOCUMENTOS	43	2%
RECURSOS MATERIAIS	36	2%
CIRURGIA	35	2%
CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	34	2%
REVISÃO DA RESPOSTA	27	1%
LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	26	1%
TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE	12	1%
SERVIÇOS DE SAÚDE	11	1%

Chama a atenção o alto índice de manifestações relacionadas a recursos humanos, o que resultou na elaboração de planos de ação para os assuntos mais recorrentes e a proposta de

criação de um canal de publicações “FIQUE POR DENTRO” na intranet, onde serão publicados esclarecimentos com intuito de atuar preventivamente na abertura de novas manifestações.

O primeiro plano de ação concluído foi a unificação dos pontos de resposta na Central de Serviços em Gestão de Pessoas, que terá como competência buscar, de forma célere, as respostas às manifestações com melhor qualidade. Essa ação busca atender a expectativa dos manifestantes e reduzir prazo e pedidos de revisão de resposta.

O segundo maior motivo de manifestações está relacionado aos estabelecimentos de saúde, 42 % são relacionados ao Complexo de Urgência, composto pelas unidades Hospital João XXIII, Hospital Infantil João Paulo II e Hospital Maria Amélia Lins, 25% relacionadas ao Hospital Julia Kubistchek e 19% relacionados ao Hospital Regional João Penido.

Com relação ao motivo acima descrito iniciamos a atuação no Complexo de Urgência com a centralização e redefinição do fluxo interno das respostas . Para 2021 vamos atuar nos principais motivos, com o objetivo de qualificar a assistência prestada nas unidades.

**Ações:**

Com objetivo de redução dos prazos e qualificação das resposta, intensificamos o acompanhamento das manifestações, alcançando uma queda de 22% nas manifestações respondidas fora do prazo.

Visando capilarizar o processo de registro das manifestações, atualizamos o site da Fundação com orientações e links de acesso.

Para 2021 planejamos a distribuição de cartilha para os servidores e usuários do SUS com informações de como realizar as denúncias de modo eficaz, a importância de denunciar com responsabilidade e o fluxo para admissão, encaminhamento e tratamento das denúncias, incluindo as relativas à assédio moral e sexual e a divulgação por meio de treinamentos e disponibilização nas mídias sociais da Fhemig.