

Julho a Dezembro de 2018

Este relatório apresenta dados quantitativos e qualitativos das manifestações recebidas no segundo semestre de 2018. Registramos um total de 1079 manifestações, das quais as reclamações perfazem a maioria 849(78,7%), seguida dos elogios 148(13,7%) e sugestões 71(6,6%). Quanto às denúncias foram registradas 5(0,4%) e as solicitações foram 6(0,6%).

## DAS MANIFESTAÇÕES:

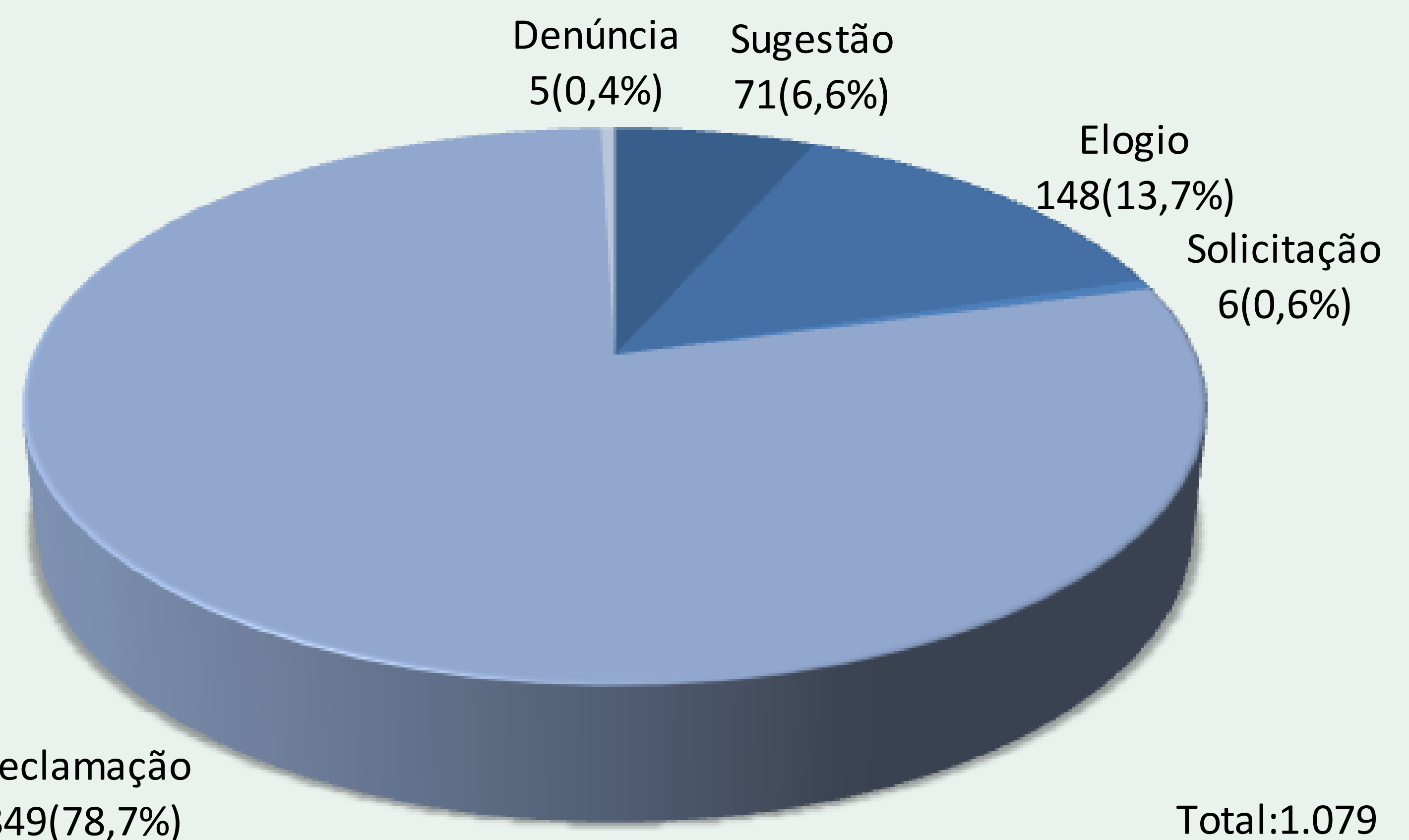
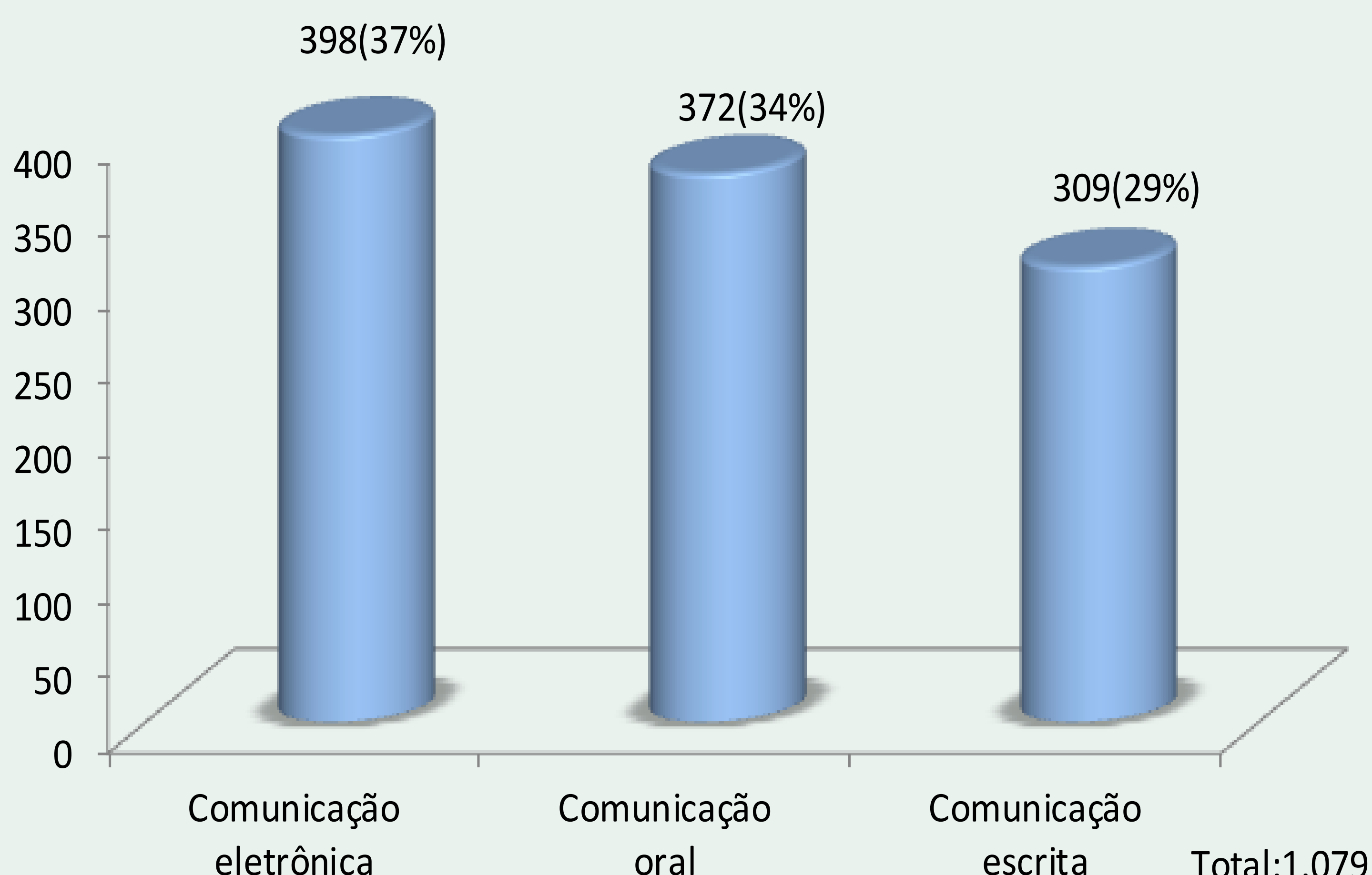
Com relação às **reclamações** 849 (78,7%), evidenciamos as que foram registradas com maior frequência: situações de mau atendimento; demora para o atendimento em consulta ambulatorial, demora para o atendimento ao paciente na internação, demora para atendimento de reavaliação na área verde na emergência; falta de esclarecimentos aos pacientes e ou familiares; falhas na comunicação; problemas relacionados a ambiência e falta de infraestrutura; demora para realizar cirurgia e cancelamento de cirurgias; falha nos cuidados; dificuldades no acesso; inconformidade com a conduta médica; falta de leito; negativa de atendimento na emergência e falta de privacidade.

Quanto às **denúncias** registradas, foram 5 (0,4%). Uma denúncia de Assédio Moral; uma denúncia de Fraude; uma situação de Desvio de comportamento ético e duas Comunicações de Irregularidade (anônimas) todas foram analisadas preliminarmente e encaminhadas aos órgãos apuratórios, conforme preceitos da Ouvidoria-Geral da União (OGU).

Quanto às **sugestões**, foram 71(6,6%). Observamos que 80% dos que sugeriram foram usuários externos. Dentre as sugestões mais frequentes, podemos citar: melhorias da infraestrutura principalmente relacionadas à adaptação dos banheiros as necessidades especiais e segurança dos pacientes; ações para melhorias e humanização no atendimento aos pacientes; melhorias para entretenimento e informações aos pacientes através de um canal interno de tv; adequar o dimensionamento de pessoal médico na área de transplante renal, entre outras.

Quanto aos **elogios** foram registrados 148(13,7%), sendo que a área da Diretoria Médica foi a mais citada, seguida da área da Enfermagem e da Diretoria Administrativa. Destacamos as equipes médicas que mais receberam elogios: emergência, cirurgia pediátrica, medicina interna, radiologia, cirurgia do aparelho digestivo e a cardiologia. Das unidades de enfermagem se destacaram: a emergência, a terapia intensiva adulta, 10º norte, 9º norte e o centro cirúrgico ambulatorial. Dos serviços administrativos: a logística e segurança e governança e higienização.

Quanto às **solicitações** de providências administrativas foram registradas 6(0,6%). As mais frequentes estavam relacionadas a solicitações de troca de quarto e troca de profissional de atendimento.



Considerando as manifestações conforme o **tipo de usuário**, quem mais procura a Ouvidoria para se manifestar continua sendo o usuário externo. Do total de 1079 manifestantes 937(87%) foram usuários externos e 142(13%) internos.

Quanto à **forma de contato do usuário** com a Ouvidoria: observamos que neste semestre a comunicação eletrônica 398(37%) superou a comunicação oral (atendimento presencial) 372(34%), seguido pela comunicação escrita 309(29%), que são os registros descritos na pesquisa de satisfação, ofícios entregues na Ouvidoria e registros depositados na caixa coletora do código de conduta e integridade.



Julho a Dezembro de 2018

**Tempo médio de resposta** - embora a legislação preveja o prazo de vinte dias para responder ao manifestante, registramos neste semestre um tempo médio de **4,08 dias** para a resposta conclusiva. Do total de 1079 manifestações abertas neste período, **97,96%** foram respondidas dentro do prazo estabelecido por lei e **2,04%** foram respondidas fora do prazo. Observamos que dentre os casos que mais demoraram a se obter uma resposta foram as denúncias, pela necessidade, nestes casos, de um trabalho mais elaborado de averiguação.

Sobre a **Pesquisa de Opinião** do atendimento recebido pelo usuário na Ouvidoria neste semestre, informamos que foram convidados para responder 86 manifestantes sendo a taxa de participação 54,77%. Com relação ao questionamento: se utilizaria novamente ou indicaria os serviços da Ouvidoria do HCPA? 86% responderam afirmativamente. Entre os satisfeitos e muito satisfeitos somaram 72% do total.

## MANIFESTAÇÕES POR ÁREAS DO HOSPITAL:

No gráfico ao lado fica evidenciado o quantitativo de manifestações relacionada à cada área específica do HCPA, conforme o organograma da Instituição.

Para visualizar os dados de cada uma das áreas específicas, acesse o link abaixo:

[PRESIDÊNCIA](#)

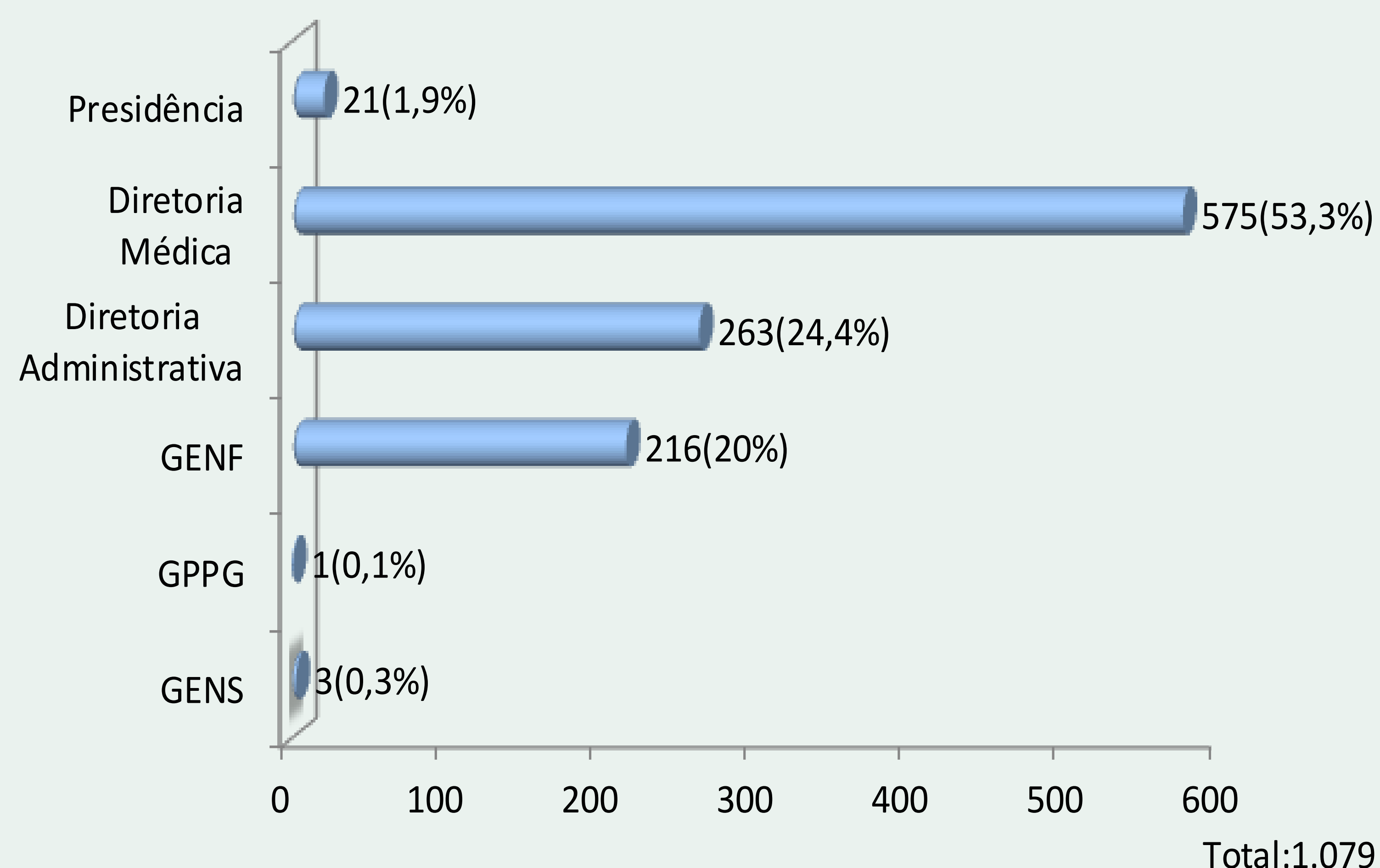
[GENF](#)

[DIRETORIA MÉDICA](#)

[GPPG](#)

[DIRETORIA ADMINISTRATIVA](#)

[GENS](#)



## ATIVIDADES/AÇÕES REALIZADAS PELA EQUIPE:

Participação da equipe da Ouvidoria em Grupos de Trabalho:

- Colegiado do Ambulatório
- Experiência do Paciente
- QUALIS – Capítulo Direitos dos pacientes e familiares

Participação de Reunião com a CGU-RS:

- Encontro de Ouvidorias Federais Gaúchas

Realização de cursos EAD pelo Profoco (Programa de Formação Continuada em Ouvidorias) da Ouvidoria-Geral da União:

- Gestão em Ouvidoria
- Ética e Serviço Público
- Acesso à Informação
- Resolução de Conflitos Aplicadas ao Contexto das Ouvidorias
- Tratamento de Denúncias em Ouvidoria

Participação de dois integrantes da Ouvidoria no curso presencial:

- Defesa do Usuário e Simplificação, no período de 2 a 4 de outubro de 2018, na cidade de Porto Alegre (promovido pela Ouvidoria-Geral da União)

## CONSIDERAÇÕES FINAIS:

Durante o ano de 2018 houve várias alterações na legislação específica de ouvidoria. Com base nas orientações da [Instrução Normativa OGU nº5, de 18 de junho de 2018](#), foram reclassificadas as manifestações de Denúncia recebidas pela Ouvidoria neste semestre. Com isso o número de denúncias foi inferior ao do semestre anterior.

O bom atendimento ao usuário é um importante diferencial para a instituição. Demonstra comprometimento, competência



Julho a Dezembro de 2018

técnica, respeito à pessoa e responsabilidade social. O ato de cuidar, de dar atenção às pessoas que atendemos, e cumprir o nosso propósito “vidas fazendo mais pela vida” requer muita responsabilidade.

Recebemos na Ouvidoria muitos elogios referentes ao ótimo atendimento prestado, mas em contra partida, ainda as queixas mais frequentes são as situações de mau atendimento oriundas de diferentes áreas da instituição. Observamos através do relato dos manifestantes que muitas vezes o mau atendimento vem associado a falhas na comunicação, tanto entre as equipes quanto a comunicação do profissional com o paciente/família. Com base nestas observações propomos que a instituição possibilite aos profissionais da área assistencial e administrativa momentos de discussão, ou, rodadas de conversa focadas na reavaliação de seus processos de trabalho, abordando o tema comunicação e formas de atendimento ao usuário. Também que seja realizada campanha interna de cordialidade no atendimento: “Cortesia gera cortesia”, “Por favor”, “Muito obrigado”, entendemos que isso poderia contribuir para o enriquecimento da experiência do paciente em nossa instituição.

A demora para realizar cirurgia, assim como os cancelamentos em algumas especialidades, continua sendo trazidos como forma de insatisfação dos usuários. Mesmo com os esforços realizados pelas equipes, ainda continua sendo um problema de difícil aceitação para o paciente.

Registros relacionados a comportamentos e condutas inadequadas de profissionais que não cumprem as orientações estabelecidas no Código de Conduta Institucional, foram encaminhados às devidas instâncias para análise e providências.

Situações de agressão verbal sofridas por profissionais ainda continuam ocorrendo.

Para o ano de 2019 estabelecemos adesão ao **e-Ouv** - Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal; revisão e adaptação da **Carta de Serviços ao Usuário** conforme a legislação vigente, em parceria com os serviços responsáveis; e ampliação e articulação com as demais ouvidorias públicas, por meio de participação em eventos de ouvidoria ao longo do ano.

Clique [aqui](#) para conhecer.

