

Janeiro a Junho de 2018

Este relatório apresenta dados quantitativos e qualitativos das manifestações recebidas no primeiro semestre de 2018. Registramos um total de 1013 manifestações, das quais as reclamações perfazem a maioria 728(72%), seguida dos elogios 125(12%) e sugestões 81(8%). Quanto às denúncias foram registradas 66(7%) e as solicitações foram 13(1%).

## DAS MANIFESTAÇÕES:

Com relação às **reclamações** 728(71,9%), evidenciamos as que foram registradas com maior frequência: situações de mau atendimento; demora para o atendimento em consulta ambulatorial e demora para o atendimento ao paciente na internação; falha na comunicação; falha nos cuidados; demora para realizar cirurgia e exames; problemas relacionados a ambiência e falta de infraestrutura; falta de esclarecimentos aos pacientes e ou familiares e inconformidade com a conduta médica.

Quanto às **denúncias** registradas, foram 66(6,5%). Desde a implantação do Código de Conduta e Integridade do HCPA, houve aumento considerável deste tipo de manifestação.

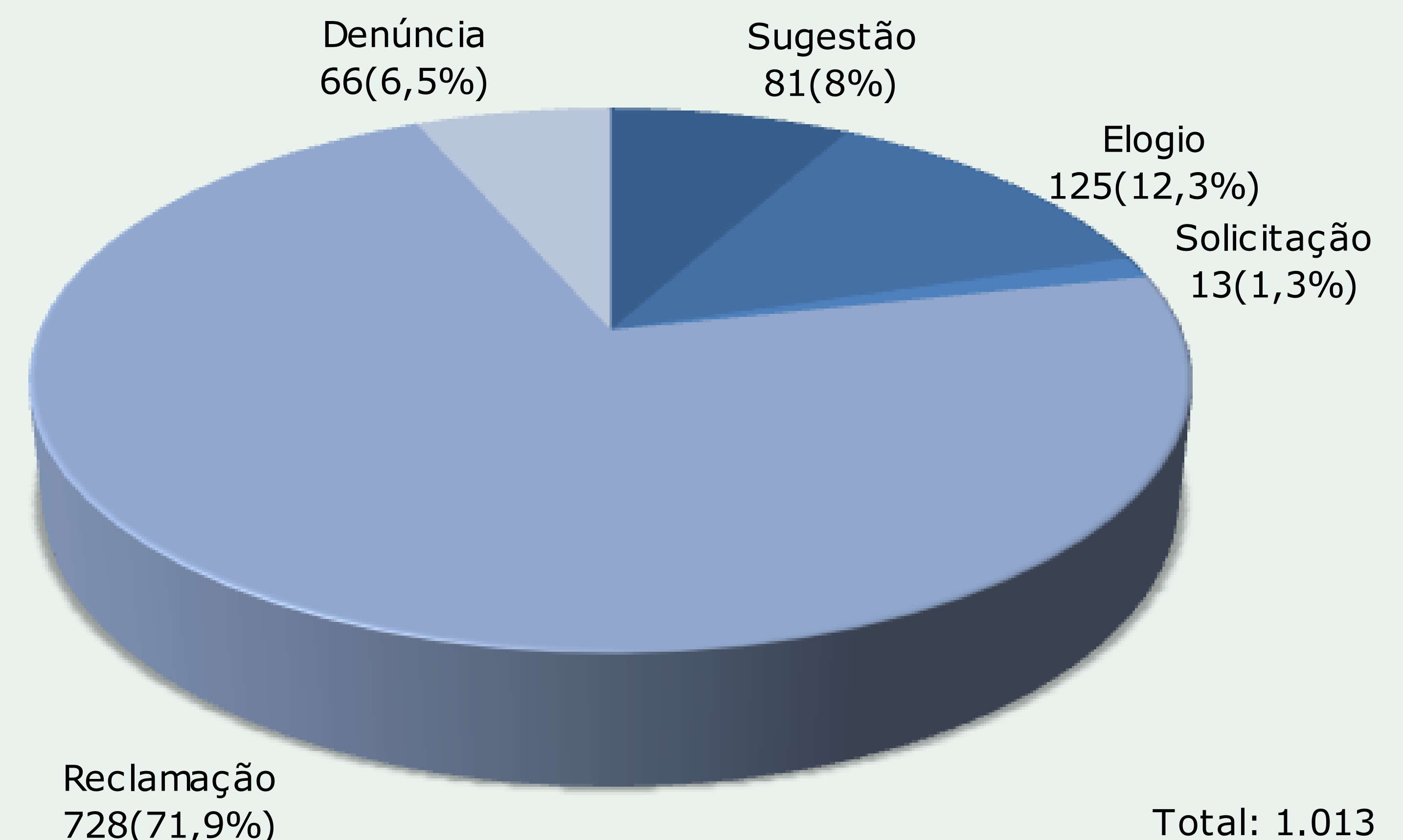
Denúncias de situações de violência com agressão física, foram registradas quatro; enquanto que a agressão psicológica verbal foi a mais frequente 25; também houve registro de quatro situações de assédio moral no trabalho, um assédio sexual entre colegas de trabalho e uma situação de injúria racial de usuário contra um trabalhador; duas denúncias de violência obstétrica. Foram também registradas 21 situações relacionadas a “desvio de conduta” caracterizadas pelo descumprimento das condutas requeridas no ambiente de trabalho principalmente relativas a tratamento desrespeitoso; quatro furtos dois relacionados a usuários externos em atendimento no ambulatório e dois relacionados a usuários internos; duas denúncias por falta de transparência no processo de seleção; uma fraude por utilização de atestados médicos falsos; uma irregularidade no processo de compra. Todas foram encaminhadas às instâncias devidas para averiguação, respondidas e encerradas.

Quanto às **sugestões**, foram 81(8%). Podemos citar: ações para melhorias e humanização no atendimento aos pacientes (46); melhorias da infraestrutura (17); seis sugestões para melhorar a facilitação do acesso aos pedestres e veículos; ainda houve três registros sugerindo campanha institucional sobre o respeito entre as pessoas e a responsabilidade em relação ao controle do registro de ponto; melhorias para entretenimento e informações aos pacientes (três); medidas para o cumprimento de normas relacionadas ao uso correto do uniforme (três); adequar o dimensionamento de pessoal na Fisioterapia e na UTIP (duas); melhorar o identificador do usuário interno (uma).

Quanto aos **elogios** foram registrados 125(12,3%), sendo que a área da Diretoria Médica foi a mais citada, seguida da área da Enfermagem e da área Administrativa. Destacamos as equipes médicas que mais receberam elogios: emergência, medicina interna, ginecologia e obstetrícia, gastroenterologia, nefrologia, radiologia e urologia. Das unidades de enfermagem se destacaram: 9º Norte, 4º Sul, 3º Norte e o centro cirúrgico ambulatorial. Dos serviços administrativos: a logística e segurança, a governança e higienização, o convênio, a nutrição e a engenharia.

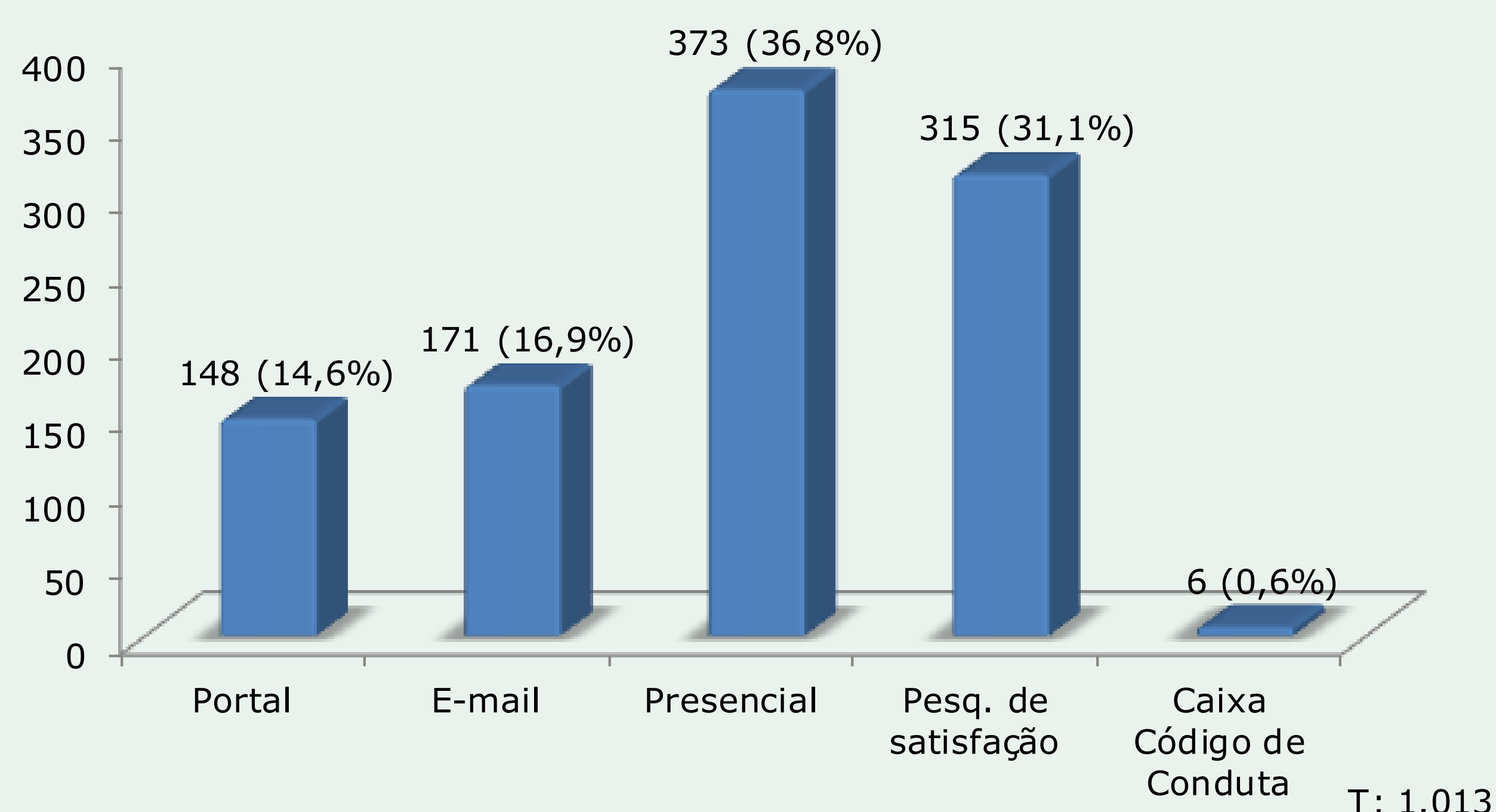
Quanto às **solicitações** foram registradas 13(1,3%). As mais frequentes estavam relacionadas a solicitações de avaliação por um especialista, antecipação de consulta, otimização do atendimento no ambulatório, expansão de horário do atendimento na central de cópia de documentos do prontuário e exames, e, providências para a troca de quarto na internação.

Considerando as manifestações conforme o **tipo de usuário**, quem mais procura a Ouvidoria para se manifestar continua sendo o usuário externo. Do total de 1013 manifestantes 838(83%) foram usuários externos e 175(17%) usuários internos.



Janeiro a Junho de 2018

Quanto a **forma de contato do usuário** com a Ouvidoria observamos que neste semestre a forma presencial 373(36,8%) e a forma informatizada (e-mail e portal) 319(31,5%) foram as formas mais utilizadas, seguida pelos registros descritos na pesquisa de satisfação 315(31,1%). Com a implantação do Código de Conduta e Integridade ficou disponível para os usuários uma nova forma de encaminhamento de denúncias, através de caixas coletoras, uma disposta no saguão do primeiro andar e outra no saguão do segundo andar, que são mensalmente abertas e distribuídas para os canais competentes, na Ouvidoria registramos seis (0,6%) das manifestações procedentes deste canal.

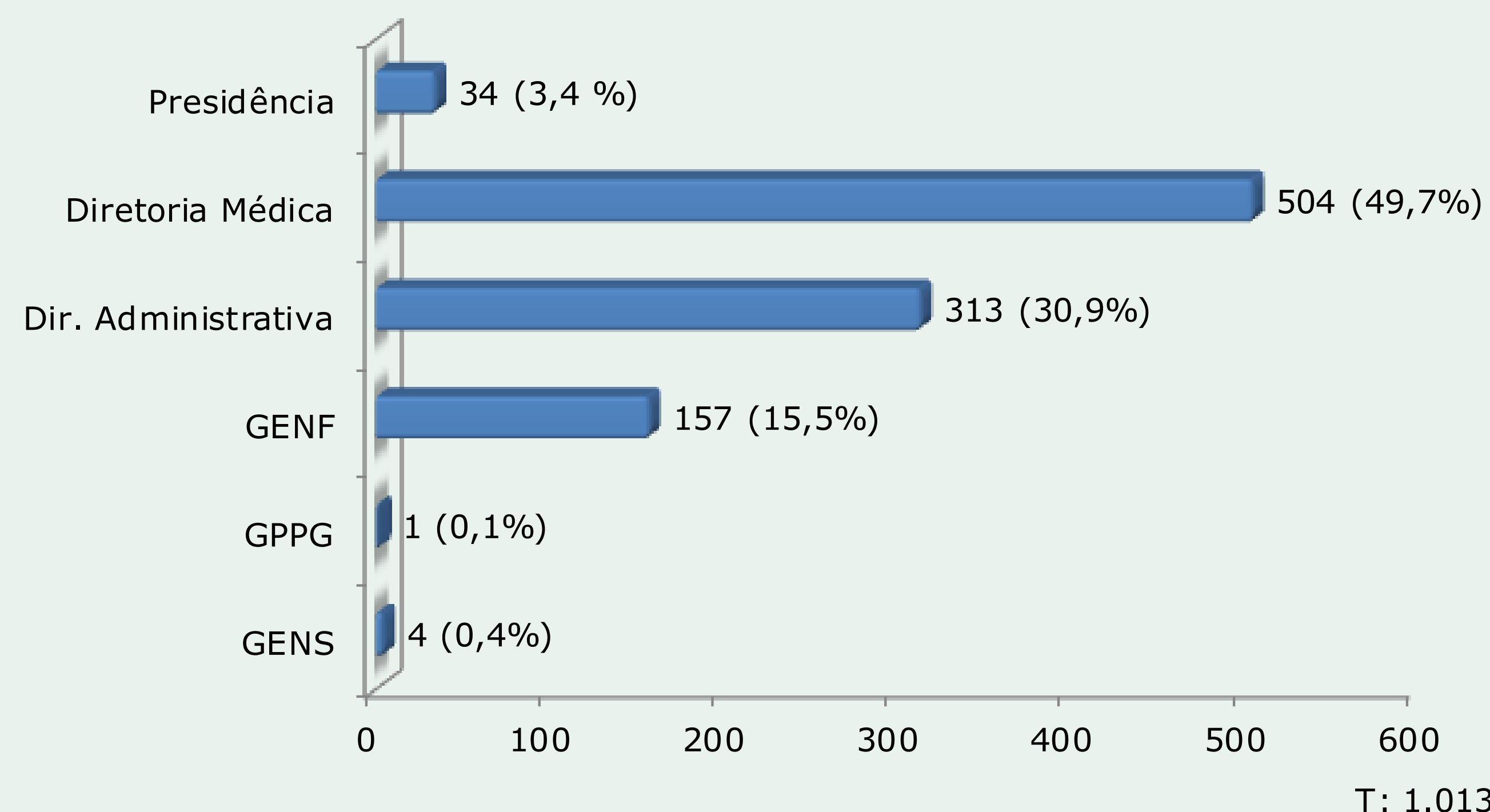


**Tempo médio de resposta** - embora a legislação preveja o prazo de vinte dias para responder ao manifestante, registramos neste semestre um tempo médio de **3,5 dias** para a resposta conclusiva. Do total de 1013 manifestações abertas neste período, **98,72%** foram respondidas dentro do prazo estabelecido por lei e **1,28%** 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.

## 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](#)

[DIRETORIA MÉDICA](#)

[DIRETORIA ADMINISTRATIVA](#)

[GENE](#)

[GPPG](#)

[GENS](#)

## CONSIDERAÇÕES FINAIS:

Em 2018 com a efetiva implantação da Lei das estatais (Lei 13.303/2016) que estabelece uma série de mecanismos de transparência e governança a serem observados, incluindo regras para divulgação de informações, práticas de gestão de risco, códigos de conduta, formas de fiscalização pelo Estado e pela sociedade, houve a reestruturação de alguns serviços e o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) foi novamente incorporado à Ouvidoria.

Houve também ampla divulgação do Código de Conduta e Integridade do HCPA e estímulo à comunidade interna a denunciar situações de infrações.

Como consequência observou-se neste semestre aumento de denúncias com relatos de infrações do código de conduta, principalmente de âmbito relacional, como agressão psicológica sofrida por colaboradores em suas relações com usuários externos ou até mesmo agressão entre profissionais da instituição. Também houve relatos de descumprimento de normas do Regulamento Interno e falta do cumprimento de deveres de quem exerce atividade de liderança. A Ouvidoria assim como outras áreas envolvidas e preocupadas com as situações de violência relatadas principalmente por colaboradores provocou reuniões com representantes das áreas do QUALIS, Hotelaria, Bioética, SMO, CGP, GENF e Coordenadoria Administrativa com o objetivo de estudar as principais causas da violência e fazer proposições. Dentre as proposições podemos citar: a criação de uma política institucional de promoção de

Janeiro a Junho de 2018

respeito nas relações interpessoais; elaboração de propostas de campanhas de promoção de respeito; elaboração de fluxos de atendimento às situações de agressão no momento de sua ocorrência e criação de um comitê de mediação em situações de violência. Estas propostas foram repassadas ao Grupo de Trabalho “Cuidar também de quem cuida tão bem”, para que o mesmo dê seguimento ao projeto.

Considerando que o maior número de reclamações registradas foram situações de mau atendimento, demora para o atendimento, falha na comunicação, falha nos cuidados, dificuldades para reagendar consultas, dificuldade para aquisição e renovação de laudos ou receitas, entre outras, identificamos que estas situações por vezes são a “causa gatilho” para gerar comportamentos agressivos de pacientes/familiares na instituição, entendemos que esses processos de trabalho deveriam merecer especial atenção e serem revisados com vistas a propor melhorias para evitar que estas situações continuem ocorrendo.

A demora para realizar cirurgia, assim como os cancelamentos frequentes em algumas especialidades, continua sendo um problema de insatisfação para os usuários e de difícil resolução. A Ouvidoria propõe que as equipes cirúrgicas mantenham controle dos pacientes cancelados e os priorize no próximo atendimento.

Pacientes cirúrgicos também tem queixas de serem orientados a chegar todos no mesmo horário, sem saberem a hora exata do seu procedimento e são chamados conforme a priorização médica do momento. O descontentamento é por terem de ficar em tempo prolongado de jejum, sem necessidade, principalmente as crianças e idosos com mais de 80 anos, diabéticos ou com outras morbidades. A Ouvidoria propõe que as equipes organizem as escalas cirúrgicas previamente e os pacientes sejam orientados para o jejum, conforme a real necessidade levando em consideração o horário agendado para o procedimento e também dando prioridade para crianças e idosos com mais de 80 anos (Lei 13.466/2017).

Dando continuidade com a parceria estabelecida com a Gerência de Riscos Assistenciais, neste semestre tivemos 24 manifestações que achamos pertinentes de averiguação. A Ouvidoria promoveu algumas reuniões de “disclosure”, junto com a Gerência de Riscos Assistenciais, equipes assistentes e manifestantes, obtendo-se na maioria das vezes a plena satisfação do usuário.

Em relação à ambiência o barulho excessivo tanto nas áreas internas como externas continua sendo motivo de reclamações, assim como o fumo em locais proibidos continua ocorrendo.

Sobre a Pesquisa de Opinião do atendimento recebido pelo usuário na Ouvidoria neste semestre, informamos que foram convidados para responder 210 manifestantes sendo a taxa de participação 57,6%. Com relação ao questionamento: se utilizaria novamente ou indicaria os serviços da Ouvidoria do HCPA? 88% responderam afirmativamente. Entre os satisfeitos e muito satisfeitos somaram 70% do total.

