

Janeiro a Junho de 2019

Este relatório apresenta dados quantitativos e qualitativos das manifestações recebidas no primeiro semestre de 2019. Registramos o total de 898 manifestações de Ouvidoria, das quais as reclamações perfazem a maioria 682(75,9%), seguida dos elogios 125(13,9%), sugestões 51(5,7%) e as solicitações foram 14(1,6%). Quanto às denúncias foram registradas 5(0,6%) e comunicações anônimas foram 21(2,3%) das quais duas configuram denúncias.

## DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA:

Com relação às **reclamações** 682(75,9%), evidenciamos que as queixas mais frequentemente registradas foram: situações de mau atendimento; falta de esclarecimentos aos pacientes e ou familiares; falhas na comunicação; demora para o atendimento em consulta ambulatorial, demora para o atendimento ao paciente na internação, demora para atendimento no Centro Cirúrgico Ambulatorial; problemas relacionados a ambiência e falta de infraestrutura; falha nos cuidados; demora para realizar cirurgia e cancelamento de cirurgias; dificuldades no acesso; inconformidade com a conduta médica; negativa de atendimento na Emergência e dificuldade de reagendar consultas.

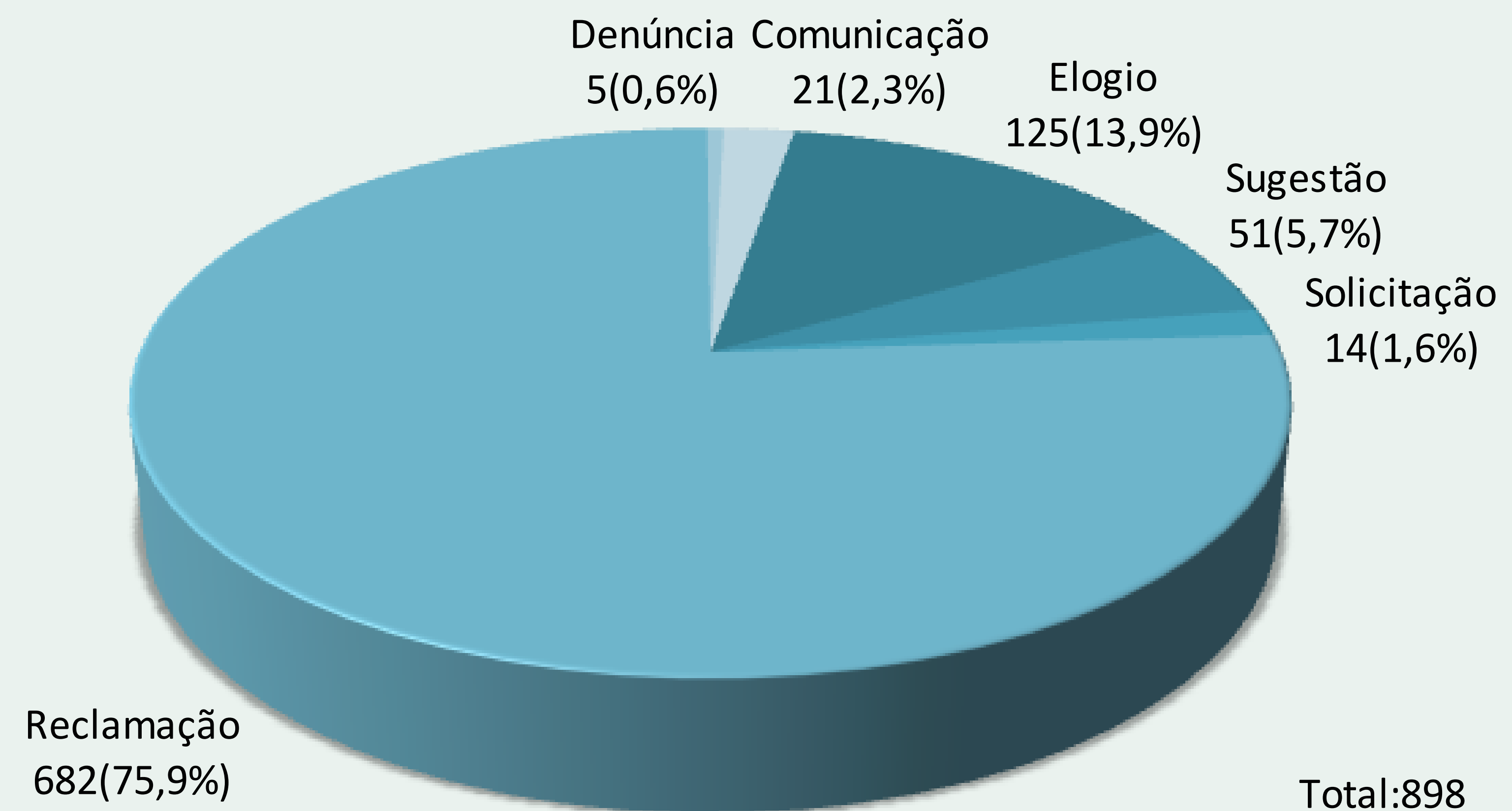
Quanto aos **elogios** foram registrados 125(13,9%), sendo que a área da Diretoria Médica foi a mais citada, seguida da área da Enfermagem e da Diretoria Administrativa. Destacamos as equipes médicas que mais receberam elogios: Gastroenterologia, Ortopedia e Traumatologia, Cirurgia Pediátrica, Medicina Intensiva e Urologia. Das unidades de enfermagem se destacaram: a Emergência, o 7º Norte e o 8º Norte. Dos serviços administrativos: a Logística e Segurança e Governança e Higienização.

Quanto às **sugestões**, foram 51(5,7%). Dentre as sugestões mais frequentes, podemos citar: melhorias da infraestrutura principalmente relacionadas à dos banheiros públicos e dos quartos na internação; sugestão de oferecer no ambulatório uma sala de uso comum para que pacientes que necessitam alimentação enteral possam ser alimentados por sonda com mais privacidade e segurança; trocar as poltronas na internação obstétrica para poltronas adequadas à amamentação; instalar condicionamento de ar nos quartos das alas norte; criar canal de televisão interno do hospital para entretenimento e informações aos pacientes nos quartos, salas de espera e ambulatórios. Outras ações para melhorias e humanização no atendimento aos pacientes, como: criar uma área especial para entretenimento (pracinha) de crianças que aguardam sob as árvores longas horas após e antes do atendimento; instalação de sistema de senhas para atendimento no guichê das zonas evitando filas de pacientes em pé; entre outras.

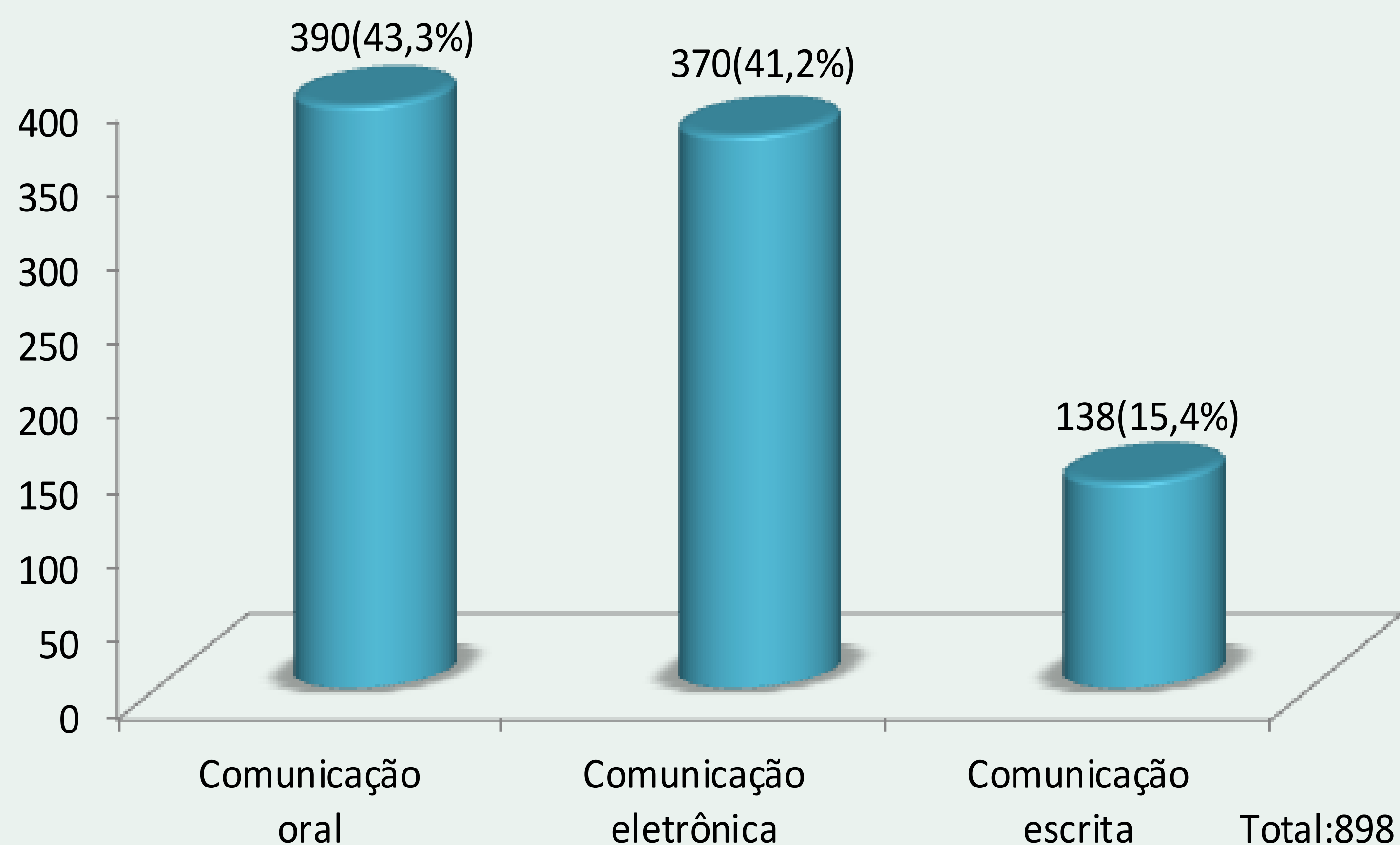
Quanto às **solicitações** de providências administrativas foram registradas 14(1,6%). As mais frequentes estavam relacionadas a solicitações de preenchimento de documentos e de troca de quarto.

Quanto às **denúncias** registradas, foram cinco (0,6%). Três supostas situações de assédio moral das quais apenas uma foi admitida pela Comissão de Ética e aberto procedimento preliminar, as outras duas situações foram arquivadas pela área de apuração, pois na análise de admissibilidade foi constatado que se tratava de assunto funcional sendo sugerido encaminhamento para a chefia. Duas denúncias de apropriação de materiais e bens pertencentes ao patrimônio institucional não foram admitidas pelo sistema de correção pela pouca relevância, mas foram instituídas medidas de segurança para evitar que situações semelhantes se repitam.

Quanto às **comunicações** anônimas registradas, foram 21(2,3%), destas uma foi denúncia de suposta fraude de funcionário que registrava o ponto e não permanecia em seu posto de trabalho, sendo alertada a chefia e resolvido o problema. As demais foram reclamações anônimas: sete versavam sobre o descumprimento do Código de Conduta em relação ao comportamento e as outras se relacionam as demais reclamações normalmente registradas.



Janeiro a Junho de 2019



Quanto à **forma de contato do usuário** com a Ouvidoria: observamos que neste semestre o atendimento presencial (comunicação oral) 390(43,3%) superou a forma eletrônica 370(41,2%) de contato. A comunicação escrita 138(15,4%) também foi utilizada, através dos registros descritos no formulário da pesquisa de satisfação, ofícios entregues na Ouvidoria e registros depositados na caixa coletora do Código de Conduta e Integridade.

**Tempo médio de resposta** - embora a legislação preveja o prazo de vinte dias para responder ao manifestante, registramos neste semestre tempo médio de **5 dias** para a resposta conclusiva. Do total de 898

manifestações abertas neste período, **96,33%** foram respondidas dentro do prazo estabelecido pela [Lei 13.460 de 2017](#) e **3,67%** foram respondidas fora do prazo. Observamos que dentre os casos que mais demoraram a se obter 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 foram convidados para responder 67 manifestantes. Com relação ao questionamento: se utilizaria novamente ou indicaria os serviços da Ouvidoria do HCPA? 90% responderam afirmativamente. Entre os satisfeitos e muito satisfeitos somaram 74,6% 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:

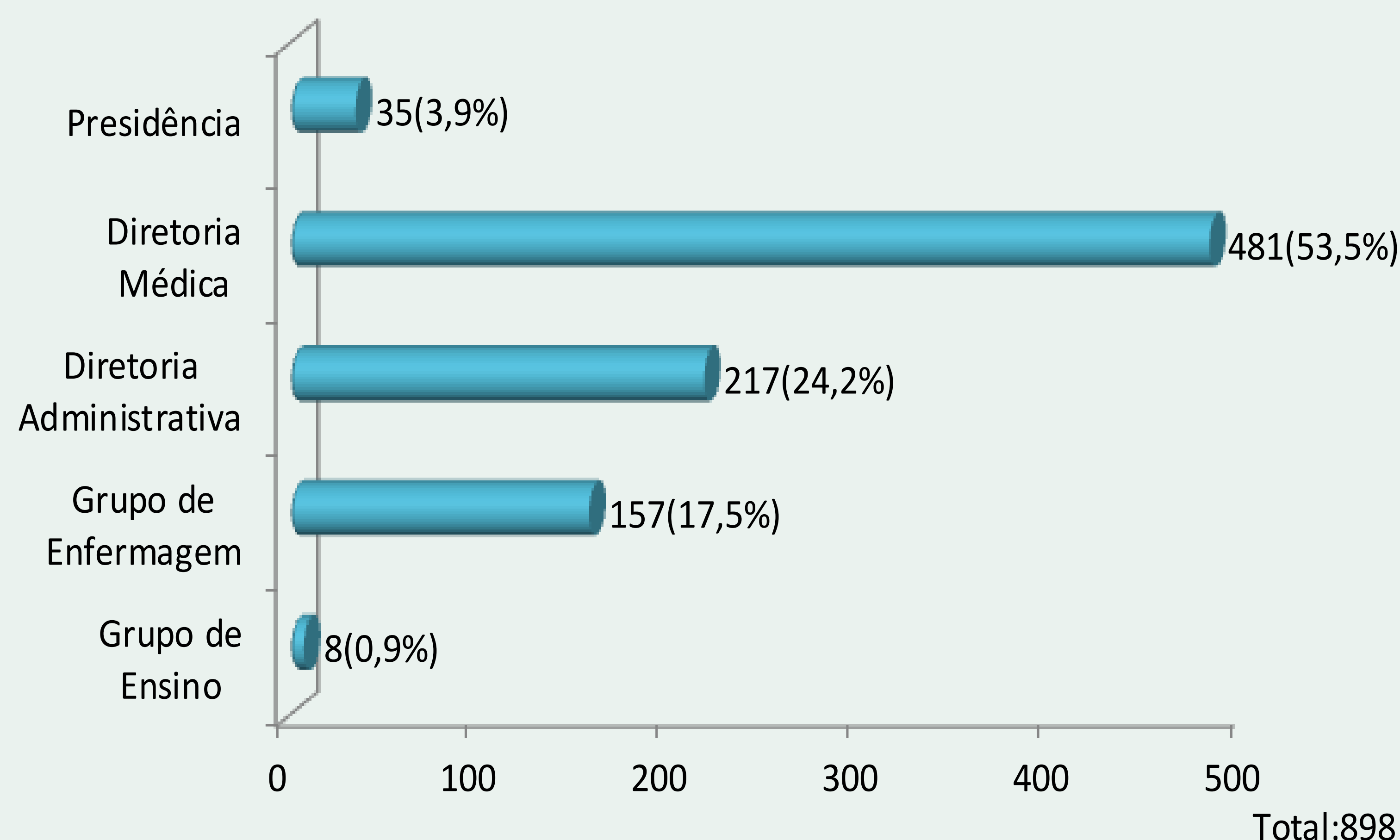
[PRESIDÊNCIA](#)

[GRUPO DE ENFERMAGEM](#)

[DIRETORIA MÉDICA](#)

[GRUPO DE ENSINO](#)

[DIRETORIA ADMINISTRATIVA](#)



## SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC) :

Neste semestre foram registrados no e-SIC 31 **solicitações de acesso à informação**, sendo que quatro (13%) recorreram, com recurso de primeira instância. Quanto ao **tempo médio de resposta** pelo e-SIC foi de 13 dias e as respostas dos recursos em primeira instância tiveram tempo médio de 5 dias em conformidade a Lei de Acesso à Informação ([Lei nº 12.527 de 2011](#)). Os prazos, tanto de pedidos quanto de recursos em primeira instância, tiveram leve redução no tempo de resposta, em comparação aos resultados de 2018. Os pedidos de acesso à informação mais frequentes questionavam a cerca de recursos humanos em saúde, orçamento de saúde e sistema de informação em saúde.

Com relação aos pedidos de informação pelo **Fale Conosco**, registramos 764 pedidos, sendo 120 por contato telefônico, 54 através de formulário eletrônico e 490 pedidos de informações por e-mail. Com relação aos assuntos mais frequentemente informados podemos citar: contratação de pessoal, documentos de prontuário de pacientes, doações de sangue e ou medula óssea, fertilização assistida, tratamento do transtorno de identidade de gênero.

Janeiro a Junho de 2019

## CONSIDERAÇÕES FINAIS:

Uma das metas estabelecidas para o ano de 2019 foi a adesão ao sistema **e-Ouv** como plataforma única de registro de manifestações de ouvidoria ([Instrução Normativa OGU/CGU nº 17 de 2018](#)), nos termos do art. 16 do [Decreto nº 9.492 de 2018](#). A meta foi alcançada a partir de 15 de abril de 2019. Com isto toda e qualquer manifestação dos Canais de Denúncia previstos no Código de Conduta e Integridade deve ser encaminhada para a Ouvidoria registrar no sistema e-OUV.

Ao analisar as manifestações recebidas neste período, identificamos 32 relatos que caracterizavam situações de violação do Código de Conduta e Integridade do HCPA. Quanto aos manifestantes 72% eram colaboradores, 6% pacientes ou seus familiares e o restante (22%) não se identificaram, foram comunicações anônimas. O que mais vezes foi relatado como violação do Código de Conduta referia-se às “Condutas requeridas no ambiente de trabalho” (62%). E quanto ao envolvido na violação do Código de Conduta 63% tem função de liderança.

Situações relatadas como mau atendimento (falta de cordialidade, pressa no atendimento, indelicadeza, informação incompleta, mau acolhimento, tom de voz alterado do profissional) ainda são as mais frequentes entre o total de reclamações dos usuários. Elas ocorrem em diferentes áreas do hospital, e, podem em algumas situações estarem relacionadas a violações no que se refere aos itens três e quatro do capítulo IV do Código de Conduta (Condutas requeridas no ambiente de trabalho). Em contrapartida 29 colaboradores fizeram registro de terem sido agredidos verbalmente por usuários externos durante suas atividades laborais. Retratando situações de violência no trabalho. Estas situações já foram relatadas anteriormente, e eram mais frequentes nas áreas pediátricas. No ano de 2018 o Programa de Saúde Mental do Serviço de Medicina Ocupacional em parceria com o Programa de Defesa dos Direitos da Criança e do Adolescente Hospitalizado desenvolveu oficinas formando multiplicadores para prevenção da violência no trabalho, junto aos profissionais de múltiplas especialidades vinculadas aos Serviços de Pediatria e Emergência Pediátrica. Também foi desenvolvido um Protocolo Assistencial de Situações de Violência em Pediatria disponível no repositório de documentos institucionais (sistema GEO). No ano de 2019 este protocolo está sendo implantado. Observamos que neste semestre houve redução de relatos de agressão verbal e mau atendimento na Pediatria, entendemos que possa ser reflexo das ações institucionais desenvolvidas.

A falta de esclarecimentos ao paciente ou à família e a falha na comunicação tanto entre as equipes quanto a comunicação do profissional com o usuário, também têm sido reclamações recorrentes e de difícil resolução. A instituição tem investido em capacitações para lideranças com foco em comunicação efetiva, feedback e sobre a comunicação não violenta. A meta dois da segurança do paciente também trata do assunto e tem se trabalhado fortemente na melhoria da comunicação (escrita e verbal) na transferência de cuidados do paciente, assim como na comunicação eficaz entre as equipes multiprofissionais e com o usuário. Sabe-se também que para uma comunicação eficaz é importante que haja investimento pessoal em empatia e compaixão por todos os profissionais, pois esta é a base do futuro dos cuidados em saúde.

Toda empresa de sucesso reconhece que sua atividade passa pela experiência do cliente. Nos serviços públicos, a experiência do usuário tem a mesma importância e deve sempre ser levada em conta, e esse relatório está pautado no relato destas experiências. Compreender melhor o que os usuários estão experimentando certamente nos ajudará a entregar serviço público de melhor qualidade.



[Clique aqui para conhecer.](#)