

Julho a Dezembro de 2020

Este relatório apresenta dados quantitativos e qualitativos das demandas atendidas no segundo semestre de 2020. Foram recebidas, tratadas e respondidas 1.672 manifestações pelas equipes de Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). Registramos 676 manifestações de ouvidoria e 996 pedidos de informação do SIC.

## DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA:

No período recebemos 407(60,2%) **reclamações**, que perfazem a maioria das manifestações de ouvidoria. Além disso, foram registradas 75(11,1%) **comunicações** de irregularidades anônimas, todas classificadas como reclamações. Portanto, totalizando 482 manifestações com teor de insatisfação. Evidenciamos que as insatisfações mais frequentemente foram: falta de esclarecimentos aos pacientes e ou familiares sobre o estado do paciente, sua evolução ou tratamento; situações de mau atendimento; relatos de descumprimento do código de conduta institucional; falhas na comunicação; dificuldade de acesso ao

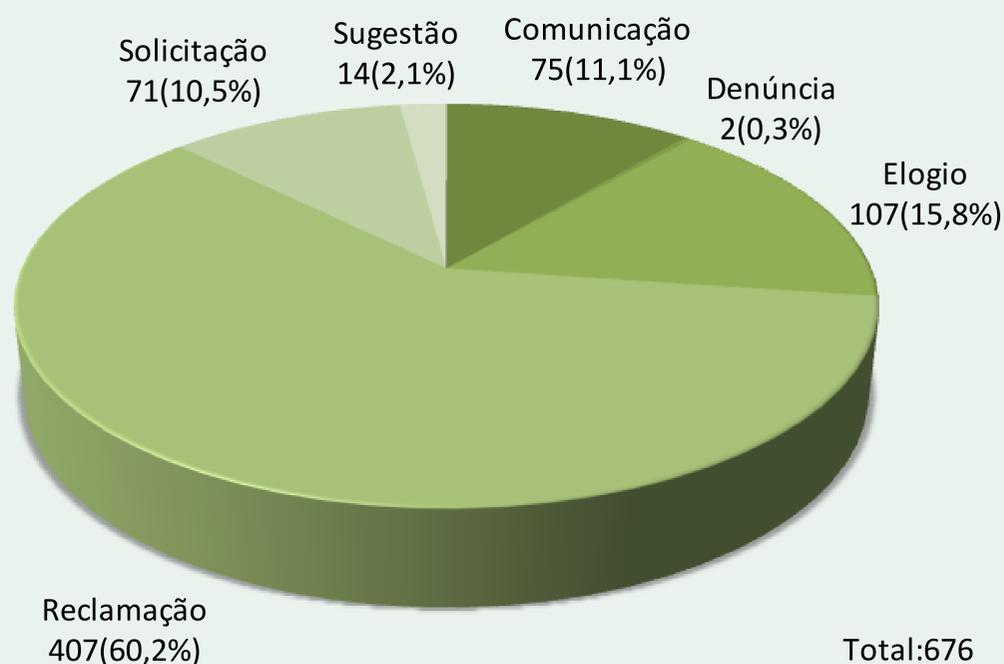
estacionamento, ao aplicativo Meu Clínicas e ao agendamento on-line para doação de sangue; demora para agendamento de cirurgias; dificuldade para reagendar consultas e também para a aquisição e renovação de laudos e receitas; relatos de situações de risco relacionadas à possível contaminação com o novo coronavírus; longa espera nos consultórios quando do atendimento presencial; e também houve registro de situações de agressão verbal sofrida por funcionários durante suas atividades de trabalho, por pacientes e seus familiares.

Quanto aos **elogios** foram registrados 107(15,8%), sendo que a área da Diretoria Médica foi a mais citada, seguida da Diretoria Administrativa e do Grupo de Enfermagem. Destacamos as equipes médicas que mais receberam elogios: Medicina Intensiva, Medicina Ocupacional, Medicina Interna, Pneumologia, Emergência e Radiologia. Dos serviços administrativos o destaque ficou com o Serviço de Logística e Segurança, o Serviço de Governança e Higienização e o Serviço de Nutrição e Dietética. Dos serviços de enfermagem destacaram-se: Emergência, Terapia Intensiva, Unidade 7º Sul, Unidade 6º Norte e Centro Cirúrgico Ambulatorial. À Diretoria Executiva foram direcionados os elogios referentes aos excelentes serviços que a instituição presta à comunidade, com agradecimento às diversas áreas em que o paciente passa durante a internação.

Quanto às **solicitações** de providências administrativas foram registradas 71(10,5%). As mais frequentes estavam relacionadas à solicitação de retorno do atendimento presencial aos pacientes da Psiquiatria em Adição; solicitação de reagendamento de consultas; maior agilidade no atendimento de consultas presenciais; preenchimento de documentos como receitas e laudos médicos, esclarecimentos sobre questões de tratamento entre outras.

Quanto às **sugestões**, foram 14(2,1%). Dentre as mais relevantes, podemos citar: ações para melhorias na infraestrutura como colocação de suportes (ganchos) na parede na área de espera (saguão do Bloco C) a exemplo dos existentes nas áreas ambulatoriais facilitando a alimentação para pacientes que usam sonda; melhorias na área de acesso ao Bloco C e também na sinalização interna do ambulatório, que não segue um padrão; melhor sinalização para o acesso de carros pela Protásio Alves; melhorias no aplicativo Meu Clínicas como incluir informações dos exames agendados; em relação ao risco de contágio do coronavírus, intensificar as medidas para o cumprimento das normas institucionais principalmente no refeitório que apesar de todos os cuidados implantados ainda há funcionários que conversam durante as refeições; reabertura da Central de Distribuição na sala do AGHUse centralizando a distribuição dos equipamentos de proteção e álcool em gel.

Quanto às **denúncias** registradas foram duas (0,3%). As quais foram consideradas inconsistentes pelo sistema de correção e redirecionadas às respectivas coordenadorias. Uma versava a respeito de suposta fraude em licitação, porém foi arquivada pois os argumentos relatados sobre o direcionamento e desperdício de dinheiro público foram considerados improcedentes,



Julho a Dezembro de 2020

uma vez que o edital estava claro no seu objetivo e em suas regras, e que foi oferecido momento oportuno no processo para questionamentos e recursos. A segunda denúncia estava relacionada a suposto impedimento legal de contrato de trabalho de funcionário. Após análise dos fatos, o sistema de correção identificou que os contratos de trabalho do HCPA (inclusive o do funcionário citado) são regidos pela Consolidação das Leis Trabalhistas, não sendo aplicável a Lei nº 8.112/1990 mencionada na manifestação.

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

PRESIDÊNCIA

DIRETORIA MÉDICA

DIRETORIA  
ADMINISTRATIVA

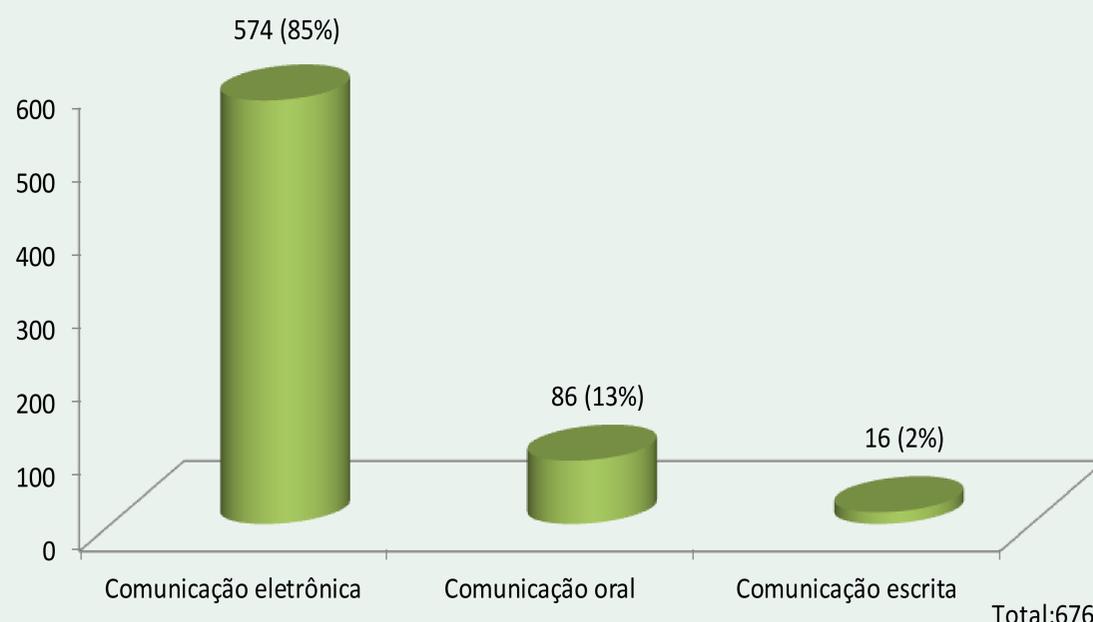
GRUPO DE  
ENFERMAGEM

GRUPO DE PESQUISA  
E PÓS-GRADUAÇÃO

GRUPO DE ENSINO

Quanto à **forma de contato do usuário com a Ouvidoria**: observamos que o atendimento eletrônico (e-mail e formulário eletrônico), 574(85%), continua sendo a mais utilizada, seguida por telefone (comunicação oral) 86(13%), e a comunicação escrita 16(2%), a forma presencial estava suspensa devido à pandemia.

**Tempo médio de resposta** – embora a legislação preveja o prazo de trinta dias para responder ao manifestante, registramos tempo médio de 7,12 dias para a resposta conclusiva. Do total de 676 manifestações abertas neste período, **100%** foram respondidas dentro do prazo estabelecido por lei.



Na **pesquisa de satisfação** dos usuários que procuraram a Ouvidoria neste período (pesquisa eletrônica elaborada a partir da plataforma integrada de ouvidoria e acesso à informação, demonstrada no painel Resolveu? - Controladoria Geral da União) fica evidenciado no quadro abaixo, que apenas 12%(83) do total de 676 manifestantes responderam a pesquisa, que 65% destes tiveram sua demanda resolvida e que 59% deles manifestaram-se satisfeitos e muito satisfeitos.



Fonte: painel Resolveu?, extraído em 23/02/2021



## DAS MANIFESTAÇÕES NO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO:

O Serviço de Informação ao Cidadão do HCPA recebe demandas através de dois canais: o **e-SIC** – plataforma do Governo federal que **prevê a possibilidade de recursos**, e o **Fale Conosco** – plataforma própria do HCPA.

Durante o segundo semestre de 2020, tivemos 14 pedidos de acesso à informação (**e-SIC**). O tempo de resposta ficou em 13,71 dias, em média. As solicitações de informações mais frequentes, foram: recursos humanos em saúde e informações sobre suprimentos/licitações. Nesse período, não tivemos nenhum recurso em primeira instância.

Já os pedidos de informações, feitos através do sistema **Fale Conosco**, tiveram um total de 982 pedidos, apontando um aumento de 74% em relação ao mesmo semestre de 2019. Foram recebidos 202(20%) pedidos por telefone, 772(79%) por

Julho a Dezembro de 2020

mensagem eletrônica e 8(1%) por formulário eletrônico. Os pedidos de informações mais usuais, estavam relacionados a: documentos de prontuários de pacientes; formas de contratação de pessoal; informações relativas ao novo coronavírus; e informações sobre consultas.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS:

A falta de esclarecimentos ao paciente ou à família sobre o estado de saúde do paciente, sua evolução ou tratamento e a falha na comunicação tanto entre as equipes quanto a comunicação do profissional com o usuário, têm sido reclamações recorrentes. Mesmo com todos os esforços feitos pelas equipes assistenciais com a criação do grupo de comunicadores (médicos de outras especialidades e professores voluntários) que contatam os familiares de pacientes internados com covid-19 fornecendo as informações e esclarecimentos sobre o estado de saúde do paciente. Entendemos que a falta de esclarecimentos em todos os seus aspectos relacionados à comunicação eficaz, ainda é um assunto que precisa ser melhor trabalhado institucionalmente.

Situações de descumprimento do Código de Conduta e Integridade do HCPA continuam sendo relatadas, no que diz respeito ao comportamento e conduta esperada de alguns profissionais ou suas chefias. Também situações de agressão verbal aos colaboradores durante suas atividades laborais por usuários foram registradas. Retratando situações de violência sofridas no trabalho.

Algumas sugestões de pacientes foram atendidas, como a colocação de ganchos nas paredes no saguão do Bloco C, o que veio a facilitar muito aos pacientes quando necessitam receber as dietas durante a espera pelo atendimento ou para o transporte de retorno. Para o aplicativo Meu Clínicas, recebemos sugestão de adicionar a lista de exames agendados, e de acordo com a área responsável essa funcionalidade já estava prevista e em fase de análise para posterior desenvolvimento e implementação, o que demonstra que este projeto está em consonância com as expectativas do usuário. Sugestão de reabertura da Central de Distribuição dos equipamento de proteção e álcool em gel não foi atendida devido ao dimensionamento de pessoal insuficiente para atender mais essa demanda que a pandemia trouxe.

A forma de contato do usuário com a Ouvidoria durante a pandemia se dá principalmente pela forma eletrônica, considerando que antes a forma presencial era a mais utilizada pelos manifestantes, observamos que isso pode estar contribuindo com a diminuição no número total de manifestações se comparado aos anos anteriores. Entendemos que o perfil dos usuários que procuravam presencialmente a Ouvidoria seria de pessoas que podem não ter acesso ou não estar utilizando os meios eletrônicos.

Em fevereiro de 2020, a partir da publicação do Decreto nº 10.228, iniciamos as adaptações para a instituição do **Conselho de Usuários de Serviços Públicos** no HCPA. Esta atividade de ouvidoria é uma nova forma de **participação direta da sociedade na avaliação da qualidade e na melhoria dos serviços públicos**. Neste semestre que passou acompanhamos virtualmente os eventos realizados pela Ouvidoria Geral União sobre o tema. Além disso, realizamos curso online sobre avaliação de serviços e conselho de usuários, e promovemos discussões internas sobre o assunto para elaboração de plano para atendimento à normativa. Definimos iniciar em 2021 os trabalhos de engajamento de usuários dos serviços para participar do Conselho e a elaboração da consulta aos conselheiros, enquanto aguardamos a integração de colaborador com perfil adequado para ocupar vaga em aberto na Ouvidoria com o objetivo de realizar de forma dedicada atividades de conselho de usuários além de atividades de ouvidoria. Consideramos também a colaboração do Grupo de Gestão da Experiência do Paciente e do Programa de Gestão da Qualidade que assim como o Conselho de Usuários e a Ouvidoria têm como objetivo a melhoria dos serviços prestados pelo hospital. A primeira consulta aos conselheiros deve acontecer no segundo semestre de 2021.

