



HOSPITAL DE
CLÍNICAS
PORTO ALEGRE RS



RELATÓRIO DA OUVIDORIA

Ano 2022

APRESENTAÇÃO

O presente relatório foi elaborado em cumprimento ao disposto no Art. 14, II, da Lei nº 13.460/2017 e Art. 52 da Portaria nº 581/2021 da Controladoria Geral da União (CGU) e apresenta informações sobre a atuação da Ouvidoria do Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA).

A Ouvidoria representa um canal de comunicação direto com o cidadão e um espaço de participação social que permite a cooperação ativa no controle da qualidade dos serviços públicos. Sua atribuição fundamental está ligada ao recebimento, análise, classificação e encaminhamento das manifestações dos usuários (reclamações, denúncias, sugestões, solicitações, elogios), identificando oportunidades de melhorias a partir de cada um desses registros. Desse modo, contribui na mediação de conflitos e atua como agente promotor de mudanças, o que favorece uma gestão transformadora e voltada para as expectativas do cidadão, além de contribuir para a garantia de uma prestação de serviços públicos com qualidade.

A Ouvidoria do HCPA atua de forma participativa com outros grupos institucionais somando forças para alcançar a excelência dos serviços prestados.

Além disso, a Ouvidoria do HCPA atua na gestão do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), previsto na Lei de Acesso à Informação.

Nossa Equipe:

Celso Dall'Igna
OUVIDOR E GESTOR DO SIC

Adriana R. Candaten
ANALISTA

José Carlos B. de Lima
ANALISTA

Vera M. Bruxel
ENFERMEIRA

Anelise M. de A. Carvalho
SECRETÁRIA

1. ESTATÍSTICAS GERAIS



Pedidos de Acesso à Informação: 68

Manifestações de Ouvidoria: 2.026

Canais de Contato:



Sistema Fala.BR
40,8%



Presencialmente
31,8%



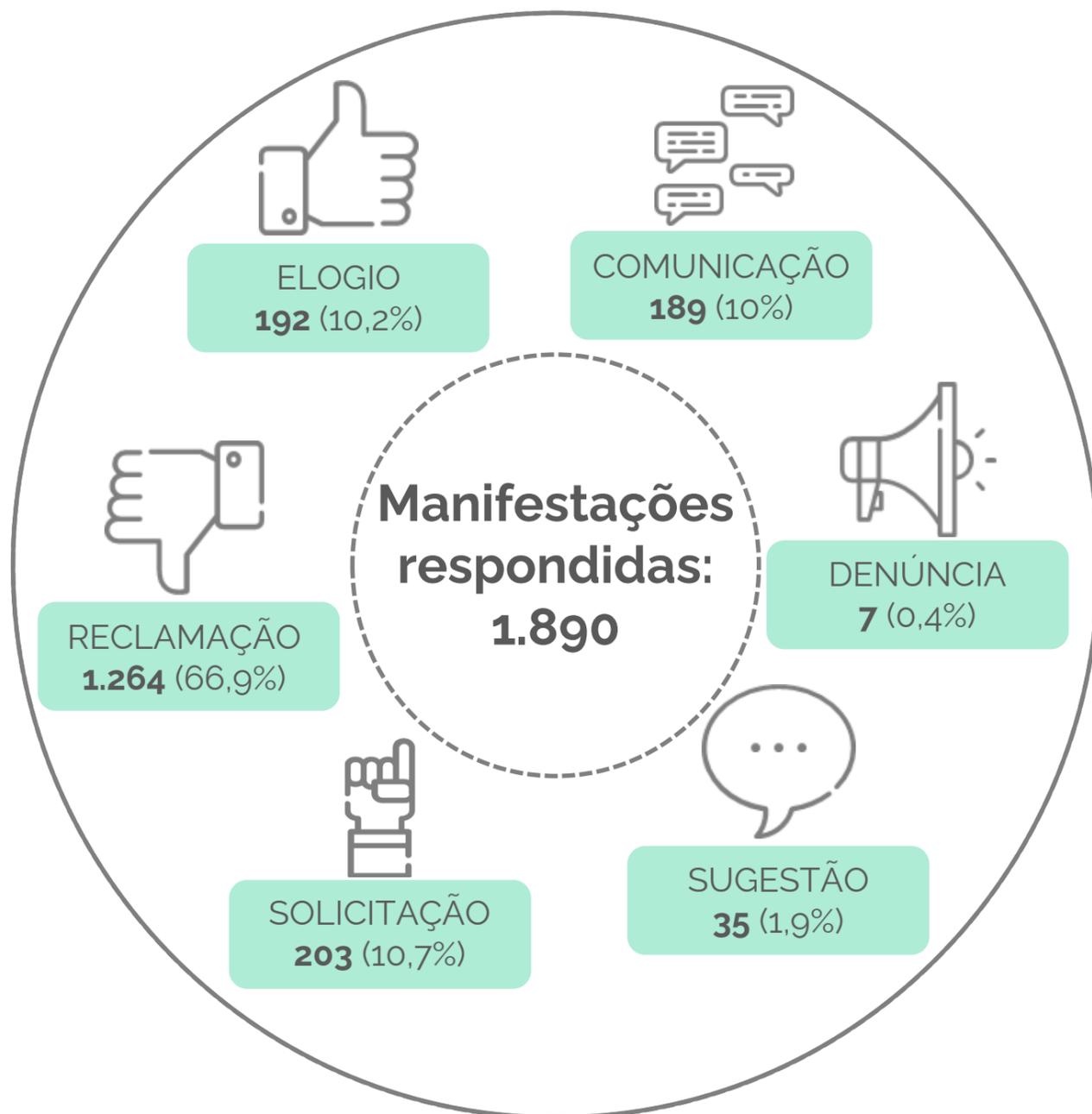
E-mail
27,0%



Outros
0,4%

2. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Das **2.026** manifestações de ouvidoria recebidas, **136** foram arquivadas por duplicidade ou por falta de complementação do manifestante, e **1.890** foram respondidas.



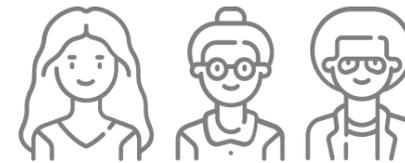
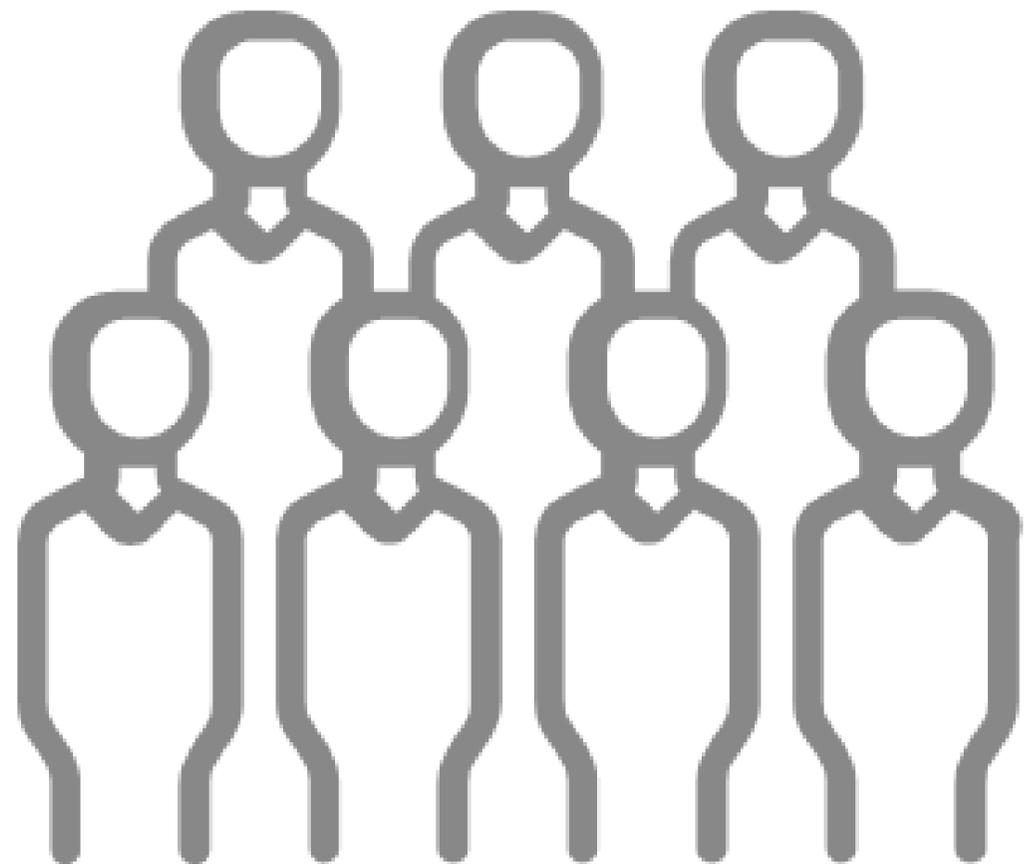
Tempo médio de resposta (dias): **9,2**
Ressaltamos que todas as demandas foram respondidas em tempo hábil.



Principais assuntos das manifestações de ouvidoria:

Assistência Hospitalar e Ambulatorial: **886 (46,88%)**
Atendimento: **312 (16,51%)**
Outros em Administração: **268 (14,18%)**
Ouvidoria Interna: **221 (11,69%)**
Agradecimento aos Profissionais da Saúde: **192 (10,16%)**
Outros temas com menor incidência: **11 (0,58%)**

2.1. PERFIL DO USUÁRIO



Comunidade Externa
1.453 (77%)
(familiares, acompanhantes e cuidadores de paciente, pacientes, vizinhos do hospital, pessoas jurídicas e cidadãos em geral)



Comunidade Interna
248 (13%)
(funcionários, alunos, residentes, pesquisadores, professores, estagiários, jovens aprendizes, prestadores de serviços, terceirizados, voluntários)



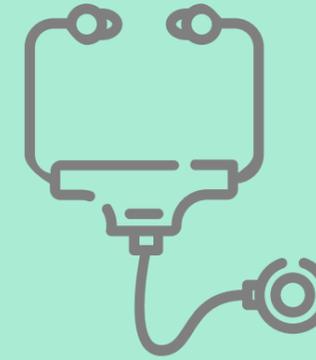
Anônimo
18(10%)
(não foi possível identificar o manifestante)

2.2. PRINCIPAIS ÁREAS DEMANDADAS E CONTEÚDO DAS MANIFESTAÇÕES



Área ADMINISTRATIVA

Atendimento
Outros em administração



Área MÉDICA

Atendimento
Assistência hospitalar e
ambulatorial



Área de ENFERMAGEM

Atendimento
Assistência hospitalar e
ambulatorial



OUVIDORIA INTERNA

Condutas impróprias
Insatisfação com a conduta
das lideranças
Agressão verbal

2.3. PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

Tipo > Assunto > Subassunto

ELOGIO
(10,2%)

AGRADECIMENTO AOS
PROFISSIONAIS DE SAÚDE

Elogio ao atendimento

Elogio ao profissional

SUGESTÃO
(1,9%)

ASSISTÊNCIA HOSPITALAR E
AMBULATORIAL

Ações para melhoria e humanização no
atendimento aos pacientes

INFRAESTRUTURA E
FOMENTO

Melhorias na infraestrutura

2.3. PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

Tipo > Assunto > Subassunto

SOLICITAÇÃO
(10,7%)

ASSISTÊNCIA HOSPITALAR E
AMBULATORIAL

Documentos

Intermediação

Trocas

RECLAMAÇÃO
(66,9%)

ASSISTÊNCIA HOSPITALAR E
AMBULATORIAL

Cirurgia

Consulta

Emergência

Equipe de enfermagem

Equipe médica

Exames

ATENDIMENTO

Atendimento

OUVIDORIA INTERNA

Condutas impróprias

Insatisfação com a conduta da liderança

2.3. PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

Tipo > Assunto > Subassunto

COMUNICAÇÃO ANÔNIMA (10,0%)

TEOR DE RECLAMAÇÃO

Atendimento

TEOR DE DENÚNCIA

Desvios graves de conduta

Outros

DENÚNCIA (00,4%)

ASSÉDIO

Assédio Moral

Assédio sexual

IRREGULARIDADES DE SERVIDORES

Agressão física

Fraude

Vazamentos de dados

OUVIDORIA INTERNA

Desvios graves de condutas

2.4. SATISFAÇÃO E RESOLUTIVIDADE

Excetuadas as demandas anônimas e arquivadas que inviabilizam a participação na pesquisa de satisfação, **151** usuários avaliaram o atendimento.

As respostas oferecidas pela Ouvidoria são avaliadas quanto a resolutividade e satisfação, segundo dados do Painel Resolveu? da CGU.

RESOLUTIVIDADE

(A sua demanda foi resolvida?)

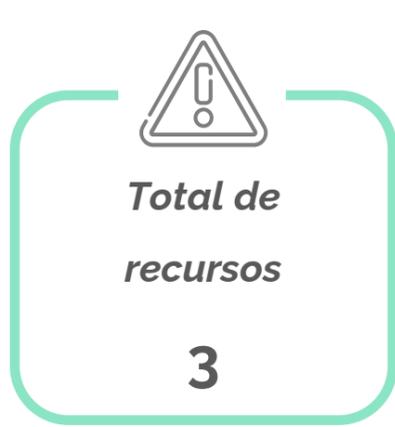


NÍVEL DE SATISFAÇÃO

(Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?)



3. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO



Principais assuntos



Satisfação em relação às informações oferecidas



Fonte: painel Lei de Acesso à Informação da CGU.

4. TRANSPARÊNCIA ATIVA

TRANSPARÊNCIA ATIVA

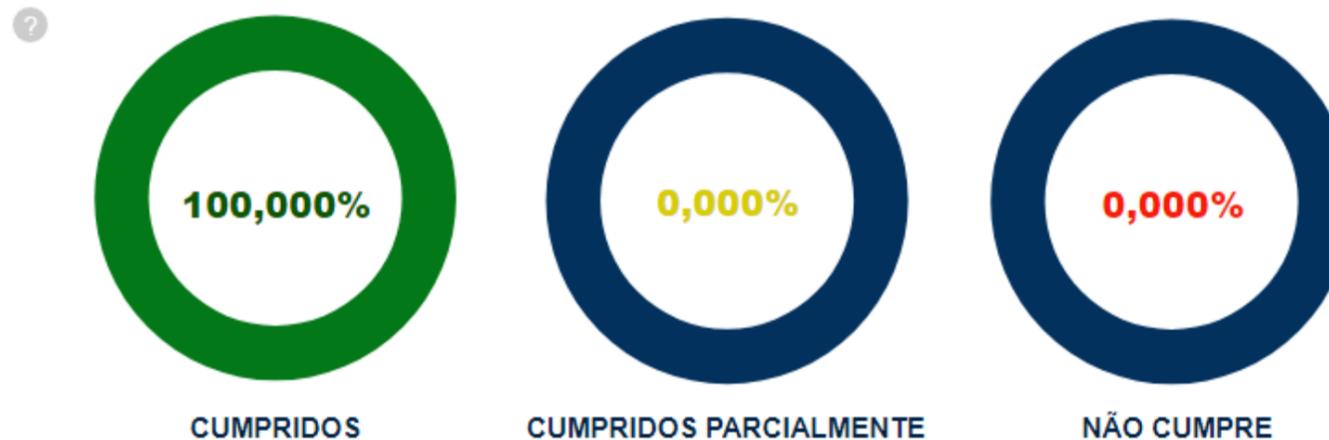
AVALIADOS: **49 / 49**

CUMPRIDOS: **49**

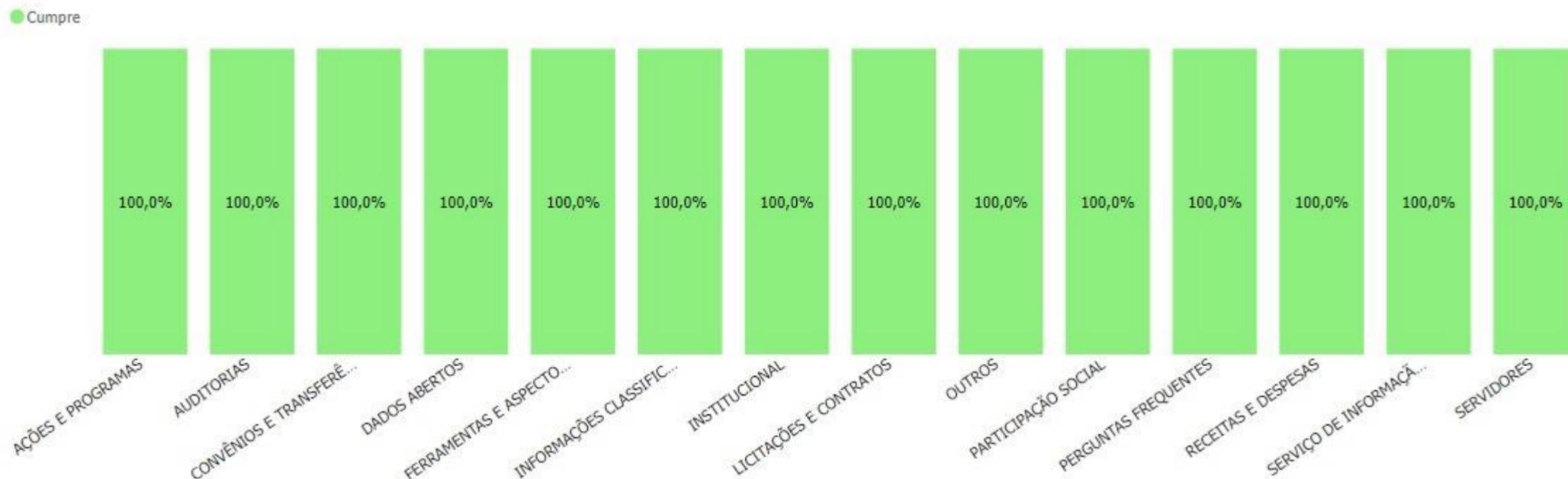
RANKING DE CUMPRIMENTO

1° / 319

ITENS DE TRANSPARÊNCIA ATIVA AVALIADOS



CUMPRIMENTO POR ASSUNTO

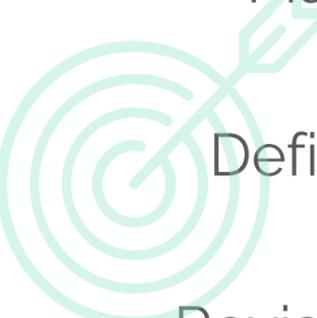


A Lei de Acesso à Informação (LAI) exige de órgãos e entidades públicas a divulgação de informações de interesse geral, independentemente de terem sido solicitadas. O rol dessas informações, que contemplam 49 itens, é monitorado pela CGU.

Ao final do período de avaliação o HCPA estava com **100% de cumprimento dos itens.**

Fonte: painel Lei de Acesso à Informação da CGU.

5. INFORMAÇÕES RELEVANTES NO PERÍODO



Implantação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP).

Definido o Plano Anual de Ouvidoria (Plan-Ouv).

Revisão do Fluxo de Denúncias junto a Unidade Correicional.



Relatório semestral de denúncias, apresentado aos órgãos estatutários.

Relatórios temáticos aos serviços em ação conjunta com o Grupo de Gestão da Experiência do Paciente (GGEP).



Como ações de melhoria na gestão pública, mapeamento dos serviços públicos prestados pela instituição em conjunto com os gestores.



Divulgação da Ouvidoria para a comunidade interna com Rodadas de Conversa para a área administrativa do Ambulatório e UBS.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

- ✓ Em busca da melhoria contínua do desempenho das Ouvidorias no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal - SisOuv, a CGU desenvolveu uma ferramenta o MMOuP, sendo implantado na Ouvidoria do HCPA neste ano. Ficou definido o nível 2 como alvo de maturidade da Ouvidoria do HCPA, para 2023.
- ✓ Definido o Plano Anual de Ouvidoria (Plan-Ouv) que consolida as ações de atendimento aos usuários de serviços públicos de que tratam as Leis nºs 12.527/2011 e 13.460/2017.
- ✓ Como ações de melhorias na gestão pública, neste ano trabalhamos no mapeamento dos serviços públicos, em conjunto com os gestores dos serviços. Não foi possível trabalhar as questões relativas ao Conselho de Usuários, devido à falta de efetivo disponível na Ouvidoria. A equipe da Ouvidoria teve um colaborador que se aposentou em 2020 e sua vaga foi realocada na época da pandemia.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

- ✓ Considerando a demanda crescente de manifestações de ouvidoria interna sobre condutas impróprias e insatisfação com a conduta da liderança, elaboramos um Procedimento Operacional Padrão (POP) de Tratamento de Ouvidoria Interna, disponível no sistema Gestão Estratégica e Operacional (GEO).
- ✓ Participamos de Grupos Institucionais: Programa da Gestão da Qualidade e Informações em Saúde (QUALIS); Grupo de Gestão da Experiência do Paciente (GGEP); Colegiado do Ambulatório e Comissão de Segurança da Informação e Comunicações, levando sugestões e recomendações para aprimorar o atendimento e a satisfação dos usuários, baseados nas manifestações atendidas.
- ✓ Realizada capacitação da equipe em alguns cursos: XXII Encontro do Fórum Nacional dos Ouvidores Universitários e de Hospitais de Ensino – FNOUH; Atuação Gerencial das Ouvidorias para melhoria da Gestão Pública; Direito Administrativo Disciplinar para Estatais; Proteção ao Denunciante; e Excelência em Ouvidoria.