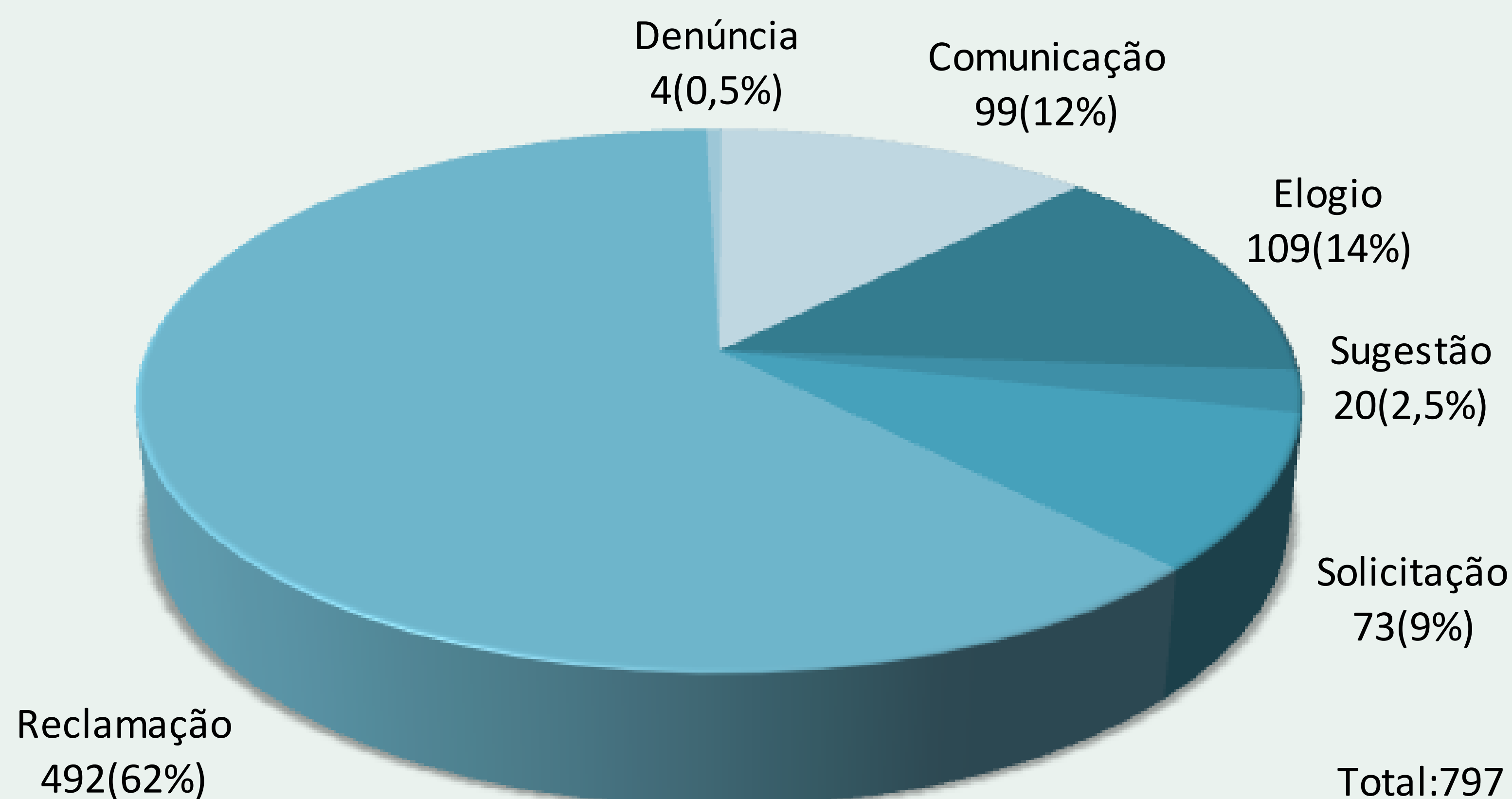


Julho a Dezembro de 2019

Este relatório apresenta dados quantitativos e qualitativos das demandas recebidas no segundo semestre de 2019. Foram recebidas, tratadas e respondidas 1402 manifestações pela equipe Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). Registramos 797 manifestações de ouvidoria, 40 solicitações de acesso à informação no Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) e 565 solicitações de informações através do Fale Conosco.

## DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA:

No período recebemos 492(62%) **reclamações**. Observamos que as insatisfações mais frequentemente registradas foram: situações de mau atendimento; falta de esclarecimentos aos pacientes e ou familiares; falhas na comunicação; demora pela espera para a realização de cirurgias ou procedimentos e cancelamento de cirurgias; demora, para o atendimento em consulta ambulatorial ou para o atendimento ao paciente na internação; demora para a realização de exames de imagem; situações de insatisfação com o comportamento e conduta inadequada de profissionais ou suas chefias e que estão em desacordo com o código de conduta da instituição.



Quanto aos **elogios** foram registrados 109(14%), sendo que a área da Diretoria Médica foi a mais citada, seguida da Diretoria Administrativa e da área da Enfermagem. Destacamos as equipes médicas que mais receberam elogios: urologia, emergência, ortopedia e traumatologia, pediatria, gastroenterologia, medicina intensiva e ginecologia e obstetrícia. Dos serviços administrativos: o destaque ficou com o Serviço de Logística e Segurança.

Quanto às **solicitações** de providências administrativas foram registradas 73(9%). As mais frequentes estavam relacionadas a solicitações de esclarecimentos sobre o funcionamento do SUS ; solicitações de agendamento de consulta ou antecipação de atendimento; preenchimento de documentos e de troca de quarto.

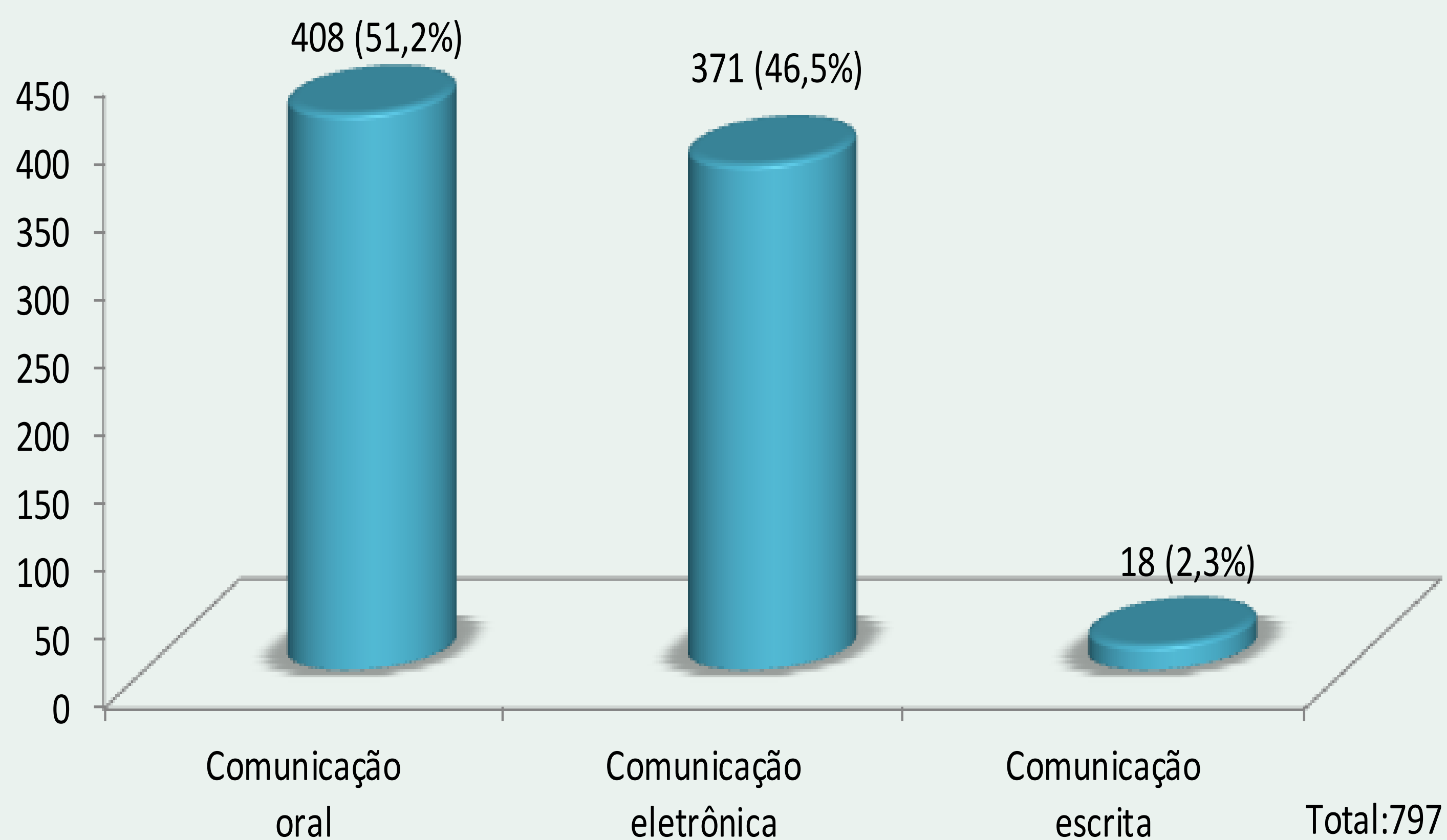
Quanto às **sugestões**, foram 20(2,5%). Dentre as sugestões mais frequentes, podemos citar: ações para melhorias e humanização no atendimento aos pacientes, melhorar a informação sobre o atendimento de porta no ambulatório; a diminuição de filas de espera; melhorias da infraestrutura no ambiente de atendimento.

Quanto às **comunicações** (denúncias e reclamações registradas de forma anônima), foram registradas 99(12%) manifestações. Todas as comunicações tratavam-se de reclamações anônimas e seus assuntos estão detalhados junto com as demais reclamações.

Quanto às **denúncias**, foram quatro (0,5%), uma delas não continha elementos suficientes, e foi desconsiderada. As outras três, receberam o tratamento administrativo conforme mostra o quadro abaixo.

Assunto	Procedimento
Assédio sexual	Processo de Sindicância
Assédio moral	Processo Administrativo Disciplinar
Injúria racial e religiosa	Processo Administrativo Disciplinar

Julho a Dezembro de 2019



Quanto à **forma de contato do usuário com a Ouvidoria**: observamos que o atendimento presencial (comunicação oral) 408(51,2%) ainda supera a forma de contato eletrônica 371(46,5%). A comunicação escrita 18(2,3%) também foi utilizada, através dos registros descritos no formulário da pesquisa de satisfação, cartas/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 trinta dias para responder ao manifestante, registramos neste semestre tempo médio de 06 dias para a resposta conclusiva. Do total de 797

manifestações abertas neste período, 97,37% foram respondidas dentro do prazo estabelecido por lei e 2,63% foram respondidas fora do prazo.

Sobre a **pesquisa de opinião** do atendimento recebido presencialmente pelo usuário na Ouvidoria neste semestre foram convidados para responder 121 manifestantes, dos quais 62 participaram (51%). Com relação ao questionamento: se utilizaria novamente ou indicaria os serviços da Ouvidoria do HCPA? 97% responderam afirmativamente. Entre os satisfeitos e muito satisfeitos somaram 92% do total.

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](#)

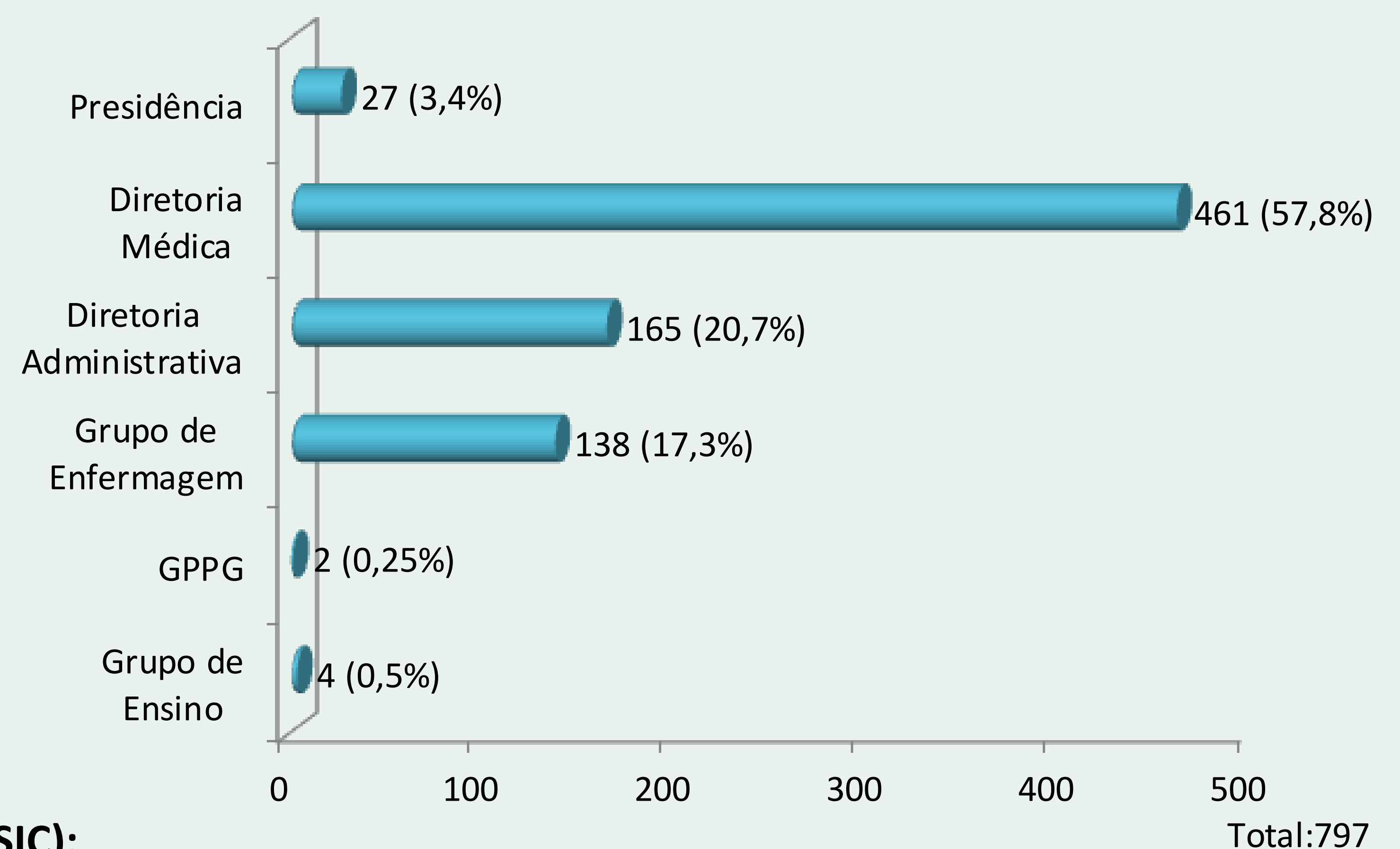
[GRUPO DE ENFERMAGEM](#)

[DIRETORIA MÉDICA](#)

[GPPG](#)

[DIRETORIA ADMINISTRATIVA](#)

[GRUPO DE ENSINO](#)



## DAS MANIFESTAÇÕES DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC):

Neste segundo semestre de 2019, das 40 **solicitações de acesso à informação** três (7,5%) recorreram com recursos em primeira e segunda instâncias. Quanto ao **tempo médio de respostas** pelo e-SIC, foi de 9,35 dias e as respostas dos recursos em instâncias superiores tiveram tempo médio de 7,33 dias, em conformidade a Lei de Acesso à Informação ([Lei 12.527 de 2011](#)). Os prazos de pedidos tiveram redução no tempo de resposta, em comparação aos resultados de 2018. Os pedidos de acesso à informação mais frequentes questionavam a cerca de: sistemas de informação em saúde, recursos humanos em saúde e participação e controle social em saúde.

Com relação aos **pedidos de informações** realizados através do Fale Conosco, registramos 565 pedidos, sendo 135 por contato telefônico, 16 através de formulário eletrônico e 414 pedidos através de mensagem eletrônica. Quanto aos assuntos mais solicitados, podemos citar: contratação de pessoal, documentos de prontuário de pacientes, doações de sangue e/ou medula óssea, fertilização assistida e tratamento de transtorno de identidade de gênero.

Julho a Dezembro de 2019

## CONSIDERAÇÕES FINAIS:

A Ouvidoria utiliza a plataforma Fala.Br como canal único para recebimento das manifestações desde abril deste ano, conforme determinação do Decreto 9.492/2018. Utilizamos o sistema Qualitor, para controle dos encaminhamentos internos e realização de estatísticas específicas que o Fala.Br ainda não permite realizar. Entendemos que o processo é seguro e adequado. Reforçamos que toda e qualquer manifestação, incluindo as recebidas nos canais de denúncia previstos no [Código de Conduta e Integridade](#), devem ser encaminhadas para a Ouvidoria, para registro na plataforma Fala.Br, mesmo que tratadas pelas comissões específicas.

Com foco na transparência e participação dos usuários e sociedade, a instituição mantém diversos canais de comunicação para que o cidadão possa acessar informações sobre a instituição, interagir com ela e acompanhar seus serviços. A Ouvidoria em parceria com o Grupo de Experiência do Paciente estabeleceu um espaço no formulário da pesquisa para registro da manifestação do usuário.

Pacientes que ingressaram em alguma agenda ambulatorial via emergência ou interconsulta e que não tiveram sua regulação autorizada pela Central de Marcação de Consultas Especializadas procuraram a Ouvidoria após terem recebido alta ambulatorial, mesmo tendo recebido as orientações por escrito do profissional na consulta, se mostraram insatisfeitos e se sentiram abandonados. Observamos que ainda há falta de confiança dos pacientes e familiares na rede pública de saúde e preocupação de ficarem sem atendimento após a alta do HCPA.

O HCPA é um dos poucos serviços públicos de saúde que realiza o processo de avaliação e preenchimento do laudo da Receita Federal para os pacientes requererem isenção de IPI (Imposto sobre Produtos Industrializados). Observamos que pacientes pediátricos vêm encaminhados pela regulação para esse fim, mas havia falta de informação adequada sobre o processo entre as equipes, atrasando a avaliação do paciente, mesmo com os procedimentos operacionais padrão definidos. Após reuniões com as equipes de pediatria e psicologia o problema não se repetiu.

Recebemos demandas relacionadas a solicitação de exame ressonância magnética com anestesia para crianças, cujo procedimento não é possível agendar de forma ambulatorial, pois somente é realizado no HCPA com o paciente internado. A instituição, na tentativa de resolver a situação, definiu internar uma criança por semana para fazer esse exame, porém existem algumas limitações.

Neste semestre observamos um aumento de 50% de manifestações relacionadas a relatos de violação do Código de Conduta e Integridade do hospital, se comparado ao semestre anterior. A forma de contato mais utilizada para esse fim foi a comunicação eletrônica pela plataforma Fala.Br, anônima ou com identificação, não teve diferença significativa. Presencialmente os manifestantes continuam procurando a Ouvidoria para registrar sobre violações observadas. Entendemos como aspecto positivo, pois pode indicar que a comunidade interna assimilou o código de conduta, e consegue identificar e melhor apontar os aspectos que ainda necessitam ser corrigidos. Porém, também observamos que há ainda falta de entendimento e compreensão do significado de assédio moral, por parte do usuário interno. Com frequência situações trazidas à Ouvidoria como tal, após análise, são reclassificadas como comportamento e conduta inadequada, sendo assim tratadas. Como sugestão, seria importante proporcionar a todos os funcionários ações para melhor esclarecer o significado sobre assédio moral no trabalho.