
RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIAS GHC

ANÁLISE TÉCNICA DOS PRINCIPAIS ASSUNTOS REGISTRADOS NO ANO DE 2017 E
APRESENTAÇÃO DE GRÁFICOS GERENCIAIS

COORDENAÇÃO DE OUVIDORIA GHC

PERÍODO: JANEIRO A DEZEMBRO

ANO: 2017



GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO
HOSPITAL N. S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz) CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Alvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
HOSPITAL CRISTO REDENTOR CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 91040-000
HOSPITAL FÊMINA CNPJ 92.787.118/0002-00 - Rua Mostardeiro, 17 F.(51) 3314.5200 - Porto Alegre - RS - CEP. 90430-001



Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90

SUMÁRIO

Introdução	2
Análise das ouvidorias	3
Satisfação do usuário	7
A Ouvidoria GHC	9
Conclusão	10
Bibliografia	11

INTRODUÇÃO

“EM SEUS FUNDAMENTOS, A REFERÊNCIA À QUALIDADE DO DESEMPENHO DE TAREFAS PELAS OUVIDORIAS DO SUS CONSTRÓI-SE MEDIANTE A MELHORIA CONTÍNUA DE PRÁTICAS DE ACOLHIMENTO DE MANIFESTAÇÕES DE CIDADÃOS E USUÁRIOS DO SUS.” (DOGES/SGEP/MS, 2017)

No ano de 2017 a Ouvidoria do Grupo Hospitalar Conceição adotou uma série de mudanças em seus processos de trabalho, se atualizando às políticas nacionais de ouvidoria para expandir sua participação dentro do GHC. Atualmente além de atuar como instrumento de defesa de direitos da cidadania e promover a intermediação dos usuários com a Administração, a Ouvidoria GHC participa junto à gestão de forma ativa e comprometida no atingimento das metas institucionais.

Mantendo as pactuações efetuadas no início do ano, após a publicação dos relatórios, em maio e novembro, o Coordenador desta Ouvidoria, acompanhado da Assessora da Diretoria se reuniu com Gerentes das unidades Conceição, Criança, Cristo, Fêmeina, UPA e Saúde Comunitária, com o objetivo de conversar sobre os indicadores apresentados e auxiliar na criação de planos de ação para melhoria geral dos números.

O relatório a seguir se refere ao ano 2017 e será apresentado, tal como os demais, para o Conselho de Administração. As informações contidas aqui foram construídas a partir da leitura de protocolos, acompanhamento mensal dos indicadores, situações especiais informadas pelas gerências, dados do Banco de Dados do sistema OuvidorSUS e ferramentas internas de controle, criadas para ampliar a visão dos registros efetuados. Diferente dos demais, a pedido do Conselho, apresentaremos o comparativo mensal e anual dos principais indicadores, assim será possível identificar se as ações tomadas pelos Gestores do GHC tiveram impacto na impressão do cidadão e nos números de ouvidorias registradas.

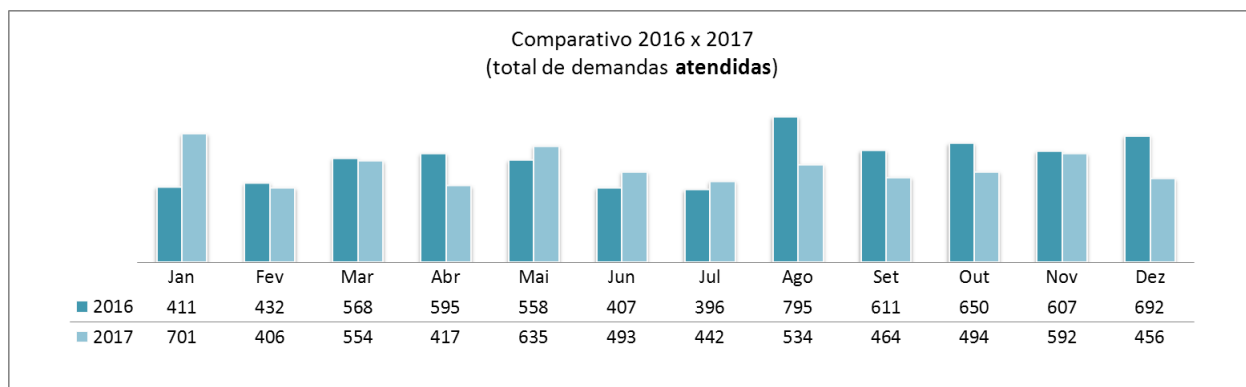
Respeitosamente,

Gabriel Pazelli Camillo

Coordenador da Ouvidoria do GHC

ANÁLISE DAS OUVIDORIAS

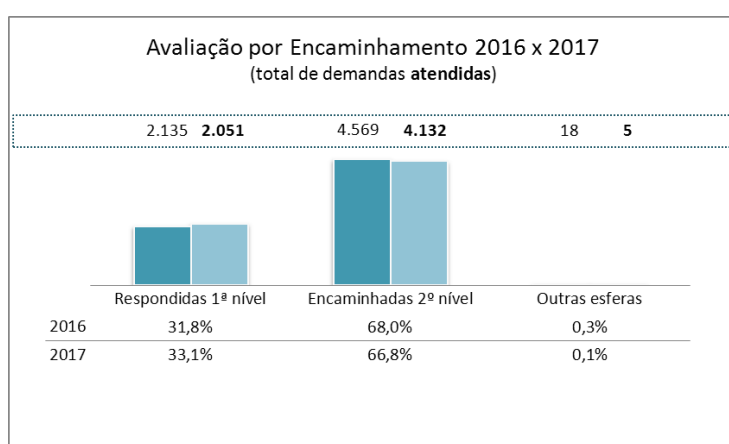
Por meio dos canais de atendimento disponíveis – Presencial, 0800, Fale Conosco, E-mail e Carta de Manifestação – a Ouvidoria registrou, no ano de 2017, 6.188 manifestações, um decréscimo de aproximadamente 10% em relação a 2016.



Dividimos os 6.188 atendimentos em:

- 4.132 encaminhados para outras gerências¹;
- 2.051 registrados internamente;
- 04 recebidos de outras esferas nacionais.

Trinta e três (33,1%) dos atendimentos prestados foram concluídos em primeiro nível, ou seja, o usuário ao contatar a Ouvidoria teve sua resposta naquele momento. Quando não, os protocolos foram registrados e encaminhados para análise gerencial.

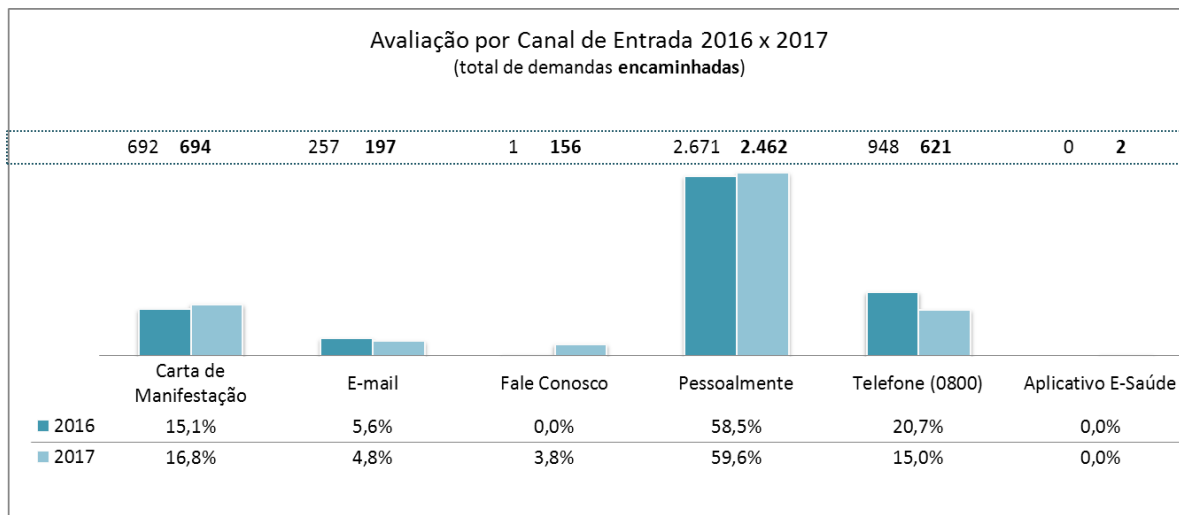


Manifestações encaminhadas para 2º nível representam demandas registradas na Ouvidoria para as quais são geradas números de protocolo que facilitam o acompanhamento do processo pelo cidadão. As manifestações podem ser agrupadas em seis categorias: *denúncia, solicitação, reclamação, informação, elogio e sugestão*. Elas são

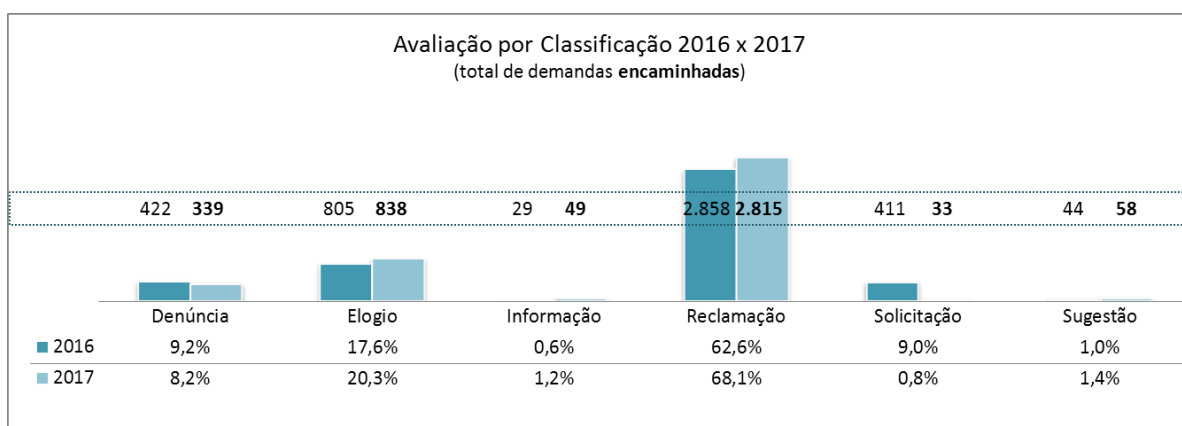
encaminhadas para as Gerências do GHC responsáveis pelo fornecimento da resposta de acordo com as apurações e providências cabíveis.

¹ Todos os percentuais apresentados nas próximas páginas foram calculados em cima deste valor.

Como demonstrado no gráfico seguinte, o atendimento presencial é a principal porta de entrada do usuário no serviço de Ouvidoria do GHC, representando 59,6% do total, o segundo canal de atendimento mais utilizado é a Carta de Manifestação.



Antes do encaminhamento para o 2º nível (4.132 protocolos), as demandas além de classificadas são categorizadas em até quatro níveis pelo OuvidorSUS e um nível pela ferramenta Painel de Ouvidoria (de uso interno do setor).



No que tange a classificação, 68,1% das manifestações representam reclamações, 20,3% são elogios, 8,2% denúncias, 1,4% sugestões e, por fim, 1,2% de informações e 0,8% solicitações

Após o processo de **categorização*** das manifestações, os assuntos mais demandados foram:

Assunto	Sub-Assunto		Demandas	Partic. (%)
	1	2		
Gestão	Recursos Humanos	Insatisfação	1.212	29,3%
		Satisfação	815	19,7%
	Estabelecimento de Saúde		1.571	38,0%

Total de demandas categorizadas 4.132 protocolos

* categorias disponíveis no sistema OuvidorSUS

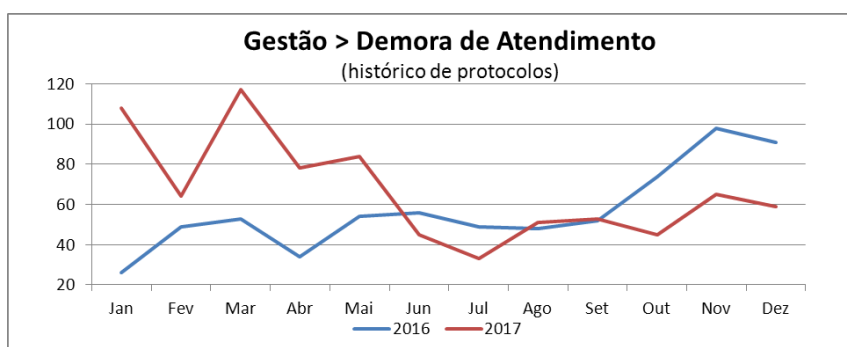
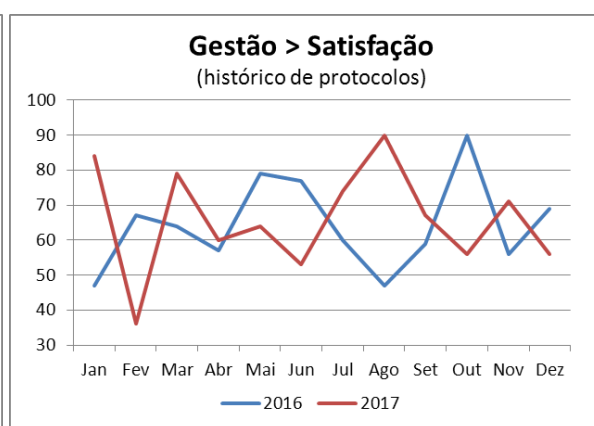
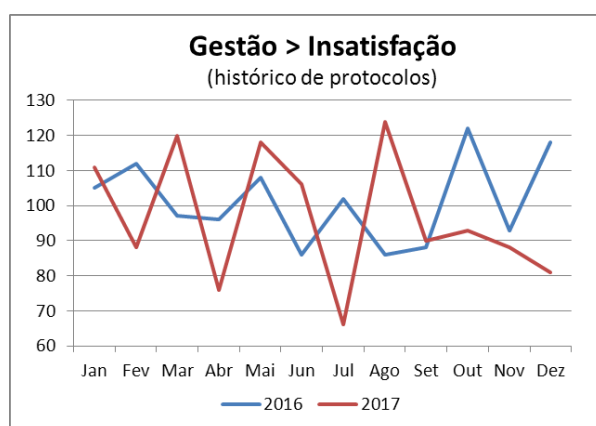
O assunto Gestão que representou 90,9% dos registros encaminhados teve como sub assuntos mais citados: *Estabelecimento de Saúde (qualquer classificação)*, *Insatisfação com o profissional de saúde (reclamações ou denúncias)* e *Satisfação (elogios)*

Estabelecimento de saúde é “utilizado para questões relacionadas às instalações do estabelecimento de saúde (área externa e interna), inclusive estacionamentos, ao funcionamento, aos equipamentos, às rotinas no atendimento ao paciente” (OuvidorSUS - Manual de tipificação, 2017, p. 94). Dentro desse, aproximadamente 83,2% (802) dos relatos evidenciam a Demora de Atendimento como fator comum, ou seja, o usuário reclama/denuncia demora para consultas, cirurgias, exames, consultorias e etc.

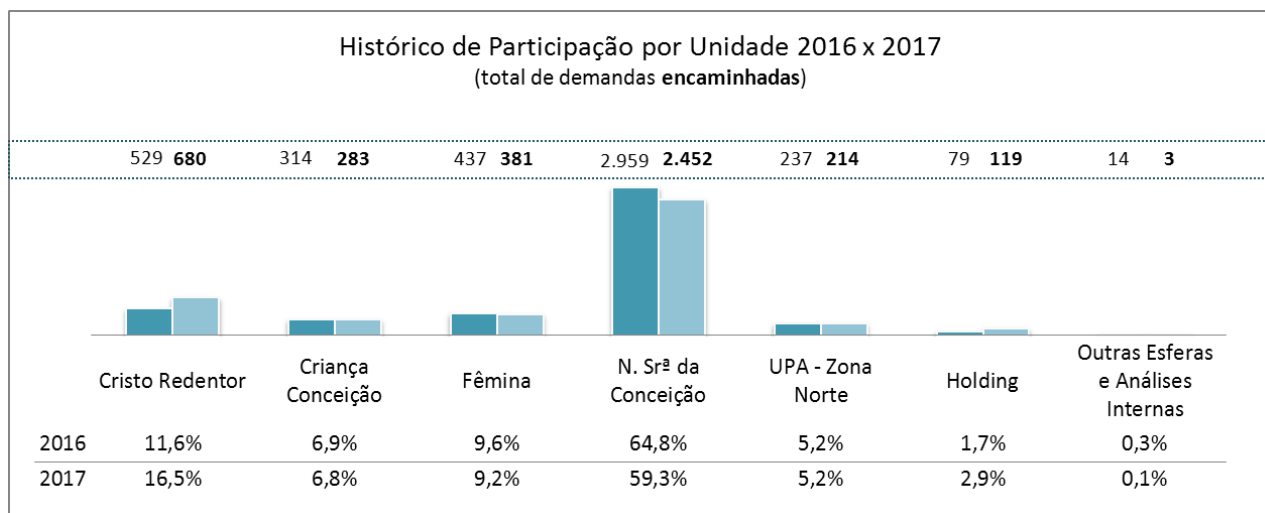
Insatisfação sempre é registrada como reclamação ou denúncia é a “manifestação de descontentamento quanto à assistência prestada por trabalhador de saúde” (OuvidorSUS - Manual de tipificação, 2017, p. 99). Neste sub assunto aproximadamente 50% dos usuários discordam da conduta do profissional e 12,64% acreditam que o atendimento prestado é ineficiente.

Satisfação é registrada como elogio. Aqui o cidadão deixa claro o seu contentamento pelo tratamento recebido, no ano foram encaminhados 790 protocolos.

Abaixo o histórico destes assuntos, comparados com o ano de 2016, para análise de desempenho perante ações que vêm sendo conduzidas durante os períodos.



Na apresentação do segundo quadrimestre foi solicitado que, para esse relatório, a ouvidoria apresentasse um comparativo de participação das Unidades que compõe o GHC. Segue abaixo avaliação dos registros **encaminhados** em 2016 e 2017, junto com o percentual de participação de cada uma das unidades.



Durante todo o período, a Ouvidoria focou na importância do tratamento das demandas, principalmente aquelas que estão entre os principais motivos. Uma das medidas tomadas junto aos gestores foi à solicitação de que todas as reclamações funcionais fossem respondidas pelo superior hierárquico do funcionário reclamado. Podemos ver no gráfico da página anterior que, a partir de setembro, o número de reclamações/denúncias com assunto **insatisfação** apresentou uma queda considerável, ao qual esperamos manter durante o ano de 2018. Alguns outros assuntos tratados foram ditos como “crônicos” pelos gerentes, contudo todos mostraram ciência das dificuldades e apresentaram projetos para corrigir/atenuar as situações. Acreditamos que para 2018, com a manutenção do processo de aproximação da ouvidoria, os resultados tendem a apresentar melhora se comparados com o ano de 2017 analisado aqui.

Exemplo de ação no ano de 2017, que resultou na diminuição do registro de Ouvidorias:

Plano de contingência da Emergência do HNSC: O serviço recebia uma série de reclamações por superlotação. Em 2016 foram 202 casos, em 2017 foram apenas 43 sendo que em janeiro tivemos 25 e o restante das manifestações diluídas no restante do ano

Hospital Nossa Senhora da Conceição

Superlotação Na Unidade De Saúde	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
2016	9	13	15	22	28	27	15	17	18	13	19	6	202
2017	28	2	1	6	1	2		2	1				43

Satisfação do usuário

Pesquisa de Satisfação Institucional

Liderada pela Ouvidoria, com o apoio da Diretoria e de várias áreas do GHC, em dezembro de 2017, se iniciou um novo formato para a Pesquisa de Satisfação Institucional, que inova ao se comunicar com os usuários por meio do serviço de torpedo. Após a alta hospitalar o paciente recebe em seu celular uma mensagem de texto que lhe direciona para o formulário da pesquisa. Além desta opção o cidadão pode responder ao questionário fisicamente nas Centrais de Leito de cada uma das Unidades.

Pesquisa de Satisfação Pacientes Internados GHC	Completos	Incompletos	Válidos	Nulos
Formulários Preenchidos em Dezembro - 2017	415	68	483	27

Qual sua opinião sobre o atendimento prestado?	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Nossas instalações (quarto, banheiro, cama,...)	37,2%	44,4%	15,2%	0,9%	2,4%
A limpeza dos ambientes	41,5%	40,1%	14,4%	2,3%	1,7%
O atendimento das recepções	52,7%	37,6%	6,5%	1,5%	1,7%
O atendimento da segurança	44,6%	42,7%	9,2%	1,5%	1,9%
O atendimento da equipe médica	81,0%	15,2%	1,3%	1,0%	1,5%
O atendimento da equipe de enfermagem	76,5%	17,2%	4,4%	0,8%	1,0%
O atendimento da equipe de nutrição	65,3%	26,8%	5,4%	0,7%	1,8%
O atendimento da equipe de serviço social e psicologia	57,8%	36,6%	3,9%	0,0%	1,6%
A qualidade da alimentação	49,5%	35,8%	11,7%	1,7%	1,3%
O atendimento nos exames realizados	70,6%	25,3%	2,8%	0,6%	0,6%
As informações sobre o seu tratamento	65,0%	27,1%	5,1%	1,3%	1,5%
Nossas regras e serviços (horários de visita e de alimentação, troca de acompanhante,...)	44,9%	39,9%	10,3%	2,7%	2,3%
De forma geral, como foi o atendimento recebido no GHC?	67,0%	27,2%	3,1%	1,8%	0,9%
	94,2%			2,7%	

Os resultados obtidos, apesar de muito bons, 94,2% de satisfação geral (soma das colunas Ótimo e Bom), ainda estão aquém do desejado, por não atingirem à amostragem de 31,4% vislumbrada no projeto, contudo serve como balizador para as alterações que serão feitas em 2018. Além das perguntas o instrumento da pesquisa apresenta um campo para que o cidadão se manifeste e notamos que, mesmo tendo passado por alguma situação ruim o grau de satisfação se mantém alto, pois a experiência geral se sobrepõe ao fato isolado.

A nova pesquisa ficará em vigor até dezembro de 2018 e teve ampla divulgação interna com uma notícia institucional e criação de uma página específica dentro da aba da Ouvidoria.

Notícia Institucional: 14/11/2017 – Opinião a um clique - <https://www.ghc.com.br/noticia.aberta.asp?Idregistro=11001>

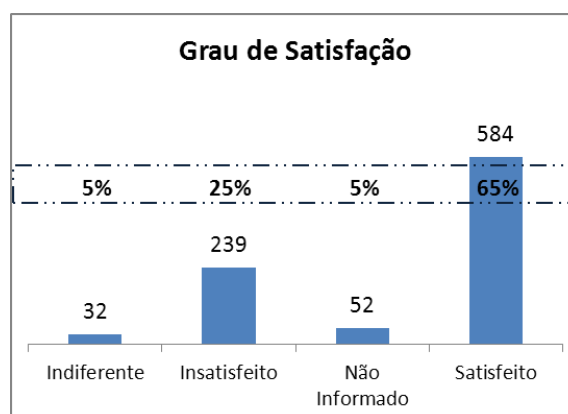
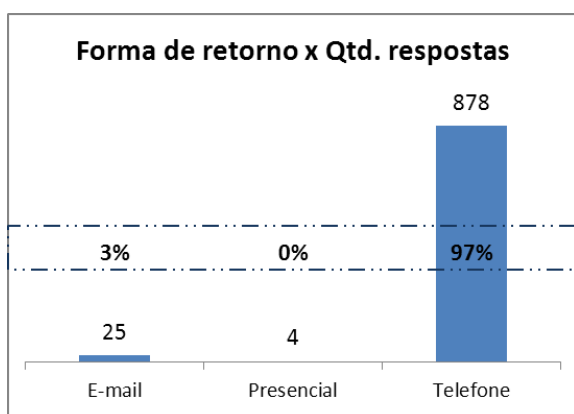
Página Pesquisa de Satisfação: - <https://www.ghc.com.br/default.asp?idMenu=Ouvidoria&idSubMenu=7>

Pesquisa de Satisfação de Retornos

Em de 2017 a Coordenação de Ouvidoria implementou a Pesquisa de Satisfação de Retornos, com o objetivo de identificar o grau de contentamento do usuário frente aos retornos dados.

Abaixo apresentamos os dados e as análises quanto aos resultados parciais.

- ✓ Total de Retornos (abril a dezembro): 2.849 protocolos
- ✓ Tempo médio de retorno: 1 dia útil
- ✓ Total de Pesquisas Respondidas: 907 (aproximadamente 32%)



Para aplicação da pesquisa criamos metodologias separadas para cada canal de relacionamento com o cidadão. O maior óbice encontrado foi o de evidenciar o motivo pesquisado para o manifestante, uma vez que, para muitos o conteúdo do retorno se mistura a função de Responder da Ouvidoria. Para minorar essa dificuldade criamos discursos padrão para todas as formas de retorno, frisando a importância de separar conteúdo da forma (texto *versus* serviço).

A maior efetividade ficou com as ligações telefônicas, já os retornos por e-mail - apesar de incluída uma assinatura especial - não retornaram um indicador satisfatório. Para 2018 criamos uma nova dinâmica para aumentar o percentual de participação do usuário.

Grau de satisfação

Com uma amostragem superior aos 30% esperados, conseguimos identificar que, com o trabalho contínuo de aprimoramento das respostas, o cidadão tem compreendido melhor àquilo que queremos transmitir, tornando sua experiência com a ouvidoria satisfatória mesmo com retornos negativos. Já na insatisfação percebemos que grande parte se deve à demora do retorno, aliado a quebra de expectativa do usuário, que por vezes vê na Ouvidoria um canal de correção e auditoria.

A Ouvidoria GHC

Pedidos de acesso à informação

O Serviço de Informação ao Cidadão - SIC é responsável por atender o cidadão que deseja solicitar o acesso à informação pública de saúde, conforme estabelece a Lei nº 12.527/2011, e tem como atribuições: Atender e orientar o público quanto ao acesso a informações; Informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades, entre outros. O SIC tem a responsabilidade de responder ao cidadão no prazo da Lei de Acesso à Informação.

- ✓ Total de Pedidos de Informação: 41 pedidos
- ✓ Total de Perguntas: 117

Fonte: https://www.ghc.com.br/files/relatorio_sic_2017.pdf

Abertura de novos canais de comunicação

Reformulamos nossa página no site institucional e além disso inauguramos o canal **Fale Conosco**, que auxilia a atualização das Perguntas Frequentes e serve como forma de receber novas manifestações.

Notícia Institucional: 19/09/2017 – Contato com o cidadão - <https://www.ghc.com.br/noticia.aberta.asp?idRegistro=10617>

Em parceria com a Assessoria de Comunicação Social, a Ouvidoria do GHC interage com os usuários na página institucional do *Facebook*. Enviando a mensagem abaixo com nossos contatos, ele poder se manifestar se assim quiser.

Texto Padrão: Olá (marcar o nome cidadão, se possível)! Nós, da Ouvidoria do Grupo Hospitalar Conceição, prezamos pela sua opinião e gostaríamos de saber mais sobre o motivo de sua insatisfação. Você gostaria de um contato nosso? Então, mande seu telefone para o e-mail Ouvidoriaghc@ghc.com.br que te ligamos.
Att. Ouvidoria-Geral GHC

Programa de integridade – canal de denúncias

No ano de 2017 a Ouvidoria passou a receber os atendimentos pertinentes ao Canal de Denúncias do GHC. Acesso: <https://www.ghc.com.br/default.asp?idMenu=governanca&idSubMenu=3>

Simplifique

Passamos a atender ao Simplifique: meio pelo qual o cidadão e ou pessoa jurídica, pode propor melhorias de procedimentos. É por meio do Simplifique, também, que serão feitas as denúncias de descumprimento do Decreto 9.094/17. Acesso: <http://www.simplifique.gov.br/>

CONCLUSÃO

Estar mais presente junto aos gestores do GHC para inserir a Ouvidoria nas redes de comunicação interna foi um dos principais objetivos do nosso setor no ano de 2017. Para que isso acontecesse, ocorreram varias mudanças nas rotinas internas, que contribuíram com essa aproximação e com o atingimento desta meta.

Durante anos anteriores a Ouvidoria trabalhou focada na velocidade das respostas para o usuário (**TMO 2017 – 4 dias úteis**), sendo o resultado apresentado como exemplo de boas práticas, no Encontro de Ouvidores Nacionais em Brasília, do mesmo ano. Essa apresentação foi o marco para iniciarmos uma nova forma de pensar, além da resposta mais ágil a Ouvidoria GHC passou a controlar ainda mais a qualidade destes retornos, analisando de forma mais ampla o processo de registro de protocolos utilizado pelo setor. Definiu-se então, que o serviço passaria a atender de forma mais objetiva e acolhedora tentando, ao máximo, sanar as dúvidas do cidadão em seu primeiro contato e, não sendo possível, demandaríamos para outras esferas internas e externas a avaliação daquela questão trazida pelo cidadão. Também passamos a atuar com mais transparência, disponibilizando nossos relatórios e informações na nova página virtual da Ouvidoria, no site GHC, e em cartazes com relatórios sintéticos em locais estratégicos dentro das Unidades do Grupo.

Para que essa ação fosse possível, utilizamos das reuniões periódicas com gerentes e equipes para nos reposicionar, solicitando que situações atípicas fossem previamente informadas ao setor, ao invés esperarmos pelas manifestações do usuário. Esse trabalho foi importante para consolidar a presença da Ouvidoria e mostrar para a Administração a importância de usar nossos dados como apoio e suporte para tomadas de decisão, além de diminuir a quantidade de protocolos encaminhados para 2º nível. Entendemos, porém, que este é um processo inicial e que não aparece tão expressivamente nos números apresentados, contudo cremos que o mérito destas intervenções tenha sido a mudança de cultura relacionada ao papel da Ouvidoria.

Concluimos que nossos objetivos para 2017 foram atingidos e para 2018, além de darmos continuidade às ações propostas, ampliaremos nossa atuação junto ao usuário do SUS, disponibilizando Caixas de Manifestação nas Unidades de Saúde Comunitária, abrindo uma sede para atendimento presencial no Hospital Criança Conceição e iniciando o atendimento junto a Faculdade de Ciências da Saúde do Grupo Hospitalar Conceição (FACS/GHC). Para o público interno, ministraremos uma série de cursos e capacitações sobre Ouvidoria e para a equipe de ouvidoria promoveremos ciclos de educação continuada periódicos junto com as reuniões de colegiado.

BIBLIOGRAFIA

- BRASIL (BRASIL. (s.d.). *Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública*. Acesso em 15 de 09 de 2017, disponível em Imprensa Nacional - Diário Oficial da União: <http://www.in.gov.br>
- Camillo, G. P. (2017). *Relatório Quadrimestral de Ouvidoria Ano 2017 - 1Q*. Grupo Hospitalar Conceição, Ouvidoria GHC, Porto Alegre.
- Camillo, G. P. (2017). *Relatório Quadrimestral de Ouvidoria Ano 2017 - 2Q*. Grupo Hospitalar Conceição, Ouvidoria GHC, Porto Alegre.
- DOGES/SGEP. (2016). *Relatório Gerencial*. Brasília.
- DOGES/SGEP/MS. (2017). *Acreditação de Ouvidorias do SUS: Aspectos estruturantes. Documento Referencial de Qualidade para Acreditação de Ouvidorias do SUS*. Brasília, DF, Brasil.
- ENAP - Escola Nacional de Administração Pública. (2017). *Fundamentos e Atuação da Ouvidoria Pública*. Brasília, DF, BRASIL.
- Ministério da Saúde. (2014). *Manual de Ouvidorias do SUS*. Brasília, DF, BRASIL: Ministério da Saúde.
- Ministério da Saúde. (2017). *OuvidorSUS - Manual de tipificação*. Brasília, DF, BRASIL: Ministério da Saúde.
- Ouvidoria-Geral da União. (2017). *Manual de ouvidoria pública: rumo ao sistema participativo*. Brasília, DF, BRASIL: Ascom/CGU.