



Relatório de Gestão

Ouvidoria INC

2022

Rio de Janeiro- Junho 2023

MINISTÉRIO DA SAÚDE

MINISTRA DE ESTADO DA SAÚDE

NÍSIA VERÔNICA TRINDADE LIMA

DIRETORA DO INSTITUTO NACIONAL DE CARDIOLOGIA

AURORA FELICE CASTRO ISSA

OUVIDORA TITULAR INSTITUTO NACIONAL DE CARDIOLOGIA

LISAMAR BASTOS SIMÕES

AGENTE ADMINISTRATIVA OUVIDORIA INC

ARIANE DE AVEZEDO LUIZ

COLABORADORES

VANESSA DOS REIS VON DOELLINGER

ELABORAÇÃO

LISAMAR BASTOS SIMÕES

Documento produzido em junho de 2023

Ministério da Saúde
Instituto Nacional de Cardiologia - INC
Ouvidoria
R. das Laranjeiras, 374 - Térreo
Laranjeiras, Rio de Janeiro - RJ
Tel.: 3037-2425/3037-2473
E-mail: ouvidor.sus@inc.saude.gov.br

Disponível em: <https://inc.saude.gov.br/htm/ouvidorias.htm>

Permitida a reprodução parcial ou total desde que citada à fonte.

SUMÁRIO

- 1- APRESENTAÇÃO**
- 2- ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS**
- 3- PESQUISA DE EXPERIÊNCIA DO PACIENTE**
- 4- CONCLUSÃO**
- 5- BIBLIOGRAFIA**

1- APRESENTAÇÃO

A Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 no seu artigo 37 § 3º foi o norte para pensar o desenvolvimento do trabalho de Ouvidorias na atualidade. O sistema de Ouvidoria pensado com objetivo de realizar o controle e a participação social através dos registros de manifestações dos usuários que avaliam a qualidade do serviço e atendimentos públicos prestados, o acesso a registros administrativos e as informações sobre atos de governo e a disciplina da representação contra o exercício abusivo de cargo na administração pública foram pensados pela sociedade civil organizada e ganharam espaço na carta magna Brasileira. Como forma de garantir o desenvolvimento e respaldar o trabalho das Ouvidorias Públicas, foram promulgadas, ao longo dos anos, pela Presidência da República e pela Controladoria Geral da União (CGU) outras leis e portarias que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços da administração pública, as competências, atribuições e deveres das Ouvidorias, e etc. Dentre as principais referências legais podemos citar: a LEI 13.460/2017, LEI 12.527/2011, Portaria 581/2021 CGU e Portaria 1.181/2020 CGU.

Com base nas informações acima podemos afirmar que as Ouvidorias são unidades de importância estratégica para a gestão do Sistema Único de Saúde (SUS). O setor de Ouvidoria do Instituto Nacional de Cardiologia (INC) está subordinado à Direção do Instituto, foi inaugurado em 2016, com localização no térreo, funciona como um canal direto entre usuários do SUS e os gestores do Hospital; é o setor responsável por receber elogios, reclamações, denúncias, críticas, sugestões, e demais manifestações dos cidadãos quanto aos serviços e atendimentos prestados; garantindo o repasse de informações e orientações em saúde, tem como objetivo principal garantir e ampliar o acesso do cidadão na busca efetiva de seus direitos, atuando enquanto ferramenta de gestão e instrumento de fortalecimento do controle social.

A Ouvidoria do INC integra o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, tendo como órgão central, a Controladoria-Geral da União - CGU, por meio da Ouvidoria-Geral da União – OGU, que atua na coordenação e capacitação das ouvidorias. A Ouvidora Titular teve sua indicação aprovada pela CGU para a função, nos termos da portaria n.º 1.181/2020 CGU, em junho de 2021. Para exercer a função teve que obter a certificação em Ouvidoria pela ENAP e é obrigada a elaborar anualmente este relatório. O tempo do mandato é de três anos prorrogável por mais três anos. O setor possui duas funcionárias: uma Ouvidora Titular (Assistente Social) regida pelo Regime Jurídico Único da União (RJU), com perfil generalista e uma técnica de secretariado contratada, de nível médio, regida pela CLT.

2- ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA DO INC

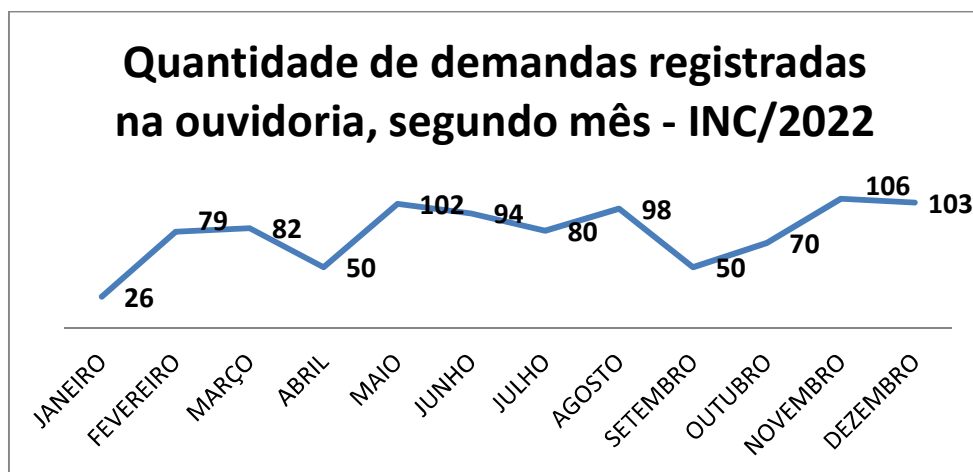
No campo da saúde, as manifestações são diversas e algumas são recorrentes, como pedidos de consultas e exames, dificuldade de acesso ao conjunto de ações e serviços de saúde e medicamentos, elogios, descontentamento com atendimento do agente público, e etc. Destacam-se, também, os relatos de prática de irregularidade ou ilícito e pedidos acesso à informação via LAI (Lei de Acesso à Informação) Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

A equipe de Ouvidoria acolhe a manifestação, dando início a um processo interno, que inclui a análise, o encaminhamento e o monitoramento da demanda até a sua finalização. Isso garante resposta efetiva ao manifestante. Essas manifestações são encaminhadas para a Direção e as devidas Coordenações (Hospitalar, Administração, Planejamento, Divisão de Gestão de Pessoas e Ensino e Pesquisa) com cópia para as respectivas chefias dos setores. Todas as manifestações com perfil de registro devem ser inseridas na Plataforma Fala.BR como forma de cumprir a determinação da portaria 581/2021 CGU.

MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS PELA OUVIDORIA INC

Em 2022, a Ouvidoria do INC realizou um total de 939 atendimentos, dentre eles 462 manifestações foram registradas e 477 fazem parte da categoria de informações não registradas. Vale ressaltar que nem todos os atendimentos geram manifestações, pois em muitos casos o cidadão acessa o setor para obter informações sobre algum assunto de saúde como, por exemplo: acesso ao sistema de regulação de vagas, orientação de rotina hospitalar, acesso ao setor de marcação de consultas, e etc. Das informações não registradas 318 foram atendimentos telefônicos e 159 foram atendimentos presenciais.

Abaixo segue o gráfico do total de atendimentos mensal do ano de 2022

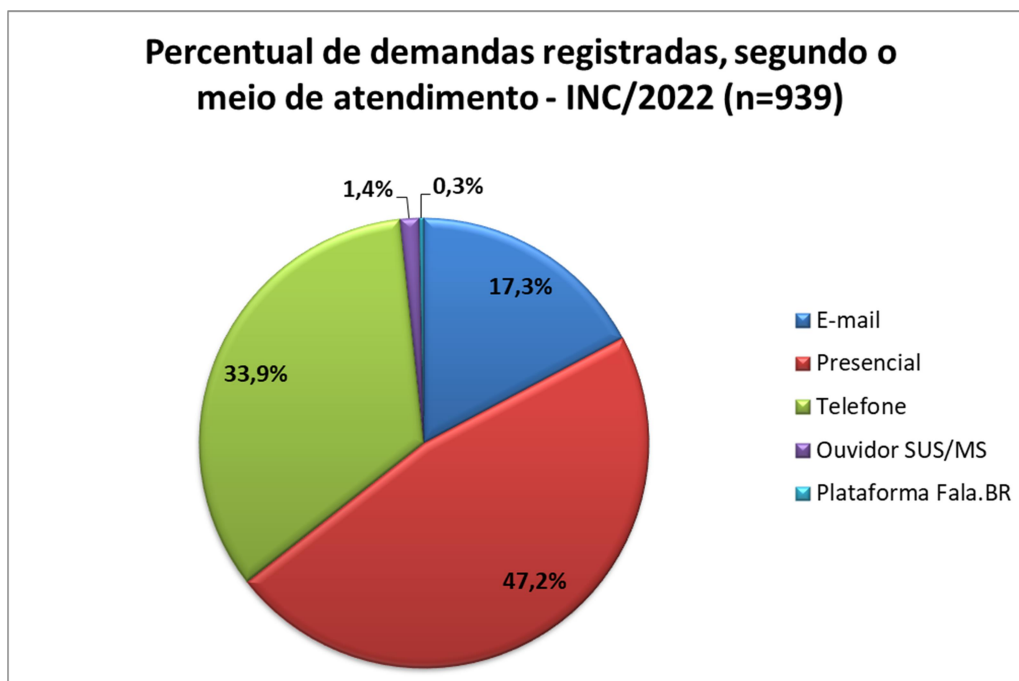


Os dados apresentam uma constância em relação ao quantitativo de atendimento mensal na maioria dos meses, do ano de 2022, exceto nos meses de janeiro, abril e setembro, totalizando 462 registros de manifestações formais e 477 informações não registradas.

O próximo gráfico indica que houve um aumento de 100 manifestações registradas em comparação ao ano de 2021, em que totalizamos 362 atendimentos registrados.



CANAIS DE ATENDIMENTO



No ano de 2022, do total de 939 atendimentos realizados, em nossos canais de comunicação, 443 foram presenciais, 162 recebemos via e-mail institucional da Ouvidoria do INC atendeu 318 ligações trabalhadas através de disseminação de informações (orientações de sobre acesso via SER, orientações de rotinas hospitalares, de transferência entre unidades de saúde, acesso à telefonia do INC e etc.), no SUS, disseminar informação significa munir a população de conhecimento a respeito dos seus direitos, dos serviços, tratamentos disponíveis, orientações acerca de doenças, entre outras, 13 chegaram via plataforma Ouvidor SUS/MS e 3 via Plataforma Fala.br . No ano de 2023, adotamos o uso da Plataforma Fala.br da CGU para fins de registro de todas as nossas manifestações.

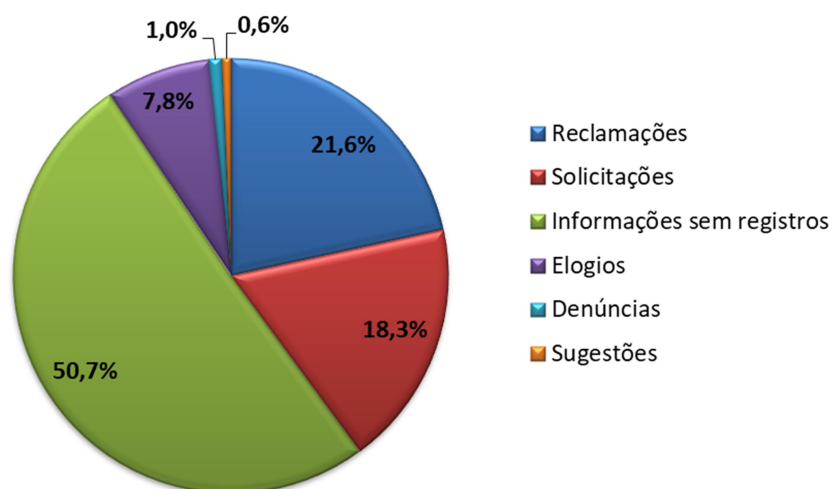
CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

De acordo com o decreto n ° 9.942/2018, os tipos de manifestações de Ouvidoria são:

Solicitação: embora também indique insatisfação, aqui, o relato do manifestante, necessariamente, tem que apresentar conteúdo de requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde; **Sugestão:** quando o manifestante propõe ação considerada útil à melhoria do sistema de saúde; **Elogio:** quando o manifestante demonstra satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde; **Reclamação:** quando o manifestante relata insatisfação em relação às ações e aos serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento; **Denúncia:** quando o teor da manifestação indicar irregularidade ou indício de irregularidade na administração e/ou no atendimento por entidade pública ou privada; **Comunicação de irregularidade:** é uma denúncia cadastrada sob anonimato, **Informação:** quando o manifestante faz questionamentos a respeito do sistema de saúde ou sobre assistência à saúde; **Pedido de informação:** quando o manifestante solicita uma informação baseada na Lei de Acesso à Informação (LAI).

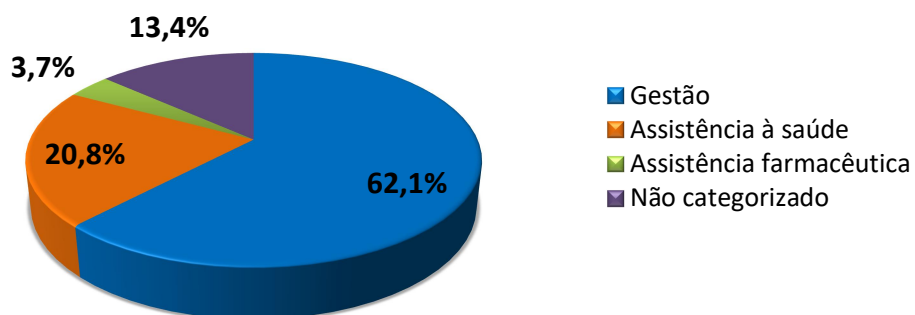
Do total de 939 manifestações, 462 foram registradas, ou seja, geraram registro por escrito do cidadão, dentre estas: recebemos 203 reclamações, 172 solicitações, 73 elogios, 6 sugestões e 9 denúncias. No que tange as informações não registradas a maioria das demandas são solicitações de informações.

Percentual de demandas registradas, segundo a classificação - INC/2022 (n=939)



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Título do Gráfico



10 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS REGISTRADOS	TOTAL
Gestão	287
Assistência à saúde	96
Assistência farmacêutica	17
Não categorizado	62

O assunto **GESTÃO** envolve questões referentes á gerência necessária ao funcionamento do SUS. Os assuntos mais representativos na categoria foram: recursos humanos, que abarcam em sua maioria insatisfação com agentes públicos de saúde, elogios, dificuldades de acesso á consultas e exames, problemas de demora no atendimento nos setores, elaboração de laudo médico e etc.

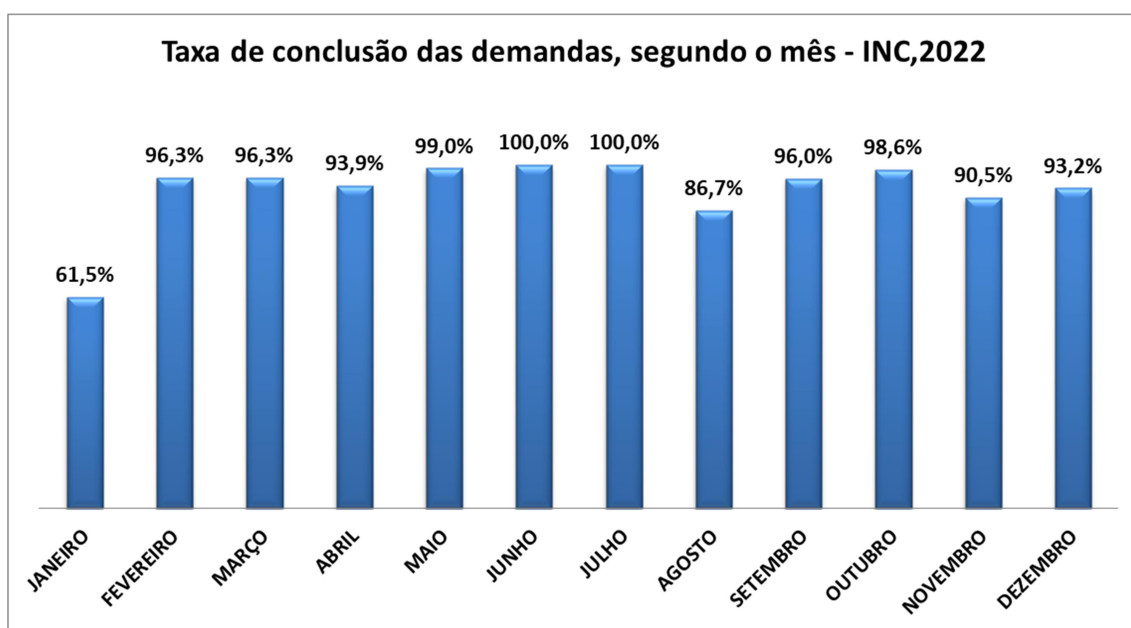
Sobre o assunto **ASSISTÊNCIA À SAÚDE**, segundo mais frequente, a maioria das manifestações trouxe algum tipo de solicitação por parte do usuário (solicitações de consultas, exames, cirurgias, acesso ao INC via SER e etc.).

No assunto **ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA**, a Ouvidoria do INC recebeu pedidos de solicitações de medicamentos e reclamações por não conseguir acesso a medicamentos.

Levantamos os 10 assuntos registrados mais demandados, ficando de fora 62 manifestações que constam com **NÃO CATEGORIZADO**. No que tange as 477 informações sem registro podemos afirmar que 90 por cento são categorizadas como solicitações de ASSISTÊNCIA À SAÚDE, desdobrando em repasse de informações sobre fluxo de acesso ao INC, rotinas hospitalares, acesso á telefonia e etc.

STATUS DAS MANIFESTAÇÕES

Do total de 939 manifestações, obtivemos a conclusão 886, num curto intervalo de tempo, ou seja, no máximo de 10 dias, isso demonstra o grau de eficiência e efetividade do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria e alta gestão do INC. A conclusão efetiva de uma manifestação se dá quando recebemos a resposta dos setores responsáveis pela resolução das questões apresentadas e conseguimos dar um retorno para o solicitante. Vale ressaltar que todas as informações sem registro são tratadas no ato da manifestação.



3- PESQUISA DE EXPERIÊNCIA DO PACIENTE INC

Vale destacar que a Ouvidoria é responsável pela sensibilização e aplicação do questionário das pesquisas de experiências pensadas e elaboradas pelo Núcleo da Qualidade e Segurança (NQS). A pesquisa é aplicada duas vezes ao ano, nos meses de junho e novembro junto aos usuários da sala de espera do ambulatório de Anticoagulação, sala de espera do 3º andar, onde ficam os usuários que vão realizar exames de Ergometria, Ecocardiografia, Holter e MAPA e sala de espera do ambulatório de pediatria, local onde os responsáveis pelas crianças ficam aguardando atendimentos. O resultado é publicado nas nossas mídias sociais.

4- CONCLUSÃO

A Ouvidoria do Instituto Nacional de Cardiologia, no ano de 2022, promoveu vários avanços, todas as manifestações pessoais e coletivas foram tratadas adequadamente junto á alta administração através de reuniões e idas aos setores com intuito de garantir acesso aos direitos dos usuários.

Conseguimos cumprir com o papel de interlocução entre o cidadão e a gestão. Dentre esses avanços podemos citar: visibilidade nas mídias sociais sobre o trabalho realizado, elaboração do plano de ação onde foi traçado o atual diagnóstico da ouvidoria, elaboração do primeiro relatório de gestão com publicação na internet dando transparência as ações prestadas, aprovação do relato de experiência no Simpósio do INC e processo de auditoria junto á CGU, no início do ano de 2023.

Para 2023, estamos dando continuidade ao encaminhamento das ações traçadas no plano de ação como forma de estruturar o setor conforme as determinações legais, garantindo acesso com qualidade e efetividade.

5- BIBLIOGRAFIA

BRASIL. Ministério da Saúde. Relatório de Gestão, 2022.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. Departamento de Ouvidoria-geral do SUS. Manual das Ouvidorias do SUS. Brasília: Ministério da Saúde, 2014.

BRASIL. 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. Brasília: Congresso Nacional, 2017.

FIOCRUZ. Ministério da Saúde. Qualidade do Atendimento ao Cidadão, 2021.

FIOCRUZ. Ministério da Saúde. Ouvidoria Geral da FIOCRUZ. Relatório anual gestão, 2020.

BRASIL. Ministério da Saúde. Ouvidoria Geral do SUS. Relatório de Gestão, 2020.

BRASIL. Ministério da Saúde. Ouvidoria Geral do SUS. Relatório de Gestão, 2021.

BRASIL. Ministério da Saúde. Departamento de Gestão Hospitalar Secretaria de Atenção à Saúde. Ouvidoria do DGH. Rio de Janeiro, 2019.

LEI 12.527/2011 (Dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso a informações),

Portaria 581/2021 CGU (Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal)

Portaria 1.181/2020 CGU (Dispõe sobre critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv).