



Relatório de Gestão Anual

Ouvidoria INC

2021

Rio de Janeiro- Março de 2021

Lisamar Bastos Simões

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Instituto nacional de Cardiologia (INC) 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; 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 apresenta o seu Relatório Anual de Gestão, contendo os resultados alcançados no ano de 2021.

O Relatório Anual de Gestão da unidade de ouvidoria é nos termos da Lei nº 13.460/17, o documento que deve consolidar as informações referentes às manifestações recebidas e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos. De acordo com o artigo 15 da Lei nº 13.460/17, o Relatório Anual de Gestão deverá indicar, ao menos:

I - O número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - Os motivos das manifestações;

III - A análise dos pontos recorrentes; e.

IV - As providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Além disso, o Relatório Anual de Gestão deverá ainda nos termos do artigo 15 da Lei nº 13.460/17, ser encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence à unidade de ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet.

OUVIDORIA DO INC

O setor de Ouvidoria do INC está subordinado à Direção do Instituto, recebendo suporte para tratamentos das questões administrativas e técnicas da Chefia do gabinete da Direção e do Comitê de Integridade, respectivamente.

A atual estrutura física da Ouvidoria do INC foi inaugurada em 2016, localizada no térreo. O setor possui duas funcionárias: uma Ouvidora Titular (Assistente Social) regida pelo Regime Jurídico Único da União (RJU), nomeada oficialmente pela CGU (Controladoria Geral da União), no ano de 2021, e uma técnica de secretariado contratada, de nível médio, regida pela CLT.

A Ouvidora Titular possui uma postura pró-ativa no tratamento das manifestações, pensando soluções, assessorando e monitorando as resoluções do caso, quando se faz necessário. Mensalmente realizamos a estatística do setor que é encaminhada para a Direção, Núcleo de Qualidade e Segurança e Área de Planejamento do INC, este instrumento de trabalho nos possibilitou gerar os dados estatísticos que serão apresentados neste relatório.

No ano de 2021, ocorreu a profissionalização do setor. Sendo a Ouvidora Titular uma servidora e assistente social foi possível dar um direcionamento do processo de trabalho com vistas à garantia de direitos da população usuária, tendo suporte técnico para dar informações e encaminhamentos condizentes com a missão da Ouvidoria como preconizado pelo Ministério da Saúde, as Ouvidorias Públicas têm como missão promover a realização da democracia e a efetividade dos direitos humanos, por meio da mediação de conflitos e do reconhecimento do outro como sujeito de direitos. (BRASIL, 2012.).

ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA DO INC

No campo da saúde, as manifestações são diversas e algumas são recorrentes, como pedidos de consultas, exames, dificuldade de acesso ao conjunto de ações e serviços de saúde, medicamentos, elogios, descontentamento com algum profissional de saúde, 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 registra 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 ao manifestante. Essas manifestações são encaminhadas para as devidas Coordenações (Hospitalar, Administração e Ensino e Pesquisa) e chefias dos setores. Algumas manifestações são dirigidas à Direção, como por exemplo, os pedidos de acesso à informação via Lei de Acesso à Informação (LAI).

No ano de 2021, foram registradas formalmente 362 manifestações, recebidas através de nossos canais de comunicação com os usuários. Vale ressaltar, que as ligações que recebemos solicitando informações sobre ramais internos do INC e os atendimentos presenciais solicitando informações sobre acesso aos setores no INC não foram contabilizados, pois não geram registros formais.

AS MANIFESTAÇÕES SÃO CLASSIFICADAS EM:

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.

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).

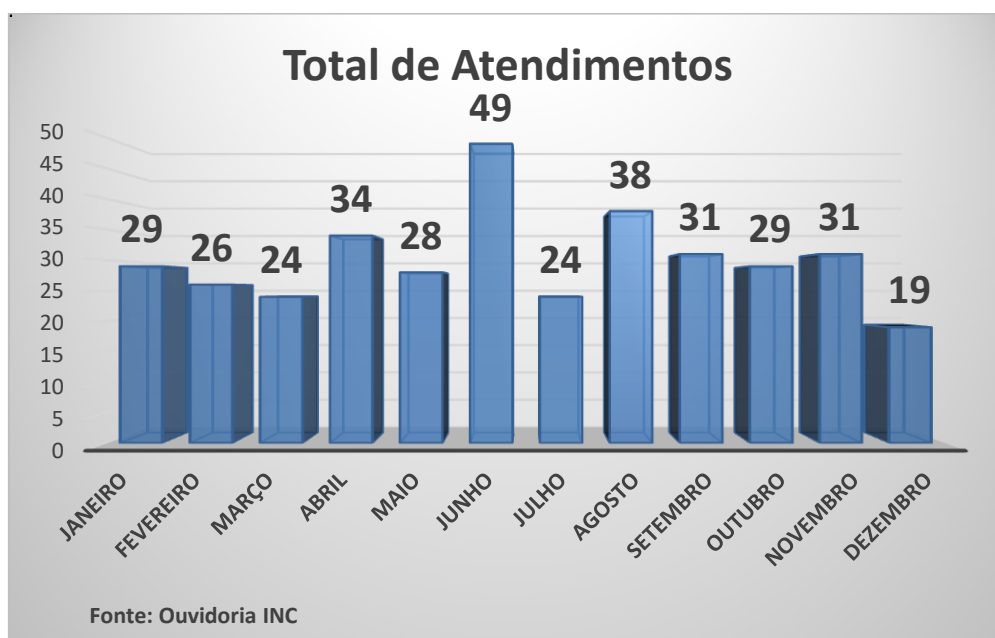
Elogio: quando o manifestante demonstra satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde.

Reclamação: quando o manifestante relata insatisfação em relação às ações e aos serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento

Todas as manifestações acima são registradas através do atendimento presencial, do e-mail da ouvidoria do INC, da plataforma Fala. BR (CGU), da plataforma Ouvidor SUS do Ministério da Saúde ou por telefone.

O GRÁFICO ABAIXO APRESENTA O QUANTITATIVO MENSAL DE ATENDIMENTO DO ANO DE 2021,

MÊS DO ATENDIMENTO	TOTAL
Janeiro	29
Fevereiro	26
Março	24
Abril	34
Maio	28
Junho	49
Julho	24
Agosto	38
Setembro	31
Outubro	29
Novembro	31
Dezembro	19
TOTAL GERAL	362

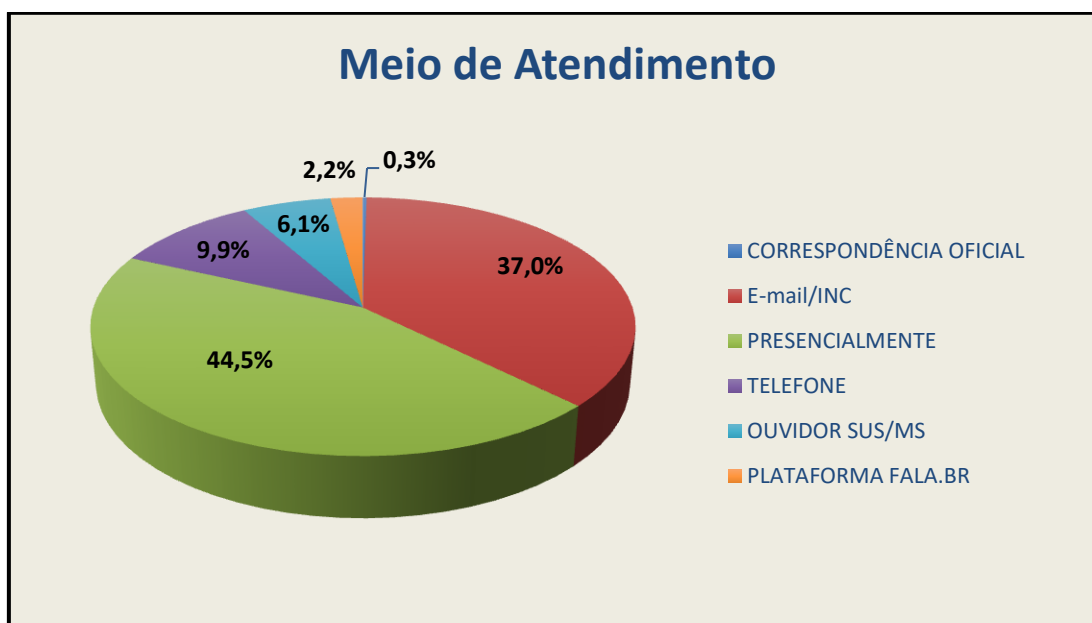


Os dados apresentam uma constância em relação ao quantitativo de atendimento mensal na maioria dos meses, do ano de 2021, exceto nos meses de junho e dezembro, totalizando 362 registros de manifestações formais. No mês de junho, tivemos bastantes

solicitações de agendamentos de consultas e exames, informações sobre quadro clínico de pacientes e informações sobre acesso ao INC pelo Sistema Estadual de Regulação (SER), já no mês de dezembro observamos uma queda de atendimentos devido às festividades de fim de ano.

Ao observar a planilha anual de estatísticas de atendimentos, do ano de 2019, que totalizou 266 registros de manifestações observamos um aumento no quantitativo de atendimentos, em 2021. Ao comparar com os dados da planilha de estatísticas anual do ano de 2020, ano marcado pela Pandemia da COVID 19, o número de registros de manifestações totalizou 406, este fato se deu devido aumento considerável de solicitações de marcações consultas e exames, a partir do segundo semestre, situação que tornou o setor de Ouvidoria um braço do setor de marcação de consultas, acarretando um desvio de sua missão. O setor de Ouvidoria do INC, devido ao alto índice de solicitações e resoluções das manifestações ligadas ao setor de marcação de consultas e exames, nos anos de 2019 e 2020, possuía um caráter burocrático administrativo.

CANAIS DE ATENDIMENTO



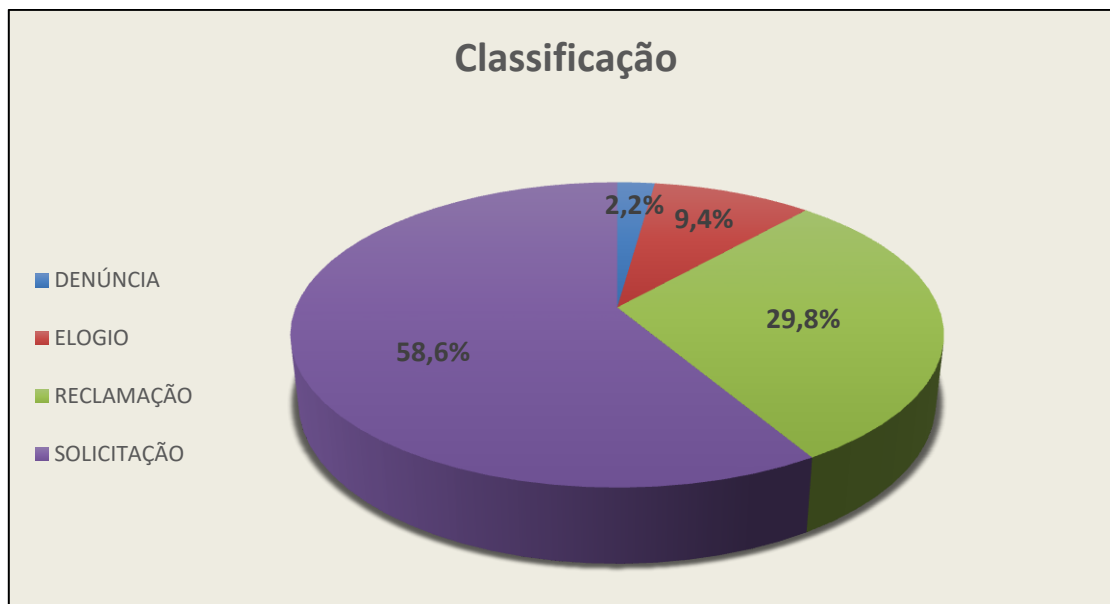
No ano de 2021, do total de 362 manifestações registradas em nossos canais de comunicação, 161 foram realizadas presencialmente, 134 via e-mail institucional da Ouvidoria do INC, 36 por telefone, 22 via plataforma Ouvidor SUS/MS, 8 via Plataforma Fala. BR e 1 via correspondência oficial.

Conforme apresentado, o meio de atendimento mais utilizado pelo cidadão foi o presencial. Com base neste resultado, ressalta-se a importância do aprimoramento da qualidade do atendimento das Ouvidorias.

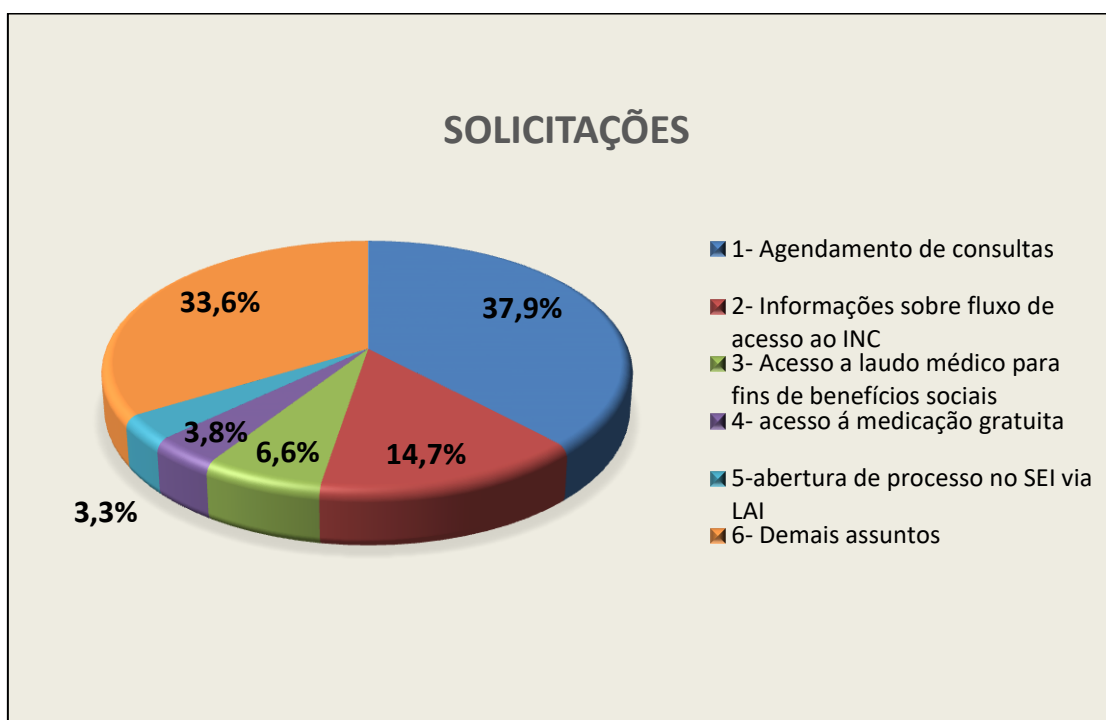
O atendimento é o cartão de visita de qualquer instituição. A excelência do atendimento ao cidadão no serviço público é um grande desafio, uma vez que os cidadãos estão cada vez mais atentos aos seus direitos. Atender requer algumas cautelas, como: não prometer o que a ouvidoria não pode cumprir ou não é de sua responsabilidade e fazer a quilo que estiver ao seu alcance, tratando o cidadão da mesma maneira que gostaria de ser tratado. É importante ressaltar que, para o cidadão, a pessoa que o atende representa diretamente a instituição a que está vinculada. Com isso, a ouvidoria pode perder sua boa imagem em virtude de um indevido atendimento. A busca da qualidade do atendimento ao cidadão deve ser constante, uma vez que sempre tem algo a ser melhorado. (Brasil, Ouvidoria Geral do SUS, 2021).

CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Do total de 362 manifestações, recebemos 212 solicitações, 108 reclamações, 34 elogios e 8 denúncias. Nos próximos gráficos vamos especificar as classificações abaixo.



PRINCIPAIS SOLICITAÇÕES:



Do total geral de 211 manifestações recebidas, 80 foram relativas a solicitações de agendamentos de consultas e exames, 31 solicitações de informações sobre fluxo de acesso ao INC via SER, 14 solicitações de laudo médico para fins de garantia de acesso a benefícios sociais, 8 solicitações de acesso à medicação, 7 solicitações de abertura de processo no SEI via LAI (lei de Acesso à Informação), e 71 de demais assuntos.

No caso das solicitações, existe necessariamente um requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde, pois isso é um problema estrutural de gestão do SUS (Sistema único de Saúde), onde prevalece uma demanda maior que a oferta de serviços oferecidos, afetando também o acesso aos serviços de saúde cardíacos no país.

Os dados apontam que houve uma diminuição brusca das solicitações relativas ao setor de marcação de consultas e exames, no ano de 2021, totalizando 80, se compararmos aos números de solicitações dos anos de 2019 e 2020, que totalizaram 171 e 206 respectivamente, conforme consta nos relatórios quantitativos anuais, arquivados no setor.

Com a profissionalização do setor, a Ouvidora Titular, durante o ano de 2021, realizou um trabalho sócio educativo junto à técnica de secretariado do setor e junto à equipe de marcação de consultas do ambulatório adulto no sentido de explicar qual é a missão, finalidade e objetivo da Ouvidoria, para mudar o caráter administrativo que prevalecia. O setor possuía fichas de fila de espera para agendamentos de consultas e exames, função que não compete a Ouvidoria, sendo de responsabilidade do setor de marcação de consultas do INC. Somada a esta ação à Direção do Instituto junto com a chefia do ambulatório adulto do INC pensaram uma alteração no processo de trabalho do setor de marcação de consultas e exames propondo que os agendamentos fossem realizados permanentemente, ao longo do ano, conforme disponibilidade de agenda médica, ao invés de ocorrer por blocos de agendamentos, em alguns meses específicos do ano. Esta ação foi crucial, pois impactou na diminuição do número de solicitações que chegam até o setor de Ouvidoria.

Outra ação realizada pelo setor de Ouvidoria que merece ser destacada foi à articulação com a Coordenação Hospitalar para garantir a emissão dos laudos médicos, aos pacientes, para fins de acesso aos benefícios sociais (Auxílio doença, Benefício de

Prestação Continuada, Vale Social e etc.). A garantia do direito ao benefício social auxilia o paciente a dar continuidade ao tratamento. Esses pacientes realizaram as solicitações no setor de Ouvidoria, pois necessitavam do laudo médico antes da data agendada de retorno para a consulta médica no INC. A Coordenação Hospitalar, para dar conta das solicitações acima propôs que fossem realizadas reuniões com a Equipe de Serviço Social, o Núcleo de Qualidade e Segurança e a Chefia do ambulatório adulto. O desdobramento dos encontros foi a pactuação de que todos pacientes que necessitassem teriam os laudos médicos emitidos.

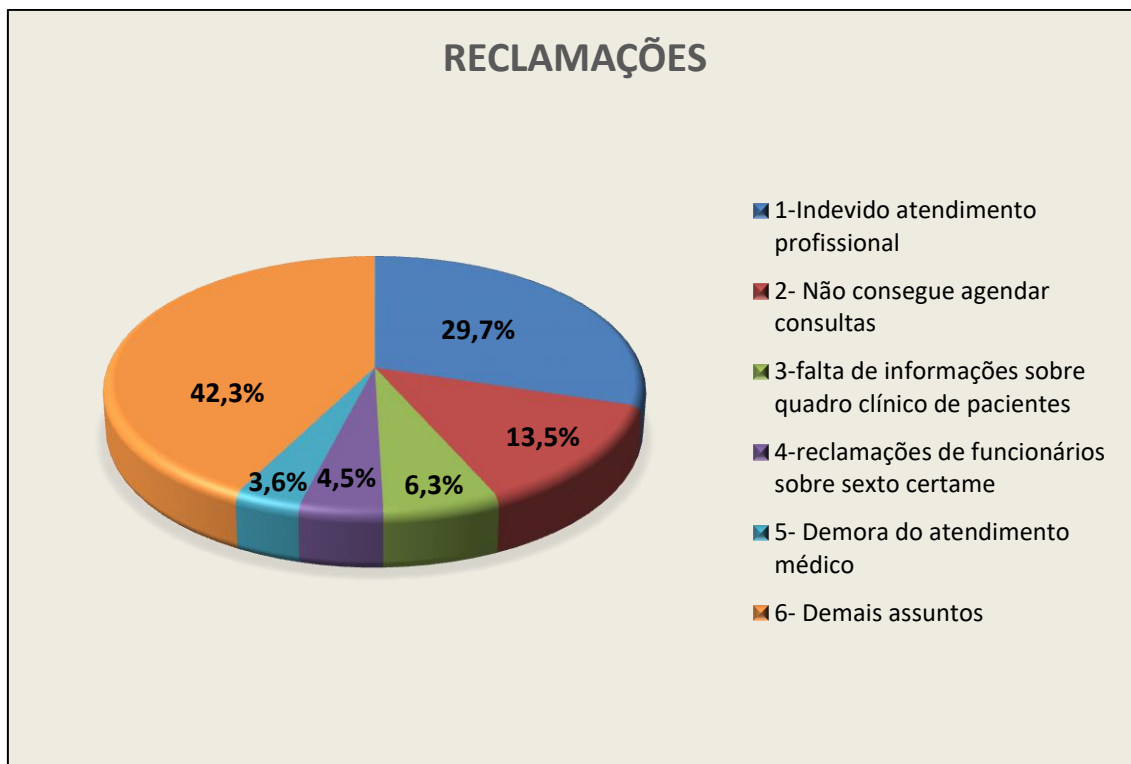
Por fim, vale destacar, que a partir do ano de 2021, começamos a ser acionados por cidadãos através do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do MS. O SIC foi inaugurado em 14 de maio de 2012 em cumprimento a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011). Foi instituída a Portaria Ministerial nº 1.583, de 19 de julho de 2012, para o estabelecimento de fluxos e procedimentos a fim de garantir às pessoas naturais e jurídicas o acesso à informação, no âmbito do Ministério da Saúde. As principais atividades do SIC estão voltadas para o atendimento de informações solicitadas pelos cidadãos, acerca dos serviços oferecidos pelo MS. Nesse sentido, o setor atua em função das demandas recebidas, que são processadas e encaminhadas aos setores competentes para elaboração das respostas cabíveis e devolvidas ao SIC, que encaminha diretamente ao cidadão por meio do sistema Fala. BR. (Brasil, Ouvidoria Geral do MS, 2020).

A equipe do E-sic/LAI do Governo Federal envia o pedido de abertura de processos via e-mail da Ouvidoria do INC que recepciona o processo e encaminha para o setor responsável pela resposta e abertura, após recebimento da resposta enviamos as informações por e-mail para a equipe E-sic/LAI. Os 7 processos foram repassados para a equipe da Chefia do Gabinete da Direção e da Coordenação de Administração que atuaram com maestria, permitindo em alguns casos, acesso ao processo num período superior ao exigido pela LAI.

As aberturas dos processos via LAI é uma forma de garantir transparência para a sociedade civil das ações realizadas pelo INC. Os procedimentos previstos nesta Lei destinam-se a assegurar o direito fundamental de acesso à informação e devem ser executados em conformidade com os princípios básicos da administração pública, tendo

como principal diretriz a observância da publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção.

PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES



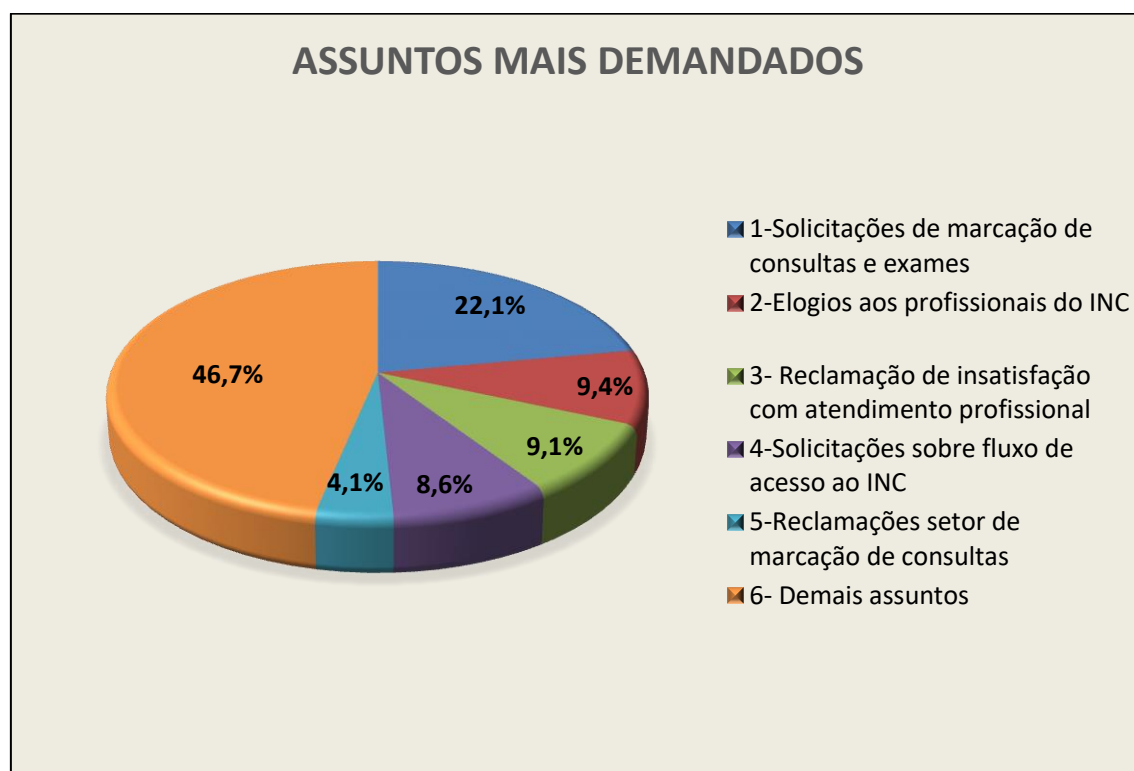
Do total geral de 111 reclamações, 33 refere-se ao mau atendimento profissional, maioria realizado por médico, 15 são relativas ao setor de marcação de consultas e exames, 7 ligadas à dificuldade de obter informações sobre quadro clínico de pacientes, 5 de funcionários queixando-se sobre a contratação via sexto certame/NERJ, 4 demora do atendimento médico e 47 demais assuntos.

Os dados mostram que as manifestações mais frequentes são: o descontentamento do cidadão com o tratamento recebido durante o atendimento realizado por algum profissional de saúde (médicos, enfermeiros, recepcionistas, atendentes e etc.), a dificuldade de acesso ao conjunto de ações e serviços de saúde (longo tempo de retorno para a consulta com os médicos, não disponibilidade de agenda médica aberta, etc.), dificuldade de obter informações sobre quadro clínico do paciente durante a PANDEMIA DA COVID 19 via telefone/ramal indicado pelas equipes dos andares e

demora dos atendimentos médicos, no dia agendado para as consultas, pois maioria dos pacientes chega antes do horário previsto e às vezes o médico atrasa.

Vale destacar, que todos os familiares que compareceram ao setor para obter informações sobre o quadro clínico do paciente foram atendidos no mesmo dia. A ouvidoria realizou contato telefônico com os médicos responsáveis pelo acompanhamento dos casos garantindo acesso à informação através da conversa pelo telefone e ou da visita no leito do paciente seguida de conversa com equipe médica.

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

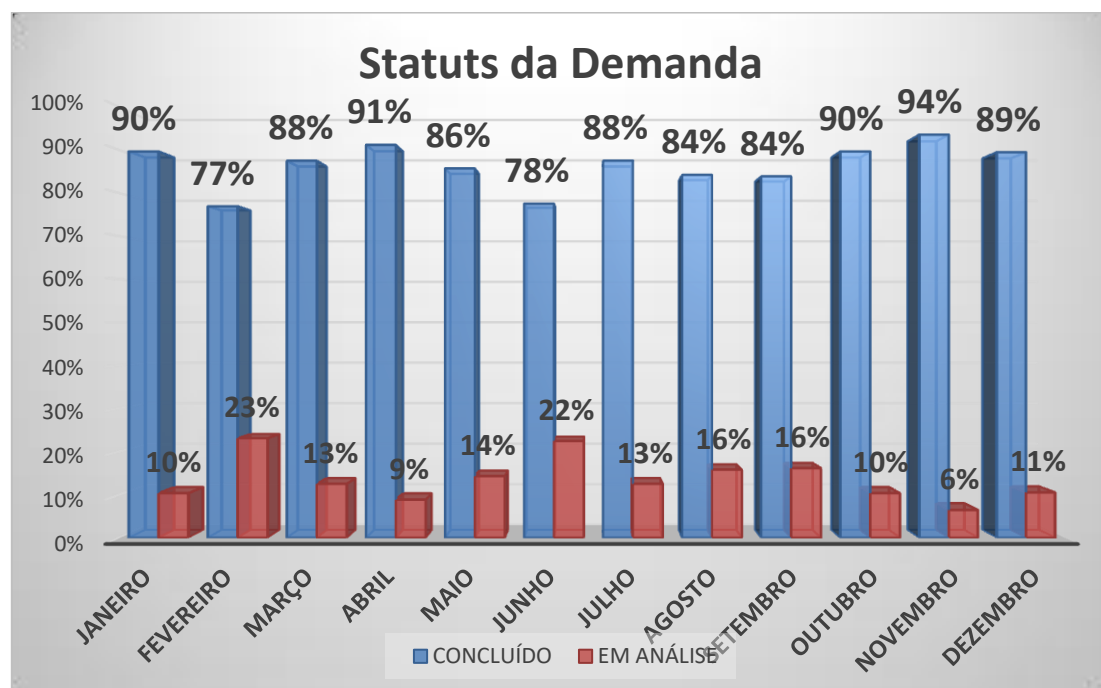


Das 362 manifestações recebidas, no ano de 2021, 80 foram solicitações relativas ao setor de marcação de consultas e exames, 34 são relativas aos elogios direcionados às equipes do INC, 33 foram de reclamações relativas ao mau atendimento realizado por algum profissional, 31 informações sobre fluxo de acesso ao INC via SER, 15 reclamações do setor de marcação de consultas e exames e 169 sobre demais assuntos.

A maioria das manifestações, acima, já foi analisada, exceto os elogios. Muito importante destacar, que recebemos vários elogios ao longo do ano de 2021, totalizando numero de 34. Esse dado é muito positivo por demonstrar que a população usuária é bem atendida e fica agradecida com os serviços de saúde oferecidos pelo INC.

Vale destacar que a Ouvidoria em parceria com o Núcleo da Qualidade e Segurança realizou, entre os dias 23 de agosto e 03 de setembro de 2021, a atividade de sensibilização dos usuários (pacientes, familiares e etc.) das salas de espera dos ambulatorios (recepção, TAP, ambulatório infantil, ambulatório adulto e 3º andar) para fins de adesão à Pesquisa de Experiência do Paciente no Instituto Nacional de Cardiologia, desenvolvida pela equipe do Núcleo de Qualidade e Segurança. Os resultados da pesquisa, segue em anexo, no formato PDF.

STATUS DAS MANIFESTAÇÕES



Do total de 362 manifestações, 311 foram concluídas no mesmo mês que foram enviadas e 51 não foram concluídas no mês de registro. 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.

A Ouvidoria do INC vem buscando uma melhor integração junto às áreas responsáveis pelas respostas das manifestações, empenhando-se em resolver os casos no tempo mais satisfatório possível, isso é apontado no gráfico acima, que demonstra o alto índice de resolutividade com relação às manifestações.

Vale destacar que as manifestações encaminhadas para a Coordenação Hospitalar, para chefia do ambulatório adulto, para chefia do setor de marcação de consultas e exames e para chefia da enfermaria de coronariopatia (9 andar) foram resolvidas com muita atenção e agilidade. Esses setores destacaram-se como fortes parceiros da Ouvidoria.

CONCLUSÃO

A Ouvidoria do Instituto Nacional de Cardiologia, no ano de 2021, passou por grandes mudanças, após a profissionalização do setor. A principal mudança foi a implementação do paradigma de Ouvidoria como canal de garantia de direitos, que possui missão, finalidade e objetivos a serem atingidos conforme preconiza as leis que respaldam o trabalho em ouvidorias e toda a literatura pertinente ao tema.

Todas as demandas pessoais e coletivas foram tratadas adequadamente, de modo que estas manifestações proporcionem uma melhoria contínua dos serviços públicos. A Ouvidora titular realiza constantemente capacitações para ajustar o processo de trabalho às competências exigidas pelas portarias e LEIS que regem a área. Conseguimos cumprir com o papel de interlocução entre o cidadão e a gestão, no sentido de garantir a ótima qualidade dos serviços ofertados pelo INC.

Por fim, gostaria de destacar que estamos realizando um plano de ação com a assessoria do Comitê de Integridade do INC, conforme orientação da CGU, no sentido de aprimorar as nossas ações.

Agradecemos à Direção, Aos assessores do Gabinete da Direção, a toda equipe das Coordenações, do Núcleo de Qualidade, do Comitê de Integridade e chefias imediatas dos setores pela colaboração na realização do nosso trabalho.

BIBLIOGRAFIA

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.

BRASIL. Ministério da Saúde. Ouvidoria Geral do SUS. Qualidade do Atendimento ao Cidadão, 2021.

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

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

