



EXCELENTÍSSIMO SENHOR DOUTOR CONSELHEIRO DO
TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE MATO GROSSO -
CONSELHEIRO DOUTOR GUILHERME ANTONIO MALUF.

Manifestação em referência ao processo nº 363.979/2018

ALEXANDRE BELOTO MAGALHAES DE ANDRADE, brasileiro, divorciado, advogado, inscrito na Ordem dos Advogados do Brasil Seccional Mato Grosso sob o nº 11.387, e também na Ordem dos Advogados do Brasil Seccional de São Paulo sob o nº 373.673, com escritório a rua M, 171, quadra 95, lote A, nesta capital, em causa própria, vem a presença de Vossa Excelência, manifestar em relação a **REPRESENTAÇÃO DE NATUREZA INTERNA**, dizendo e requerendo o que se segue:

DOS FATOS

Cumpra esclarecer que o manifestante vem contra o relatório preliminar que traz em seu bojo pela aplicabilidade de multa ao Sr. Alexandre Beloto Magalhães de Andrade -ex-Diretor Geral da Empresa Cuiabana de Saúde Pública, em face das supostas

A handwritten signature in black ink, located in the bottom right corner of the page. The signature is stylized and appears to be the name of the author of the document.



irregularidades/ilegalidades no Hospital Municipal de Cuiabá Dr. Leony Palma de Carvalho HMC, senão vejamos:

Alega o auditor, que lavrou o relatório técnico preliminar da presente RNI, buscou realizar um trabalho preventivo por meio de medida cautelar, para evitar a ocorrência de irregularidades graves nos riscos registrados pela equipe instrutória no doc n] 249324/2018.

Diante disso o pedido de medida cautelar fora deferido, todavia os gestores não cumpriram a determinação em sede cautelar e, com consequência, houve a concretização de grave danos ao erário.

Ainda a RNI traz que a Empresa Cuiabana não tem qualificação técnica jurídica e técnica operacional adequada para gerir o Novo Hospital Municipal de Cuiabá.

Também, alega que a Empresa Cuiabana tem realizado uma gestão antieconômica e fraudulenta junto aos hospitais que administra, gerando danos ao erário público e graves prejuízos a oferta e qualidade dos serviços de saúde prestados a coletividade de Cuiabá no âmbito do SUS.

Ao final o Auditor requereu a a responsabilidade deste manifestante de forma grave NB99, achado 1, e Achado 2 NA 01 – Diversos Gravíssimos, descumprimento de determinações.

Por fim, diante das supostas irregularidades apontadas pelo Auditor, este manifestante rechaça in totum, uma vez que as ações tomada por este manifestante enquanto diretor a época não podem ser classificadas como facilitador ou permissivo para culminar na aplicabilidade de responsabilidade objetiva ou mesmo subjetiva no presente caso, diante da delegação de competência na legislação da empresa cuiabana e conhecida por este Egregio Tribunal, e ainda este manifestante enquanto diretor não agiu em ma-fé e/ou dolo na irregularidade das ações imputadas a este manifestante, que serão dirimidas nos tópicos abaixo colacionados.

DO DIREITO

ACHADO 1 – REALIZAÇÃO DA TRANSFERENCIA DA GESTÃO DO NOVO HOSPITAL E PRONTO SOCORRO DE CUIABA A EMPRESA CUIABANA DE SAÚDE PÚBLICA – SEM AVALIAÇÃO DE CRITÉRIOS DAS BOAS PRATICAS DA GESTÃO PÚBLICA.



ACHADO 2 – NÃO CUMPRIMENTO DE DETERMINAÇÕES EXARADAS PELO TCE -MT.

Prefacialmente cumpre esclarecer Nobre Conselheiro que este achado não merecer prosperar pelos seguintes motivos:

O primeiro deles diz respeito que este manifestante/requerido não teve qualquer participação decisiva na transferência de gestão do hospital a empresa cuiabana, uma vez que este tomou posse em dezembro de 2018, e a transferência se deu pela Resolução CIB/MT ad Referendum nº 09, de janeiro de 2019, que naquele momento dispôs sobre a aprovação, sem qualquer participação direta desse manifestante.

Impende destacar, ainda, que o cargo de diretor da empresa pública não tem o condão e poder de decisão, pois todo tramite foi feito pela Secretária de Saúde, Conselho Municipal de Saúde.

Não obstante a isso, houve uma decisão judicial proferida no autos 1044157-08.2018.8.11.0041, que tramita perante a Vara de Ação Civil Pública, que diante dessa autorização, o Excelentíssimo Prefeito cuidou de repassar a gestão daquele nosocômio a Empresa Cuiabana de Saúde, através de um pedido da Procuradoria Geral.

É de ressaltar que a Empresa Cuiabana de Saúde Pública tem por finalidade exclusiva a prestação de serviços de assistência médico-hospitalar, ambulatorial e de apoio diagnóstico e terapêutico à comunidade no âmbito do município de Cuiabá, não podendo instituir qualquer tipo de cobrança ao público usuário pela prestação de serviços de saúde, garantido o acesso integral, universal e igualitário aos serviços de saúde, e que suas atividades mencionadas no parágrafo anterior estão inseridas integral e exclusivamente no âmbito do Sistema Único de Saúde - SUS, o conseqüente desenvolvimento de suas atividades observará as orientações das Políticas Nacional, Estadual e Municipal de saúde.

Como se não bastasse isso, o Sistema Único de Saúde (SUS) compreende todas as ações e serviços estatais dos entes federal, estaduais, distrital e municipais, além de serviços privados contratados ou conveniados. Portanto, a gestão do SUS se perfaz de maneira descentralizada, conforme estipulado no artigo 198, inciso I, da CRFB/88:



Art 198. As ações e serviços públicos de saúde integram uma rede regionalizada e hierarquizada e constituem um sistema único, organizado de acordo com as seguintes diretrizes:

I - Descentralização, com direção única em cada esfera de governo;

Vale destacar que os entes públicos manifestam as suas vontades por meio de seus agentes, contudo a vontade exteriorizada por eles, nesta condição, deve ser atribuída à pessoa jurídica da Administração Pública, Direta ou Indireta, não sendo a medida mais adequada a aplicação pessoal de penalidades aos agentes públicos, conforme até mesmo preconiza uma das vertentes do princípio da impessoalidade, considerando que os atos por eles praticados são da Administração Pública, e não propriamente dos agentes públicos. Nesse mesmo sentido, cumpre sopesar quanto à (im)possibilidade dos gestores públicos responderem pessoal e indistintamente pelos atos praticados pelas pessoas jurídicas que representam.

Pois bem. A doutrina e a legislação aplicáveis à espécie já evidenciavam, há tempos, que a responsabilidade dos gestores públicos é SUBJETIVA, ou seja, dependeria da comprovação da ocorrência de dolo ou culpa, razão pela qual os gestores públicos já não se responsabilizam de forma objetiva pelos atos praticados pelas pessoas jurídicas que representam.

Ora Nobre Conselheiro, não se pode apenar este requerente pela transferência da gestão do hospital, pois o mesmo cumpria ordens e agiu de acordo com a decisão judicial já destacada acima.

Todavia, inovação legislativa foi além, de modo que a Lei de Introdução às normas do Direito Brasileiro – LINDB, em seu diploma legal, trouxe a previsão expressa de que o agente público será responsabilizado, entre outras situações, por suas decisões em situações de DOLO ou ERRO GROSSEIRO, senão vejamos:

O agente público responderá pessoalmente por suas decisões ou opiniões técnicas em caso de DOLO ou ERRO GROSSEIRO." (grifo nosso)

Portanto, demonstra-se impossível a responsabilização pessoal objetiva de gestores públicos, caso não reste devidamente demonstrada a ocorrência de dolo ou erro grosseiro.



Corroborando com a argumentação trazida, importante ilustrar a situação caótica da saúde pública enfrentada em nosso Estado, onde o Antigo Pronto-Socorro encontrava-se superlotado, em que pacientes com muito pesar eram submetidos a situações degradantes, de extrema insalubridade muitas vezes, senão vejamos, como eram os corredores da referida unidade hospitalar, antigo pronto socorro, já que não havia quantidade disponível de leitos para absorver toda a demanda da Capital e do interior do Estado de Mato Grosso:



Rede M. nº 17, Rua Cuiabá 22, Barra Santa Cruz de S.P. 78200-000 (Cuiabá/MT)
E-mail: alexandre@brmagal.com



(Corredores do Antigo Pronto-Socorro - Imagens extraídas da internet)

Percebemos, assim, as situações humilhantes, de extrema vulnerabilidade, que se encontravam os pacientes SUS, que ganharam tratamento mais digno e humanizado com a abertura do Hospital Municipal de Cuiabá "Dr. Leony Palma de Carvalho" – HMC, ambos gerenciados pela Empresa Cuiabana de Saúde Pública, da qual este manifestante recebeu a honrosa missão de gerir quando ocupou a cadeira de Diretor Geral dessa instituição, e o trabalho mais árduo que já vivenciei nesses meus 19 anos de vida pública, onde realizamos o sonho de muitas pessoas que aguardavam um tratamento digno.



Como se não bastasse, o HMC na administração da Empresa Cuiabana serviu para zerar filas de exames tais como endoscopias e colonoscopia, exames de ultrasson, imagens que estavam reprimidos a anos na regulação.

Logo, importa destacar ainda que a saúde pública por si só já é de grande valia para o interesse da coletividade, e mediante o cenário em que se encontrava a saúde pública com filas intermináveis, falecimento de pessoas por ausência de atendimento e inúmeras liminares judiciais que não conseguiam alcançar eficácia em razão da ausência de estrutura para suportar tais atendimentos, o Hospital Municipal de Cuiabá foi um marco de mudança e transformação deste cenário, que além de todo tratamento digno e humanizado a taxa de satisfação pelos pacientes chegava aos patamares de mais de 90% de satisfação, conforme documentos em anexo, razão pela qual merece ser completamente reformada o presente relatório.

Destacamos, ainda que não houve, especialmente por parte deste recorrente, a época Diretor da ECSP, que ficou até a data de 29 de setembro de 2020, a intenção de favorecer quaisquer empresas nas dispensas de licitação ou de impedir o caráter competitivo, e sim trazer uma dignidade daqueles pacientes que estavam jogados aos corredores da antiga unidade hospitalar.

É de ressaltar que o hospital estava com o custeio reduzido pelo repasse do Governo Federal, portaria nº 763 de 30 de abril de 2019, valores esses que nem dava para custear os serviços em sua totalidade, pois é sabido que os recursos seriam disponibilizados mediante o funcionamento dos serviços e visitas técnicas do Ministério da Saúde, ou seja, após se criar uma série histórica dos atendimentos e procedimentos.

De outro turno, diante do cenário caótico e, evidentemente que, para atender as necessidades da sociedade, os gestores públicos tiveram que assumir alguns riscos, de modo a priorizar o atendimento da população. No caso em evidência, o gestor público inegavelmente fora lançado para fora do trilho, até então percorrido, do planejamento, sendo compelido a adotar ações imediatas para estancar as problemáticas do caos instalado pela grave situação, conforme fotos em anexo dos corredores lotados de pacientes da antiga unidade.



Na emergencialidade apresentada, a qual suplicava ações instantâneas, a fim de claramente evitar que vidas fossem brutalmente ceifadas, indiscutivelmente as ganharam a máxima prioridade, agilidade e celeridade, com a cooperação de todos os setores envolvidos dentro um contexto de formalização de procedimentos administrativos, não configurando qualquer ilícito, mas resultando no esforço dispensado para a consecução do bem comum, **SALVAR VIDAS**, resultando na intenção de poupar mais vidas.

Assim, restou evidente que no momento da abertura do HMC se tinha ocorrência de situação de emergência; necessidade de pronto atendimento da situação de emergência; existência de risco a segurança de pessoas, e limitação da contratação à parcela necessária ao atendimento da situação de emergência.

Destarte, que a época, diga-se de passagem, do caos que estava instalado se deve levar em consideração pelo interprete das normas em gestão públicas os obstáculos e as dificuldades reais do gestor e as exigências das políticas públicas conforme o estabelecido no art. 22, da LIND (Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro), senão vejamos:

"Art. 22. Na interpretação de normas sobre gestão pública, serão considerados os obstáculos e as dificuldades reais do gestor e as exigências das políticas públicas a seu cargo, sem prejuízo dos direitos dos administrados.

§ 1º Em decisão sobre regularidade de conduta ou validade de ato, contrato, ajuste, processo ou norma administrativa, serão consideradas as circunstâncias práticas que houverem imposto, limitado ou condicionado a ação do agente."

Desta feita, o recorrente não pode ser apenado, por algo ilícito ou antijurídico que não cometeu e também, não se vislumbrou fato superveniente que afetasse o interesse público, tudo isso consubstanciado na boa-fé dos atos administrativos.

Sobre o assunto, o Professor Celso Antônio Bandeira de Mello ensina que:



Quem exerce 'função administrativa' está adstrito a satisfazer interesses públicos, ou seja, interesses de outrem: a coletividade. Por isso, o uso das prerrogativas da Administração é legítimo se, quando e na medida indispensável ao atendimento dos interesses públicos; vale dizer, do povo, porquanto nos Estados Democráticos o poder emana do povo e em seu proveito terá de ser exercido. (sem realces no original).

De igual modo, se faz necessário aduzir que o recorrente, enquanto agente público no exercício da função, não cometeu nenhum desvio de conduta, ou seja, afastou-se dos padrões éticos morais da sociedade, pretendendo obter vantagens materiais indevidas ou gerar prejuízos ao patrimônio público, tudo isso alicerçado não boa Fe administrativa, onde não se verificou sobrepreço ou superfaturamento, ou malversação do dinheiro público até a presente data.

Nobre Relator, em momento nenhum se pode verificar indícios suficientes de danos ao erário, desvio de conduta, malversação de dinheiro público, enriquecimento ilícito, ou qualquer ato que poderia atentar contra a administração pública, por este manifestante; pelo contrário, até a presente data não se pode falar em danos ao erário, pois nem no próprio inquérito que esta tramitando na Justiça Federal, chegou a essa conclusão, o que desde já caso necessário sugerimos o compartilhamento de provas.

Logo, a presunção de inocência é substancialmente válida no caso em tela, já que o manifestante não causou danos ao erário, e conseqüentemente, não agiu com dolo ou culpa, mas pelo contrário, agiu com boa-fé e moralidade, primando pela supremacia da vida.

Nesse mesmo diapasão, Pedro da Silva Dinamarco, afirma que:

"Ato lesivo é todo aquele portador de dano efetivo e concreto ao patrimônio de alguém. É preciso examinar o ato tal como ocorrido, tratando em seguida de



saber se dele decorreu dano. Para se ter um ato lesivo e, portanto, indenizável, é necessário que ele já tenha causado dano. Logo, há que se deixar de lado o exercício de futurologia. Aliás, em toda a disciplina da nulidade dos atos jurídicos em geral (privados ou públicos), o prejuízo concreto é que justifica a anulação (pás de nulité sans grieg). Daí o motivo para só caber a invalidação do ato ou o pedido de ressarcimento quando algum efetivo prejuízo existir. Se o ato se realizou e não causou prejuízo algum, ou se prejuízo algum foi provado (o que traz o mesmo resultado prático, pois quod non este in actis non est in mundo), a proclamação de eventual nulidade ou a procedência do pleito ressarcitório não tem lugar.”

Evidencia-se, sobremaneira, que não se pode generalizar toda conduta como dolosa ou culposa, sob pena de dar-se uma exegese por demais extensiva, e por vezes injustas. A RNI proposta não trouxe elementos que pudesse demonstrar a conduta deste manifestante que poderia ser alcançada por ato improbo, baseada em princípios constitucionais que sequer foram violados.

É, portanto, inegável que não basta à subsistência em tese, de qualquer violação principiológica, para que o ato administrativo seja impugnado ou classificado como irregular de forma grave ou gravíssima, é preciso que o ato seja praticado dolosamente, contrário aos princípios da honestidade, lealdade, boa-fé etc., e gere perigo real de dano ao patrimônio público, aferindo-se, junto ao potencial ofensivo da conduta, o princípio da proporcionalidade na aplicação das sanções devidas.

Trazendo de forma análoga, a Dr^a. Alice Gonzalez Borges, Juíza de Direito da 7^a Vara da Fazenda Pública de Salvador, analisando o processo n.º 760.507-8, a respeito da improbidade administrativa, sabiamente expressou:

“A boa fé, a inocência, a probidade, se presumem. A má-fé, o dolo, a desonestidade, a imoralidade, o enriquecimento ilícito, estes sim, exigem prova cabal e inquestionável quanto a sua configuração. E, não estando demonstrado nos autos o comportamento, ilegal, imoral e ilícito da acionada, descabe qualquer aplicação de penalidade por improbidade administrativa.” (Informativo de Licitações e Contratos, ano VII, n.º 88, junho de 2001, p. 454). (grifo nosso).

Nesse contexto, naturalmente, tal como já fora inúmeras vezes reconhecido pelos mais diversos órgãos de controle – federais e estaduais – do país, não há que se falar em planejamento quando nos deparamos com uma situação caótica que se tinha no antigo pronto socorro, um evento extraordinário.

ALEXANDRE B. MAGALHAES DE ANDRADE
OAB 11387/MT | OAB 373673/SP

Vale ressaltar que a Empresa Cuiabana de Saúde Pública, foi um grande marco na gestão, com taxas de satisfação de 98% de seus usuários a época que este contestante teve a frente da direção da empresa cuiabana, bem como atendendo 68% de pacientes do Estado de Mato Grosso, diminuindo em muito a judicialização dos procedimentos que encarecem a administração pública, tanto municipal como estadual, e ainda tirando aquele caos que era instalado nos corredores da unidade antiga de saúde, conforme fotos abaixo, e também na reportagem <https://www.olhardireto.com.br/noticias/exibir.asp?id=457323¬icia=abertura-do-hospital-municipal-esvazia-corredores-e-transforma-cenario-caotico-do-pronto-socorro-fotos>



Assim, Nobre Conselheiro os atos praticados por este recorrente enquanto gestor foram adotados com a devida cautela e zelo que reclama a delicadeza, especialmente de forma a não inviabilizar o atendimento da sociedade:

DA RESPONSABILIDADE ATRIBUÍDA AO DIRETOR ADMINISTRATIVO.

Cumpré aduzir, ainda, que a direção das atividades administrativas e financeiras, e de competência do Diretor Administrativo, consubstanciado no artigo 30 do Regimento Interno da Empresa Cuiabana de Saúde Pública, senão vejamos:



Art. 30. A direção dos serviços administrativos e financeiros da empresa cuiabana será exercida pelo Diretor Administrativo.

Ora, resta cristalino que houve delegação de competências e a descentralização de funções, como demonstrado, onde fica claro que não deve o Diretor Geral dirigente máximo da empresa cuiabana ser responsabilizado por uma irregularidade a qual não lhe competia no exercício da função.

Nesta esteira, pedimos licença para transcrever trecho do brilhante voto do Relator do processo 17.486-6/2018, Conselheiro Valter Albano e acolhido por demais Conselheiros, (voto em anexo) senão vejamos:

(.....)

....

Conforme venho me manifestado em vários processos, a responsabilidade deve ser imputada tão somente a quem, de fato, deu casua a irregularidade.

Se contrário fosse o entendimento acima exposto, a devida regulamentação de delegação de competências e descentralização de funções não teria serventia alguma. Bastaria que o gestor fosse responsabilizado por qualquer irregularidade ocorrida no âmbito interno da entidade, independente de análise de sua responsabilidade subjetiva, apenas por ser ocupante de cargo superior máximo.

(...)

Dessa forma, se faz necessário que seja anulada todas as imputações levantadas a esse requerente na RNI preliminar, por não ser responsável diretamente pelos atos administrativos, e ainda por não ter dado causa a nenhum dos achados apontados, por ser medida da mais lidima justiça.

Dessa feita, e consubstanciado nas argumentações acima alinhavadas, **REQUER-SE:**



ALEXANDRE B. MAGALHAES DE ANDRADE
OAB 11387/MT | OAB 373673/SP

Que seja acatado o presente recurso, para julgar improcedente o relatório imposto a este requerente, por não ser diretamente responsável pelas supostas infrações, sendo impossível a responsabilidade objetiva do gestor a época, conforme explanado nas razões acima, e consubstanciado no voto em anexo, decidido por essa Corte de Contas, e por ser medida da mais lidima justiça.

Nestes termos,

Pede e espera deferimento.

CUIABÁ, 22 DE AGOSTO 2022



ALEXANDRE BELOTO M. DE ANDRADE

OAB/MT- 11.387.

Rol de documentos:

Carteira da OAB/MT

Documentos de taxa de satisfação do hospital.

TEM FÉ PÚBLICA EM TODO O TERRITÓRIO NACIONAL 00420866

USO OBRIGATÓRIO
IDENTIDADE CIVIL PARA TODOS OS FINS LEGAIS
(Art. 13 da Lei nº 8.906/94)



ASSINATURA DO PORTADOR

OBSERVAÇÕES

Art. 30, Inc. I, L. 8906/94

ORDEN DOS ADVOGADOS DO BRASIL

CONSELHO SECCIONAL DO MATO GROSSO
IDENTIDADE DE ADVOGADO

NOME
ALEXANDRE BELOTO MAGALHAES DE ANDRADE

FILIAÇÃO
AGEU MAGALHAES DE ANDRADE
MARIA CELIA BELOTO MAGALHAES DE ANDRADE

NATURALIDADE
LINS - SP
RG
234948474 - SSP/SP

DATA DE NASCIMENTO
26/09/1977

CPF
247.977.068-05

EXPEDIDO EM
25/09/2021



LEONARDO PIO DA SILVA CAMPOS
PRESIDENTE

INSCRIÇÃO
11387/O

RELATÓRIO OUVIDORIA JULHO-2020

DADOS QUANTITATIVOS – JULHO/2020

PESQUISA REALIZADA COM 850 PACIENTES DO HMC

Sexo

Mulheres	Homens
36,35%	63,65%

Faixa Etária

0 a 15 anos	16 a 29 anos	30 a 59 anos	Acima de 60 anos
14,98%	20,87%	49,65%	14,50%

Município de Origem

Cuiabá	Interior	Fora do Estado
77,18%	22,70%	0,12%

Motivo do Acidente

Acidente Doméstico	Acidente de Trânsito	Acidente de Trabalho	Lazer	OUTROS Clínicos, Neurológicos...
18,09%	29,06%	6,86%	8,16%	37,83%

Acidente de Trânsito

Carro	Moto	Atropelamento
10,31%	76,39%	13,30%

Áreas da Saúde

C. Medica	Pediatria	C. Cirúrgica	Ortopedia	Cardiologia	Neurologia	Urologia
8,25%	2,99%	3,83%	63,64%	0,00%	1,67%	1,20%
BucoMaxilofacial	Endocrinologista	Clinica vascular	Ginecologista	Nefrologista	Oftalmologista	
1,91%	0,00%	0,48%	0,00%	0,12%	0,24%	
Psicólogo	Psiquiatra	Ass. Social				
7,30%	7,30%	1,07%				

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO HOSPITAL MUNICIPAL DE CUIABÁ –
JULHO- 2020
ENFERMARIA

SERVIÇOS	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	Não Pertinente
Atendimento da Recepção	84,85%	10,30%	4,85%	0%	0%
Condutor de Paciente	87,27%	12,73%	0%	0%	0%
Equipe de Enfermagem	85,46%	12,12%	2,42%	0%	0%
Equipe Médica	72,73%	17,57%	9,70%	0%	0%
Estrutura Física do Hospital	91,52%	8,48%	0%	0%	0%
Limpeza do Hospital	76,36%	12,12%	11,52%	0%	0%
Alimentação	75,15%	17,58%	7,27%	0%	0%
Laboratório	73,33%	26,67%	0%	0%	0%
Bio Imagem	91,52%	8,48%	0%	0%	0%
Demais Profissionais da Saúde	78,18%	20,61%	1,21%	0%	0%
Pós Cirurgia	58,18%	15,76%	0%	0%	26,06%
Avaliação Geral do HMC	78,79%	21,21%	0%	0%	0%

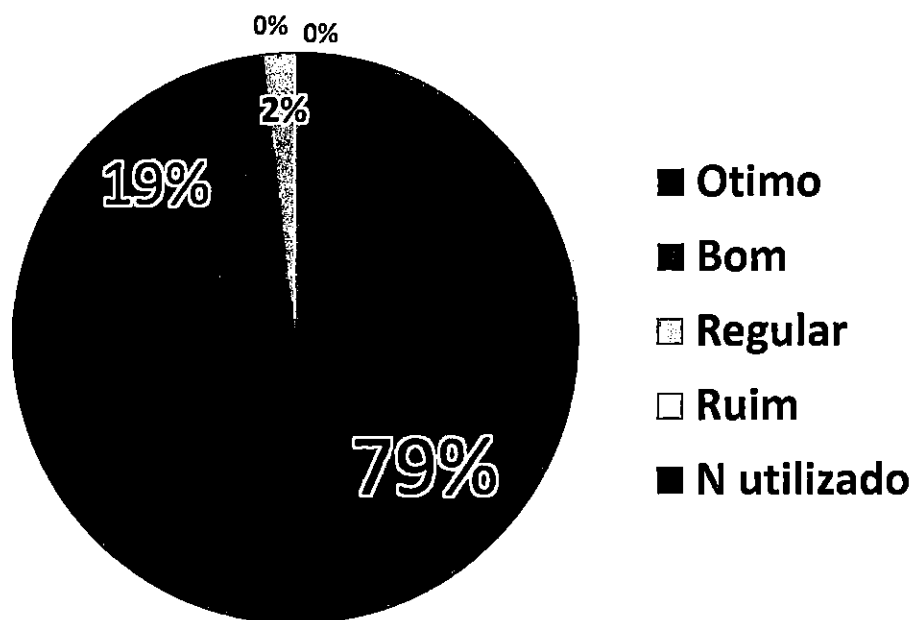
URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

SERVIÇOS	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	Não Pertinente
Recepção	63,38%	33,80%	2,82%	0%	0%
Atendimento Triagem	71,83%	28,17%	0%	0%	0%
Equipe de Enfermagem	74,65%	22,54%	2,81%	0%	0%
Médico	61,97%	29,58%	8,45%	0%	0%
Estrutura Física	83,10%	16,90%	0%	0%	0%
Limpeza	63,38%	29,58%	7,04%	0%	0%
Alimentação	64,79%	30,99%	4,22%	0%	0%
Bio Imagem	76,06%	21,13%	2,81%	0%	0%
Demais Profissionais da Saúde	78,87%	21,13%	0%	0%	0%
Pós Cirúrgico	12,68%	7,04%	0%	0%	80,28%
Avaliação Geral do Hospital Municipal de Cuiabá	73,24%	22,54%	4,22%	0%	0%

AMBULATORIO

SERVIÇOS	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	Não Pertinente
Recepção	84%	14,80%	1,20%	0%	0%
Setor de agendamento	78,40%	19,60%	2%	0%	0%
Equipe de Enfermagem	43,60%	4,80%	0%	0%	51,60%
Equipe Médica	82%	14,80%	3,20%	0%	0%
Estrutura Física do Hospital	90%	10%	0%	0%	0%
Limpeza do Hospital	70%	26%	4%	0%	0%
Bio Imagem	53,60%	17,20%	2%	0%	27,20%
Demais Profissionais da Saúde	46%	3,20%	0%	0%	50,80%
Avaliação Geral do HMC	85,60%	13,20%	1,20%	0%	0%

Avaliação geral HMC



Total de 549 pessoas que avaliaram o hospital Municipal de Cuiabá - HMC.

Relação dos Municípios Atendidos dos 850 Pacientes Entrevistados.

01	Acorizal	01
02	Água Boa	02
03	Alta Floresta	05
04	Alto Paraguai	01
05	Aragarças - GO	01
06	Araguaina	01
07	Arenópolis	02
08	Aripuanã	07
09	Barão De Melgaço	03
10	Barra Do Bugres	01
11	Barra Do Garças	07
12	Brasnorte	02
13	Campo Novo Do Parecis	07
14	Canabrava Do Norte	01
15	Canarana	02
16	Chapada Dos Guimarães	05
17	Colniza	02
18	Confresa	02
19	Cotriguaçu	04
20	Cuiabá	656
21	Denise	01
22	Diamantino	08
23	General Carneiro	01
24	Ibitinga - SP	01
25	Jangada	01
26	Juara	01
27	Juina	06
28	Lucas Do Rio Verde	01
29	Mirassol Do Oeste	01
30	Nobres	07
31	Nortelândia	01
32	Nossa Senhora Do Livramento	01
33	Nova Acorizal	01
34	Nova Bandeirantes	01
35	Nova Brasilândia	02
36	Nova Marilândia	02
37	Nova Mutum	02
38	Nova Olímpia	02

39	Peixoto	01
40	Planalto Da Serra	02
41	Poconé	06
42	Pontal Do Araguaia	01
43	Poxoréu	01
44	Primavera Do Leste	01
45	Rondonópolis	04
46	Rosário Oeste	17
48	Santa Terezinha	02
49	Santo Antonio Do Leverger	05
50	São Jose Do Rio Claro	06
51	São Jose Dos Quatro Marcos	01
52	Sapezal	03
53	Sinop	04
54	Tangara Da Serra	10
55	Várzea Grande	33
56	Vila Rica	01

**ATENDIMENTO DA OUVIDORIA
JULHO/2020**

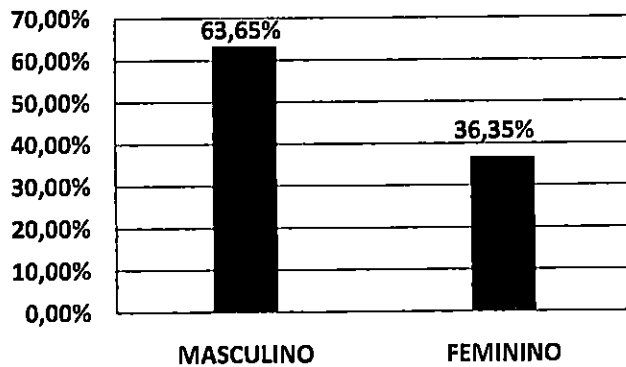
FORMA DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE
Presencial	18
Telefone	54
E-mail	04
Protocolo – Ouvidoria da Saúde	00

TIPOLOGIA	QUANTIDADE
Elogio	13
Denúncia	00
Reclamação	38
Solicitação	23
Sugestão	00
Informação	02

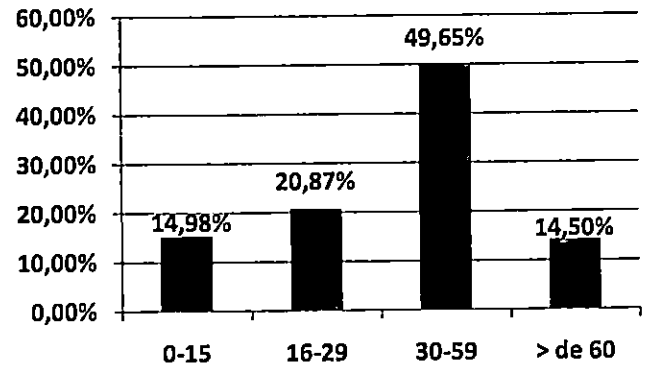
SETOR DEMANDADO	TOTAL	RESOLVIDO	PENDENTE
Ambulatório	08	08	00
ASSISTENTE SOCIAL	04	04	00
BIO IMAGEM	02	02	00
Coordenação Enf.	19	19	00
CORECO	01	01	00
DIRETORIA ADM	03	02	01
Diretoria Clínica	26	21	05
DIRETORIA TECNICA	03	01	02
Gestão administrativa	01	01	00
NIR	05	05	00
CHEFE PORTARIA	01	01	00
RH	01	00	01
UTI Coronária	01	01	00
Vigilância epidemiológica	01	01	00

DADOS QUANTITATIVOS – JULHO/2020

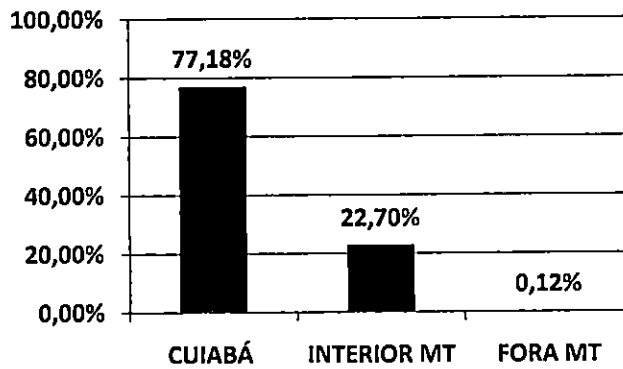
SEXO



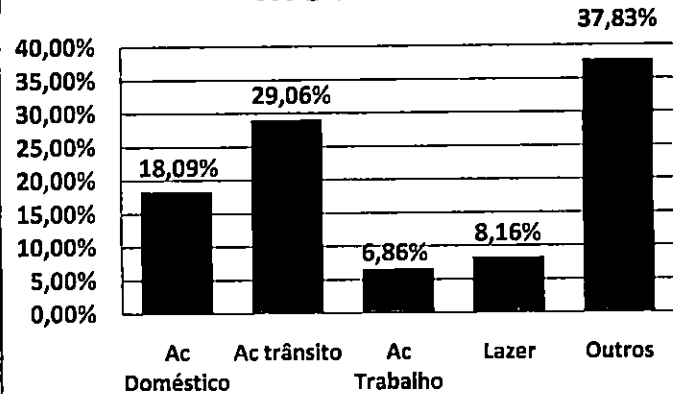
FAIXA ETÁRIA



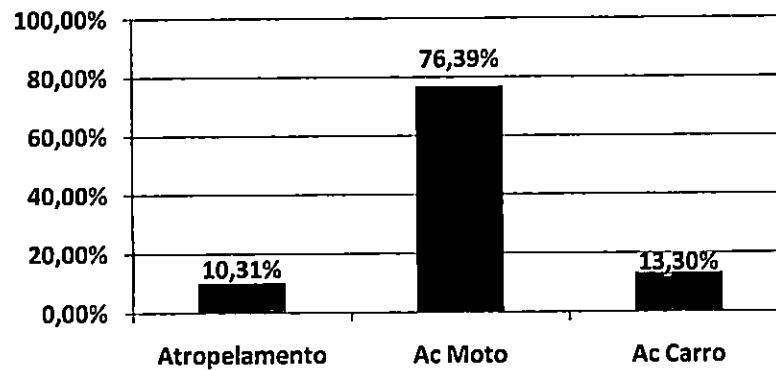
ORIGEM



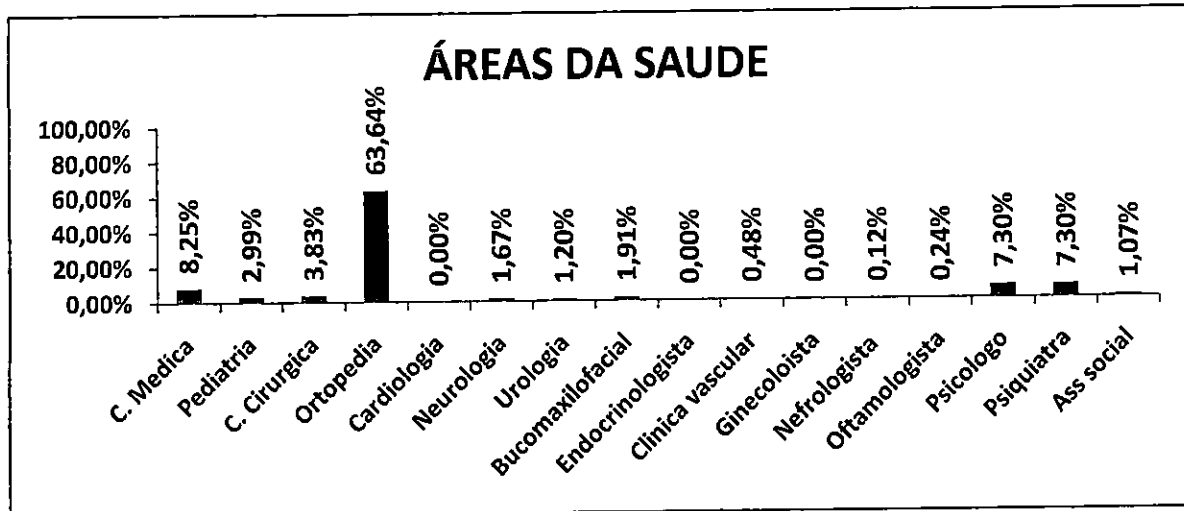
MOTIVO



TIPO



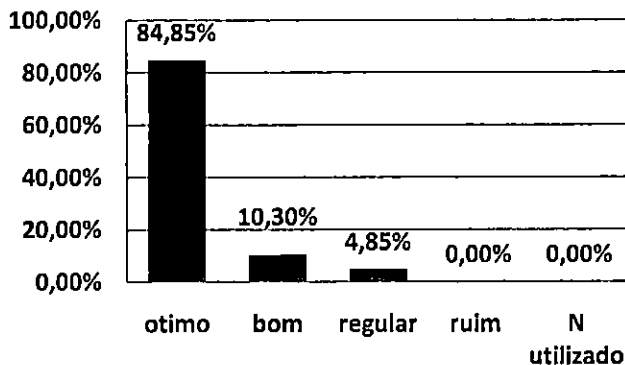
DADOS QUANTITATIVOS – JULHO/2020



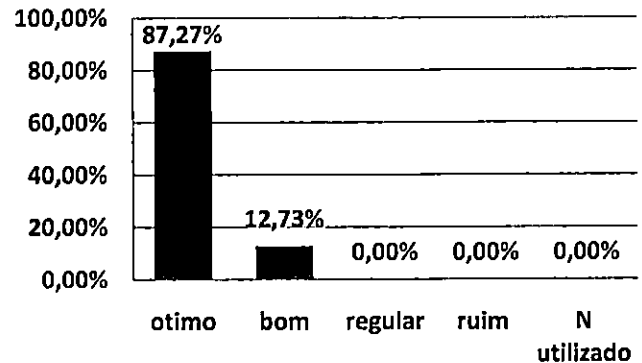
Pesquisa de Satisfação – JULHO/2020

ENFERMARIA

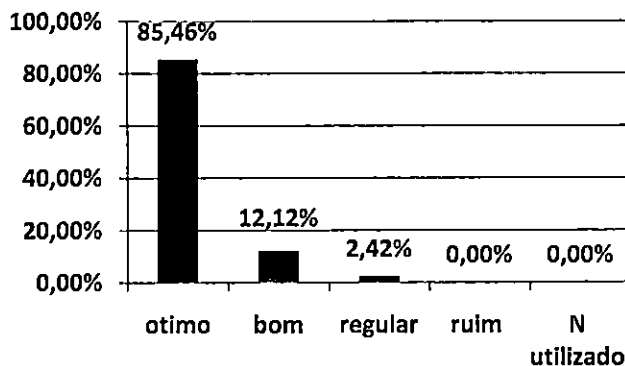
Recepção



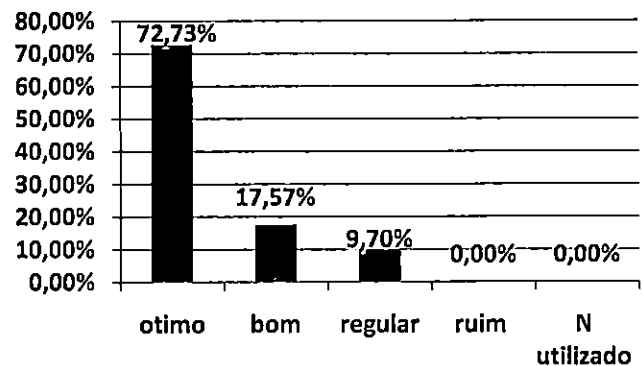
Condutor



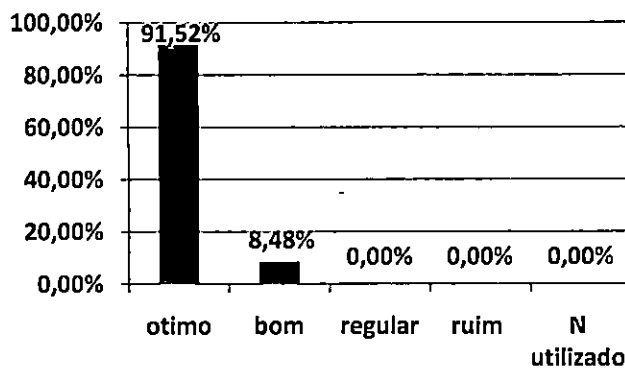
Enfermeagem



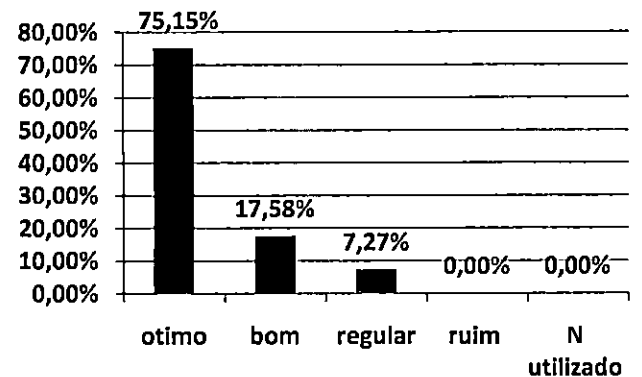
Atend. Médico



Estrut. Física

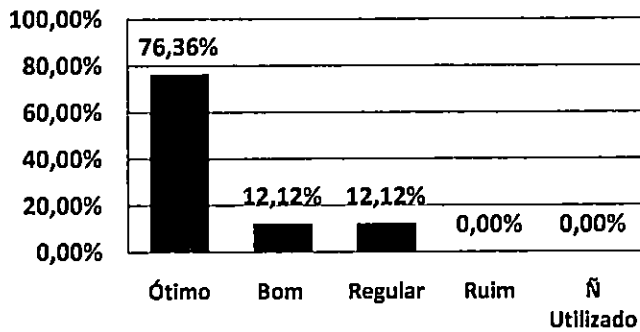


Alimentação

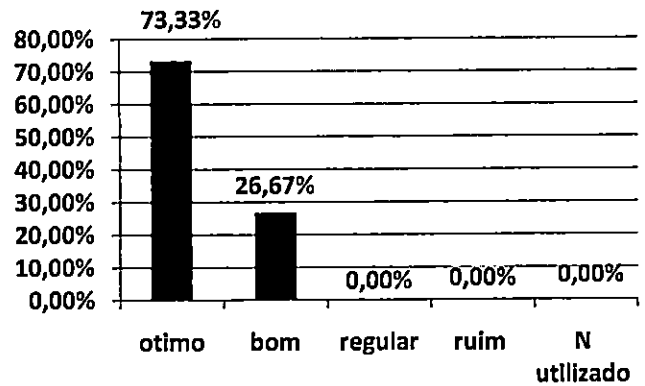


ENFERMARIA

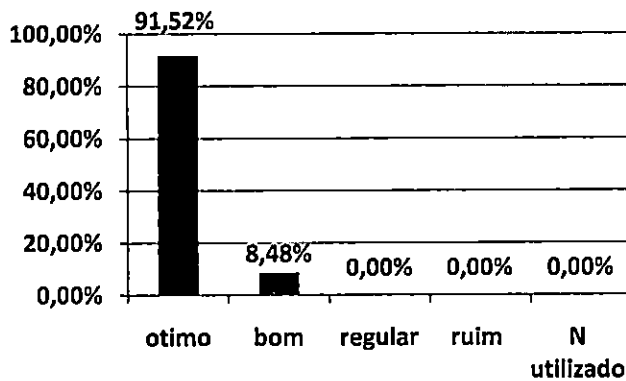
Limpeza



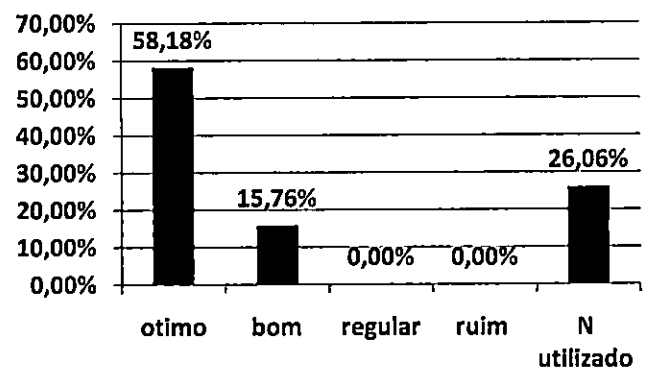
Laboratório



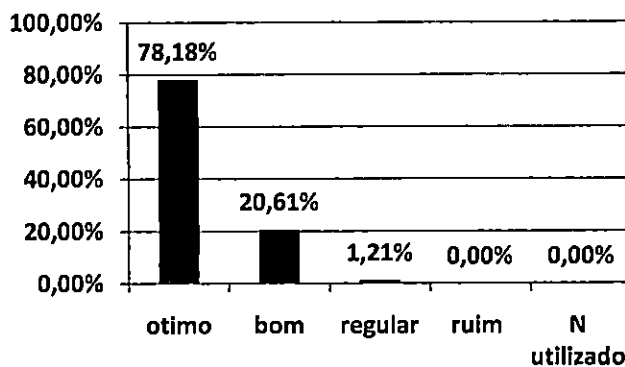
Bio imagem



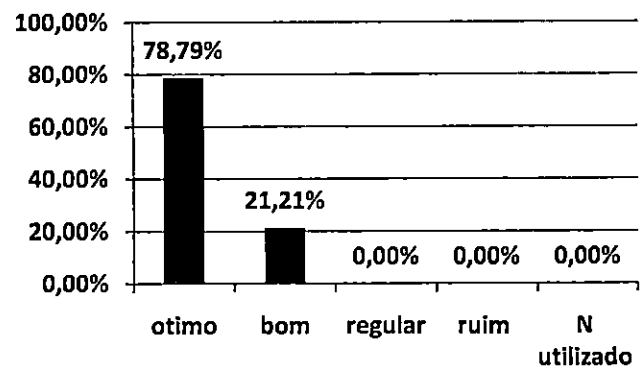
Pós-cirurgia



Demais Profissionais

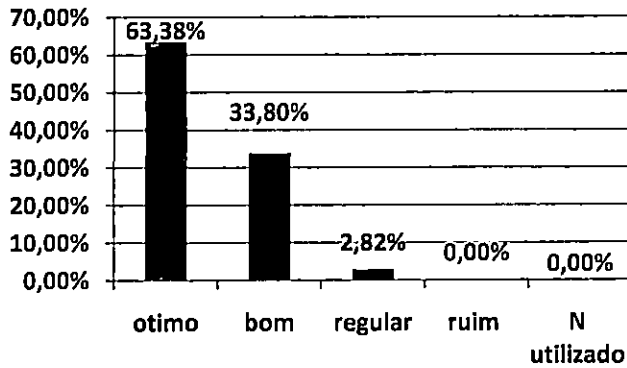


Aval. Geral HMC

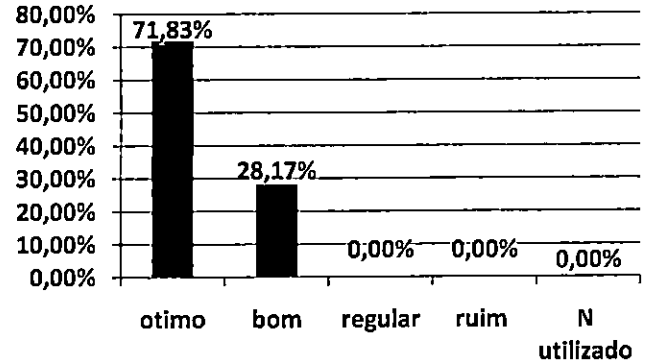


URGENCIA E EMERGENCIA

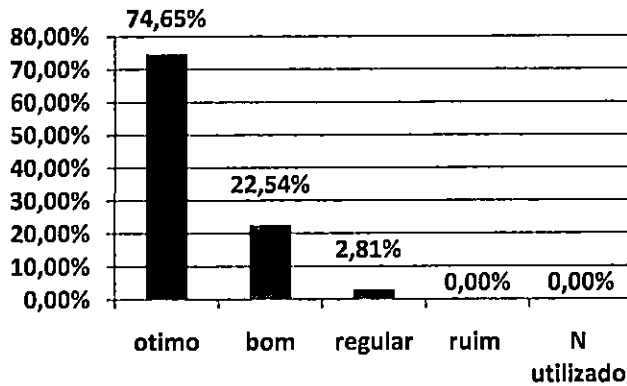
Recepção



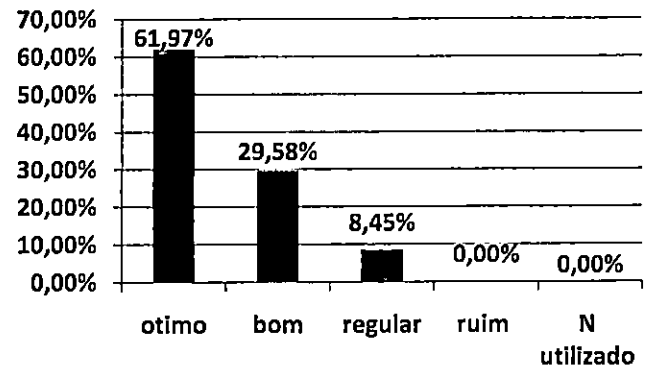
Triagem



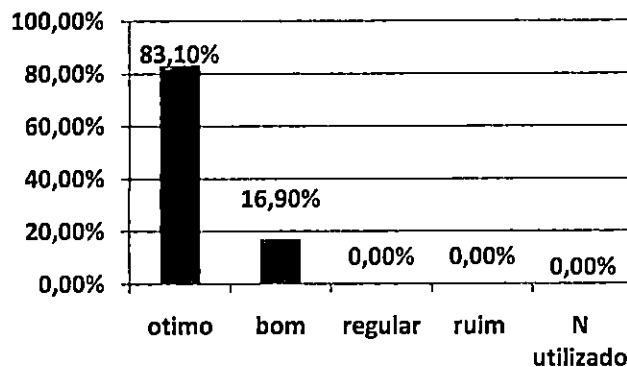
Enfermagem



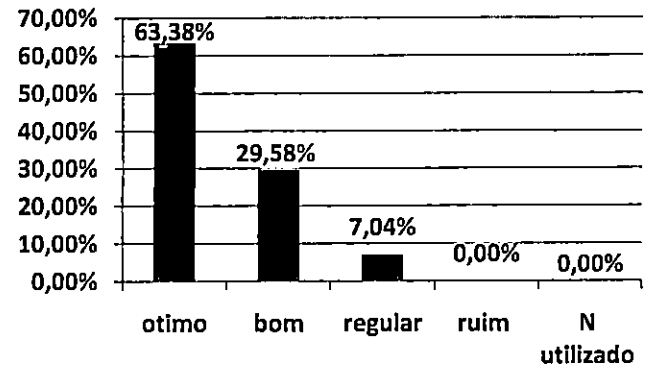
Atend. Medico



Estrutura Fisica

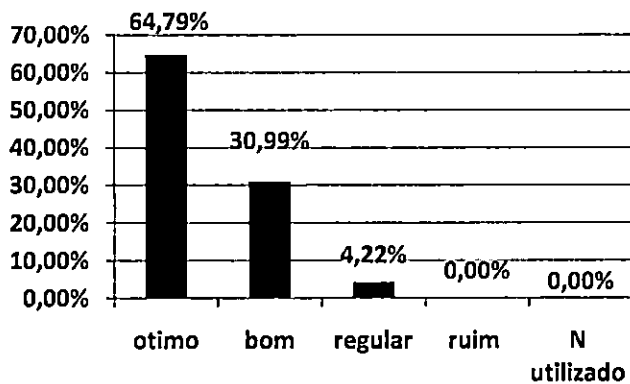


Limpeza

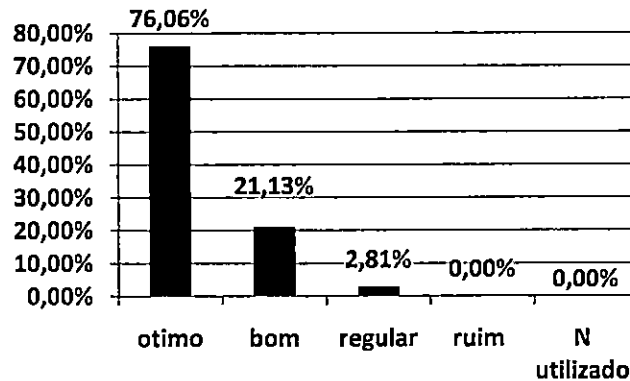


URGENCIA E EMERGENCIA

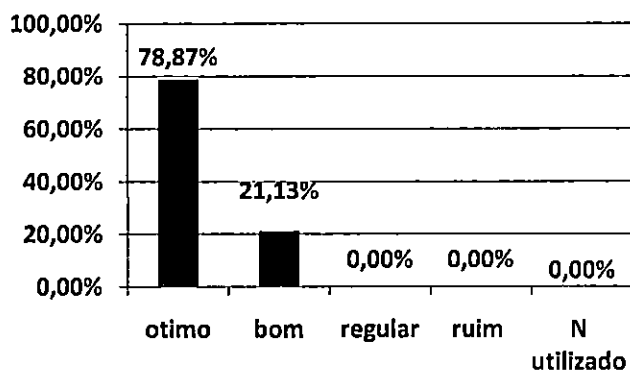
Alimentação



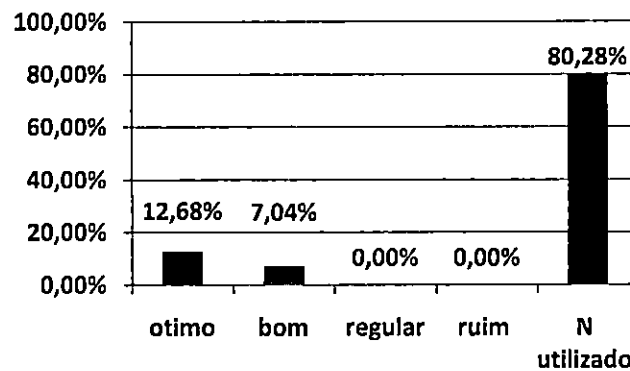
Bio Imagem



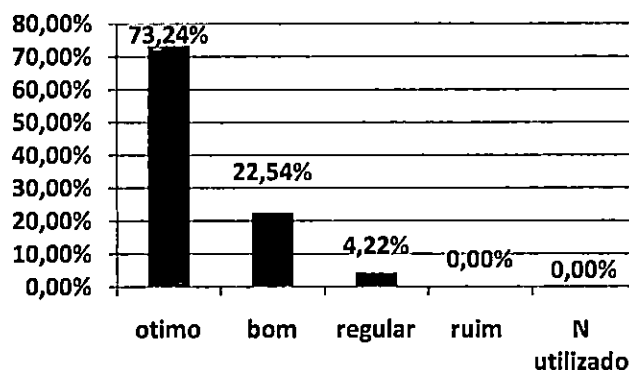
Demais Profissionais



Pos cirurgico

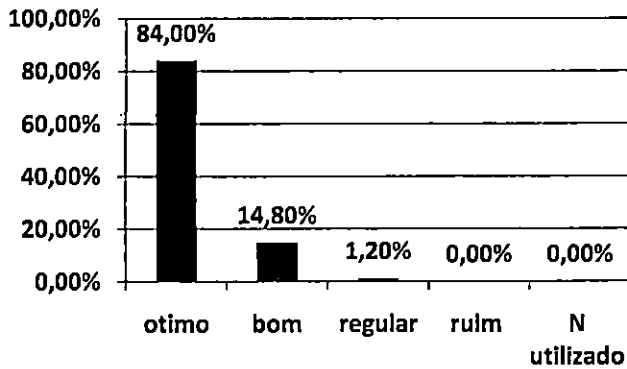


Aval. Geral HMC

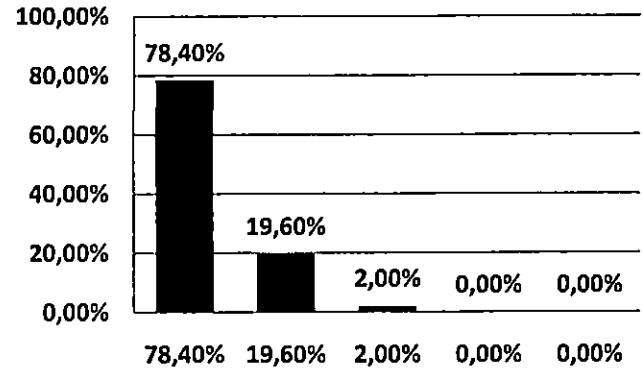


AMBULATORIO

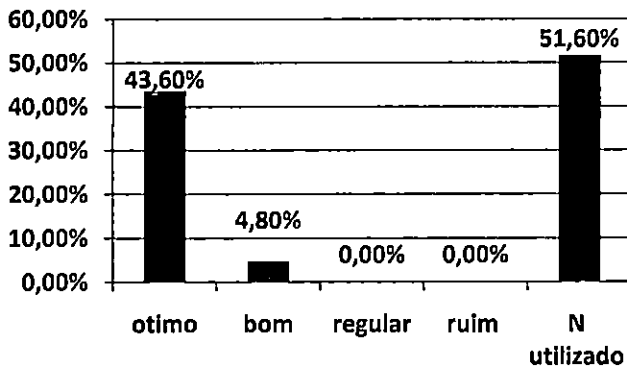
Recepção



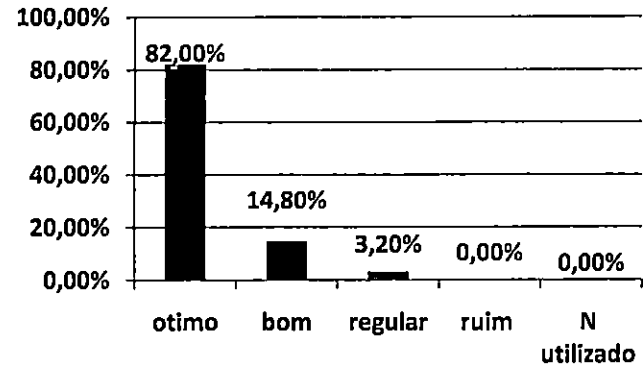
Agendamento



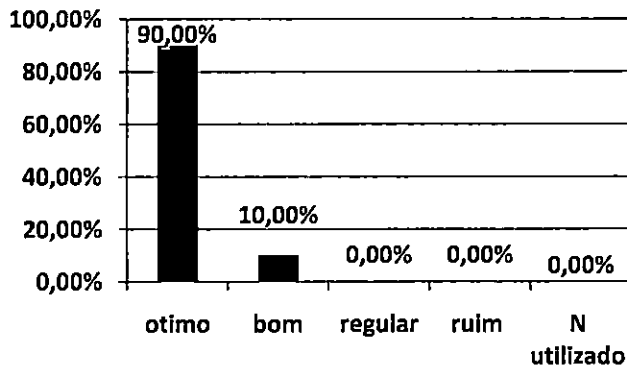
Enfermaria



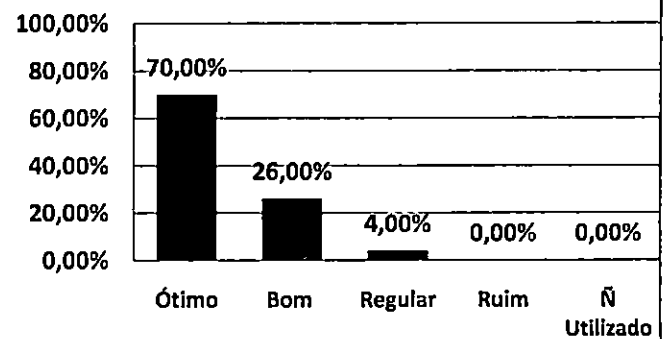
Atend. médico



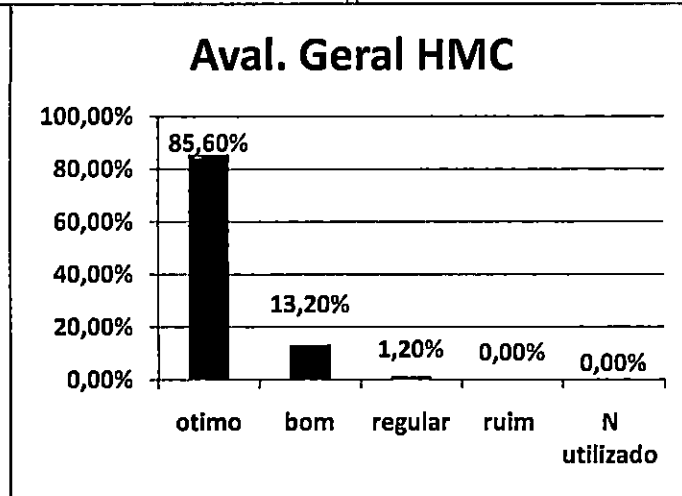
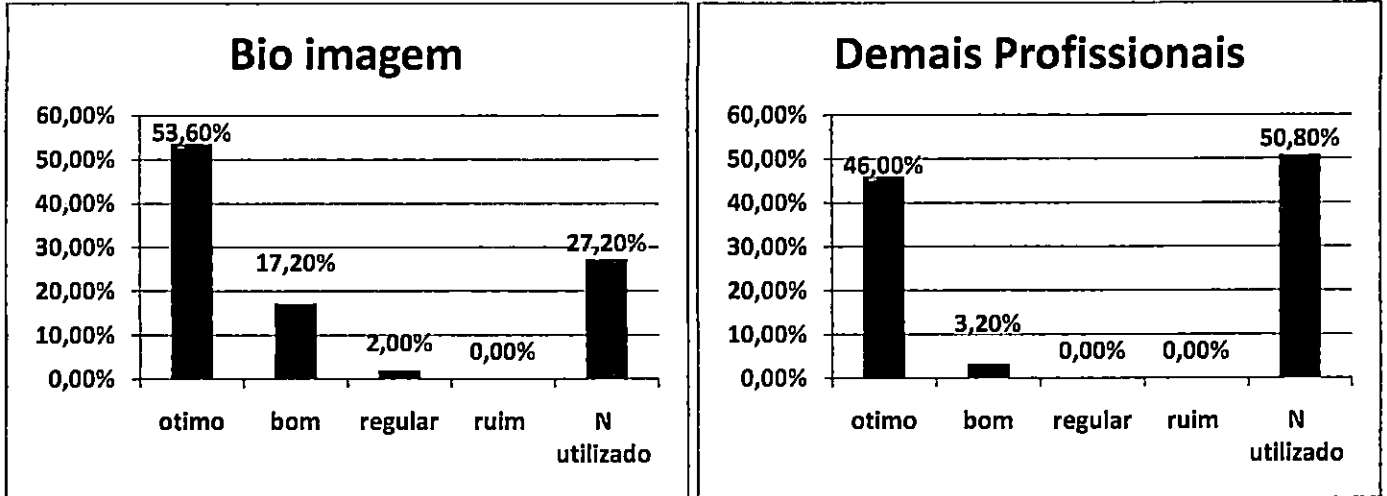
Estrt. Física



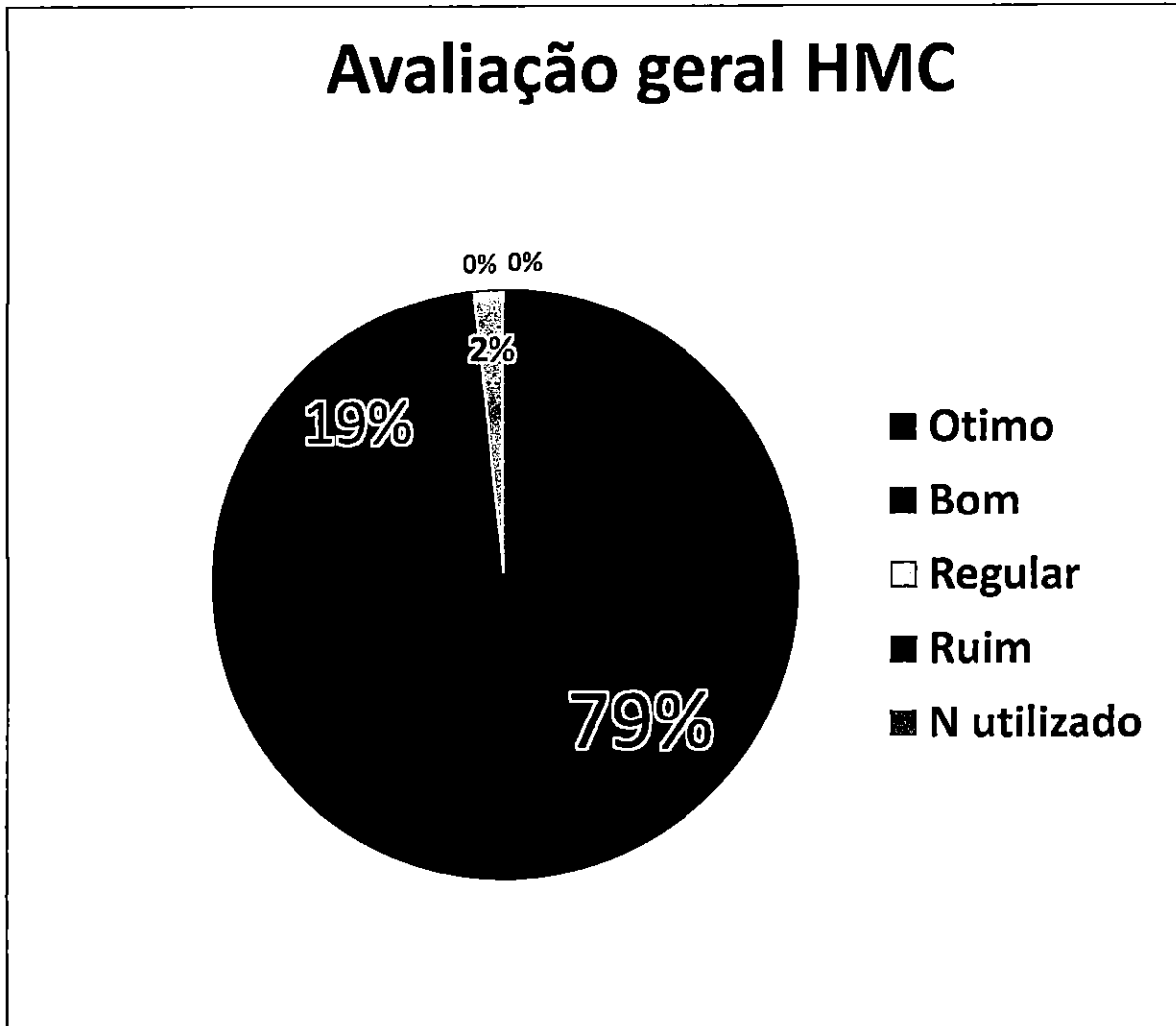
Limpeza



AMBULATORIO



Avaliação Geral do Hospital Municipal de Cuiabá - HMC





EMPRESA CUIABANA
DE SAÚDE PÚBLICA



HOSPITAL MUNICIPAL DE CUIABÁ

RELATÓRIO ESTATÍSTICO

OUVIDORIA

*HOSPITAL MUNICIPAL DE CUIABÁ –
“DR. LEONY PALMA DE CARVALHO”*

AGOSTO À DEZEMBRO/2019

I. A OUVIDORIA DO HOSPITAL MUNICIPAL DE CUIABÁ

Em agosto de 2019 foi implantado ao setor de Ouvidoria no Hospital Municipal de Cuiabá – “Dr. Leony Palma de Carvalho” iniciando suas atividades nesta mesma data.

É com grande satisfação que o setor de ouvidoria do Hospital Municipal de Cuiabá – “Dr. Leony Palma de Carvalho” gerido pela Empresa Cuiabana de Saúde Pública vem apresentar o relatório do 2º semestre do ano de 2019.

Nos primeiros 04 (quatro) meses a aplicação da pesquisa de satisfação foi feita nas enfermarias setor de internação e ambulatório do hospital. No mês de dezembro, além do setor de internação, iniciou a aplicação da pesquisa de satisfação nos setores de bio imagem, e urgência e emergência.

Desta forma, incluindo a avaliação do atendimento ambulatorial, equipe de radiologia, banco de sangue e o laboratório. Tais adequações servirão para monitoramento, acompanhamento e possíveis melhorias nos setores envolvidos.

Esta ouvidoria vem sempre aprimorando e trabalhando com metas à serem desenvolvidas para que bons resultados sejam alcançados. Através de um trabalho de muita dedicação no atendimento ao paciente e a seus familiares com a prestação de serviços qualificados, podemos afirmar que fazemos o melhor pelo cidadão Mato Grossense, onde a satisfação é notória, através dos números levantados conforme apresentado neste relatório.

2. INSTITUCIONALIZAÇÃO DA OUVIDORIA DO HOSPITAL MUNICIPAL SÃO BENEDITO

- Lei do Congresso Nacional Nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;
Regula o direito constitucional de acesso dos cidadãos às informações públicas.
- Decreto Estadual Nº 1973, de 25 de outubro de 2013;
Regulamenta a aplicação da Lei Federal Nº 12.527, que regula o acesso a informação no âmbito do Poder Executivo Estadual e dá outras providências.
- Lei Complementar 137, de 17 de janeiro de 2006, alterada pela Lei Complementar 157, de 14 de junho de 2007;
Dispõe sobre a criação e funcionamento da ouvidoria geral do município de Cuiabá.
- Lei Complementar 225 de 29 de dezembro de 2010;
Criação da estrutura orgânica e hierárquica. Reestrutura pela Lei 250 de 15 de julho de 2011.

3. EXECUÇÃO FÍSICA

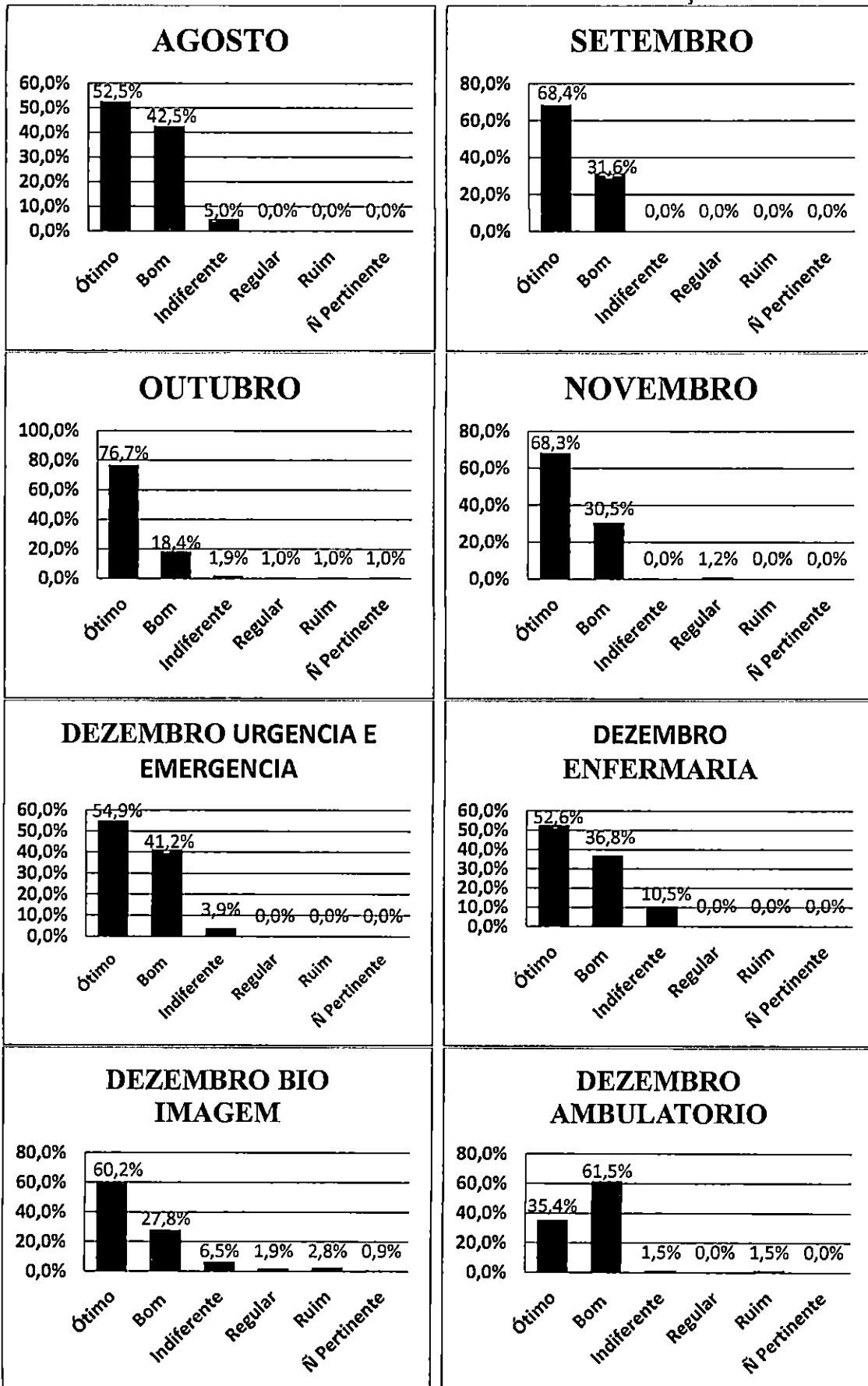
3.1 - Diante da compilação de material elaborado através de questionário aplicado ao paciente e/ou acompanhante do Hospital Municipal São Benedito para medir o grau de satisfação dos serviços oferecidos na unidade hospitalar ao paciente e seu acompanhante e familiares, a ouvidoria registrou 493 avaliações referentes a prestação de serviços, que contempla os seguintes serviços:

- Atendimento da recepção;
- Atendimento do ambulatório;
- Estrutura física do hospital;
- Limpeza do hospital;
- Alimentação;
- Equipe de enfermagem;
- Equipe médica;
- Equipe de radiologia;
- Demais profissionais da saúde;
- Permanência no hospital;
- Laboratório;
- Banco de Sangue;
- Pós cirúrgico;
- Avaliação geral do Hospital Municipal São Benedito, conforme os gráficos a seguir.

A maioria das notificações abaixo da classificação “bom” foram averiguadas, buscando saber o motivo junto ao paciente e encaminhadas ao setor responsável para realizar reavaliação para uma possível reestruturação interna caso necessária. Com isso, a Diretoria da Empresa Cuiabana de Saúde Pública busca-se eficiência, gerando qualidade nos atendimentos e serviços prestados ao paciente.

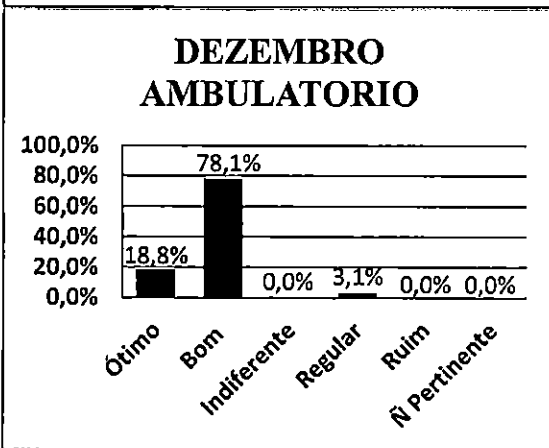
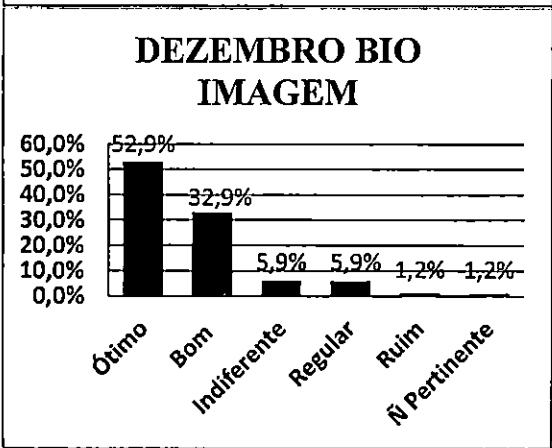
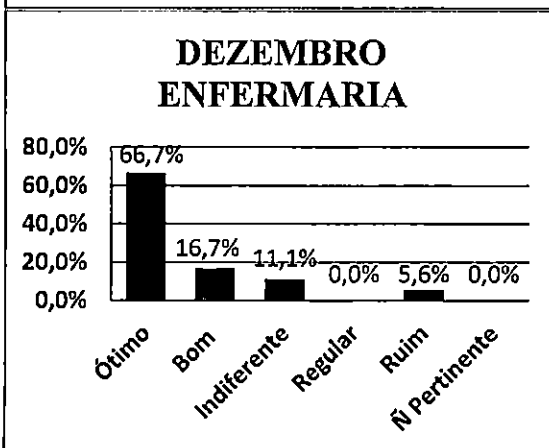
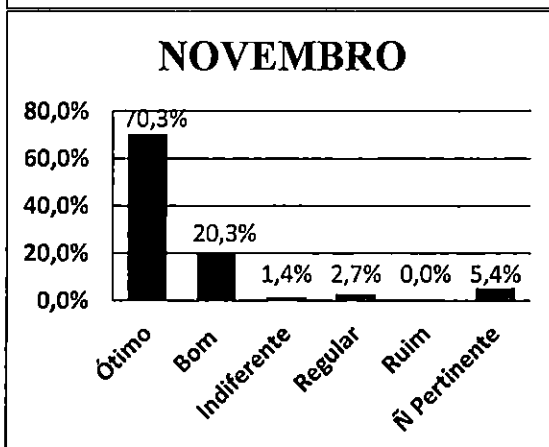
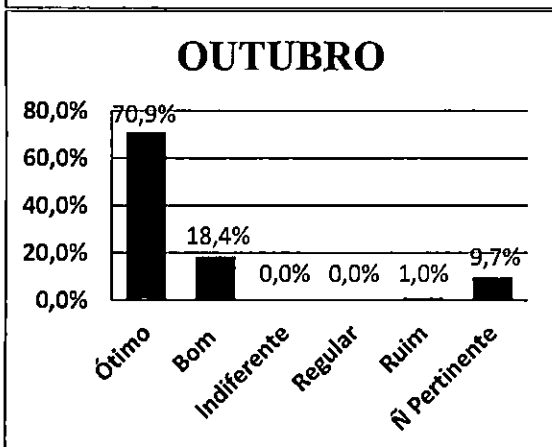
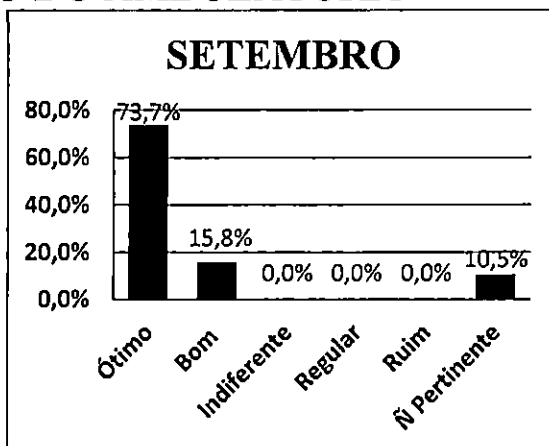
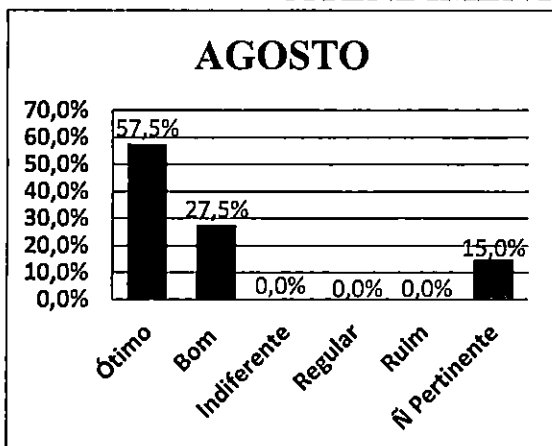


ATENDIMENTO DA RECEPÇÃO





ATENDIMENTO DO AMBULATÓRIO



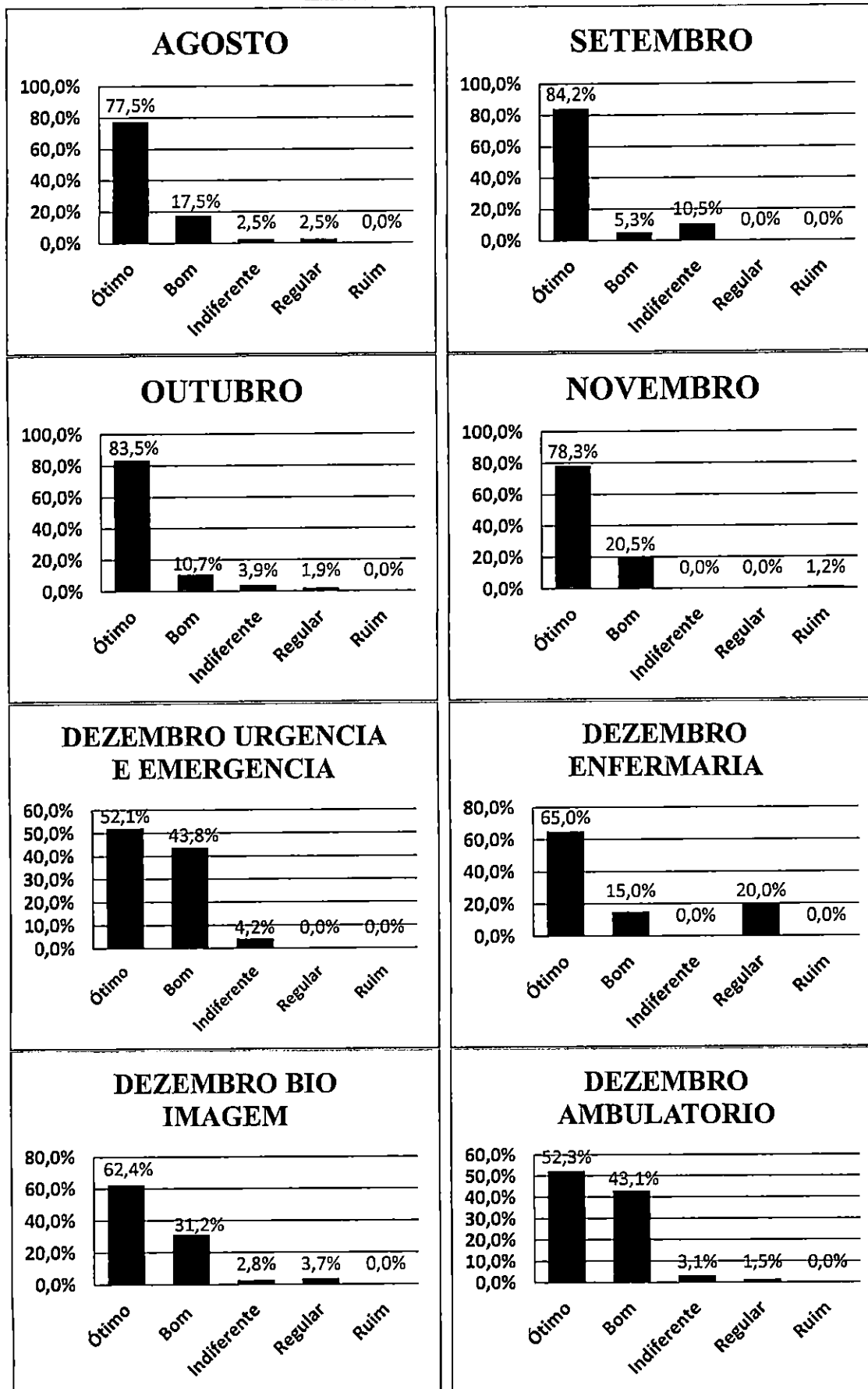


ESTRUTURA FÍSICA DO HOSPITAL





LIMPEZA DO HOSPITAL



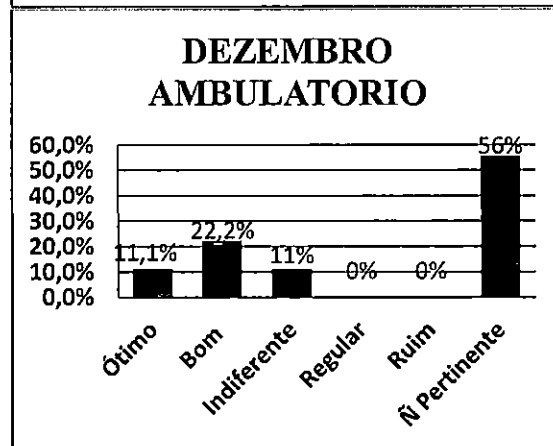
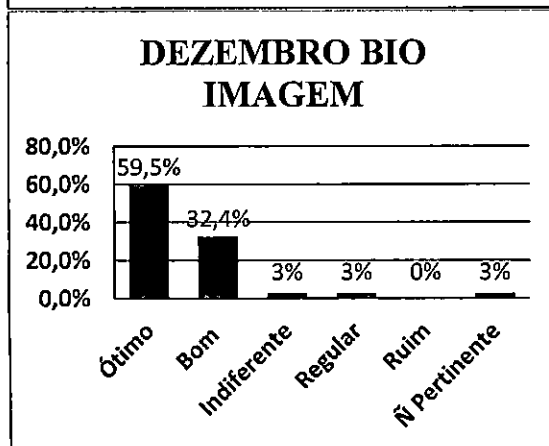
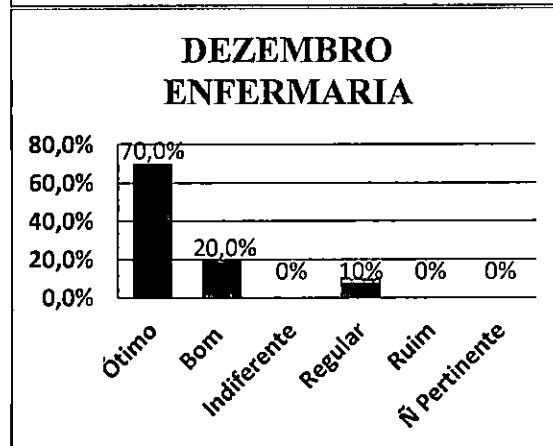
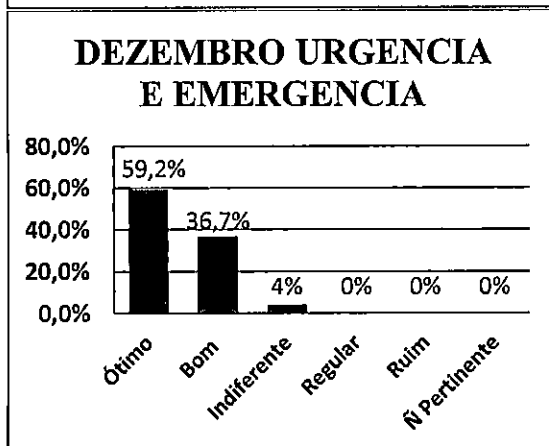
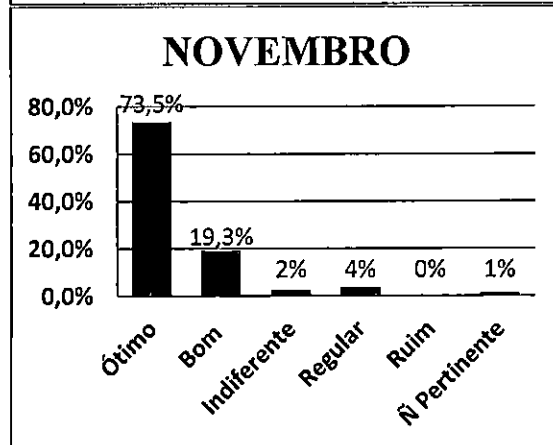
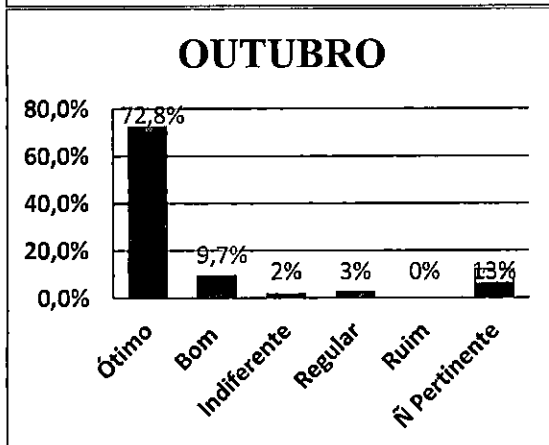
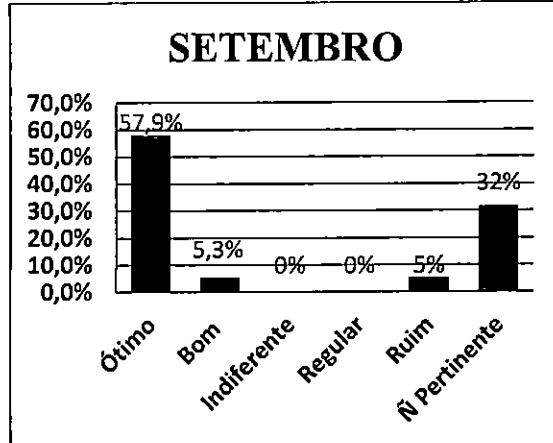
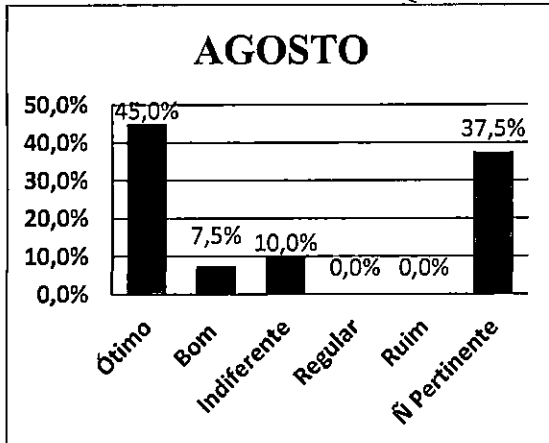


ALIMENTAÇÃO



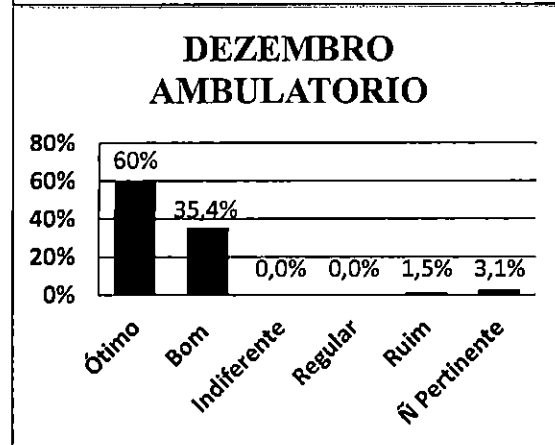
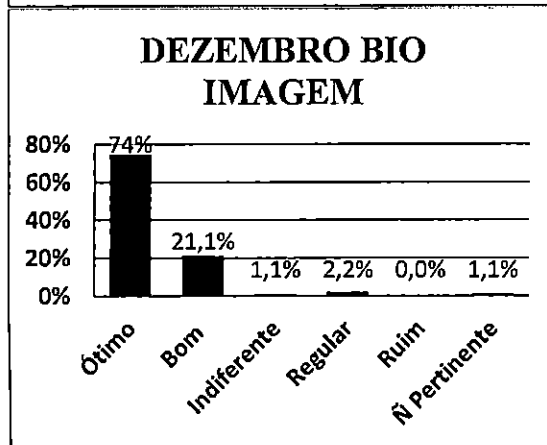
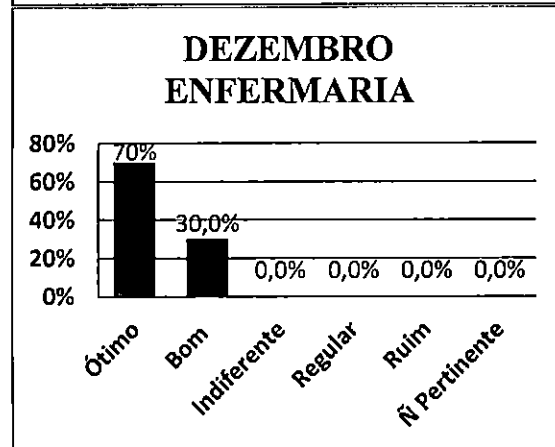
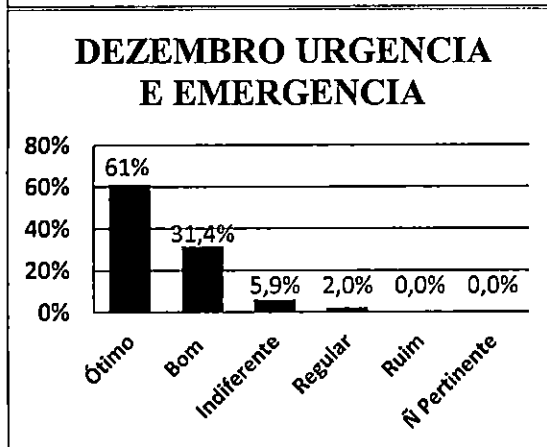
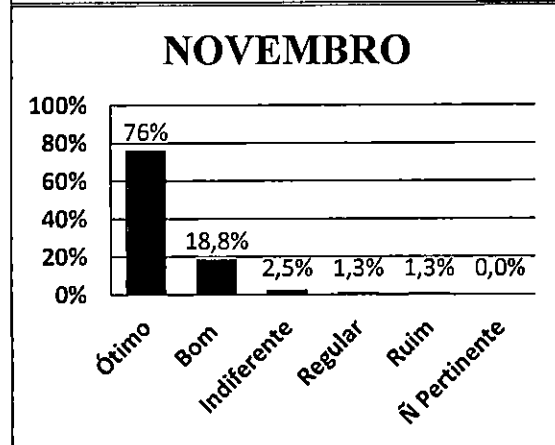
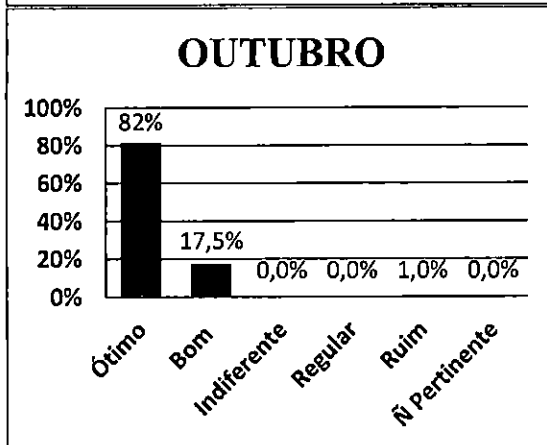
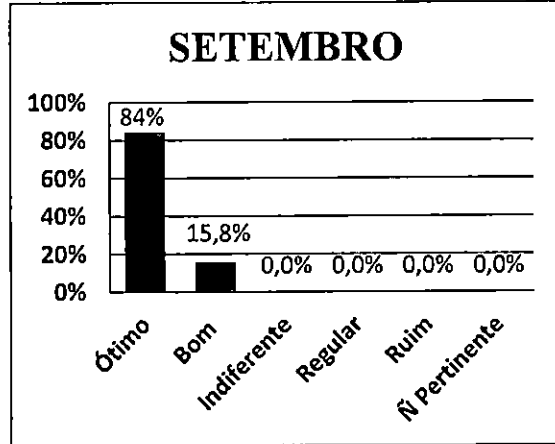
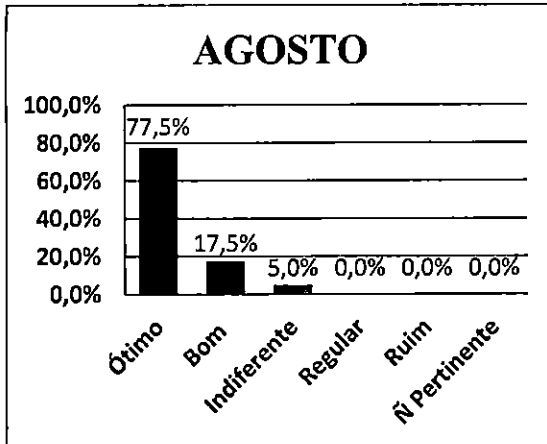


EQUIPE DE ENFERMAGEM



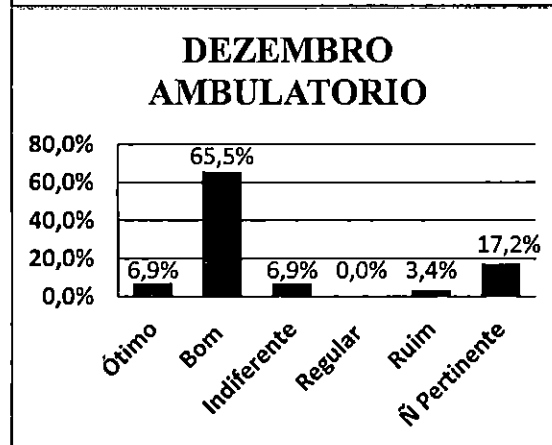
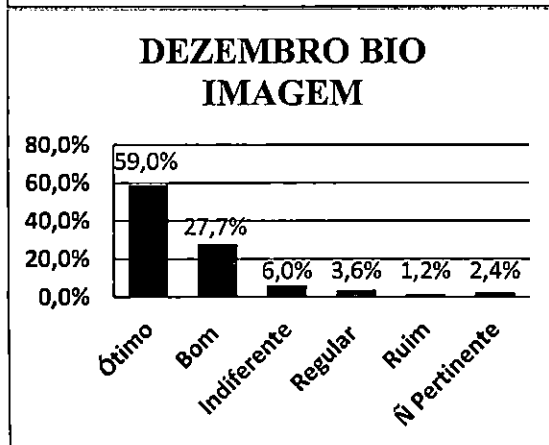
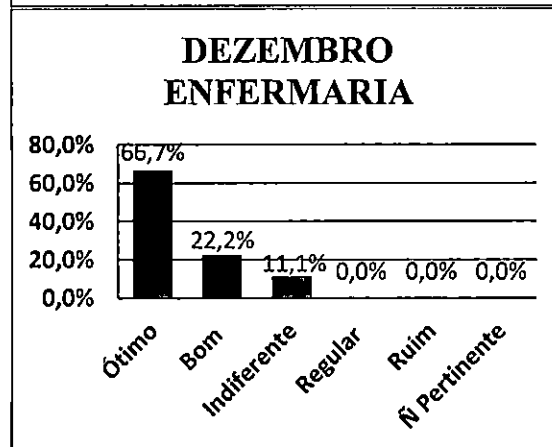
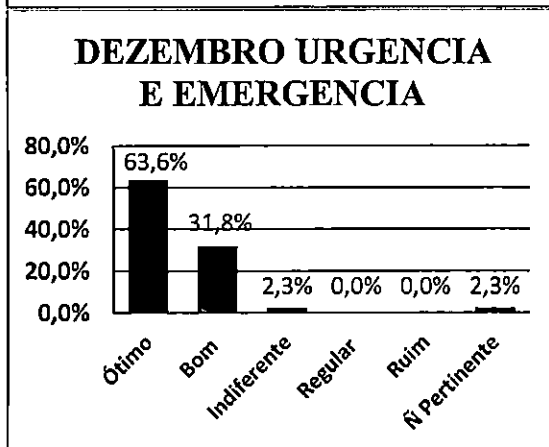
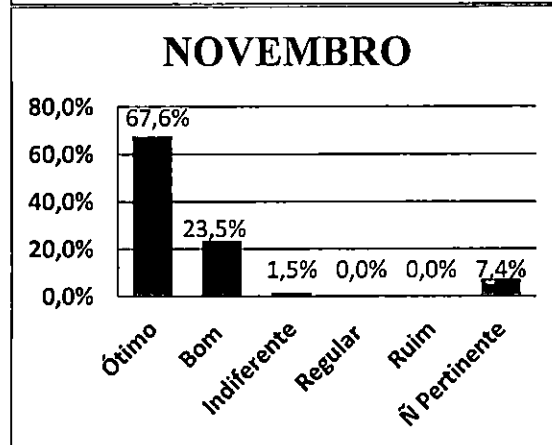
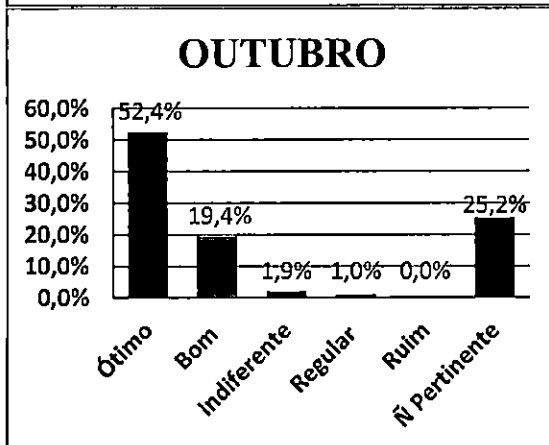
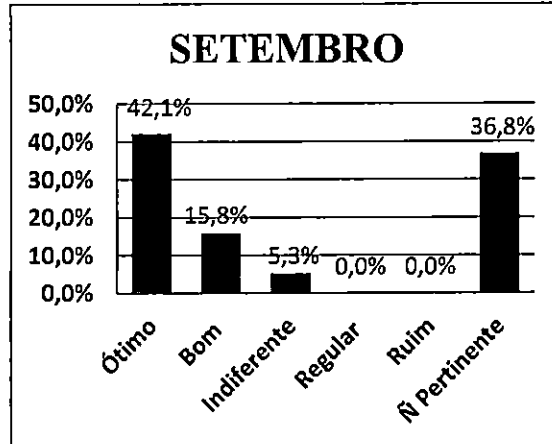
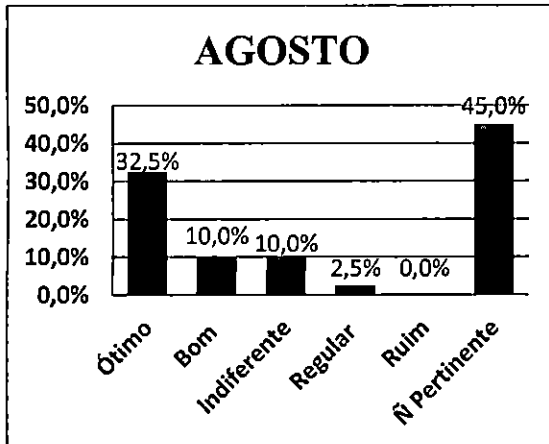


ATENDIMENTO MÉDICO



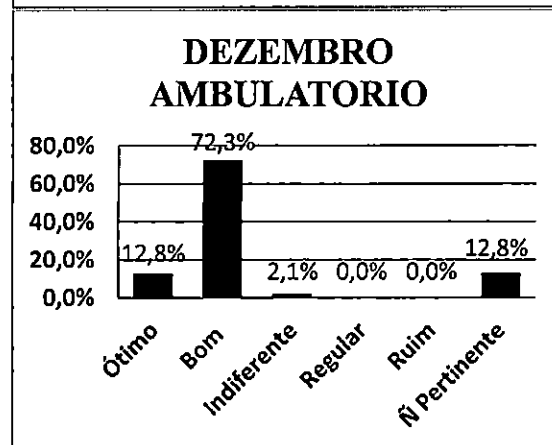
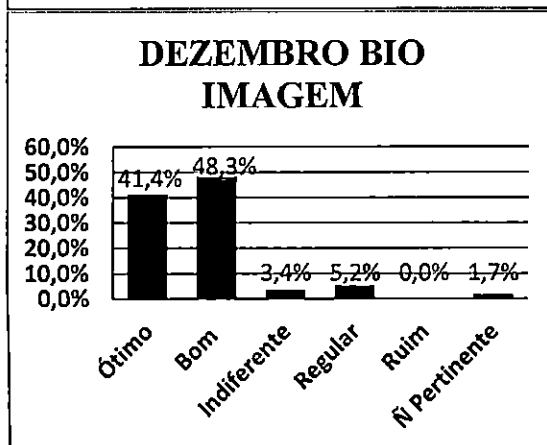
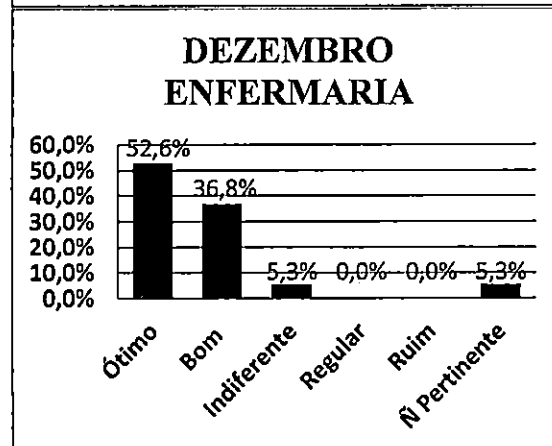
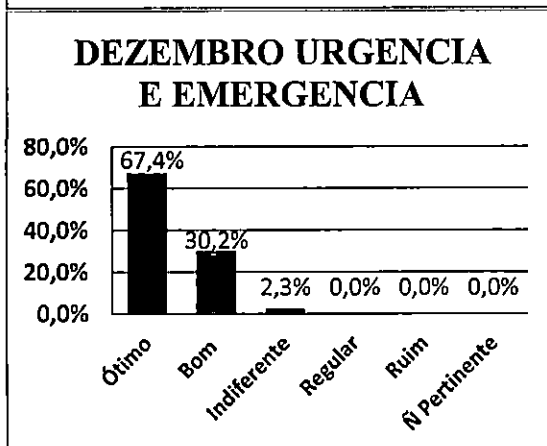
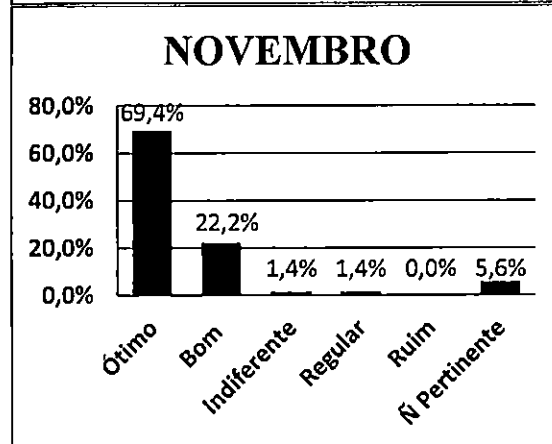
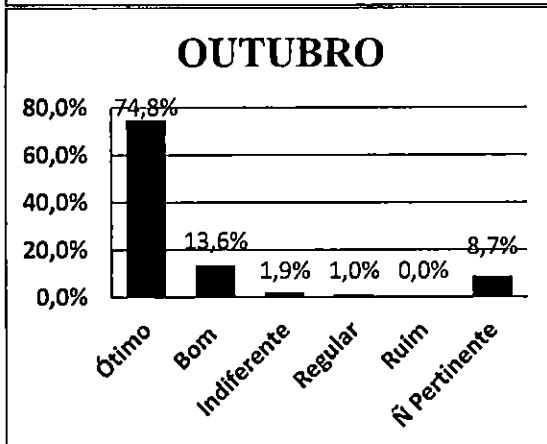
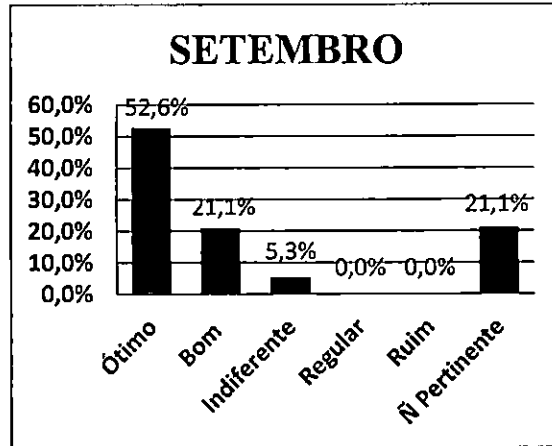
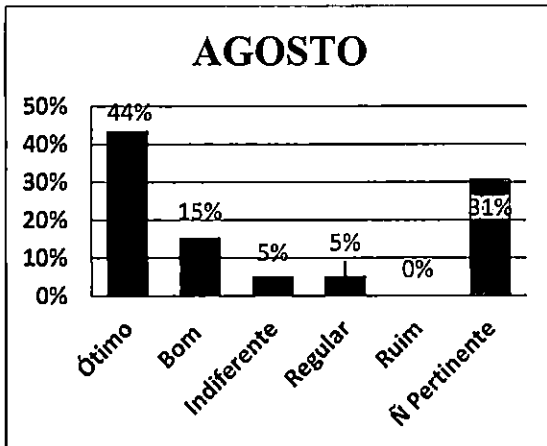


BIO IMAGEM



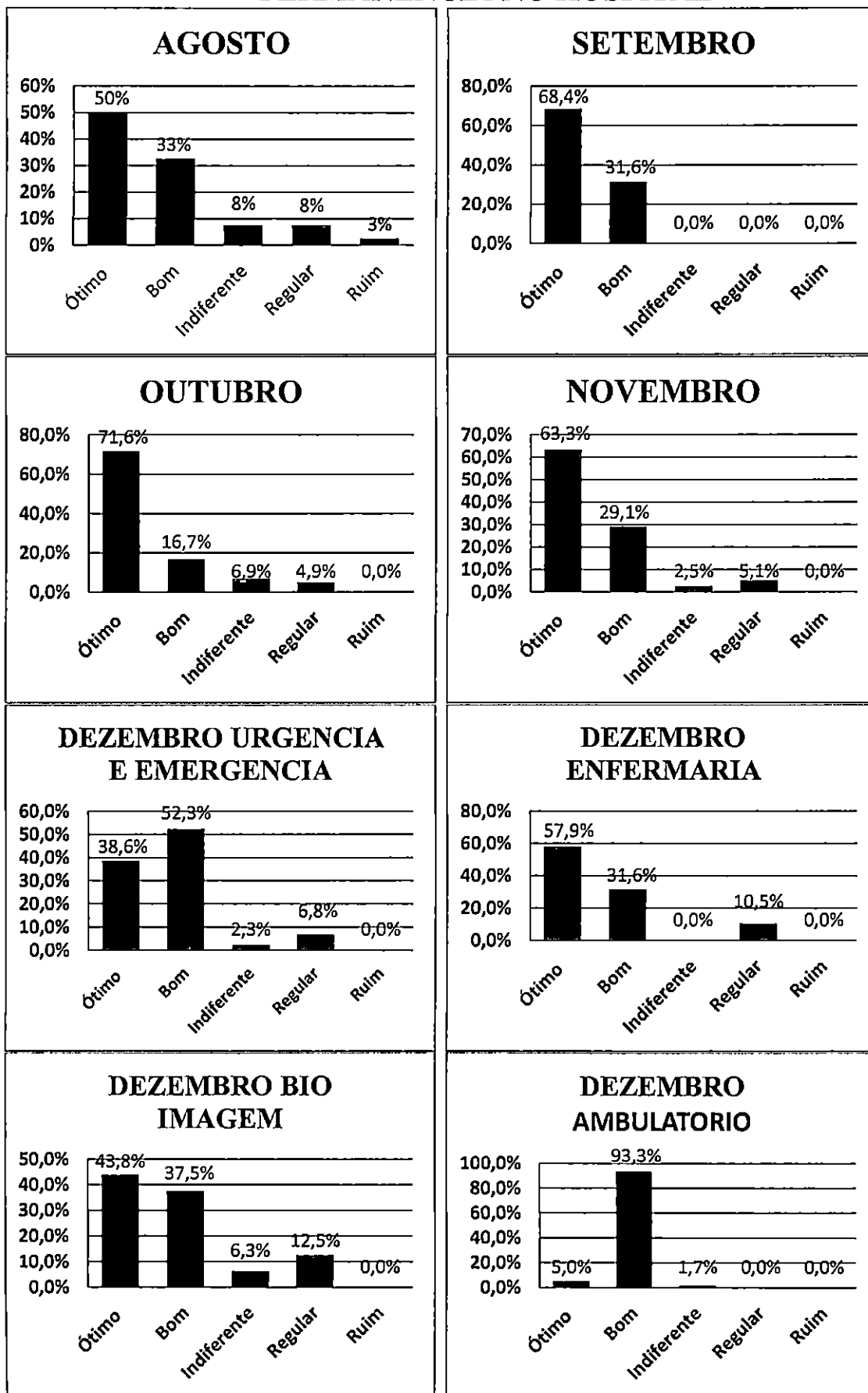


DEMAIS PROFISSIONAIS DA SAÚDE



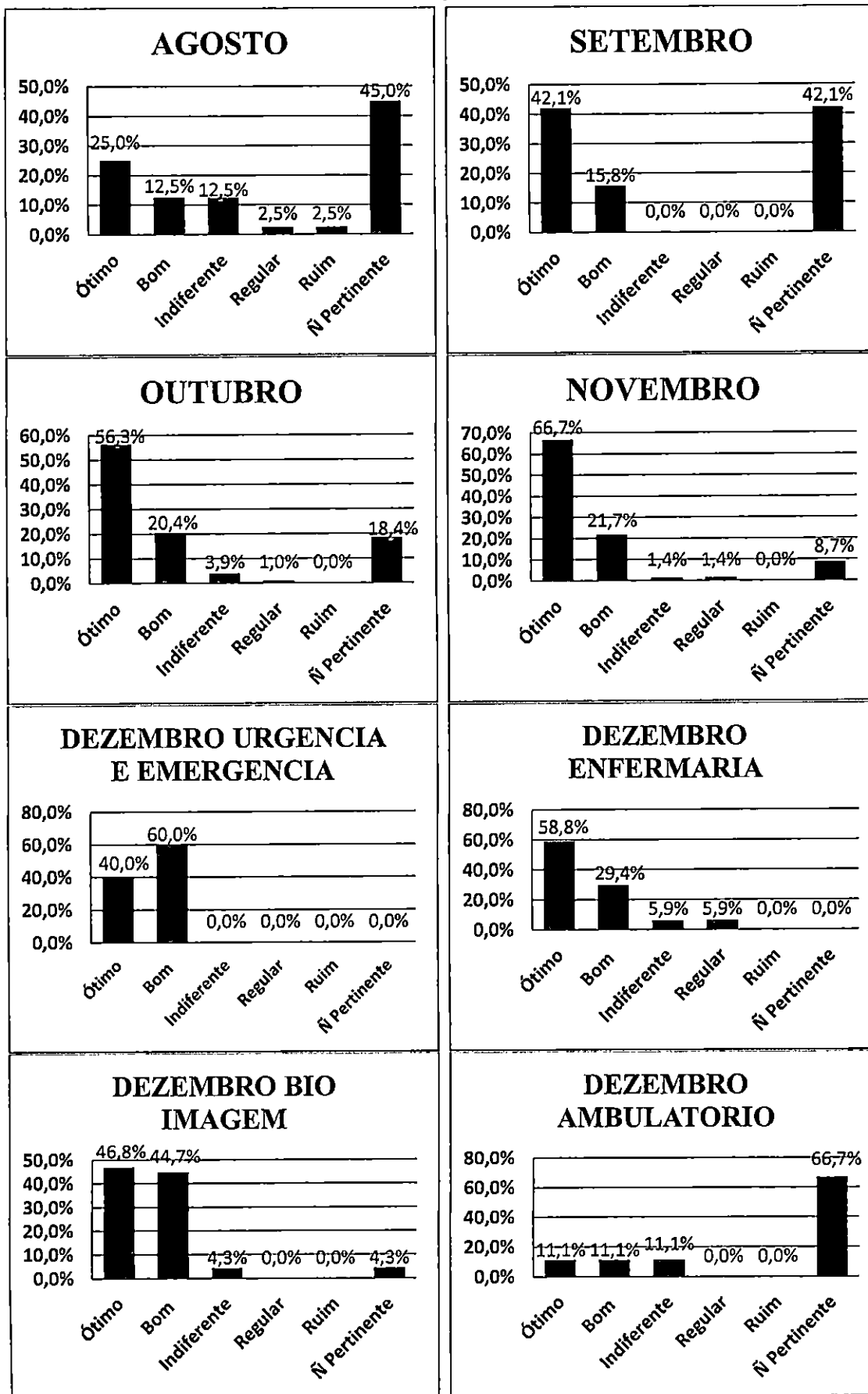


PERMANÊNCIA NO HOSPITAL



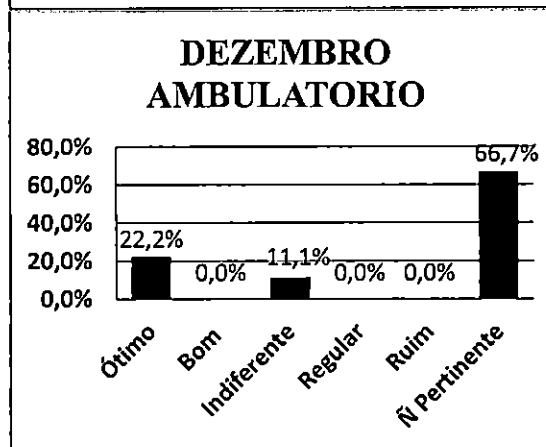
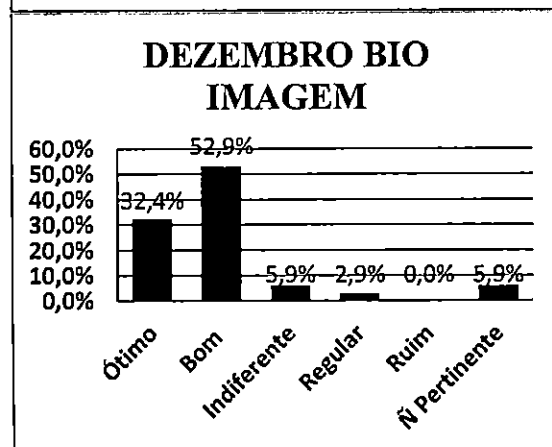
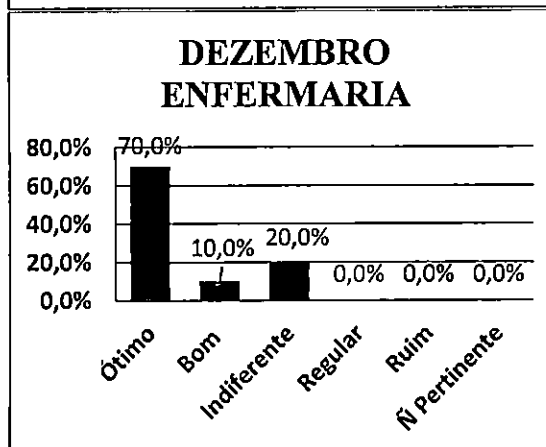
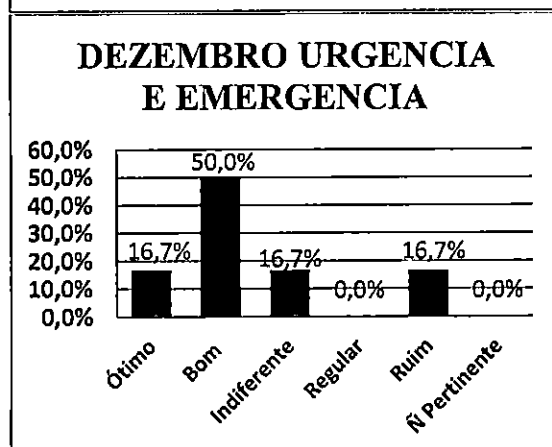
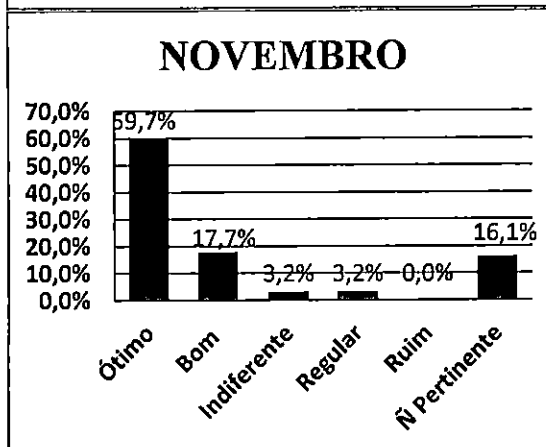
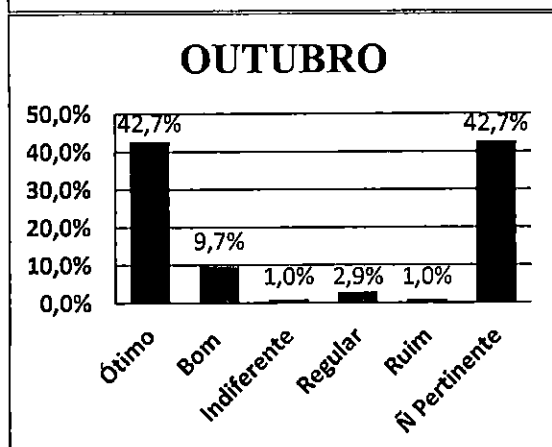
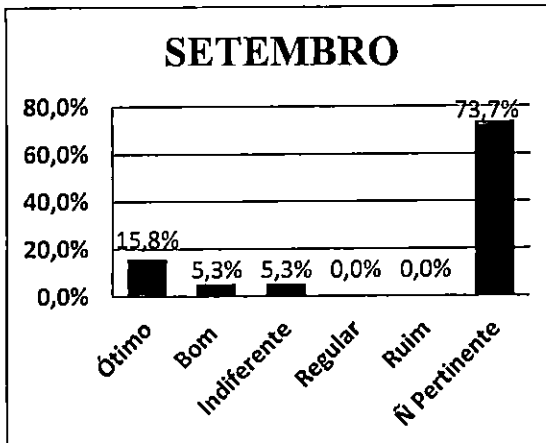
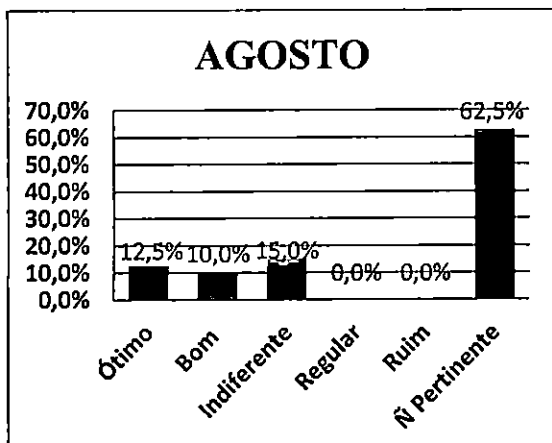


LABORATÓRIO



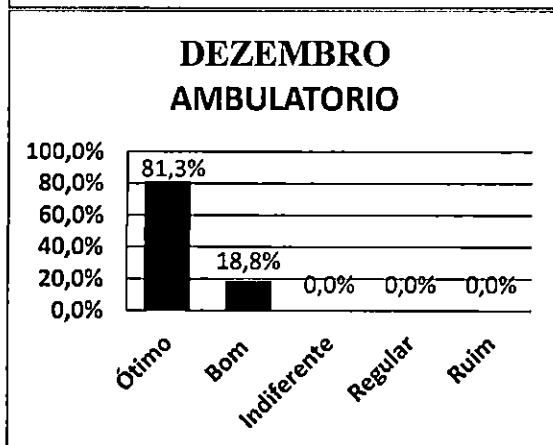
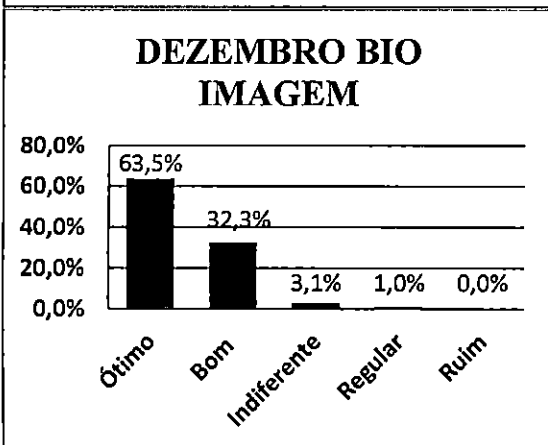
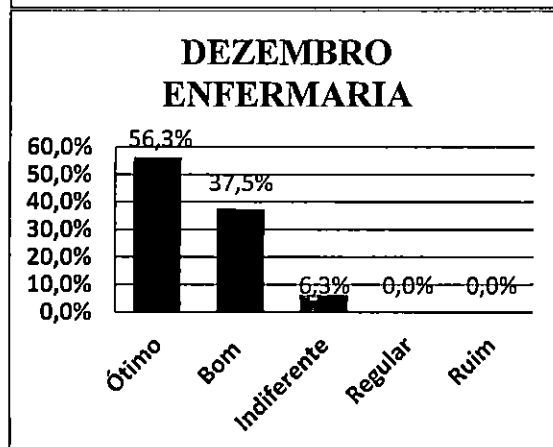
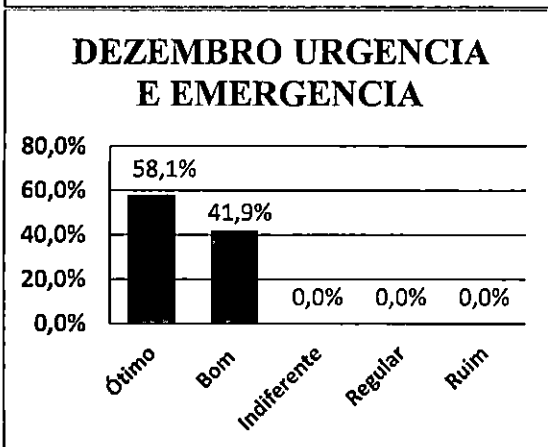
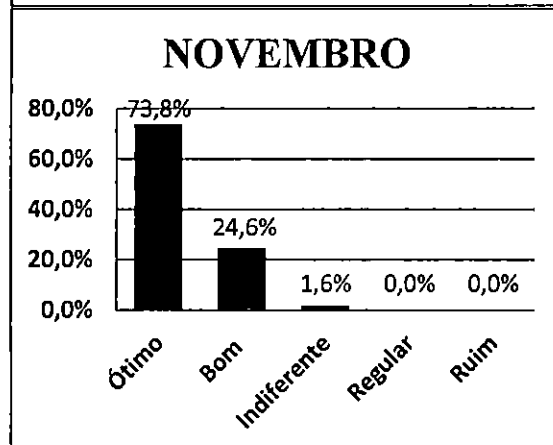
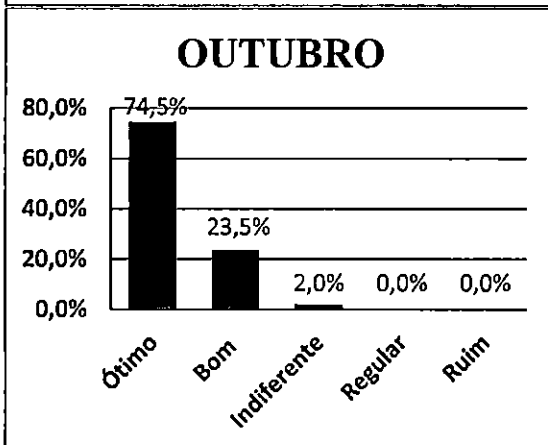
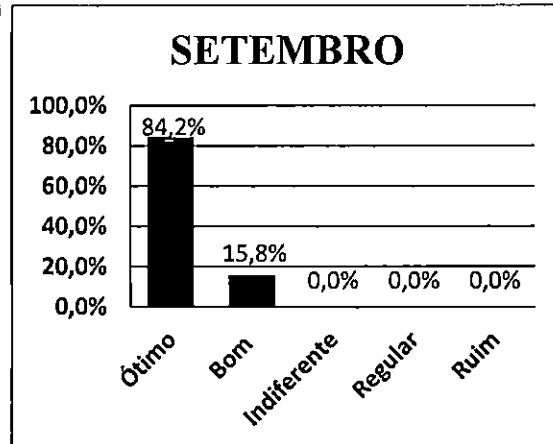
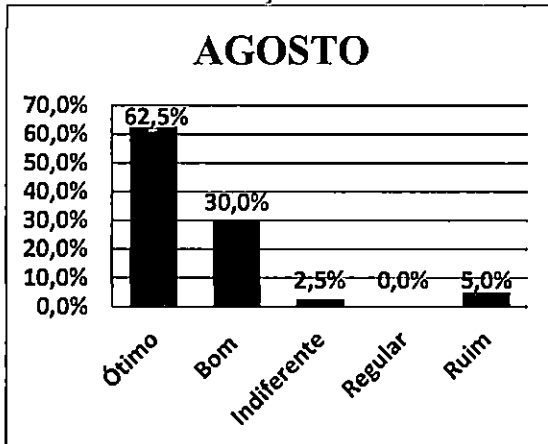


PÓS CIRÚRGICO

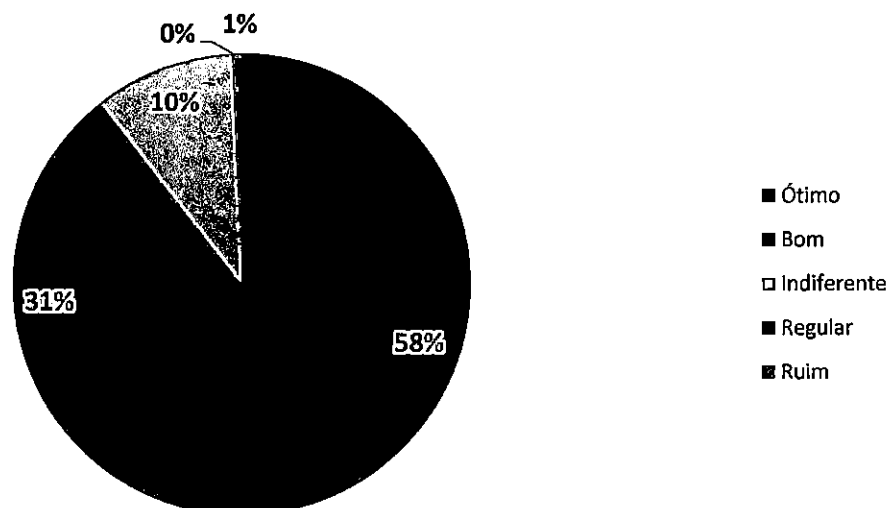




AVALIAÇÃO GERAL DO HOSPITAL MUNICIPAL DE CUIABÁ



Avaliação Geral do Hospital Municipal de Cuiabá Agosto a Dezembro/2019



3.2 - A Ouvidoria realizou também, a pesquisa com pacientes, através da qual, foi possível identificar alguns dados significativos. Foram entrevistados o total de 605 pacientes no período de agosto a dezembro de 2019, cujo resultado subsidiará aos senhores gestores na busca de implantação de serviços e capacitação dos colaboradores, trazendo benefícios, tanto para o desenvolvimento qualitativo nos serviços hospitalar, como para um melhor planejamento físico-financeiro.

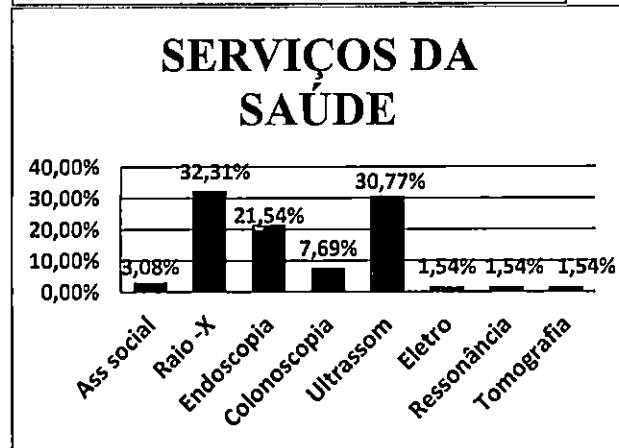
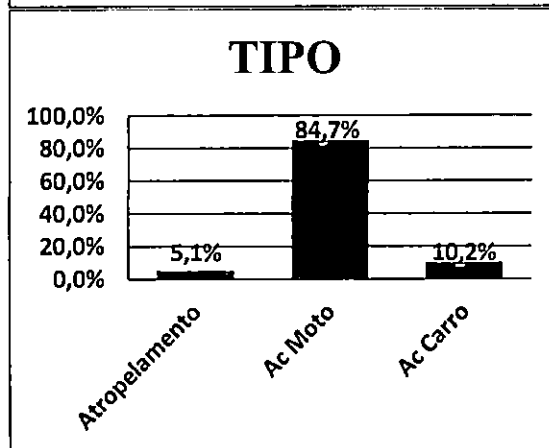
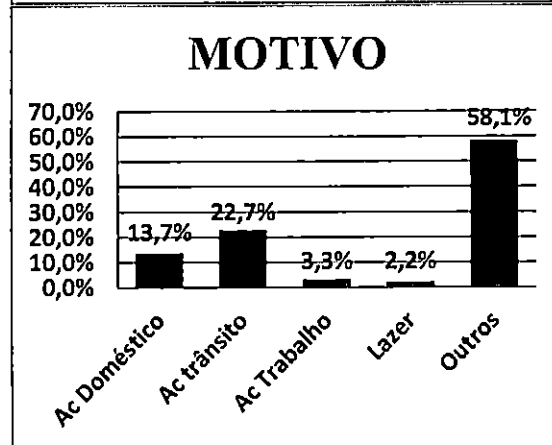
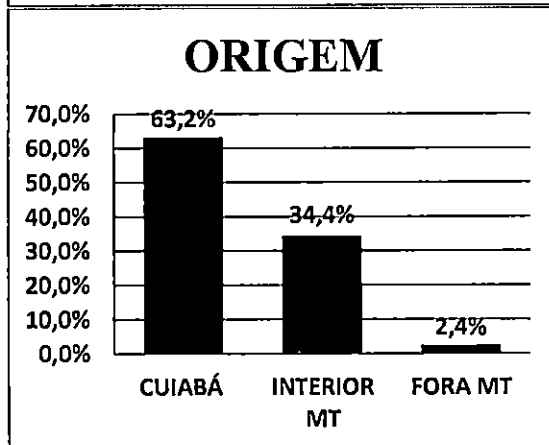
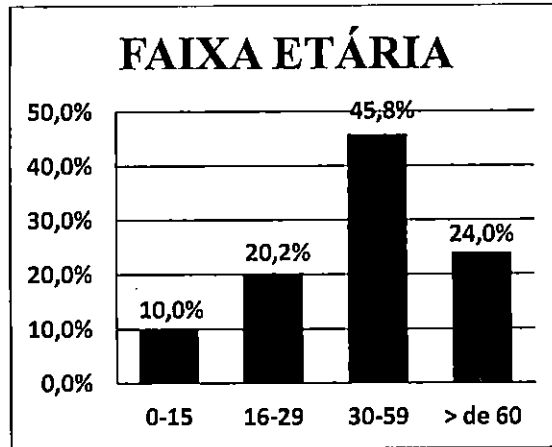
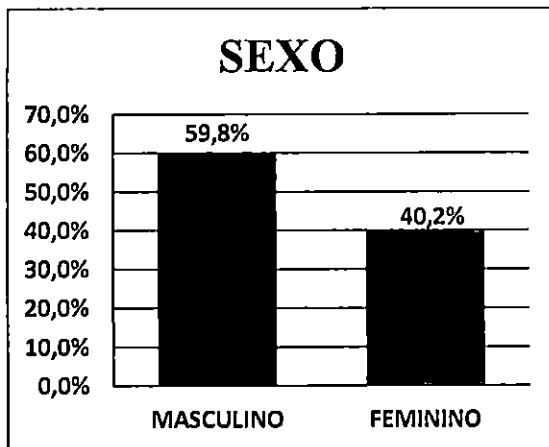
Na pesquisa, constatamos uma grande demanda de:

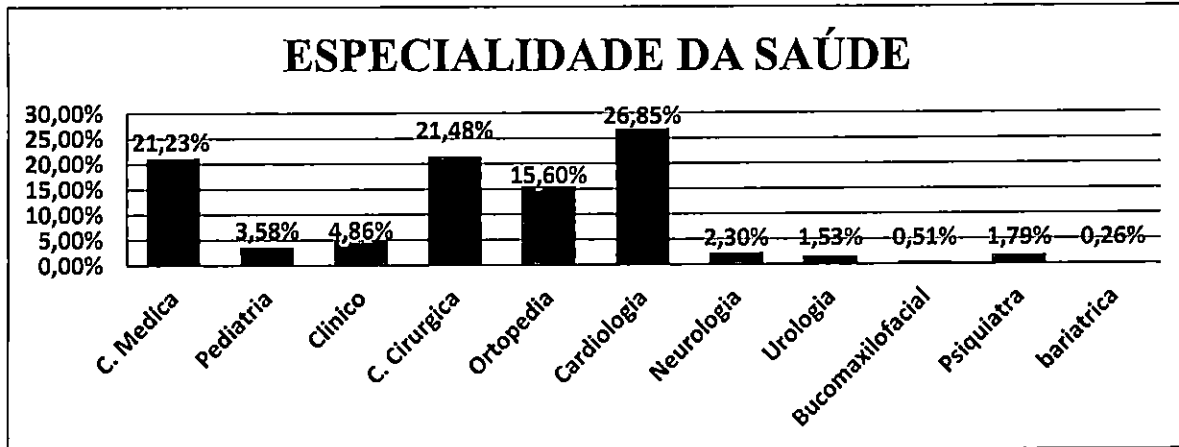
- Pacientes do sexo masculino – 59,8%;
- Faixa etária de 30 a 59 – 45,8%;
- Origem em Cuiabá – 63,2%
- Vítimas na grande maioria de variedade de patologias – 58,1%
- Do total de variedade de patologia, 26,85% foram demanda para especialidade de cardiologia, em segundo lugar cirurgião com 21,48% e em terceiro clínica médica com 21,23%.
- Dentre os serviços de imagem destaca-se o grande volume de RX – 32,31%

Ressaltando que o total de atendimento é de todo Estado de Mato Grosso, conforme elucidamos com os gráficos a seguir.



ÍNDICE ATENDIMENTO





3.3 - O Hospital Municipal de Cuiabá – “Dr. Leony Palma de Carvalho” com o intuito de melhor atender seus pacientes, familiares e ou acompanhantes com sua prestação de serviço ao cidadão, disponibiliza controle de atendimento através de suas demandas, por telefone, registro presencial e por e-mail também, gerando 176 atendimentos, entre telefonemas, registros presenciais e e-mail. Através destes dados, buscamos a presteza no atendimento e o “feedback” ao solicitante, visando sempre qualificar nossos serviços.



FORMA DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE
Presencial	158
Telefone	5
E-mail	2
Protocolo – Ouvidoria da Saúde	11

TIPOLOGIA	QUANTIDADE
Elogio	48
Denúncia	5
Reclamação	105
Solicitação	6
Sugestão	9
Informação	3

SETOR DEMANDADO	TOTAL	RESOLVIDO	PENDENTE
Bio Imagem	10	5	5
Diretoria Clínica	2	2	
coordenação de enfermagem	23	8	15
Gestão Administrativa	12	9	3
Nutrição	10	9	1
Logística Administrativa	1	1	
Diretoria Administrativa	3	1	2
Coordenaria Administrativa	1	1	
Diretor Técnico	20	9	11
Diretoria Geral	5	2	3
NIR	7	5	2
Farmácia	5	2	3
Urgência e Emergência	18	13	5
AMBULATÓRIO	7	5	2
GERÊNC. MANUTENÇÃO	3	2	1
LABORÁTORIO	1		1
RECEPÇÃO	2	1	1
RH	1	1	
SUPERVISÃO DE ENFERMAGEM	3	2	1
ASSISTENTE SOCIAL	1	1	
Equipe Médica UTI	1	1	
Segurança do Paciente	1	1	