



**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**  
*Secretaria da Saúde*

# **Relatório da Ouvidoria do Hospital Geral Dr. César Cals de Oliveira**

**Período: 01/01/2012 a 31/12/2012**

**Fevereiro/2012**

**Ouvidora:**

Marília Souza Teixeira

**Equipe:**

Maria dos Santos Nogueira

Maria de Fátima Lima de Araújo

## **Apresentação:**

A Ouvidoria do Hospital Dr. César Cals, faz parte da rede de ouvidoria da Secretaria Estadual da Saúde – SESA.

No Hospital Geral Dr. César Cals, a ouvidoria foi implantada em 1998, sendo 100% público, de nível terciário, certificado pelo Ministério da Saúde e Ministério da Educação como Hospital de Ensino e Pesquisa. Há 84 anos dedica-se ao ensino e assistência à saúde, de referência no Ceará, nas áreas de clínica médica, cirurgia, ginecologia, obstetrícia e Neonatologia.

Atende e assiste paciente de alta complexidade, é constituído por três pilares de sustentação: ambulatório (setor de pacientes externos), de internação hospitalar, e de serviço de apoio diagnóstico e tratamento (SADT).

## Introdução:

Este relatório tem a finalidade de apresentar o resultado do trabalho da ouvidoria HGCC, no período de 1º de Janeiro a trinta e um de Dezembro/2012.

O ouvidor atende o usuário externo e interno de forma presencial, carta, telefone 3101-5319, caixas de sugestões, correspondência eletrônica e sistema de Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (SOU), identifica necessidades através das manifestações apresentadas pelos cidadãos. As manifestações dos usuários são registradas em formulários próprio e após analisadas e tipificadas, são encaminhadas ao setor competente.

O ouvidor acompanha as providencias adotadas e a resposta da solução do problema é repassada ao cidadão/usuária. No final de cada mês, essas manifestações são produzidas em informações ao gestor da Instituição, através de relatório para subsidiá-lo quanto às providencias a serem adotadas na solução dos problemas detectados, objetivando melhoria da Gestão e do Sistema Único de Saúde/SUS

Os dados apresentados a seguir referem-se aos 935 manifestações registradas nesta ouvidoria HGCC, no ano de 2012, e os assuntos mais recorrentes.

### 1- PERFIL DOS MANIFESTANTES DA OUVIDORIA DO HGCC – 2012

**TABELA 1 – Sexo dos manifestantes da ouvidoria HGCC - 2012**

DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
FEMININO	589	63,00%
MASCULINO	188	20,00%
NÃO INFORMADO	158	17,00%
TOTAL	935	100,00%

Fonte: Dados estatísticos do atendimento ao usuário no setor Ouvidoria/HGCC – Ano 2012

Os dados das manifestações registradas na ouvidoria do HGCC, indicam que as mulheres são as que mais acessam nossos serviços, representando ( 63% ) em relação aos homens ( 20% ).

Os itens não informado, são proveniente das caixas de sugestões, ou registros de urgência.

**TABELA 2 – Idade dos manifestantes da ouvidoria HGCC – 2012**

DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
0 a 18	9	0,98%
19 a 30	75	8,00%
31 a 60	250	26,74%
Mais de 60 anos	35	3,74%
Não informado	566	60,54%
<b>TOTAL</b>	<b>935</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Dados estatísticos do atendimento ao usuário no setor Ouvidoria/HGCC – Ano 2012

Quanto a idade os que mais procuram o serviço desta ouvidoria HGCC, são os usuários entre 31 e 60 anos.

A tabela abaixo demonstra que a maioria dos manifestantes continuam proveniente da capital.

No item não informado não foi possível colher os dados, pois são proveniente de caixas de sugestões, registros de urgência ou do próprio mal estar dos usuários em um momento estressante.

**TABELA 3 – Procedência dos manifestantes da ouvidoria HGCC – 2012**

DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Capital	314	33,58%
Município do Interior	102	10,90%
Região Metropolitana	43	4,59%
Outro Estado	3	0,35%
Não Informado	473	50,58%
<b>TOTAL</b>	<b>935</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Dados estatísticos do atendimento ao usuário no setor Ouvidoria/HGCC – Ano 2012

**TABELA 4 – Caráter dos manifestantes da ouvidoria HGCC – 2012**

DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Anônima	148	15,84%
Comum	786	84,06%
Sigilosa	1	0,10%
<b>TOTAL</b>	<b>935</b>	<b>100,00%</b>

A tabela anterior indica que a maioria optou em fazer o registro comum (84,06 %) com a exposição aberta dos dados pessoais do manifestante, os que não informaram os seus dados pessoais, preferindo manter tais dados em sigilo ou anônimo somam (15,94%) do total.

**TABELA 5 – Natureza das manifestações da ouvidoria HGCC - 2012**

Natureza	Quantidade	Percentual
Reclamação	344	37,00%
Elogios	330	35,29%
Solicitação	230	24,59%
Informação	23	2,45%
Denúncia	2	0,21%
Sugestão	6	0,64%

Fonte: Dados Estatísticos do Atendimento ao Usuário no Setor Ouvidoria/HGCC – Ano 2012

A tabela acima indica que as reclamações apresentam ( 37 %) de insatisfação em relação as ações e serviços de saúde, (35,29%) elogios, demonstrando satisfação ou agradecimento por serviços prestado, (24,59%) de solicitação, classificação que embora possa também indicar insatisfação, necessariamente contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e serviço de saúde. As informações representam (2,45%) do total de manifestações e (0,85%) a somatória de denúncia e sugestão.

**TABELA 5 – Assuntos mais recorrentes, da ouvidoria HGCC - 2012**

Assunto	Quantidade	Percentual
Inacessibilidade aos serviços/agendamento e regulação no SUS	49	<b>8,34%</b>
Inacessibilidade aos serviços e procedimentos já agendados	39	6,64%
Problema nos serviços/procedimento realizados	246	42,00%
Gestão de serviços	253	43,10%

Fonte: Dados Estatísticos do Atendimento ao Usuário no Setor ouvidoria / HGCC – Ano 2012

Para a redefinição das nossas ações e serviços tendo como referência o olhar dos cidadãos, é fundamental identificarmos os assuntos que mais provocaram insatisfação aos nossos usuários e suas causas.

No tocante aos assuntos mais recorrentes, através dos dados apresentados na tabela acima, é possível perceber que as insatisfações relacionadas à gestão de serviços são as mais comuns apresentando (43,10%) do total, relacionada à estrutura física, de funcionamento, de pessoal, e financeiro. Relacionamento interpessoal entre os diversos atores dos serviços de saúde, à alimentação de pacientes acompanhantes, estacionamento, manutenção e outros.

Os (42,00%) apresentam os problemas nos serviços/procedimentos realizados, relacionado aos problemas com servidor responsável pelo procedimento, problema com agendamento e realização de exames complementares, problema no acesso a medicamentos, problema na realização de procedimentos prescritos/indicados, desorganização interna no setor, problema com procedimentos técnicos e outros.

Os (8,34%) do total, correspondem à inacessibilidade aos serviços/agendamento e regulação no SUS, devido à não inclusão na central de regulação, demora na fila da central de regulação, demora na fila de espera da unidade.

A inacessibilidade aos serviços e procedimentos já agendados contam (6,64%) do total, correspondem à ausência do profissional responsável pelo procedimento, falta ou defeito em equipamento, ausência de insumos/material de consumo, encaminhamento incorreto do usuário, falha de comunicação com o usuário, e desorganização interna do setor.

**TABELA 6 – Resolutividade das manifestações x natureza das manifestações**

Descrição	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Informação	Elogio	Sugestão	TOTAL	%
Concluída	0	6	2	1	0	0	9	0,96%
Em análise	0	6	1	0	0	0	7	0,74%
Encerrada	2	331	227	22	330	6	918	98,18%
Reencaminhada	0	1	0	0	0	0	1	0,10%

Fonte: dados Estatísticos do Atendimento ao Usuário no Setor ouvidoria / HGCC – Ano 2012

## **2 – CONSIDERAÇÕES FINAIS E SUGESTÕES PARA O APERFEIÇOAMENTO DE QUALIDADE DAS AÇÕES E SERVIÇOS OFERTADOS.**

No ano de 2012 podemos contabilizar avanços tanto no serviço de ouvidoria, como na melhoria da qualidade dos serviços ofertados, pelos SUS no HGCC. Ressalta-se a importância de colocar à disposição da sociedade os mecanismos possíveis para facilitar a comunicação entre os usuários e o setor de ouvidoria, divulgados nas páginas da internet como também dá conhecimento aos gestores dos vários setores desta Instituição, o Decreto Nº30474, de 29 de Março de 2011, que regulamenta a padronização e celeridade no recebimento, tratamento e retorno das Manifestações apresentadas pelos Cidadãos à Ouvidoria, com isso veio o serviço de ouvidoria agilizar respostas aos manifestantes, no menor espaço de tempo, favorecendo maior credibilidade nas ações da ouvidoria

e satisfação do usuário como vemos na tabela acima a resolutividade encerrada (98,18%) referente as manifestações recebidas por meio da ouvidoria, com garantia de resposta aos demandantes.

Com o serviço de classificação de risco realizado por enfermeiras treinadas, para o atendimento na emergência para esse fim, diluiu bastante a grande demanda de pacientes grávidas, que era sempre superior a capacidade instalada.

O Hospital Geral Dr. César Cals encerrou em 2012 mais uma etapa de melhoria favorecendo aos seus usuários a prestação de serviço de saúde com mais qualidade e conforto em toda unidade hospitalar, com a ampliação e reforma das enfermarias dos blocos 100A e 100B, unidade de reumatologia com oito novos leitos e sala de infusão para paciente externo que fazem uso de medicação de alto custo, no tratamento reumatológico e hematológico e banco de leite humano.

## **2.1 - Sugestões:**

- Valorizar opiniões e manifestações da população, possibilitando a incorporação dessa dimensão ao planejamento de nossas ações e serviços
- Necessidade de um melhor monitoramento e avaliação da gestão das ações e dos serviços de saúde.
- Regulação mais eficiente nos postos de saúde do município evitando a peregrinação dos usuários às instituições do estado.
- Monitorar o horário de trabalho no atendimento ambulatorial.

## **2.3 - PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS:**

- **I OFICINA: CICLO DE OFICINA PARA QUALIFICAÇÃO DA REDE DE OUVIDORIAS DA SESA 2012**
- **II OFICINA: CICLO DE OFICINA PARA QUALIFICAÇÃO DA REDE DE OUVIDORIAS DA SESA 2012**
- **III OFICINA: CICLO DE OFICINA PARA QUALIFICAÇÃO DA REDE DE OUVIDORIAS DA SESA 2012**
- **IV OFICINA: CICLO DE OFICINA PARA QUALIFICAÇÃO DA REDE DE OUVIDORIAS DA SESA 2012**

28/02/2013



