



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ  
*Secretaria da Saúde*

**RELATÓRIO**

**DA OUVIDORIA DO HOSPITAL**

**GERAL DR. CÉSAR CALS DE**

**OLIVEIRA**

**Período: 01/01/2015 a 30/06/2015**

**Setembro/2015**

## **Ouvidora:**

**Marília Souza Teixeira**

## **Equipe:**

**Maria dos Santos Nogueira**

**Maria de Fátima Lima de Araújo**

## **SUMARIO:**

<b>Apresentação.....</b>	<b>04</b>
<b>Introdução.....</b>	<b>05</b>
1-Perfil dos manifestantes da ouvidoria HGCC.....	06
1.1-Sexo dos manifestantes da ouvidoria HGCC.....	06
1.2-Idade dos manifestantes da ouvidoria HGCC.....	07
2.0-Meio de entrada das manifestações na ouvidoria HGCC.....	08
2.1-Natureza das manifestações registradas na ouvidoria HGCC.....	09
2.2-Área do SUS .....	10
2.3-Status das manifestações x natureza das manifestações.....	11
3.0 Considerações Finais.....	12

## **APRESENTAÇÃO:**

As ouvidorias como poderoso instrumento democrático no exercício da cidadania, representam um significativo avanço na cultura, para dotar as instituições de saúde por meio dos órgãos governamentais, de novas políticas Públicas de Saúde

A Ouvidoria do Hospital Geral Dr. César Cals, faz parte da rede de ouvidorias da Secretaria Estadual da Saúde – SESA, e foi implantada em 1998. O ouvidor representa os interesses da população junto a Instituição, atuando como mediador eficaz, na busca de solução para os conflitos gerados, utiliza um atendimento permanente de escuta dos usuários do SUS, propiciando a articulação entre os setores da unidade hospitalar, a aproximação da sociedade com a administração do HGCC, estabelecendo um vínculo de gestão participativa no controle das ações e dos serviços de saúde ofertados. As manifestações dos usuários seguem um fluxo previamente estabelecido, são registradas em formulário próprio e, após analisados e tipificados são encaminhadas ao setor competente. O ouvidor acompanha as providências adotadas e a resposta da solução do problema é repassada ao cidadão/usuário. No final do mês essas manifestações são produzidas em informações ao gestor através de relatório, para subsidiá-lo quanto as providências a serem adotadas na solução dos problemas detectados, objetivando melhoria da Gestão e do Sistema Único de Saúde – SUS.

## **INTRODUÇÃO:**

Este relatório tem a finalidade de apresentar o resultado do trabalho da ouvidoria HGCC no período de primeiro de Janeiro a trinta de Junho/2015.

O ouvidor atende o usuário externo e interno de forma presencial, e-mail, carta, telefone, caixas de sugestões e outros, identifica necessidades através das manifestações apresentadas pelos cidadãos.

A “Gestão das informações”, trabalhadas pela Rede de Ouvidorias, se realiza em todas as etapas de trabalho – recebimento, análise, encaminhamento, acompanhamento resposta ao cidadão e elaboração de relatório, visando sistematizar de forma eficiente e célere as informações relacionadas as manifestações dos usuários dos serviços vinculados a secretaria da saúde, envolvendo um processo de padronização de conceitos e tipificação das manifestações, para que a linguagem trabalhada por todas as ouvidorias, seja única, com o propósito de aprimorar os mecanismo de participação da população na construção do Sistema Único de Saúde - SUS criando instrumentais de trabalho voltados para a qualificação das informações contidas em relatório, com dados mais seguros e amplos sobre nossos usuários.

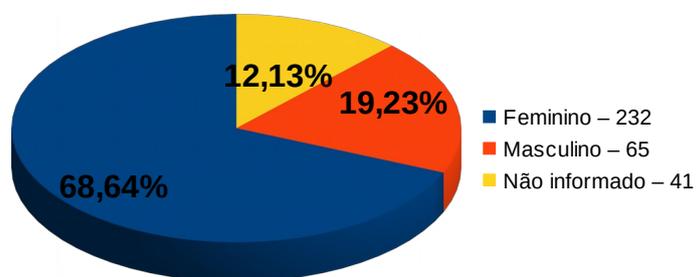
Os dados apresentados a seguir referem-se as 338 manifestações registradas nesta unidade - HGCC, esboçará o perfil médio dos usuários, a área do SUS onde ocorreu maior parte das manifestações, e análise dos dados.

# 1- PERFIL DOS MANIFESTANTES DA OUVIDORIA DO HGCC- 2015 -

Gráfico 1 – Sexo dos manifestante da ouvidoria HGCC - 2015

1.1

## Sexo



Observa-se que os dados em relação ao sexo (69%), indicam que as mulheres são as que mais acessam os serviços da ouvidoria. Os (19%) representam os homens e (12%) os de não informados.

## 1.2

## IDADE

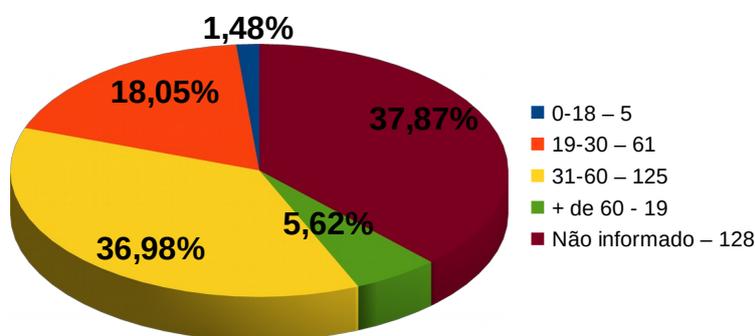


Gráfico 2 – **Idade dos manifestantes da ouvidoria HGCC-2015**

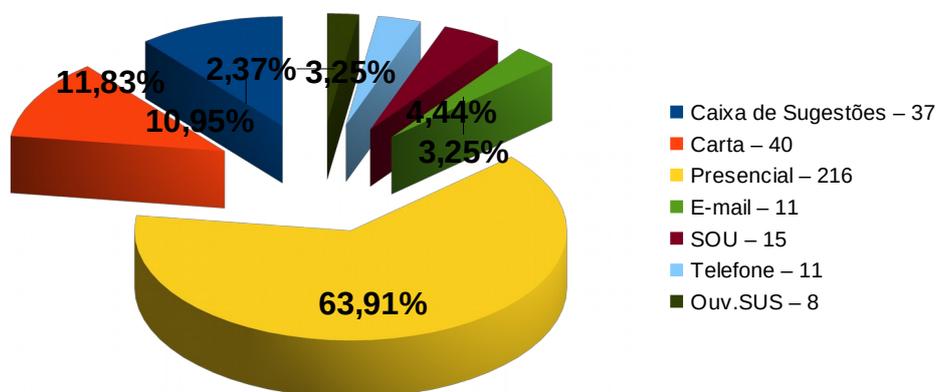
De acordo com o gráfico acima, observamos que os usuários que mais procuraram os serviços da ouvidoria deste Hospital Geral Dr. César Cals, foram os cidadãos que não informaram a idade, obtendo-se um percentual de (38%) ficando os usuários na faixa entre 31 - 60 anos de idade em segundo lugar (37%). Os que estão na faixa entre 19 - 30, + de 60 e 0 - 18 somam (25%).

OBS\* Os dados referentes a “não informado”, são provenientes das caixas de sugestões, registro por telefone, através do Sistema de Ouvidoria - SOU ou mesmo presencial, por opção do próprio usuário em um momento de stress, omitindo informações ao ser indagado.

## 2.0 Meios de entrada das manifestações registradas na ouvidoria HGCC

O gráfico à seguir apresenta os diferentes meios ou canais disponibilizados para o registro das manifestações registradas pelos usuários. Podemos observar que a maioria dos manifestantes acessou os serviços da ouvidoria por meio presencial (64%), através do qual o manifestante pode falar diretamente com o ouvidor da instituição possibilitando soluções mais céleres para seus casos. As cartas, em segundo lugar (12%) e as caixas de sugestões ou coletoras foram utilizadas por (11%) dos manifestantes, enquanto os que preferiram o telefone, e-mail, Ouvidor- SUS e SOU, somaram (12%) do total.

Gráfico 3 -

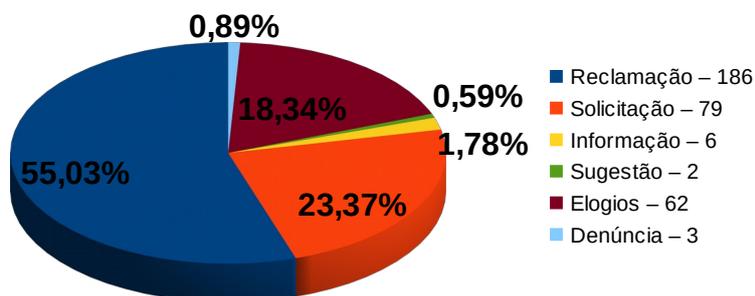


## 2 -1 NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA - HGCC

A síntese dos registros nesse período, 01/01/15 a 30/06/2015, apresentaram relatos de insatisfação em relação às ações e serviços de saúde, representando (55%) de reclamações, (23%) de solicitação, mas (18%) foi de elogios, (2%) de informação, somando (98%) do total, (2%) restante de sugestão e denúncia.

- **Informação** – Comunicação verbal ou escrita no qual o manifestante solicita algum esclarecimento, comunicação ou instrução sobre saúde ou funcionamento dos serviços ofertados no SUS.
- **Sugestão** – Comunicação verbal ou escrita que propõe ação considerada útil à melhoria do Sistema de Saúde.
- **Elogio** - Comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento por serviços prestados.
- **Solicitação** - Comunicação verbal ou escrita que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e serviços de saúde.
- **Reclamação** – Comunicação verbal ou escrita que relata insatisfação em relação às ações e serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento.
- **Denúncia** – Comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade ou indício de irregularidade na administração e/ou no atendimento por entidade pública ou privada de saúde.

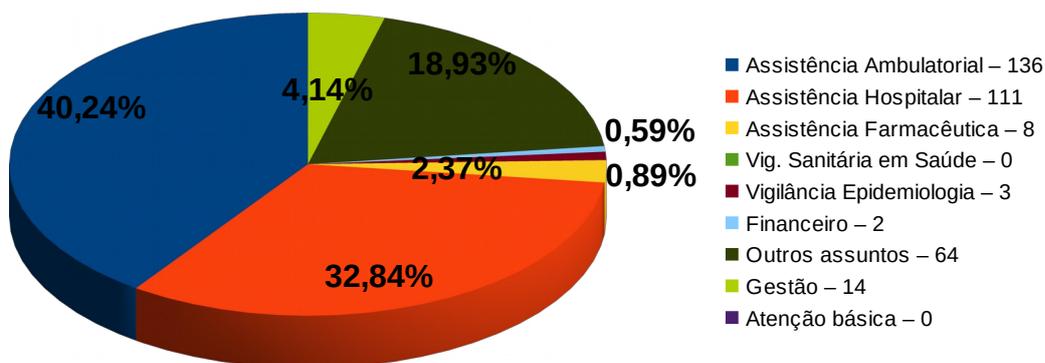
Gráfico - 4



## 2.2 – Área do SUS

Em relação a área do Sistema Único de Saúde, podemos observar no gráfico abaixo, que o índice maior das manifestações, em 01/01 a 30/06/2015, esteve vinculada à assistência ambulatorial e à assistência hospitalar.

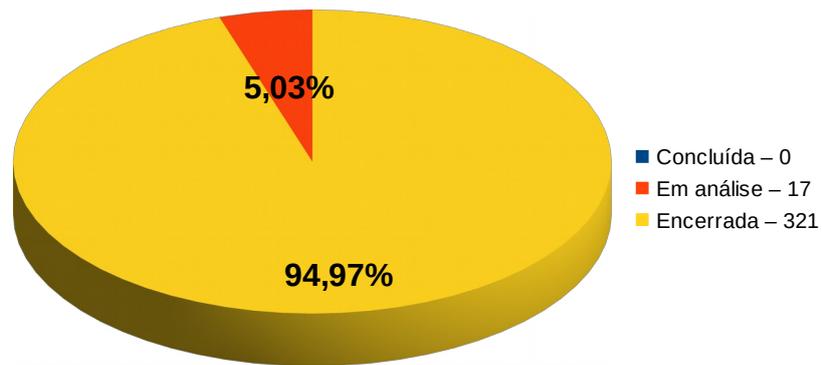
Gráfico - 5



### 2.3 – Status das manifestações x natureza das manifestações.

No gráfico abaixo observa-se que (95%) apresenta o total de manifestações encerradas, ou seja, respostas dada ao cidadão.

**Gráfico - 6**



### 3.0

### - Considerações Finais

Os dados apresentados neste relatório mostraram que a maioria dos demandantes foi do sexo feminino e os que não informaram suas idades foram os que mais procuraram os serviços de Ouvidoria. O meio mais procurado para o registro de suas manifestações foi o presencial, onde o usuário pode colocar suas dificuldades diretamente com o ouvidor, possibilitando assim, soluções mais céleres para seus casos. Em seguida o meio mais utilizado para o cidadão se manifestar, foram as cartas e caixas de sugestões .

Ressalta -se que a maior incidência dessas manifestações recaem nas unidades assistenciais apresentando o maior número de demandantes principalmente na assistência ambulatorial e assistência hospitalar.

A partir do momento em que o usuário se manifesta, no exercício de sua cidadania, a sociedade passa a adotar uma atitude mais crítica e consciente, contribuindo efetivamente para o crescimento Institucional, quanto a transparência das ações. A ouvidoria por sua vez, empenha-se na solução adequada dos problemas apresentados, trabalhando incessantemente com o suporte no diálogo, direcionando suas estratégias, qualidade e especialmente a satisfação do cidadão/usuário.

Sugerimos continuarmos valorizando opiniões e manifestações dos usuários, possibilitando a incorporação dessa dimensão no planejamento de nossas ações e serviços; monitorar a gestão das ações e dos serviços de saúde, horário de trabalho no atendimento ambulatorial; evitar tratamento indelicado ou desrespeitoso, grosseria e outros, por parte dos funcionários e profissionais, em relação aos usuários; monitoramento em relação aos serviços de limpeza e para uma manutenção mais acelerada nos equipamentos com defeito, precisamos investir na qualidade dos serviços prestados e focar na satisfação do usuário.