



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria da Saúde

RELATÓRIO

DA OUVIDORIA DO HOSPITAL

GERAL DR. CÉSAR CALS DE

OLIVEIRA

Período: 01/01/2016 a 31/12/2016

FEVEREIRO/2017

Diretor Geral

Dr. Antônio Eliezer Arrais Mota Filho

Diretor Médico

Dr. Léo Pires Cortez

Diretor Técnico

Dr. Luis Quinderé Ribeiro

Diretor Administrativo

Dr. Francisco William de Alencar Castro

Ouvidora

Marília Souza Teixeira

Apoio:

Maria de Fátima Lima de Araújo

SUMARIO:

Apresentação.....	04
Introdução.....	05
1-Perfil dos manifestantes da ouvidoria HGCC.O.....	06
1.1-Sexo dos manifestantes da ouvidoria HGCC.O.....	06
1.2-Idade dos manifestantes da ouvidoria HGCC.O.....	07
1.3-Caráter dos manifestantes da ouvidoria HGCCO.....	08
2.0-Meio de entrada das manifestações na ouvidoria HGCCO.....	09
2.1-Classificação das manifestações registradas na ouvidoria HGCCO..	10
2.2-Área do SUS	11
2.3-Status das manifestações x natureza das manifestações.....	12
3.0 Considerações Finais.....	13

APRESENTAÇÃO:

As ouvidorias da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará, fazem parte de uma rede setorial, coordenada pela ouvidoria geral da SESA, vinculada a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, regulamentada pelo Decreto Nº30.939 de 10 de Janeiro de 2012 e pelo Decreto Nº30.474, de 29 de março de 2011.

Como canal de mediação entre o poder público e o cidadão, as ouvidorias do SUS são instrumentos de gestão voltados para o aperfeiçoamento da qualidade e da eficácia das ações e serviços prestados pelo Sistema Único de Saúde.

O ouvidor representa os interesses da população junto a Instituição, utiliza um atendimento permanente de escuta aos usuários do SUS, propiciando a articulação entre os setores da unidade hospitalar, aproximando a sociedade com a administração do hospital, estabelecendo um vínculo de gestão participativa no controle das ações e dos serviços de saúde ofertados. As manifestações dos usuários apresentadas na ouvidoria seguem o mesmo padrão de fluxo e processo de trabalho da SESA, são registradas em formulário próprio e após analisadas e tipificadas, o ouvidor encaminha ao setor competente, acompanha as apurações e faz retornar aos cidadãos as informações sobre as providências adotadas.

Essas manifestações são produzidas em informações ao gestor por meio de relatórios semestrais, visando subsidiar a tomada de decisões dos gestores.

INTRODUÇÃO:

Este relatório tem a finalidade de apresentar o resultado do trabalho da ouvidoria do Hospital Geral Dr. César Cals de Oliveira, no período de 01 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2016.

Iniciamos tratando sobre o perfil dos nossos usuários e das 531 manifestações registradas, visando apresentar subsídios para a identificação das necessidades e demandas da sociedade como suporte estratégico para a tomada de decisões no campo da gestão e do controle social. O ouvidor acolhe as manifestações, de forma presencial, telefone, caixas de sugestões, carta, e-mail, Ouvidor – SUS e Sistema de Ouvidoria – SOU.

A gestão das informações se realiza em todas as etapas de trabalho da ouvidoria – recebimento, análise, encaminhamento, acompanhamento, resposta ao cidadão e elaboração de relatórios, envolve um processo de padronização de conceitos e tipificação para que a linguagem trabalhada por todas as ouvidorias seja única voltados para a qualificação das informações contidas em relatório com dados mais seguros e amplos sobre os nossos usuários.

De acordo com a portaria 3240, de 29 de Outubro de 2012, o prazo máximo para a conclusão das manifestações deve ser de 15 dias corrido a contar da data do seu registro, podendo ser prorrogado pelo dirigente do órgão por mais 15 dias, mediante justificativa circunstanciada do ouvidor setorial.

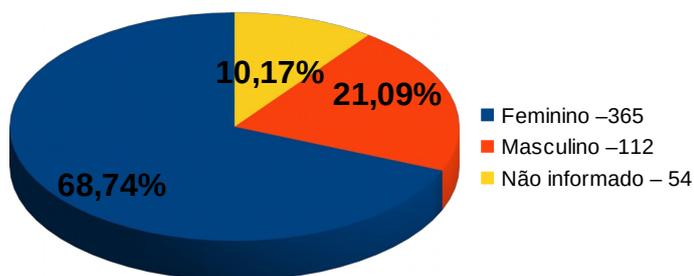
Os dados apresentados a seguir referem-se ao conjunto das manifestações registradas na ouvidoria – HGCCO.

1- PERFIL DOS MANIFESTANTES DA OUVIDORIA DO HGCCO– 2016

– Sexo dos manifestantes da ouvidoria HGCCO - 2016

Gráfico 1

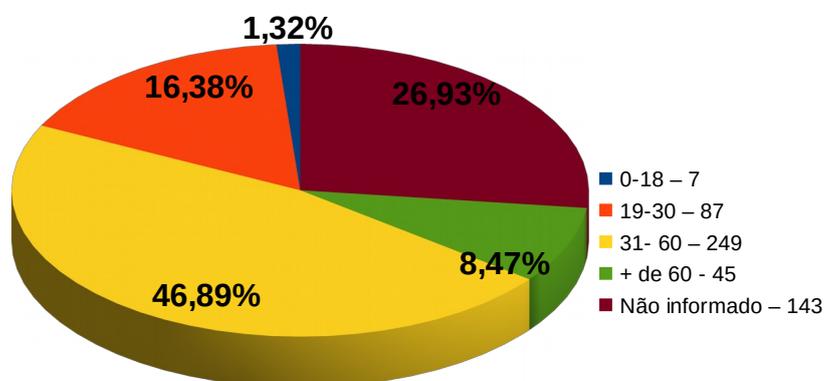
Sexo



Observa-se que os dados em relação ao sexo (68,74%), indicam que as mulheres são as que mais acessam nossos serviços. Os (21,09%) representam os homens e (10,17%) não informaram o sexo.

1.2. IDADE DOS MANIFESTANTE DA OUVIDORIA - HGCCO - 2016

Gráfico 2 -

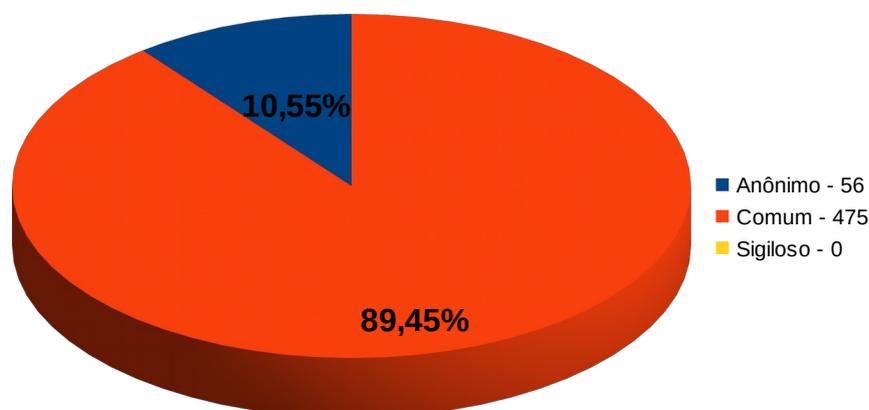


Quanto a faixa etária, os usuários entre 31-60 anos de idade continua sendo os que mais procuram a ouvidoria, obtendo um percentual de (46,89) os não informados em segundo lugar (26,93) com idade entre 19-30 anos de idade, (16,38%) mais de 60 e os de 0 – 18 representam (8,47%) e (1,32%) respectivamente.

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

1.3 CARÁTER DOS MANIFESTANTE DA OUVIDORIA – HGCCO - 2016

Gráfico 3 -



Aqui o manifestante pode optar por manter seus dados pessoais em sigilo ou em anonimato.

No registro sigiloso, os dados do manifestante ficarão resguardados pela Ouvidoria. No anônimo, os dados pessoais não são registrados.

A manifestação anônima poderá dificultar ou impossibilitar, o retorno da resposta ao cidadão, contudo esta modalidade de registro é importante por tornar possível o direito de expressão daqueles receosos de represália, diante das revelações apresentadas às ouvidorias.

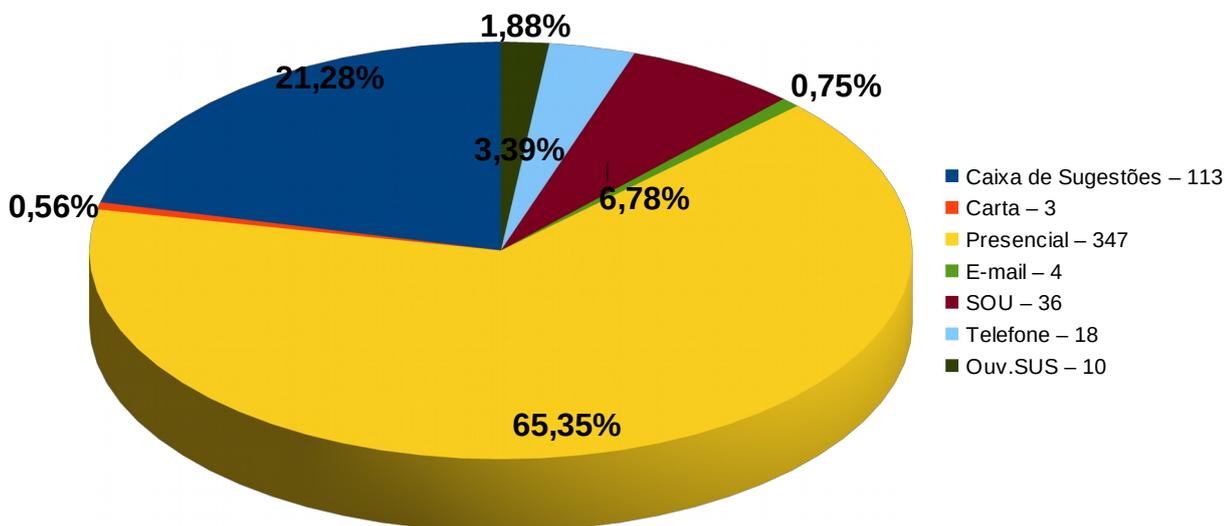
O gráfico acima indica que a maioria dos manifestantes optou por fazer o registro comum (89,45%) com a exposição aberta dos dados pessoais. Os (10,55%) preferiram no anonimato.

Obs: É lei e resolução do Supremo Federal, tratar as manifestações anônimas.

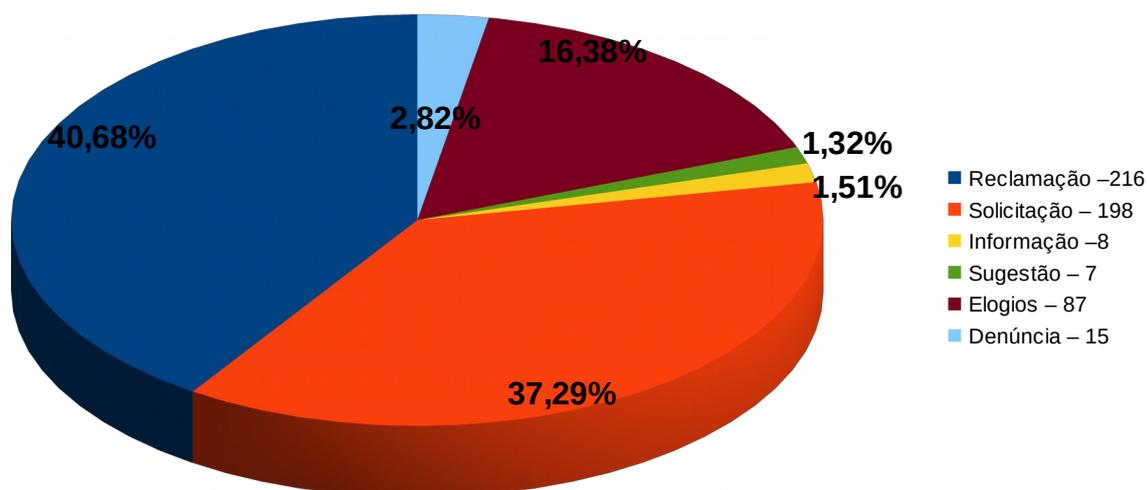
2.0 MEIOS DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA- HGCCO

O gráfico a seguir apresenta os diferentes meios ou canais disponibilizados para o registro das manifestações pelos usuários. Podemos observar que a maioria dos manifestantes acessou os serviços da ouvidoria por meio presencial (65,35%), através do qual o manifestante pode falar diretamente com o ouvidor da instituição possibilitando soluções mais céleres para seus casos. As caixas de Sugestões, em segundo lugar (21,28%) o SOU foi utilizado (6,78%) dos manifestantes, enquanto os que preferiram o telefone , e-mail, Ouvidor- SUS e as cartas, somaram (6,58%) do total.

Gráfico 4



2 -1 CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUIDORIA – HGCCO



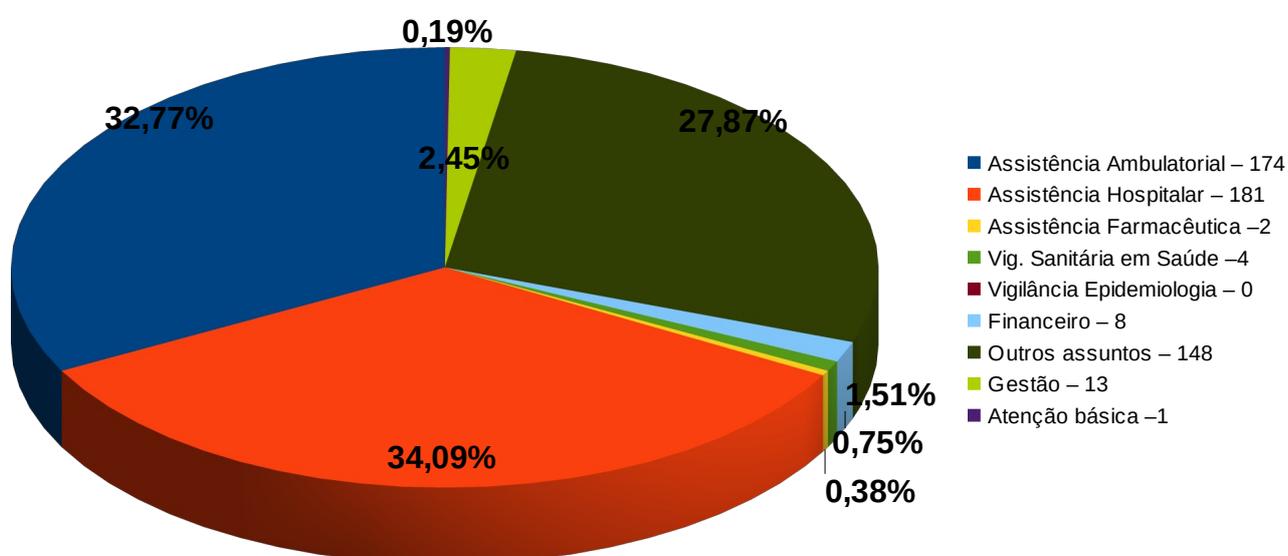
A síntese dos registros nesse período, 01/01/16 a 31/12/2016, apresentaram relatos de insatisfação em relação às ações e serviços de saúde, representando (40,68%) de reclamações (37,29%) de solicitações, (16,38%) de elogios, as informações, sugestões e denúncia somam (5,65%) do total.

- **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.

2.2 ÁREA DO - SUS RELACIONADA ÀS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO PERÍODO, 01/01 à 31/12/2016

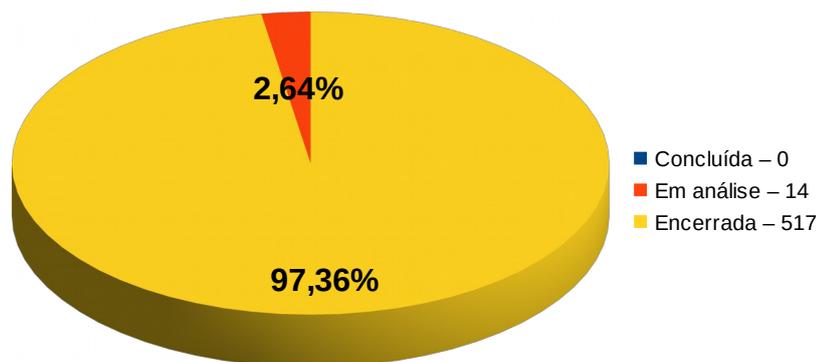
Em relação a área do Sistema Único de Saúde , podemos observar no gráfico abaixo , que o índice maior das manifestações, em 01/01/2016 a 31/12/2016, esteve vinculada à assistência hospitalar (34,09%) e à assistência ambulatorial (32,77%). Em seguida, outros assuntos,(27,87 %).

Gráfico 6



2.3 – STATUS DAS MANIFESTAÇÕES.

Gráfico 7



Conforme conceitos estabelecidos pelo departamento de Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/MS a manifestação pode estar em análise ou encerrada.

No gráfico acima observa-se que no período 1 de Janeiro à 31 de Dezembro de 2016, obteve-se o total de (97,36%) de respostas dada aos cidadãos a cerca de suas manifestações. (2,64%) estão em análise ou seja em fase de tratamento por parte do setor competente.

Obs: A manifestação só é considerada encerrada mediante uma resposta de qualidade, em tempo hábil e satisfatória, não necessariamente que atenda ao pleito do cidadão, mais que seja de forma esclarecedora concisa e objetiva direcionada ao usuário, evitando o uso de sigla, abreviações, estrangeirismo, pautadas na legislação do \SUS e apontando as providências adotadas.

3.0 CONSIDERAÇÕES FINAIS.

Os dados disponibilizados neste relatório, nos ajudam a identificar o perfil de nossos usuários, os quais na sua maioria são mulheres (68,74 %), entre 31 e 60 anos de idade (46,89%) e que não apresentam receio em expressar-se nas ouvidorias, pois optam por manifestações comuns (89,45%), com a exposição aberta dos dados pessoais, mostrando-nos a importância das ouvidorias não só como canal para registro de reclamações, solicitações, denúncias e sugestões, mas também para demonstrar satisfação ou agradecimento. Dos 531 usuário que nos procuraram, o fizeram para elogiar (16,38%) nossas ações ou serviços.

Quanto as insatisfações apresentadas nos registros de 2016, percebe-se que a maior incidência dessas manifestações se concentram nas unidades hospitalares e ambulatoriais , representando (34,09 %) e (32,77%) respectivamente, envolvendo: demora na fila de espera da unidade, para o procedimento cirúrgico, ausência do profissional responsável pelo procedimento, ausência de insumo/material de consumo, demora com o agendamento e realização de exames complementares, problema no acesso a medicamento. Relacionamento interpessoal entre os profissionais e usuários, carência de profissionais para prestar atendimento e outros não diretamente relacionado à assistência, tipo, manutenção, estacionamento e rouparia.

Esses dados apontam a necessidade de maior investimento por parte dos dirigentes, de possíveis iniciativas que venham corrigir esses problemas.

1- Sugerimos, melhorar a articulação entre a gestão de pessoas e o processo de agendamento dos procedimentos, garantir maior agilidade e eficiência nos serviços.

2- Otimizar o fluxo das informações oriundas das manifestações registradas pelo os usuários através dos vários canais disponibilizado. Verificamos uma redução significativa no registro das manifestações, na ouvidoria deste Hospital Geral Dr. César Cals de Oliveira, proveniente das caixas de sugestões que foram retiradas dos locais visíveis, no anexo onde funciona o serviço de ambulatório, marcação de consultas e na emergência, impedindo o usuário manifestar-se através desse canal, impossibilitando a incorporação dessa dimensão ao planejamento das nossas ações e serviços.

Não foram poucas as dificuldades e desafios no ano de 2016, os problemas foram se apresentando frequentemente o que é natural em uma unidade de saúde desse porte. Consideramos, diante dos desafios desse momento contar

com a coragem e o empenho do Diretor Geral dessa unidade, Dr. Antônio Eliezer Arrais Mota Filho, pessoa realmente comprometida que trabalhou suas ações, priorizando necessidades buscando solução entre as diversas instâncias com o objetivo de minimizar os problemas que afetavam a todos. A ele o nosso reconhecimento e agradecimento pelo apoio ao serviço de ouvidoria – HGCCO.

Agradecemos também, a todos os envolvidos no processo de tratamento das manifestações.