



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ  
*Secretaria da Saúde*

**RELATÓRIO**

**DA OUVIDORIA DO HOSPITAL**

**GERAL DR. CÉSAR CALS DE**

**OLIVEIRA**

**Período: 01/01/2020 a 31/12/2020**

**FORTALEZA, 10 FEVEREIRO DE 2021**

## **Diretor Geral**

**Dr. Antônio Eliezer Arrais Mota Filho**

## **Diretor Médico**

**Dr. Antônio de Pádua Almeida Carneiro**

## **Diretor Técnico**

**Dr. Manoel Pedro Guedes Guimarães**

## **Diretor Administrativo**

**Dr. Joel Miranda**

## **Ouvidora**

**Marília Souza Teixeira**

## **Apoio:**

**Maria de Fátima Lima de Araújo**

## **SUMARIO:**

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

## **INTRODUÇÃO:**

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, como poderoso instrumento democrático, representam os interesse da população, é um espaço humanizado, institucionalizado e múltiplo e tem como instrumento normativo de regulamentação a Portaria Nº 3240, de 29 de Outubro de 2012. O ouvidor é responsável pela ausculta da sociedade propiciando à 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.

Compete ao ouvidor entre outras funções, acolher os manifestantes por meio presencial, carta, telefone, e-mail, caixa de sugestões, Ouvidor – SUS e – Ceará transparente. Registrar as manifestações, encaminhá -las ao setor competente, acompanhar as providências e fazer retornar aos cidadãos as informações sobre as decisões em relação ao problema.

## **APRESENTAÇÃO:**

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 2020.

“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 relatórios, 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 os nossos usuários.

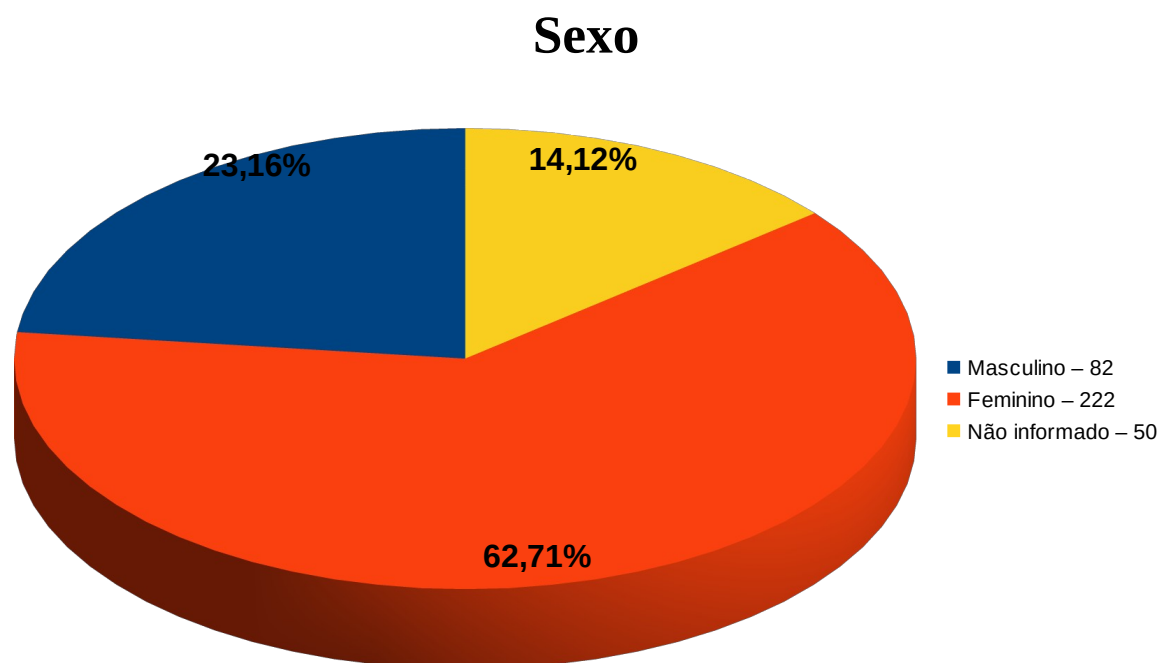
A qualidade deste trabalho é monitorado e avaliado pelos indicadores definidos na Portaria N°3240/2012. O prazo máximo para a conclusão das manifestações deve ser de 15 dias corridos a contar da data do seu registro, podendo ser prorrogado pelo dirigente do órgão por mais 15 dias, mediante justificativa circunstanciada do ouvidor setorial.

Os dados apresentados a seguir referem-se as 354 manifestações registradas na ouvidoria – HGCC.

## 6 1- PERFIL DOS MANIFESTANTES DA OUVIDORIA DO HGCC-2020

### – Sexo dos manifestantes da ouvidoria HGCC - 2020

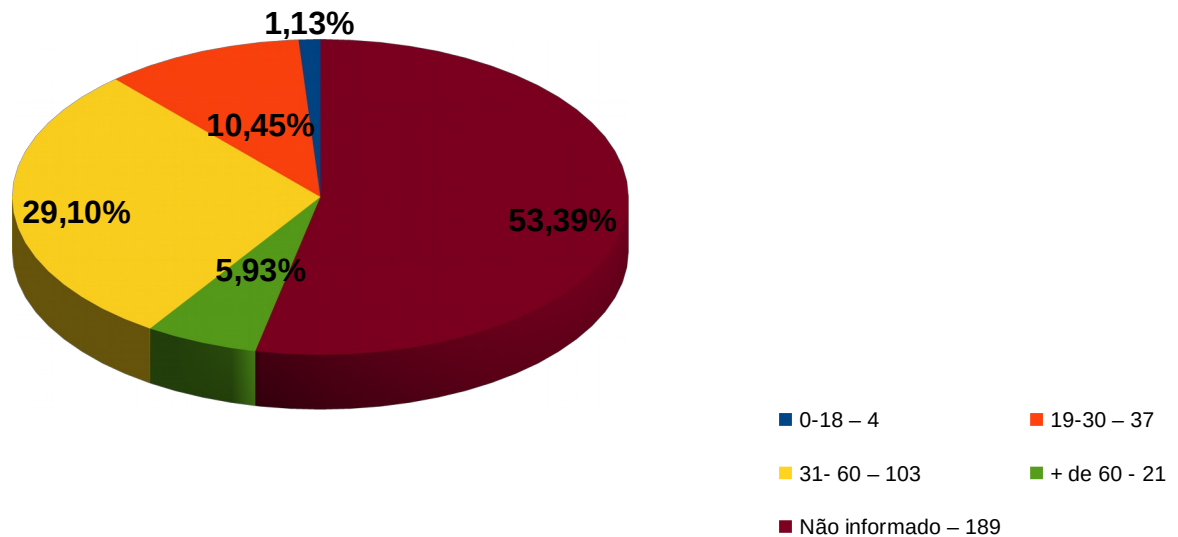
Gráfico 1



Observa-se que os dados em relação ao sexo (63,%), indicam que as mulheres são as que mais acessam nossos serviços. Os (23,%) representam os homens e (14,%) não informaram o sexo.

## 1.2. IDADE DOS MANIFESTANTES DA OUVIDORIA - HGCC - 2020

Gráfico 2 -

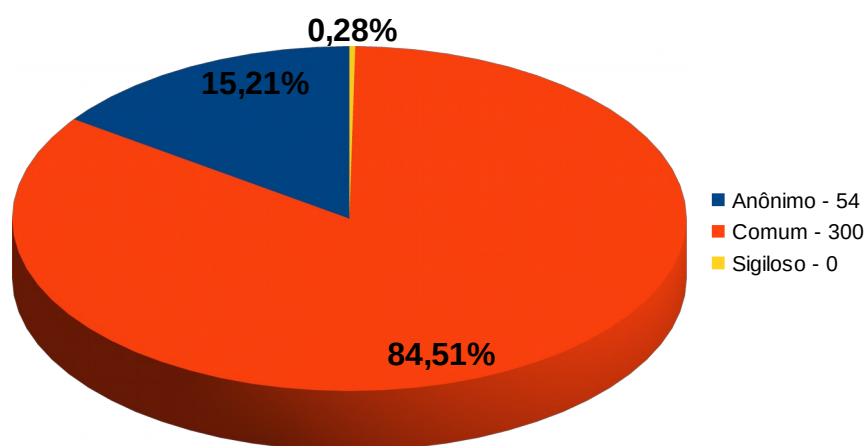


Quanto a faixa etária, os usuários que não informaram sua idade, foram os que mais procuraram a ouvidoria, obtendo um percentual de ( 53,%), em segundo lugar (29,%) estão os usuários entre 31-60 anos de idade, em seguida os usuários entre 19-30 anos (10,%), e os usuários com mais de 60 anos de idade e os mais jovens entre 0 – 18 somaram (7,%).

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

### 1.3 CARÁTER DOS MANIFESTANTES DA OUVIDORIA – HGCC - 2020

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 (85,%) com a exposição aberta dos dados pessoais. Os (15,%) preferiram o anonimato.

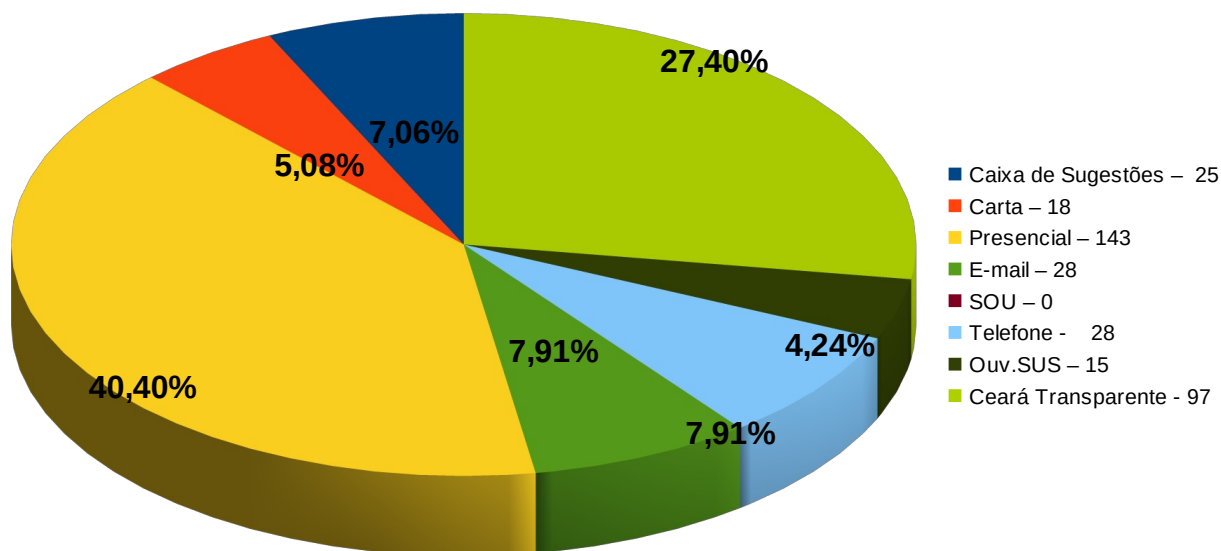
Obs: É lei e resolução do Supremo Federal, tratar as manifestações anônimas.



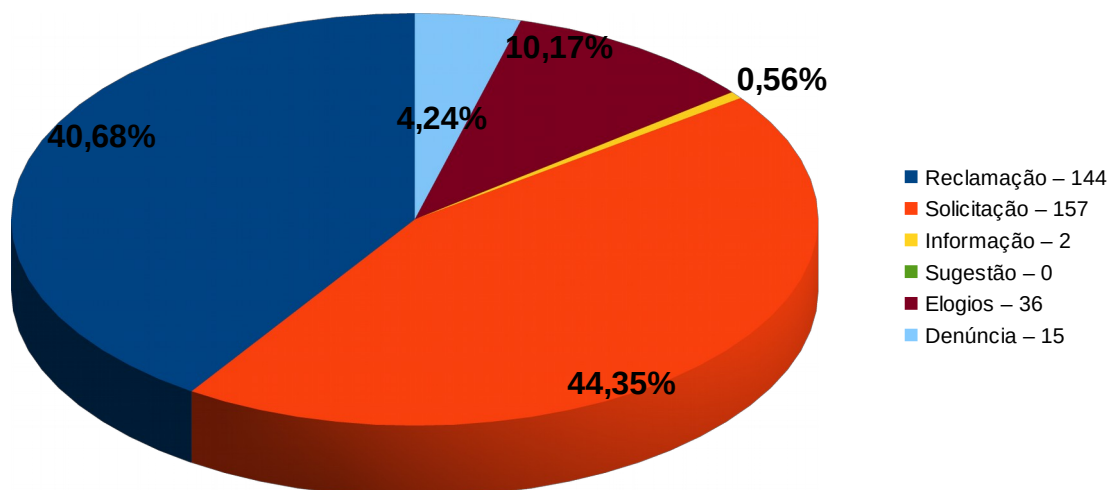
## 2.0 MEIOS DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA- HGCC

1. 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 (40,40%), através do qual o manifestante pode falar diretamente com o ouvidor da instituição, possibilitando soluções mais céleres para seus casos. Apesar das restrições por conta da pandemia os usuários continuam em busca e preferindo o atendimento presencial. O meio de entrada pelo Ceara Transparente ficou em segundo lugar (27,40%), E-mail e telefone em terceiro lugar (7,91%), e os registros por cartas e ouvidor – SUS foram os meios de entrada menos procurados pelos usuários (5,08% e 4,24% respectivamente).

**Gráfico 4**



## 2 -1 CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUIDORIA – HGCC - 2020



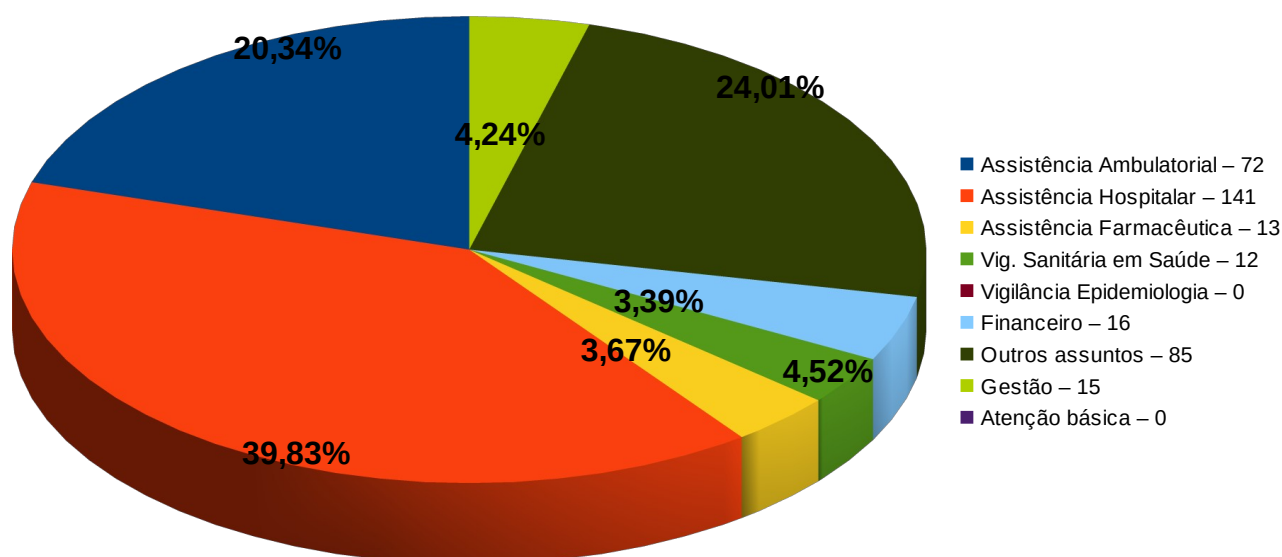
A síntese dos registros nesse período, 01/01/2020 a 31/12/2020, apresentaram um número maior de solicitação (44%) em relação as ações e serviços de saúde, as reclamações representaram (41%) sobre as nossas atividades, e (10,%) foi de elogios por satisfação ou agradecimento por serviços prestados. As denúncia e informações, somaram (5%) 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 31/12/2020

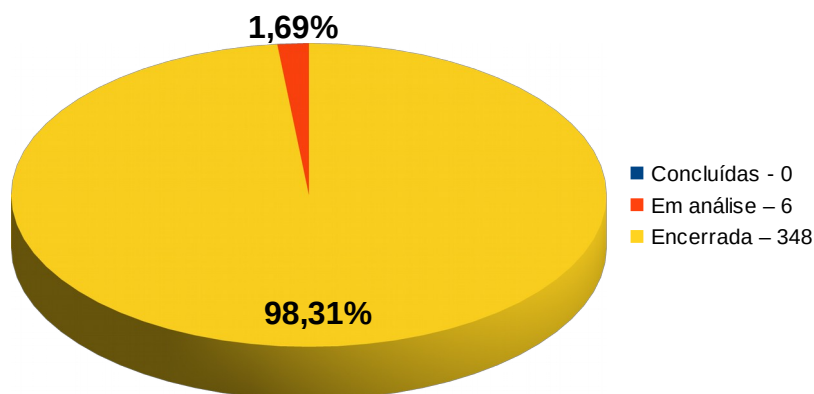
Em relação a área do Sistema Único de Saúde - SUS, podemos observar no gráfico abaixo, que o índice maior das manifestações, neste período esteve vinculada à assistência hospitalar (40,%) em seguida (24%) em outros assuntos, assistência ambulatorial (20%), Financeiro (5%), Gestão ((4%), Assistência Farmacêutica (4%) e Vigilância Sanitária (3%).

### Gráfico



### .3 – STATUS DAS MANIFESTAÇÕES.

Gráfico 7



O gráfico acima mostra que mesmo diante das dificuldades e desafios trazidos pelo coronavírus, conseguimos cumprir com o nosso papel no acolhimento das manifestações dos usuários e no cumprimento das respostas dentro do prazo junto as áreas internas, atingindo um total de (98%) de respostas dada aos cidadãos acerca de suas manifestações no período, de 01/01/2020 à 31/12/2020. Os (2%) restante 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, mas 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.**

O relatório de ouvidoria do Hospital César Cals referente ao ano 2020, é uma ferramenta para a tomada de decisão gerencial.

As ouvidorias que também atuam em perspectiva informativa produzindo e disseminando informações em saúde, transformam as manifestações dos usuários registrados na ouvidoria em informações aos gestores através de relatório, como forma de ressaltar o olhar dos usuários sobre as nossas atividades, contribuindo efetivamente para o crescimento institucional quanto a transparência das ações, melhoria da qualidade dos serviços prestados em saúde e conseqüentemente favorecendo maior credibilidade nas ações da ouvidoria e satisfação do usuário.

A ouvidoria tem se empenhado na solução adequada dos problemas apresentados no dia a dia, com suporte no diálogo, utilizando estratégias, negociando com profissionais e setores envolvidos, analisando as necessidades, sem contrariar as normas e regras do hospital.

Em 15 de março quando os primeiros casos do novo coronavírus foram confirmados em Fortaleza, o HGCC, informou uma serie de medidas adotadas para ajudar na prevenção ao novo coronavírus. Uma dessas medidas foi o afastamento imediato dos colaboradores que faziam parte do grupo de risco. Nesse período, março a julho/2020 a ouvidoria do HGCC passou a trabalhar home office, acolhendo na ocasião 191 manifestações com registro através do Ceará Transparente e E-mail's ( informações, reclamações e solicitações) a todas estas manifestações foi dado o devido tratamento, dentro do prazo estabelecido conforme Decreto Estadual N°33.458/2020 e retorno com resposta ao cidadãos sobre as providências adotadas.

#### **Ações de boas praticas:**

- Entrega de certificado de Elogios aos colaboradores, proveniente de usuários do Hospital César Cals.
- Na busca ativa da ouvidoria, foi realizado pesquisa de satisfação com 174 pacientes dos 262 que estavam internados, no período 01/09/2020 à 16/10/2020.
- Em atendimento a solicitação da ouvidoria deste Hospital César Cals, através do contato com a Secretaria de Conservação em Serviço Público ,foi realizado em Julho de 2020, obra para corrigir transtornos causados pelas chuvas, ao lado do setor de transporte pela rua Liberato Barroso, otimizando o acesso dos colaboradores da unidade referida e cidadãos/usuários ao hospital. Segue documento em anexo.

## **Participação em eventos**

- Oficinas de padronização de serviços públicos
- Curso de certificação sobre carta de serviço ao cidadão
- Tratamento de denúncias no âmbito das ouvidorias públicas (18/06/2020)
- Curso Lei de Acesso à Informação e suas diretrizes, 03/09/2020 com certificação .
- Curso sobre linguagem simples (Lei Nacional 13.460/2017)
- Orientação sobre acesso a informação
- Video Conferencia da CGE (junho/2020)

## **Sugestões**

- Melhorar comunicação com os usuários
- Garantir maior agilidade e eficiência nos serviços
- Cumprir prazo de resposta às manifestações de ouvidoria, focando no teor da demanda e direcionado ao usuário
- Utilizar linguagem simples na comunicação com o usuário, evitando siglas, abreviaturas e jargões, independente do seu conhecimento e do seu grau de instrução
- Comunicar ao usuário já agendado para exames e consultas sobre qualquer intercorrência que possa impedir a realização do procedimento
- Evitar erros de procedimento se certificando qual serviço a ser realizado e se contem todo material necessário para realização do procedimento

## **Informação sobre vacina contra Covid-19 no HGCC**

- De acordo com informações pelo Assessor de Comunicação do HGCC Wesley Jorge, as vacinas contra covid-19 teve inicio em 23/01/2021 às 11:07 com profissionais da linha de frente, dando continuidade em 25/01/2021 com os colaboradores independente do vínculo e categoria.
  - Todos os profissionais da saúde serão vacinados de forma gradual e seguindo o cronograma para a vacinação
  - 1.622 colaboradores foram vacinados até 09/02/2021 .

Agradecemos o apoio do Diretor Geral – HGCC, Dr. Antônio Eliezer Arrais Mota Filho, e a todos os envolvidos no processo de tratamento das manifestações, sem eles seria impossível agilizar resposta ao cidadão no menor espaço de tempo, favorecendo credibilidade as ações da ouvidoria. **13**

