

2018

Relatório Anual da Ouvidoria do Hemocentro Coordenador



Secretário de Saúde do Estado

Henrique Jorge Ravi de Sousa

Diretora Geral do Hemoce

Luciana de Barros Carlos

Diretor Técnico Hemoterapia

Franklin José C. Santos

Diretora Administrativa Financeira

Márcia Maria Bruno Araújo

Ouvidora do Hemocentro Coordenador

Marina Cavalcante Gonçalves

Apoio Técnico

Deusa Maria Cavalcante Feitosa

APRESENTAÇÃO

O Centro de Hematologia e Hemoterapia do Ceará (Hemoce) faz parte da rede de unidades da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará. Situado na Av. José Bastos, 3390, bairro Rodolfo Teófilo, em Fortaleza Ceará. Foi fundado em 09 de março de 1979, com início de funcionamento em 23 de novembro de 1983.

O Hemoce é um órgão de administração direta da Secretaria de Saúde do Estado do Ceará, presente em todo o estado através de um Hemocentro Coordenador, na capital cearense, e quatro Hemocentros Regionais (Crato, Iguatu, Quixadá e Sobral) e um Hemonúcleo (Juazeiro do Norte), sob gerência do Hemocentro Regional do Crato.

Tem como missão “Atuar com excelência e inovação na área do sangue e no suporte ao transplante, através da Hemorrede estadual.”

Em 1991, com o objetivo de fortalecer o canal de comunicação entre os usuários e o Sistema Único de Saúde (SUS), foi implantada a Ouvidoria em Saúde no âmbito central da Secretaria de Saúde do Estado – SESA. A ampliação desse processo se deu em 1998, quando a SESA elaborou e desenvolveu o Projeto de Melhoria do Atendimento ao Usuário Cidadão, tendo como uma das ações, a implantação de ouvidorias nas instituições estaduais de saúde com o intuito de promover a ausculta dos usuários do sistema de saúde sobre a qualidade dos serviços ofertados por essas Unidades da Secretaria da Saúde do Estado. Formando assim a rede de ouvidores da SESA.

Em 2010, com o Planejamento Estratégico do Hemoce, identificou-se a necessidade de implantação de ouvidorias em toda a Hemorrede Ceará. Considerada uma ferramenta essencial para captar as opiniões dos doadores de sangue do interior do estado e mensurar a qualidade do atendimento que é oferecido. Essas ouvidorias estão vinculadas à ouvidoria do Hemoce Coordenador e ouvidoria SESA.

Seguindo os requisitos básicos para o funcionamento de ouvidorias, estão instaladas em locais estratégicos onde se observa maior fluxo de pessoas, dispõem de caixa de sugestões, linha telefônica direta, e-mail, atendimento presencial em sala estrategicamente localizada na recepção que favorece o acesso aos seus usuários e a

privacidade no atendimento. Espaço físico adequado, microcomputador, formulários padronizados para registro das manifestações, um ouvidor e um assessor técnico. Têm como instrumento normativo de regulamentação a Portaria nº 3.240, de 29 de outubro de 2012.

Para garantir maior eficácia e celeridade ao fluxo das manifestações registradas, as Ouvidorias da SESA, trabalham com o sistema informatizado OUVIDOR SUS e com o sistema CEARÁ TRANSPARENTE / OUVWEB, possibilitando uma articulação no registro e sistematização das manifestações, gerando melhorias importantes no processo interno de trabalho.

As ouvidorias da Hemorrede, embora estejam tecnicamente e normativamente integradas aos processos de trabalhos padronizados pela ouvidoria Geral da SESA, o tratamento das demandas dos usuários seguem fluxos próprios devido a complexidade de ações e serviços ofertados à população pelo Hemoce.

INTRODUÇÃO

O presente relatório objetiva apresentar o resultado do trabalho desenvolvido pela ouvidoria do Hemoce coordenador e levar aos gestores demandas dos usuários/doadores/pacientes. Possibilitar uma atuação integrada de acordo com as normas que regem as atividades desses setores. Dessa forma, criar banco de dados para levantamentos estatísticos; dar tratamento às demandas dos usuários, controlando prazos no retorno da resposta; promover o conhecimento sobre o público-alvo e o relacionamento com esse público, identificando demanda, propondo soluções e possibilitar a melhoria dos processos organizacionais. Para alcançar os objetivos aqui propostos será traçado o perfil dos usuários de acordo com as informações registradas através dos canais de acesso que lhes são disponibilizados. As análises serão feitas de acordo com a padronização dos conceitos trabalhados nas ouvidorias da rede SESA.

O relatório busca democratizar as informações geradas pela ouvidoria, como forma de ressaltar o olhar dos usuários sobre nossas atividades, possibilitando a incorporação dessa dimensão ao planejamento de nossas ações e serviços, objetivando ofertar um serviço de excelência e democrático com base nos princípios da Administração Pública, a exemplo: legalidade, impessoalidade, moralidade publicidade e eficiência.

Este ano também passamos a contar com sistema informatizado para coleta de opinião de usuários sobre atendimento e estrutura do serviço público de saúde. O Programa Diagnóstico Cidadão disponibiliza aos pacientes e doadores uma pesquisa de satisfação online, que pode ser respondida através de computadores (totens digitais interativos) instalados no interior da unidade. A nova ferramenta é mais um canal para os usuários do nosso serviço.

O Governo do Ceará está reunindo os Sistemas de Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação do Estado dentro de uma nova plataforma: o Ceará Transparente. De linguagem acessível, a intenção é que as ferramentas disponíveis neste novo sistema facilitem o diálogo entre os cidadãos e o Governo. O Sistema está sendo desenvolvido pela Caiena – Tecnologia e Design, sob gestão da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE), por meio de uma operação de crédito firmada entre o Governo

do Estado do Ceará e o Banco Mundial, no âmbito do Programa para Resultados (PforR).

CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES ANO DE 2018.

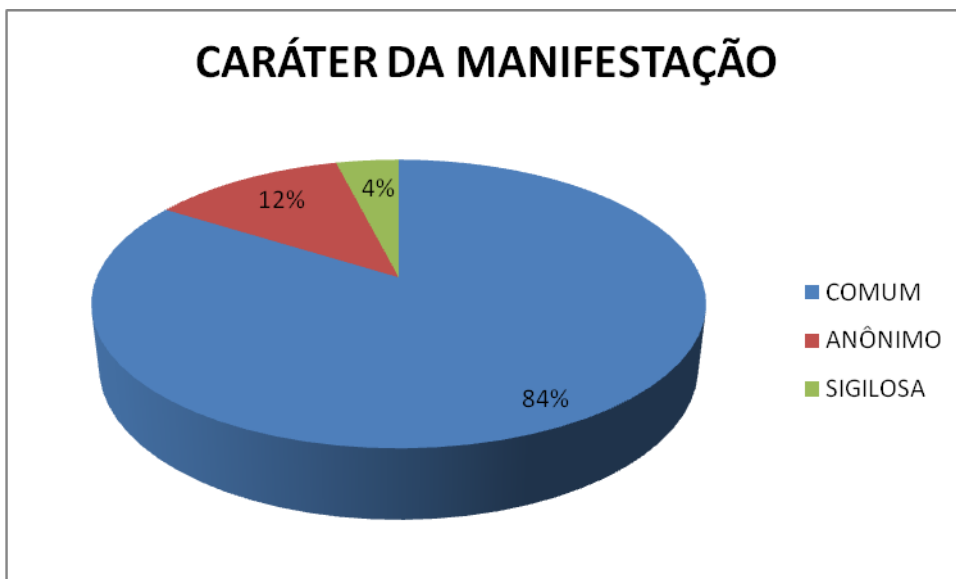
Os meios de registro das manifestações ocorreram por intermédio do e-mail da Ouvidoria, plataforma Ceará Transparente, telefone, presencialmente e pelas caixas de sugestões localizadas na Recepção de Doadores, Recepções dos Serviços do Hospital dia e do Posto de coleta do IJF. Sendo classificadas, remetidas aos setores vinculados as demandas, acompanhando o retorno das respostas e as providências adotadas. As respostas obtidas, coerentes com as demandas, objeto das manifestações, foram encaminhadas de maneira qualificada ao Cidadão-Usuário, conforme prazo fixado na Portaria 3240/12.

CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES ANO DE 2018.

Mês/ano 2018	Reclamações	Elogios	Sugestões	Solicitações	Orientação/In/formações	Total de Demandas
Janeiro	10	1	4	1	14	30
Fevereiro	04	8	0	2	7	21
Março	09	2	1	3	4	19
Abril	10	2	0	1	5	18
Mai	12	2	2	2	8	26
Junho	20	0	0	0	16	36
Julho	12	0	1	1	0	14
Agosto	12	9	6	1	11	39
Setembro	6	3	4	3	7	23
Outubro	2	9	8	9	0	28
Novembro	10	3	1	7	4	25
Dezembro	10	3	1	6	6	26
TOTAL	117	42	28	36	82	305

PERFIL DOS MANIFESTANTES QUE PROCURAM A OUVIDORIA

CARATER	TOTAL
COMUM	256
ANÔNIMO	37
SIGILOSA	12
TOTAL	305



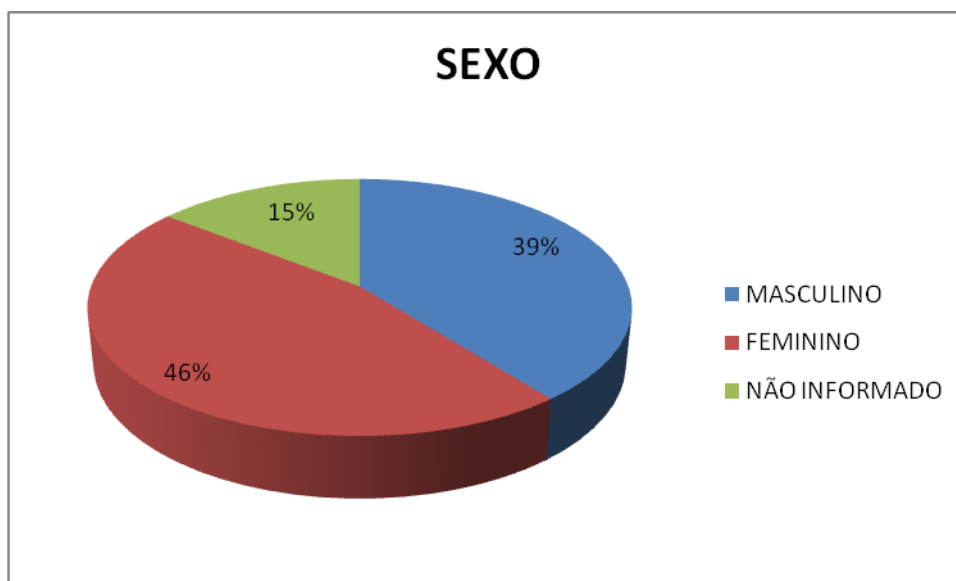
PERFIL DOS MANIFESTANTES DA OUVIDORIA DO HEMOCE COORDENADOR

A identificação do perfil dos que se manifestaram em nossos serviços, durante o ano de 2018.

SEXO

Os dados das 305 manifestações registradas indicam que as mulheres são as que mais procuraram a ouvidoria. Representaram um percentual 46%. Os homens 39% e não informados 15% como mostra o gráfico.

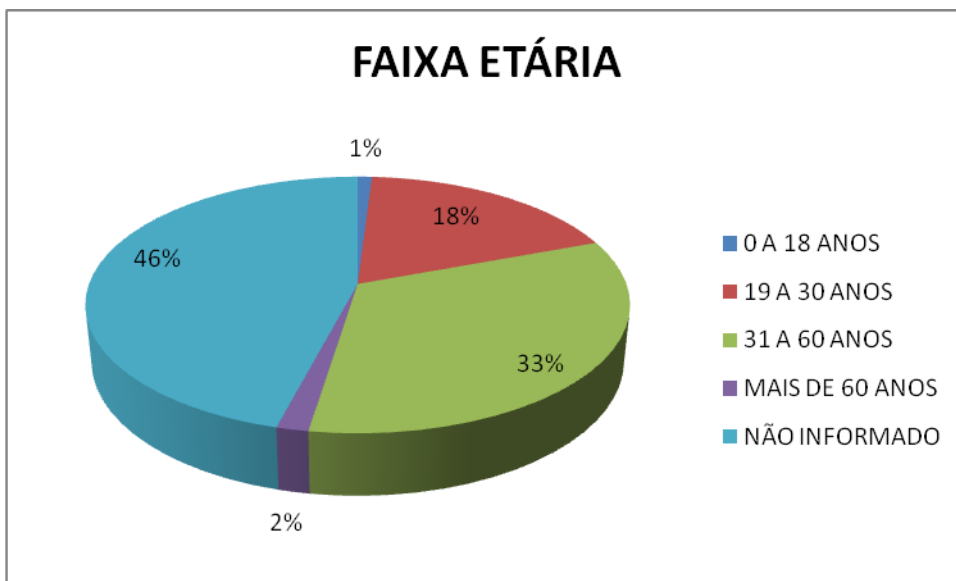
SEXO	TOTAL
MASCULINO	120
FEMININO	141
NÃO INFORMADO	44
TOTAL	305



FAIXA ETÁRIA:

Quanto à faixa etária, os que procuraram a ouvidoria entre 31 a 60 anos, que representaram 33 % dos 305 manifestantes. Em seguida, estão os de idade entre 19 a 30 anos, representaram 18%. A Idade entre 0 a 18 anos estão em 1% e os mais de 60 anos 2%. Os que preferiram não informar representaram 46 % , como mostra o gráfico.

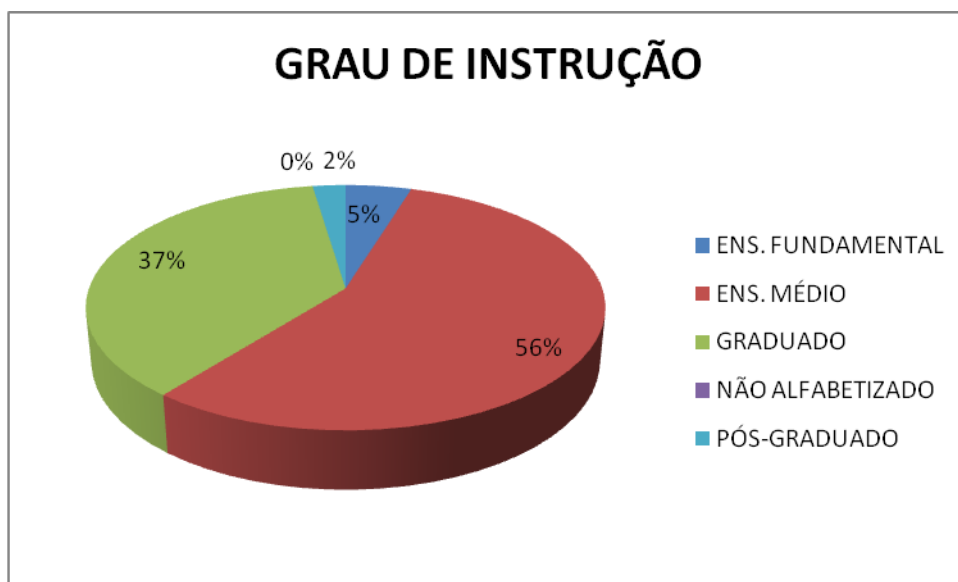
IDADE	TOTAL
0 A 18 ANOS	3
19 A 30 ANOS	56
31 A 60 ANOS	101
MAIS DE 60 ANOS	5
NÃO INFORMADO	140
TOTAL	305



ESCOLARIDADE:

Em 2018, a escolaridade dos manifestantes, que se identificaram, 56% cursaram o nível médio, os que já estão graduados 37%, pós-graduação 2%. Os que cursaram ou estão cursando o ensino fundamental representaram 5%. Podemos ver na tabela a seguir:

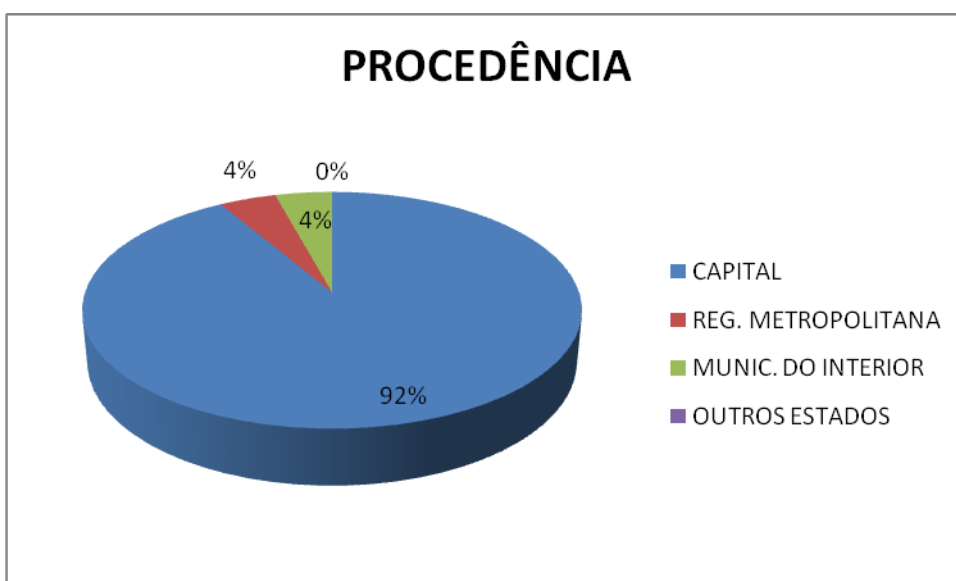
GRAU DE INSTRUÇÃO	TOTAL
ENS. FUNDAMENTAL	4
ENS. MÉDIO	47
GRADUADO	31
NÃO INFORMADO	219
NÃO ALFABETIZADO	0
PÓS-GRADUADO	2
TOTAL	305



PROCEDÊNCIA

No tocante ao local de residência dos manifestantes, os dados de 2018 nos mostram que a maioria foi proveniente da capital 92%, região metropolitana 4%. Enquanto que os provenientes do interior foram de 4%.. Conforme como mostra a tabela abaixo:

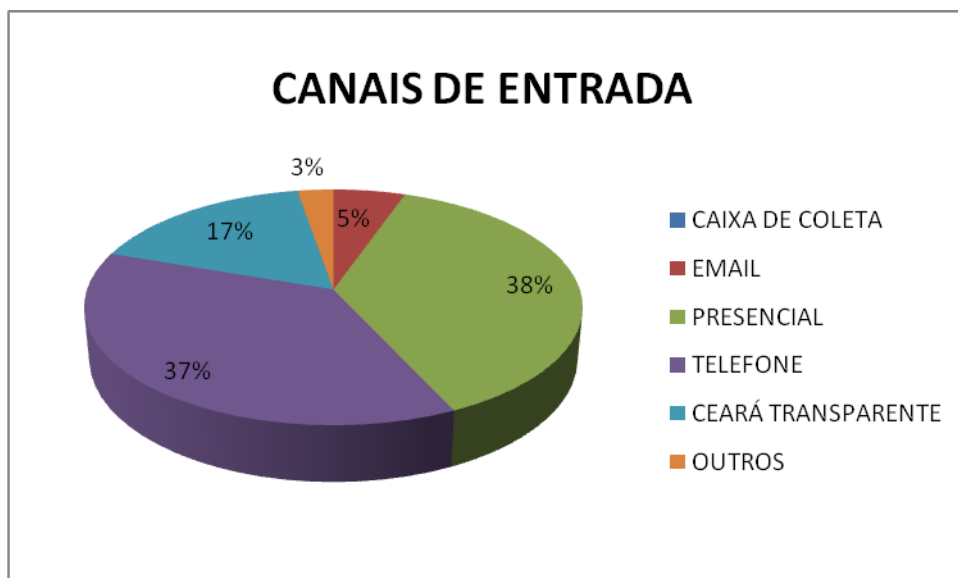
PROCEDÊNCIA	TOTAL
CAPITAL	43
REG. METROPOLITANA	2
MUNIC. DO INTERIOR	2
OUTROS ESTADOS	0
NÃO INFORMADO	258
TOTAL	305



CANAIS DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES

Em 2018, nossos usuários preferiram acessar mais nossos serviços por meio do atendimento telefônico 37%, atendimento presencial 38%, através destes, o manifestante pode falar diretamente com o ouvidor, dessa forma possibilita soluções mais céleres para seus casos. A caixa de coleta 17 %, e-mail 5 % e o programa SOU/CGE/CEARÁ TRANSPARENTE 3%.

CANAL DE ENTRADA	
CAIXA DE COLETA	80
EMAIL	12
PRESENCIAL	84
TELEFONE	83
CEARÁ TRANSPARENTE	38
OUTROS	6
TOTAL	305



AS DEMANDAS RECEBIDAS SÃO DETALHADAS DA SEGUINTE FORMA:

- Elogio:

- Bom atendimento na recepção de doadores.
- Elogio aos Médicos Dr. Gentil Claudino e Dra. Rosângela Pinheiro pelo excelente atendimento.
- Doador elogiou a resolutividade aplicada e providências tomadas em relação as suas reclamação/solicitações.
- “No geral o serviço é bem prestado, portanto parabenizo a todos e todas”.
- “Parabéns pelo lindo trabalho de todos vocês”
- Excelente atendimento da funcionária Kátia do Laboratório de Coleta de Hematologia.

- Reclamações:

- Demora no atendimento do Laboratório de Coleta de Hematologia.
- Reclamação sobre mudança da equipe do setor de Aférese.
- Reclamação sobre atendimento Setor de Aférese.
- Atendimento ruim no Setor de Imunização do Doador.
- A indisponibilidade de Rede WIFI para doadores.
- Atraso no recebimento da carteira de doador.
- Doador reclama do lanche (insuficiente), e copo extremamente pequeno.
- Estrutura do banheiro masculino da recepção dos doadores de sangue.
- Atendimento mais humanizado na triagem clinica “a triagem poderia integrar melhor com o doador, pois o processo é muito robotizado”(sic).
- Ausência de rampa de acesso à recepção de doadores.
- Uso inadequado de EPI no setor Laboratório de Coleta de Hematologia (“funcionária usou a mesma luva com vários pacientes”).

- Reclamação acerca do impedimento da realização da doação por causa de orientação sexual, mesmo tendo afirmado ter parceiro fixo há mais de ano.
- Reclamação sobre atendimento no Setor de Serviço Social do Paciente (Funcionária Aíla).
- Reclamação em relação ao Setor de CPC: Atendimento agendado. foi desmarcado um dia antes do procedimento, pois não havia profissional disponível para atendimento na data marcada.

- Sugestão:

- Doador sugere que seja disponibilizada TV na recepção de Doadores, pois no momento a única TV está sendo utilizada como painel para controle de senhas.
- Doador sugere que seja disponibilizado Netflix ou filmes no setor de Aférese.
- Doador sugere que declaração de doação para isenção de concurso seja disponibilizada no site institucional.
- Doador sugere lanche sem lactose.
- Doador de plaquetas sugere manter café na sala e disponibilizar cobertor.
- Sugestão de aumento da equipe no ciclo do sangue nos dias de caravana.
- Doador sugere que o Hemoce deveria manter uma mala direta para estreitar laços com o doador, informando data para próxima doação e parabenizando no dia do aniversário.
- Sugestão aumentar a quantidade de funcionários em dia específico, por exemplo, caravanas, torcidas organizadas e etc.
- Sugere “providenciar mais bebedouros para os dias com muitos doadores” .
- Poder fazer sem burocracia doação a partir dos 16 anos.
- Lembrar-se da data de aniversário do doador.
- Lanche dos doadores menos industrializado.

- Solicitações:

- Doador de plaquetas: “Solicito que seja feita uma declaração específica para o doador de plaquetas, devido o intervalo entre as doações ser menor”.
- Inserir grau de urgência na correspondência enviada para repetição de exame.
- Solicitação de recebimento da carteira de doação.
- Solicitação de quantidade de doações realizadas no ano.
- Rede WI-FI no setor de transfusão.
- Permanência Posto de Coleta da Praça das Flores

– Orientação/Informação:

- A maioria das demandas, nesse item, é sobre a data da próxima doação;
- Relatório da quantidade de doações realizadas e informações sobre uso de medicamentos que impedem a doação.
- Locais e Horários de funcionamento do Hemocentro.
- Informação sobre a possibilidade de o fumante realizar doação de sangue.
- Informação sobre prazo para vir repetir exame de quem doou em coleta externa.
- Emissão de declaração para doador de Medula Óssea.
- Informação sobre data de entrega do exame de repetição.
- Informação sobre uso de medicamentos específicos/ doação de sangue.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relatório apresentou 305 (trezentos e cinco) manifestações no período analisado.

A boa visualização da sala de ouvidoria e a presença itinerante dos membros da equipe nas recepções de atendimento aos usuários facilitam o acesso e um aumento de suas participações possibilitando, assim, o fortalecimento do processo da construção democrática do Sistema Único de Saúde (SUS).

O relatório nos apresenta o resultado do desempenho da ouvidoria do hemocentro coordenador. Traçando um paralelo entre os assuntos com seus respectivos subassuntos, apresentando os seus quantitativos, podemos afirmar que vem acontecendo avanços na qualificação dos profissionais a partir de uma conscientização de que o sistema de ouvidoria busca, antes de tudo, a qualidade do atendimento aos nossos usuários que necessitam dos serviços da Instituição, dentro da sua especificidade. A equipe da ouvidoria do Hemoce coordenador neste ano de 2018 teve oportunidade de participar de:

Treinamento da Ferramenta Ceará Transparente de 05 à 09 de Março de 2018.

II Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social em 25/04/2018.

I Oficina de Qualificação da Rede de Ouvidorias da SESA em 26/04/2018.

II Oficina de Qualificação da Rede de Ouvidorias da SESA em 06/06/2018.

Atendimento ao público – Princípios Básicos e Habilidades Gerenciais na EGP/CE no período de Agosto de 2018.

III Oficina de Qualificação da Rede SESA dia 09 de novembro de 2018

IV Oficina de Qualificação da Rede de Ouvidorias da SESA de 2018, no dia 13 de dezembro de 2018.

III Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social de 2018.

Formação em Ouvidoria da Rede Ouvir, realizada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE, em parceria com a Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará - EGPC, com carga horária de 100 horas/aula em 27 de dezembro de 2018.

Durante o ano de 2018, iniciamos também o processo de transição do antigo Sistema utilizado pela Ouvidoria o OUVWEB, para o Sistema Ceará Transparente. O Governo do Ceará reuniu os Sistemas de Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação do Estado dentro desta uma nova plataforma: Através da linguagem acessível, a intenção é que as ferramentas disponíveis neste novo sistema facilitem o diálogo entre os cidadãos e o Governo.

O Ceará Transparente permitirá que cidadãos de todo o Estado registrem manifestações, como reclamações, denúncias ou elogios à Ouvidoria. A plataforma tornará possível colher os dados dessas manifestações e centralizá-las em um só local. Outra funcionalidade será o Portal da Transparência, por meio do qual os cidadãos poderão acessar informações sobre serviços como saúde, educação e gastos públicos, por exemplo – tudo isso com uma linguagem cidadã criteriosamente desenvolvida e acessível à população. Além desta, a ferramenta de Acesso à Informação ficará disponível para que os cidadãos possam solicitar dados que não constem no Portal da Transparência.

Finalmente, espera-se que os dados apresentados neste relatório possam ajudar no planejamento estratégico do Hemoce, estabelecendo plano de ação levando em consideração as manifestações de seus principais clientes: os doadores de sangue/pacientes.

Ouvidoria Hemocentro Coordenador.