

2020

Relatório Anual da Ouvidoria do Hemocentro Coordenador



Período:
Janeiro a
Dezembro

Expediente

Secretário de Saúde do Estado do Ceará

Carlos Roberto Martins Rodrigues Sobrinho

Diretora Geral do Centro de Hematologia e Hemoterapia do Ceará - HEMOCE

Luciana Maria de Barros Carlos

Diretor Técnico Hemoterapia

Denise Meneses Bruneta

Diretora Administrativa Financeira

Márcia Maria Bruno Araújo

Ouvidora

Maria da Penha Cavalcanti Lima

Apoio Técnico

Deusa Maria Cavalcante Feitosa

Identidade do Hemoce.




**O Hemoce
que eu quero**
FELIZ - INOVADOR - SUSTENTÁVEL - PARA TODOS


Qual a identidade do HEMOCE?

MISSÃO
Promover a política estadual do sangue e atuar com excelência e inovação em hemoterapia, hematologia e transplantes, como suporte ao sistema de saúde.

VISÃO
Consolidar-se como rede autossustentável e de referência internacional na atenção, geração de conhecimento e soluções na área do sangue e transplantes.

VALORES
Solidariedade
Ética
Responsabilidade
Humanização
Excelência
Modernização
Organização
Confiança
Empatia

POLÍTICA DA QUALIDADE
É compromisso do HEMOCE gerar produtos e serviços na área do sangue e transplante confiáveis e seguros, buscando melhoria contínua dos processos, com sustentabilidade, inovação, desenvolvimento profissional e geração de conhecimento para alcançar a satisfação das partes interessadas.

  GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ
Secretaria de Saúde

I - INTRODUÇÃO

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, quatro Hemocentros Regionais (Crato, Iguatu, Quixadá e Sobral) e um Hemonúcleo (Juazeiro do Norte), sob gerência do Hemocentro Regional do Crato.

Tem como missão “Promover a política estadual do sangue e atuar com excelência e inovação em hemoterapia, hematologia e transplantes, como suporte ao sistema de saúde.”

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.

No Plano Estratégico de 2009, pautado na metodologia do Planejamento Estratégico e dos princípios do Balanced Scorecard – BSC, a certificação ISO 9000 se tornou um objetivo a ser atingido em médio prazo considerando que o sistema de gestão da qualidade já era uma realidade e se tornava obrigatório na legislação da área da hemoterapia.

Em 2010, com a ajuda do Planejamento Estratégico do HEMOCE, identificou-se a necessidade de implantação de ouvidorias em toda a Hemorrede. Consideradas como ferramenta essencial para captar as opiniões dos doadores de sangue do interior do estado e mensurar a qualidade do atendimento oferecido, essas ouvidorias estão vinculadas à Ouvidoria do Hemocentro Coordenador de Fortaleza 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 e atendimento presencial em sala estrategicamente localizada na recepção, o que favorece o acesso aos seus usuários e a privacidade no atendimento. Contam com espaço físico adequado, microcomputador, formulários padronizados para registro das manifestações, um ouvidor e um assessor técnico. Têm como instrumento normativo de regulamentação o Decreto nº 33.485/2020 de 21 de fevereiro de 2020.

As Ouvidorias da Hemorrede, embora estejam tecnicamente e normativamente integradas aos processos de trabalhos padronizados pela Ouvidoria Geral da SESA, possuem tratamento das demandas dos usuários com fluxos próprios devido à complexidade de ações e serviços ofertados à população pelo HEMOCE e fazem uso dos sistemas informatizados OUIDOR SUS, PLATAFORMA CEARÁ TRANSPARENTE e OUVWEB, possibilitando uma articulação no registro e sistematização das manifestações, gerando melhorias importantes no processo interno de trabalho.

Em abril de 2012, foi implantado o que a direção havia planejado em 2009, que era certificar o HEMOCE na norma ISO 9000, com a auditoria do organismo certificador e **a instituição foi considerada em conformidade com os requisitos da norma ISO 9001:2008** nos processos relacionados ao Ciclo do Sangue (Captação, Triagem, Coleta, Processamento, Sorologia, Imunohematologia, Armazenamento, Transporte, Ambulatório de Transfusão e Distribuição). Essa certificação é mantida e atualizada anualmente.

Desde o início de seu funcionamento, o HEMOCE buscou trabalhar com qualidade, segurança e confiabilidade em seus processos de coleta, produção, distribuição e transfusão de hemocomponentes e com um forte compromisso com a prestação de serviços à

população do estado do Ceará, demonstrado pelo crescimento constante de coletas e transfusões realizadas anualmente no estado e pelo número crescente de leitos atendidos pela rede pública de hemoterapia. Este compromisso se apresenta de forma singular no desempenho da instituição na formação de recursos humanos na área da Hematologia e Hemoterapia, sendo responsável pela formação de médicos, farmacêuticos e técnicos de hemoterapia, além de possibilitar especialização de enfermeiros, fisioterapeutas e assistentes sociais, dentre outros profissionais.

Essa busca pelo aperfeiçoamento dos seus processos tem tornado o HEMOCE referência quando se fala de Hematologia e Hemoterapia no Estado do Ceará e no Brasil.

O objetivo desse relatório é apresentar o resultado do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria do Hemocentro Coordenador e propor melhorias levando em conta as demandas dos usuários, doadores e pacientes, possibilitando uma atuação integrada de acordo com as normas que regem as atividades desses setores.

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. Nesse sentido, a Ouvidoria atua como canal de intermediação do processo de participação popular, possibilitando ao cidadão contribuir com a implementação das políticas públicas e a avaliação dos serviços prestados pelo SUS.

2 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

Quanto às recomendações e orientações apontadas no Relatório de Gestão 2019, essas ações não foram na sua totalidade implantadas. O ano de 2020 trouxe muitos desafios para as instituições e, em meio a pandemia, assumi a responsabilidade de dar continuidade aos processos da ouvidoria após o afastamento da ouvidora, convite esse que muito me honrou. Embora sem treinamento formal, obtive muita ajuda para entender os processos da SESA, legislação e as instruções técnicas de trabalho. Apesar da pandemia o atendimento de forma presencial não ficou comprometido e os horários da ouvidoria permaneceram os mesmos.

Para atender essas recomendações de 2019 contidas no relatório do qual só tive ciência em dezembro de 2020, elaborei um plano com algumas ações de melhoria a serem tomadas, resultado da análise que fiz ao longo desses 9 (nove) meses em que estou à frente da ouvidoria, conforme a figura a seguir.

Item	Area Responsável	Ação a Ser Tomada	Responsável	Data Final (PRAZO)	Data da Realização	Obs	Status	Faorol
01	Ouvidoria	Revisar os procedimentos operacionais e criar fluxo de resposta para cada tipo de classificação (reclamação, sugestão, solicitação, denúncia e elogio)	Penha/Manutenção	31/12/2020			Atrasado	●
02	Ouvidoria	Orientar as ouvidorias dos hemocentros regionais quanto as respostas das demandas.	Penha/Manutenção	29/01/2021			Em Andamento	●
03	Ouvidoria	Reforçar nas ouvidorias dos hemocentros regionais o uso do formulário de pesquisa de satisfação e a importância do preenchimento para a instituição	Penha	29/01/2021			Em Andamento	●
04	Ouvidoria/direção	Definir sistematica para demonstrar todos os os elogios recebidos e padronizar para a hemorrede.	Penha	25/01/2021	01/01/2021	Recebemos muitos elogios e por isso precisa criar um ambiente mais apropriado e visível.	Concluído	●
05	Ouvidoria /direção/Manutenção	Padronizar as caixas coletoras(urnas) das pesquisas de satisfação da ouvidoria na hemorrede	Penha	25/01/2021		São grandes com uso inapropriado e estão muito sujas e estragadas.	Em Andamento	●
06	Ouvidoria/direção/Atendimento ao doador	Criar projetos na área de controle social junto da coordenação do atendimento ao doador para estimular a participação da população e fortalecer as atividades da ouvidoria.	Penha	26/03/2021			Em Andamento	●
07	Ouvidoria /direção/Manutenção	Informar mensalmente quantidade de demandas recebidas em quadro no local que todos visualizem	Penha	05/01/2021	04/01/2021	Colocado no quadro o mês de dezembro de 2021	Concluído	●
08	Ouvidoria /direção	Adquirir um totem interno para a realização da pesquisa de satisfação	Penha	30/07/2021			Em Andamento	●
09	Ouvidoria /direção	Providenciar um telefone ou melhorar a instalação do ramal.	Penha	26/03/2021			Em Andamento	●
10	Ouvidoria /direção	Providenciar pintura, ajuste do insulfim e ruído da sala	Penha/Manutenção	26/03/2021			Em	●

Figura 1 – Plano de ação

Em relação às melhorias implantadas na Ouvidoria do HEMOCE elaborei uma planilha com 3 (três) abas, elogio, sugestão e solicitação, que envio quinzenalmente à diretoria e aos gestores dos setores, os quais a repassam em grupos de WhatsApp para suas equipes. Os elogios recebidos dos usuários, especificamente, também ficam fixados em local visível a todos. Com essa atitude de expor a opinião dos usuários da instituição houve um ganho significativo por parte dos funcionários na credibilidade, confiança no trabalho desenvolvido por essa ouvidoria e de motivação das equipes de trabalho. O conhecimento das demandas dos usuários em relação ao serviço prestado pelo HEMOCE é fundamental na tomada de decisão das estratégias adotadas em favor dos mesmos, o que é feito em reuniões semanais da diretoria.

A	B	C	D	E
1	Carlos	Venho elogiar o trabalho do Hemoce, que mesmo no atípico ano desse período pandêmico não parou e continuou a prestar um serviço de excelência a sociedade cearense. Parabéns a todos os profissionais envolvidos.	ATENDIMENTO AO DOADOR (Hemocentro coordenador)	16 a 31 de dezembro
2	João	Profissionais simpáticos e competentes. Feliz Natal equipe Hemoce!		
3	Glaucimeire	Atendimento excelente, profissionais organizados e atenciosos e muito carinhosos.		
4	Pedro	Tudo perfeito, a 5 anos que venho doar e não tenho nada a reclamar.		
5	Jerusa	Luzia , foi ótima profissional educada e simpática.		
7	Klaus	Quero destacar que vim através desse comentário destacar o ótimo bom humor da dona Luzia , vulgo Filomena. Ela muito amável e gentil sabe como deixar o ambiente mais leve.		
9	Keliane	Hoje foi minha segunda doação de sangue e foi melhor que a primeira. Me senti mais confortável e senti menos incômodo. A Dorinha foi ótima! Muito atenciosa e cuidadosa. Ela merece todo o reconhecimento E em geral todos foram ótimos.		
10		Só tenho a agradecer aos profissionais que são prestativos, gosto de fazer essa boa ação junto ao Hemoce, pois somos muito bem atendidos.		
11	Reginaldo	Valorize a cada instante pois o próximo não sabemos se poderemos compartilhar. Grato a todos pela doação ao serviço público no ato nobre de doar sangue.		
12	Samara	Excelente atendimento, nunca fui tão acolhida pela equipe de enfermagem. A Lucimar ótima profissional. Agradeço a moça da recepção.		
13	Josué	Parabéns pela equipe! Super atenciosa e empática. Realmente são os responsáveis por nos fazer sentir bem no início ao fim do processo. Adorei!!		
14	Aldemir	A profissional que me atendeu é muito atenciosa, educada e competente no atendimento.		
15		Gostaria de parabenizar toda equipe do Hemoce, desde a recepção, a triagem com a Alda e os técnicos que fizeram a coleta, parabéns a todos pelo atendimento e gentileza.		
16	Erivaldo	Gostaria de mais uma vez está parabenizando o acolhimento de todos os profissionais que fazem parte do Hemoce. Quero desejar um feliz Natal cheio de luz, amor e saúde e um ano novo com muita prosperidade. O atendimento de vocês faz toda a diferença em querermos voltar.		

Figura 2 – Planilha de elogios, sugestões e solicitações

Uma outra ação de melhoria, de cunho gerencial, foi criar um boletim quadrimestral com todas as manifestações recebidas e tratadas pela ouvidoria para conhecimento e tomada de decisão da direção. No conteúdo do boletim exploro o número de manifestações recebidas/mês através dos canais de atendimento (ver figura 3), quantidade de atendimentos/mês, % de manifestações registradas em função dos atendimentos, quantidade de demandas/mês por classificação da manifestação (elogio, reclamação, sugestão, solicitação, denúncia), principais motivos das reclamações e conclusão. Para cada item há um breve comentário.

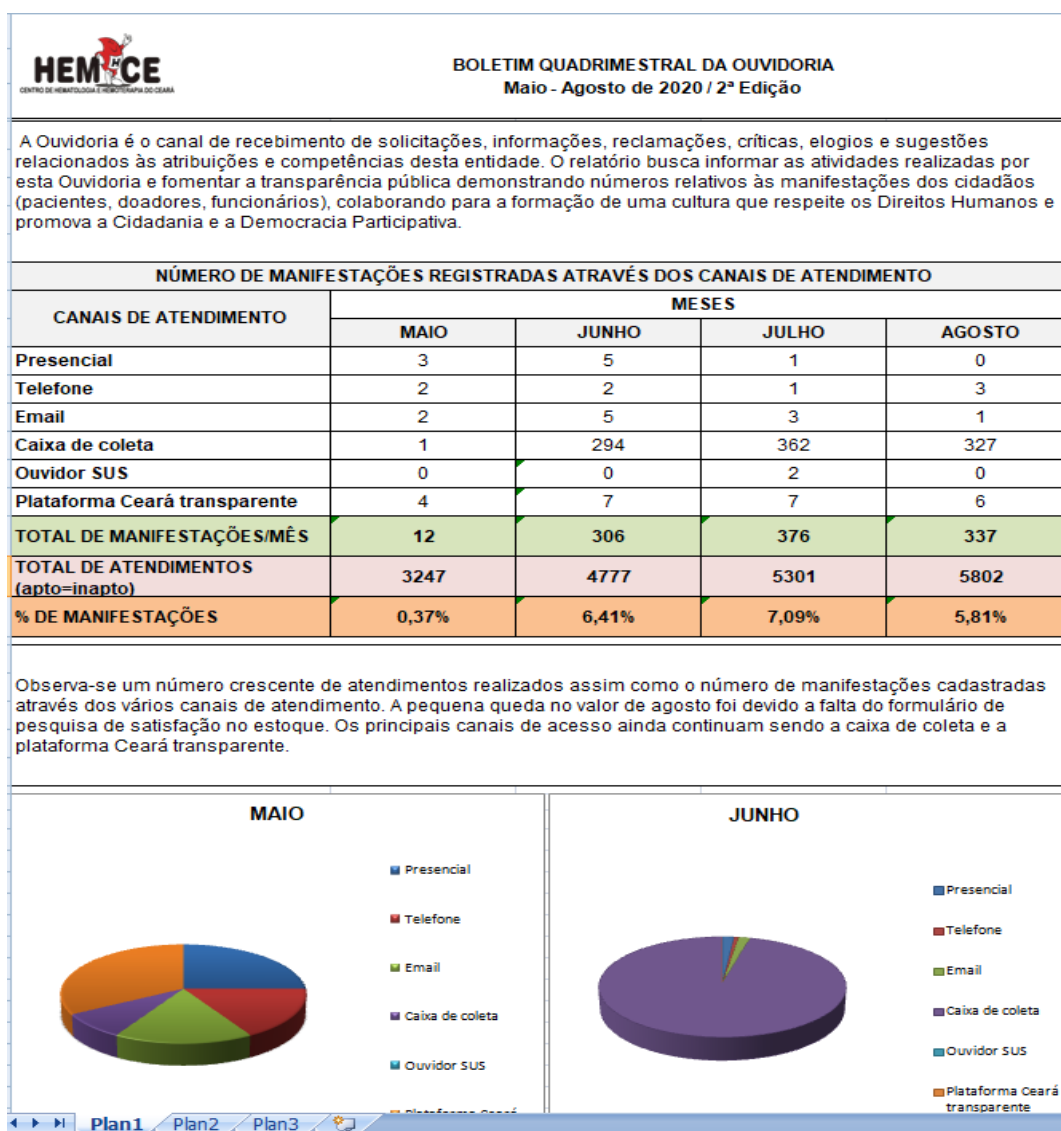


Figura 3 – Boletim quadrimestral

Essas foram algumas ações de melhoria de processo implantada e de transparência das informações junto a diretoria da instituição.

3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Os meios de registro das manifestações foram o e-mail da Ouvidoria, PLATAFORMA CEARÁ TRANSPARENTE, telefone, de forma presencial e pelas caixas de sugestões localizadas na recepção de doadores, recepções dos ambulatórios, bem como dos postos de coleta do IJF/Praça das Flores. Essas manifestações foram classificadas, e remetidas aos setores vinculados. Seus retornos foram acompanhados de forma a adotarmos providências necessárias. As respostas obtidas, coerentes com as demandas, objeto das manifestações, foram encaminhadas de maneira qualificada ao Cidadão-Usuário, conforme prazo estabelecido em legislação.

3.1. Total de Manifestações do Período

Observa-se que no período de 2017 a 2019 a quantidade de manifestações ficou em um patamar de 300 por ano e que em 2020 houve um aumento expressivo de demandas, resultado de um trabalho de conscientização da ouvidoria junto aos gestores das áreas em relação à aplicação da pesquisa de satisfação, com apoio e participação dos mesmos.

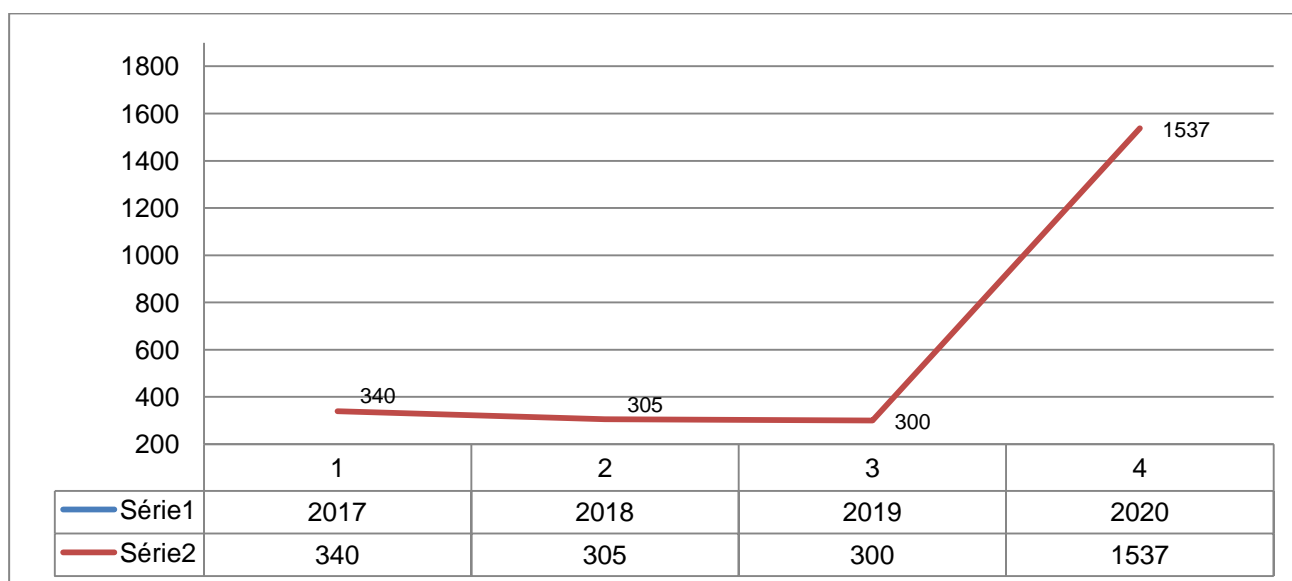


Gráfico 1 – Quantidade de manifestações por ano (2017 a 2020).

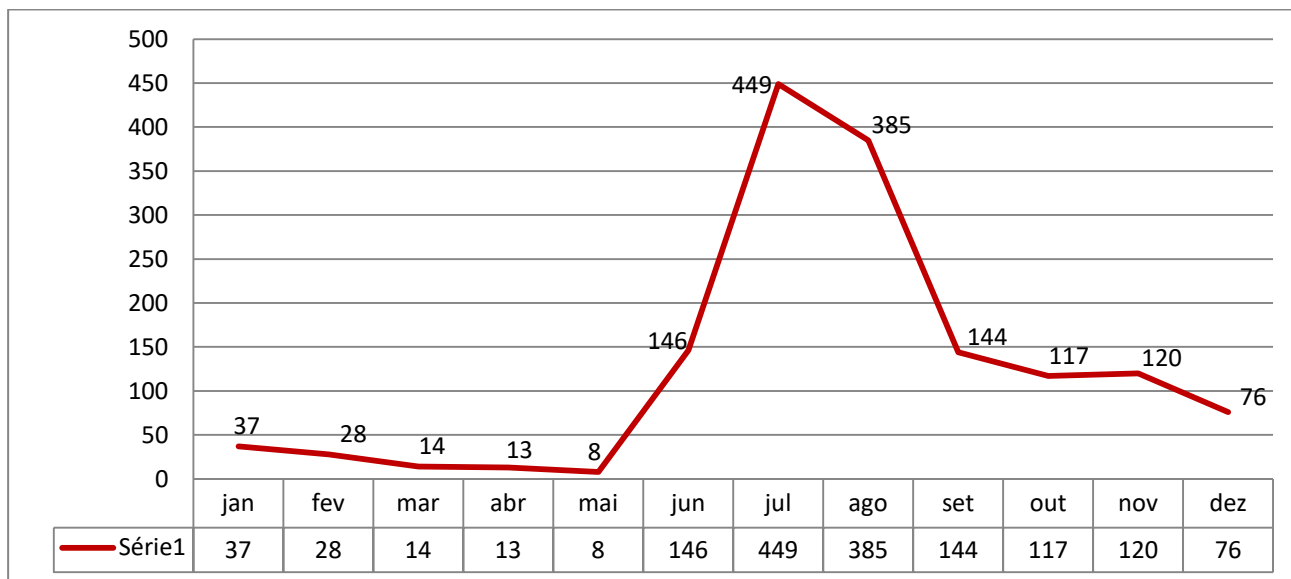


Gráfico 2 – Quantidade de manifestações no ano de 2020.

Ao detalhar o ano de 2020 observamos que os dois primeiros meses (jan e fev) se mantiveram na média do ano anterior. Na segunda quinzena de março veio a pandemia do Coronavírus, e a necessidade de adequar os procedimentos da instituição às medidas protetivas e aos decretos do Governo do Estado, o que ocasionou uma redução na quantidade de doadores na hemorrede. Em junho, observamos elevação significativa do número de manifestações devido à orientação repassada aos gestores de área para que fizesse parte do processo de cada colaborador solicitar ao doador o preenchimento da pesquisa de satisfação ao término da doação, uma vez que ele (doador) precisa aguardar 15 min na instituição após a doação. Junto a essa ação, a ouvidoria trabalhou na conscientização sobre a importância do instrumento da pesquisa e o resultado foi excelente. Alcançamos o maior pico em julho e agosto. Em setembro, em decorrência do impacto trazido pelo aumento do uso acima do esperado no planejamento da ação, houve dificuldade na disponibilização de formulários, o que já foi corrigido, mas resultou na queda do número de manifestações. Esse impacto foi potencializado no terceiro trimestre do ano pelo afastamento de colaboradores e redirecionamento da equipe para captação remota de doadores, organização e adaptação de eventos anteriormente presenciais para o modo virtual, como semana do doador, campanha de Natal, entre outros. No entanto, percebe-se que, mesmo com redução de manifestações em relação ao mês de julho, em dezembro de 2020 houve um aumento em relação a dezembro de 2019 da ordem de 475%, demonstrando a incorporação da prática de estímulo às manifestações, o que deve ser reforçado.

3.2. Manifestações por meio de entrada (2019 e 2020).

Observamos no gráfico 3 que o ano de 2019 manteve um comportamento estável durante todos os meses, com um número reduzido de manifestações. Nos três primeiros meses de 2020 os números se mantiveram no mesmo patamar mas logo em seguida veio a pandemia do Coronavírus reduzindo o número de doadores. Imediatamente ao primeiro decreto o HEMOCE desenvolveu um aplicativo de agendamento de doação de sangue e tivemos que nos adequar rapidamente à situação, inclusive limitando o número de pessoas. No final de abril, ao assumir a ouvidoria, fiz um rápido diagnóstico e trabalhei nas deficiências encontradas. De pronto comecei a trabalhar a pesquisa de satisfação junto aos gestores e colaboradores dando um novo olhar à ouvidoria e o resultado foi o aumento expressivo no preenchimento do formulário, assim como a evidente satisfação dos envolvidos. Em julho e agosto tivemos um pico na quantidade de doadores e de solicitações de preenchimento da pesquisa de satisfação. Logo depois observou-se uma queda pelos motivos já expostos no item 3.1. No gráfico 4 apresentamos o comparativo d

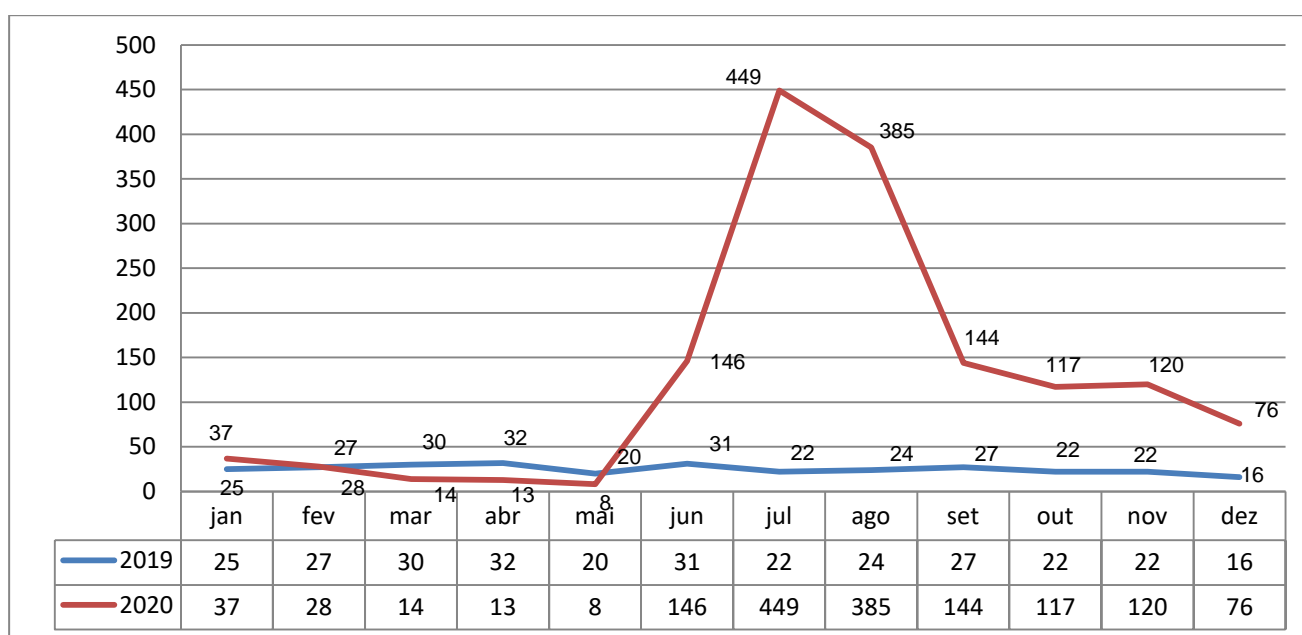


Gráfico 3 – Quantidade de manifestações nos anos 2019 e 2020 por mês.

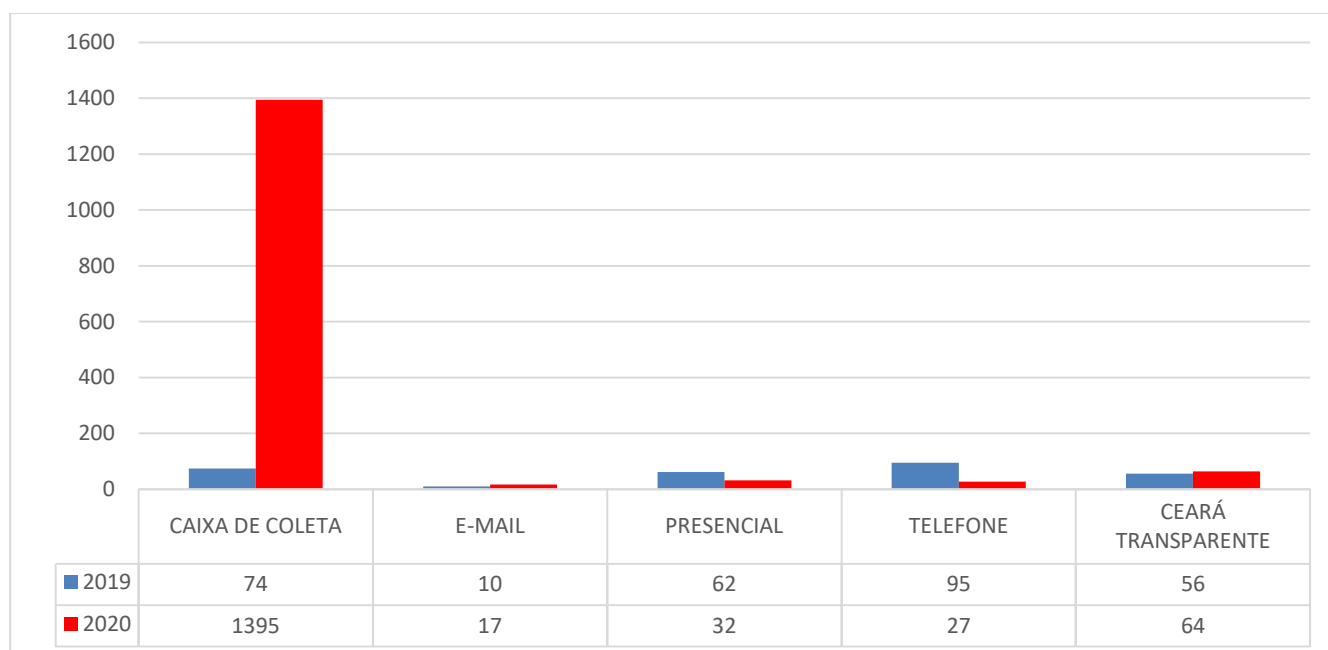


Gráfico 4 – Quantidade de manifestações nos anos 2019 e 2020 por meio de entrada.

3.3. Manifestações por Tipo de Manifestação

Em comparação ao ano de 2019 (300 demandas) o que se observa é que mesmo com a pandemia no início de 2020(1537 demandas) conseguimos melhorar esses resultados em 412%, graças à conscientização dos colaboradores.

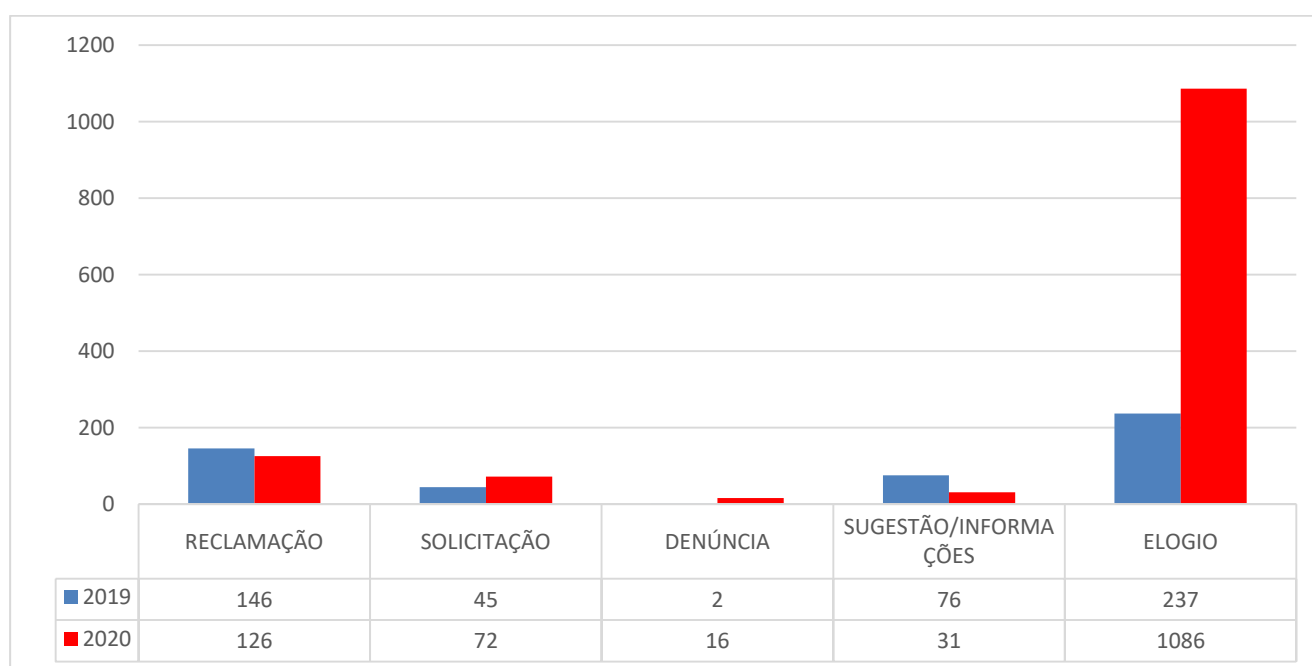


Gráfico 5 – Quantidade de manifestações nos anos 2019 e 2020 por tipo.

3.3.1 - Manifestações por Tipo/Assunto

MANIFESTAÇÃO POR TIPO/ASSUNTO – ANO: 2020		
TIPO	ASSUNTO	TOTAL
RECLAMAÇÃO	Relacionado a gestão	61
	Relacionado a assistência	26
	Relacionado a doação de sangue e/ou cadastro de medula óssea	39
SOLICITAÇÃO	Relacionado a gestão	13+17*
	Relacionado a assistência	1+10*
	Relacionado a doação de sangue e/ou cadastro de medula óssea	11 +20*
DENUNCIA	Relacionado a gestão	12
	Relacionado a assistência	2
	Relacionado a doação de sangue e/ou cadastro de medula óssea	2
SUGESTÃO	Relacionado a gestão	2
	Relacionado a assistência	0
	Relacionado a doação de sangue e/ou cadastro de medula óssea	12 +223*
ELOGIO	Relacionado a funcionários e a instituição	1086*

* 225 manifestações de sugestão, 72 de solicitação e 1086 elogios que não foram cadastradas no sistema, mas foram repassadas para toda diretoria do Hemoce, totalizando 1537 demandas de ouvidoria: 126 reclamações, 72 solicitações, 16 denúncias, 237 sugestões e 1086 elogios a funcionários e a instituição.

Tabela 1 – Manifestação por tipo de assunto no ano de 2020.

3.3.2- Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO/SUB-ASSUNTO		
TIPOS DE ASSUNTOS	ASSUNTO/SUB-ASSUNTO	TOTAL
RELACIONADO A GESTÃO	Estrutura física, de funcionamento, de pessoal e financeiro	80
	Gestão do trabalho e educação em saúde	08
	Estacionamento	04
	Higiene/ Limpeza/Rouparia	04
	Manutenção	10
	Problemas com fluxos/Normas/Rotinas	45
RELACIONADO À ASSISTÊNCIA	Problemas nos serviços ou procedimentos realizados	27
	Problemas com profissional responsável pelo procedimento	19
RELACIONADO À DOAÇÃO DE SANGUE E/OU CADASTRO DE MEDULA ÓSSEA	Carteira do doador	05
	Fluxos/normas/rotinas	43
	Incentivo a doação	07
	Outros	08

Tabela 2 - Manifestações por Assunto/Sub-Assunto em 2020 (referente somente às manifestações cadastradas em sistemas).

4 – INDICADORES DA OUVIDORIA

Todos os indicadores do HEMOCE são alimentados no sistema INDICAH, desenvolvido pela área de desenvolvimento da TI. O sistema consiste no monitoramento e na avaliação constante de determinados processos ou atividades rotineiras da instituição, possibilitando mensurar a eficiência e a qualidade dos processos e identificando os pontos que devem ser melhorados. Esse sistema permite fazer uma análise abrangente do desempenho das áreas de forma visual (*dashboard*) e intuitiva e ainda identifica quais são os indicadores da política da qualidade e do planejamento estratégico, assim como toda a rastreabilidade: quem inseriu os dados, quando inseriu, histórico dos indicadores fora da meta, áreas sem indicador, indicadores não inseridos, histórico de planos de ação e de todas as versões do sistema.

A medição sistemática e periódica dos resultados, por meio de indicadores, permite que a instituição realize intervenções de forma precisa e fundamentadas que vão agregar valor à atividade da mesma.

No quadro abaixo estão os indicadores da ouvidoria e em seguida a ilustração dos gráficos:

INDICADORES DA OUVIDORIA				
NOME DO INDICADOR	OBJETIVO	META	CÁLCULO	MÉDIA DE 2020
Satisfação do doador	Mensurar o que os doadores estão pensando, sentindo e comentando sobre os processos e serviços da Instituição.	≥ 95%	Soma dos percentuais da pesquisa de satisfação de doadores dos conceitos bom e ótimo.	99,37%
Reclamação do doador	Identificar problemas na gestão dos processos e serviços ofertados na Instituição e solucioná-los.	≤ 5%	$\text{N}^\circ \text{ Reclamação} / \text{N}^\circ \text{ Candidatos (Apto + Inapto)} \times 100$	0,17%
Satisfação do paciente	Obter informação precisa sobre o atendimento aos usuários/pacientes.	≥ 85%	Soma dos percentuais da pesquisa de satisfação de paciente dos conceitos bom e ótimo.	64,95
Reclamação do paciente	Mensura o percentual de reclamação dos pacientes atendidos nas unidades da hemorrede	≤ 10%	$\text{N}^\circ \text{ de reclamações} \times 100 / \text{N}^\circ \text{ de pacientes atendidos}$	0,81%

Tabela 3 – Indicadores da ouvidoria

Os resultados da média de 2020 demonstram que mesmo no ano atípico de pandemia no mundo nossa estratégia para conter o Coronavírus e proteger nossos usuários e colaboradores deu certo, nos mantivemos na meta e com o nosso estoque de sangue seguro. Aprendemos e nos reiventamos com a crise, e de uma hora para outra a tecnologia virou nosso maior aliado.

Abaixo as figuras ilustrativas de cada indicador alimentado no sistema INDICAH.

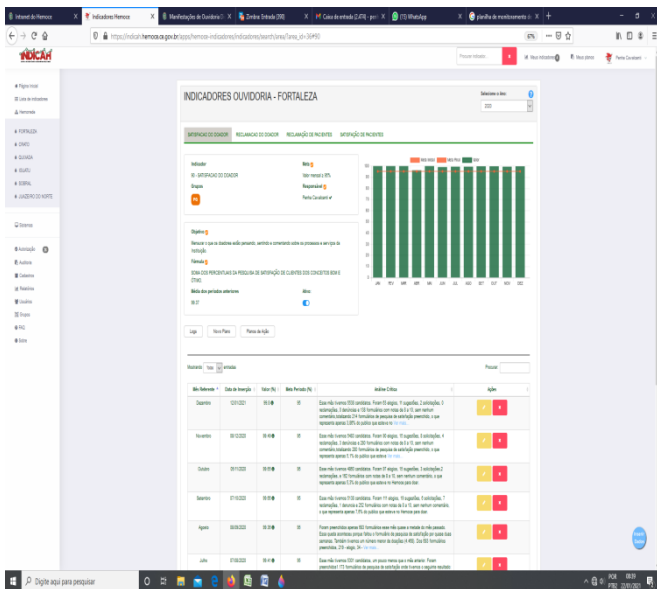


Figura 1 – Satisfação do doador

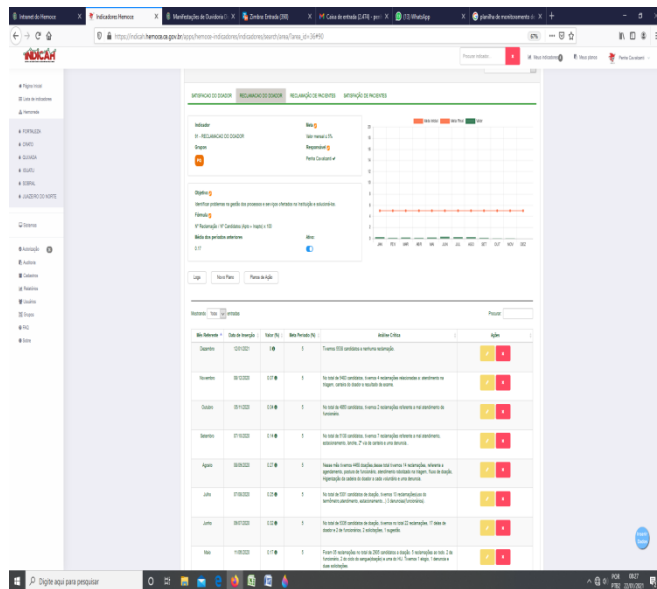


Figura 2 – Reclamação do doador

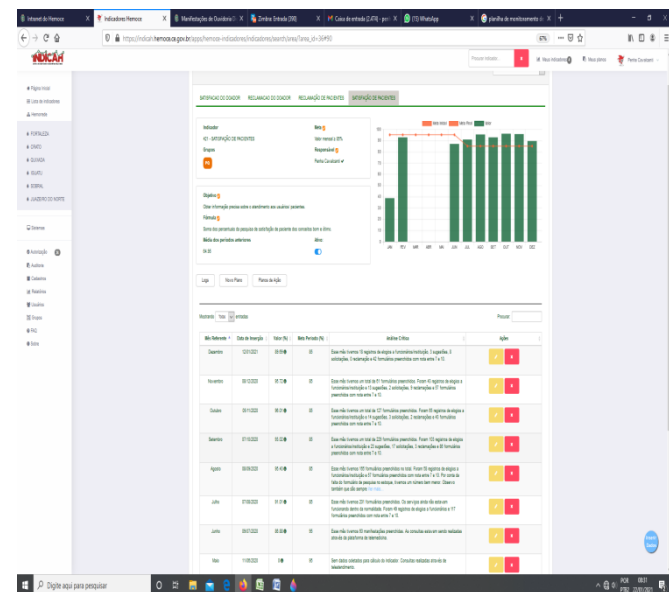


Figura 3 – Satisfação de paciente

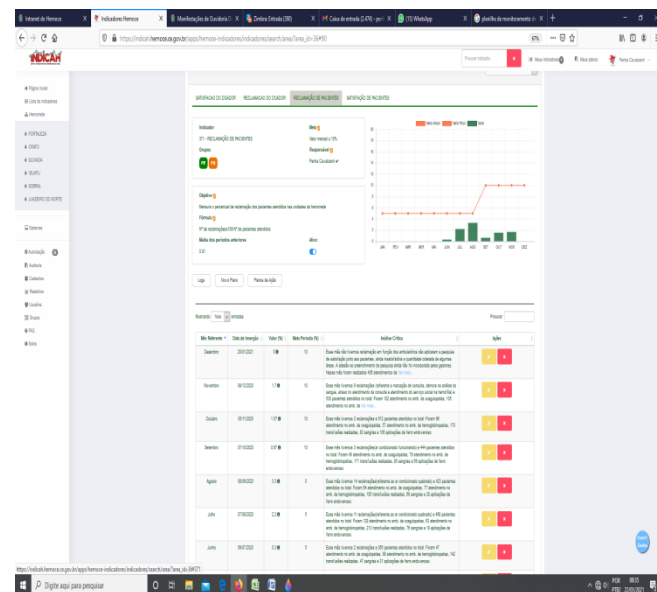


Figura 4 – Reclamação de paciente

4.1 - Resolubilidade das Manifestações

A resolubilidade das manifestações está associada ao trabalho desenvolvido na ouvidoria de confiança, respeito, empatia, comprometimento da direção e dos gestores em responder o mais breve possível o cidadão(ã).

RESOLUBILIDADE DAS MANIFESTAÇÕES		
SITUAÇÃO	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES 2019	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES 2020
Manifestações finalizadas no prazo	294	392
Manifestações finalizadas fora do prazo	6	4
Manifestações pendentes fora prazo (não concluídas)	0	0
TOTAL	300	396

Tabela 4 – Resolubilidade das manifestações.

Na tabela 5, observa-se que mantivemos um ótimo índice de resolubilidade, demonstrando nosso compromisso em atender bem e no tempo preciso as manifestações recebidas. Acredito que as ações que contribuíram para esse resultado é estar preocupado com o outro, saber que tem alguém precisando de uma resposta e atender essa demanda com a maior brevidade.

ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE DAS MANIFESTAÇÕES		
SITUAÇÃO	ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE 2019	ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE 2020
Manifestações finalizadas no prazo	98%	98,99%
Manifestações finalizadas fora do prazo	2%	1,01%

Tabela 5 – Índice de resolubilidade das manifestações.

4.2 - Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

A satisfação dos usuários está no indicador de pesquisa de satisfação. Em 2019 esse percentual foi de 100% e em 2020 de 99,37%, mantendo os índices acima da meta.

5– MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

- Reclamações de atendimento de colaboradores;
- Postura inadequada de gestor/colaborador;
- Problemas de estacionamento;
- Solicitações de melhoria e/ou adequação do lanche;
- Problemas de agendamento;
- Problemas de Assedio moral;
- Problemas de infraestrutura (concerto de ar condicionado, reformas nos banheiros, reforma e/ou substituição das cadeiras do doador, reforma do prédio, pintura, etc);
- Demora na liberação dos exames pré-transfusionais;
- Problemas de recusa de doador devido a legislação ser muito rígida.

Os pontos mais recorrentes são estrutura física, postura inadequada de gestor/colaborador, estacionamento e lanche.

6– CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esse relatório apresenta o resultado do desempenho da Ouvidoria do Hemocentro Coordenador. Se compararmos o total de manifestações do ano de 2020 com o ano anterior de 2019 podemos observar um aumento histórico no total dessas manifestações. De 300 (trezentas) manifestações em 2019 sobe para 1537 (mil, quinhentas e trinta e sete) manifestações em 2020 analisadas no período. Nem todas essas manifestações foram cadastradas na plataforma Ceará Transparente por vários motivos, entre eles conhecimento e tempo, pois realizo outras tarefas em outro setor.

Do total de 1537 manifestações, a distribuição ficou da seguinte forma:

- 70% foi de elogio;
- 15,42% de sugestão;
- 8,19% de reclamação;
- 4,68% de solicitação;
- 1,04 % de denúncia.

O local da ouvidoria é estratégico em termos de visualização da sala, assim como da presença da ouvidoria junto aos gestores e equipe dos setores de recepções de atendimento, pré triagem, triagem e coleta dos doadores, facilitando o acesso aos usuários e

o aumento de suas participações e possibilitando, assim, o fortalecimento do processo da construção democrática do Sistema Único de Saúde (SUS).

A equipe da ouvidoria do HEMOCE Coordenador neste ano de 2020 teve oportunidade de participar e de se comprometer com as Atividades da Rede de Ouvidorias:

- II Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social no dia 25 de junho de 2020;
- Vídeoconferência de Tratamento de denúncias no dia 03 de julho de 2020;
- Capacitação em Gestão de Operacionalização da Carta de Serviços ao Cidadão Rede SUS em 24 de Setembro de 2019.

Maria da Penha Cavalcanti Lima
Ouvidora setorial do HEMOCE.

8 – Pronunciamento do dirigente do órgão/entidade

Declaro que a diretoria tomou conhecimento do conteúdo do presente relatório e das manifestações que chegaram à ouvidoria desta unidade. As providências que não necessitavam de investimento ou autorizações superiores foram tomadas internamente, inclusive com ações de retreinamento de pessoal e redefinição de fluxos internos. As questões relacionadas a infra-estrutura e adequação de área física estão sendo tratadas junto à SESA com elaboração de projetos e encaminhamento de processos para realização das adequações. Parte das sugestões de adequação de área física em Fortaleza já estão sendo executadas.

Fortaleza, 15 de fevereiro de 2021.

Luciana Maria de Barros Carlos
Diretora geral do HEMOCE.