

2019

# Relatório Anual da Ouvidoria do Hemocentro Coordenador



**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**

Franklin José Cândido Santos

**Diretora Administrativa Financeira**

Márcia Maria Bruno Araújo

**Ouvidora do Centro de Hematologia e Hemoterapia do Ceará - HEMOCE**

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 “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.

Em 2010, com o Planejamento Estratégico do Hemoce, identificou-se a necessidade de implantação de ouvidorias em toda a Hemorrede. 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 a PLATAFORMA 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, possuem tratamento das demandas dos usuários com fluxos próprios devido à 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.

O Governo do Estado do Ceará está reuniu os Sistemas de Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação dentro de uma única plataforma: A PLATAFORMA CEARÁ TRANSPARENTE. De linguagem acessível, as ferramentas disponíveis neste novo sistema facilitam o diálogo entre os cidadãos e o Governo. O Sistema foi 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).

## SÍNTESE E ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA NO ANO DE 2019

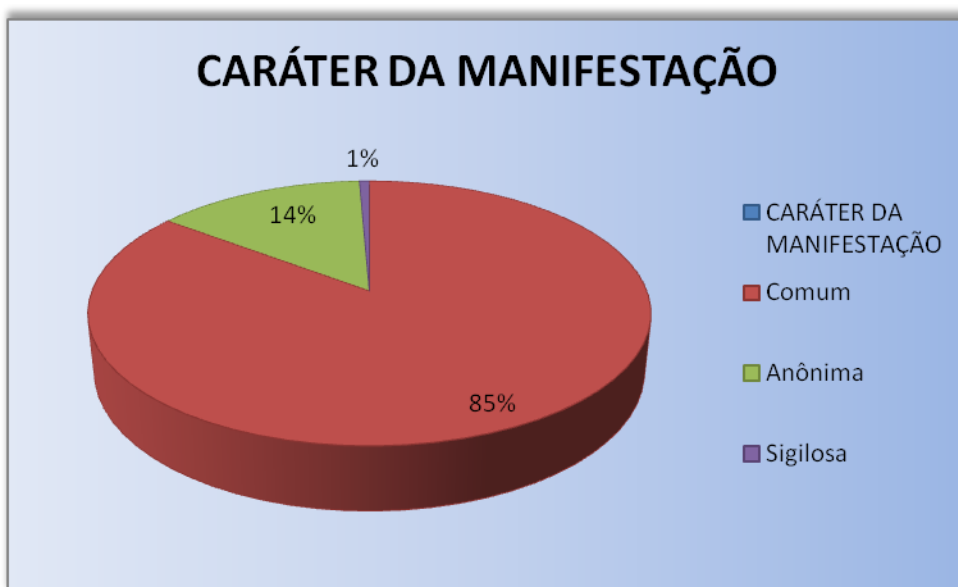
Os meios de registro das manifestações ocorreram por intermédio do e-mail da Ouvidoria, PLATAFORMA CEARÁ TRANSPARENTE, telefone, de forma presencial e pelas caixas de sugestões localizadas na Recepção de Doadores, Recepções dos ambulatórios, bem como dos postos de coleta do IJF/Praça das Flores. Sendo 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 2019.

<b>Mês/ano 2019</b>	<b>Reclamações</b>	<b>Elogios</b>	<b>Sugestões</b>	<b>Solicitações</b>	<b>Orientação/In/formações</b>	<b>Total de Demandas</b>
Janeiro	12	01	03	0	09	25
Fevereiro	13	03	0	05	06	27
Março	16	04	07	0	03	30
Abril	09	03	02	10	08	32
Maio	09	0	01	04	03	20
Junho	12	06	04	04	05	31
Julho	08	07	0	04	03	22
Agosto	11	02	0	05	06	24
Setembro	13	03	02	06	03	27
Outubro	13	01	01	03	04	22
Novembro	19	01	0	01	01	22
Dezembro	12	0	0	03	01	16
<b>TOTAL</b>	<b>146</b>	<b>31</b>	<b>20</b>	<b>45</b>	<b>52</b>	<b>300</b>

## PERFIL DOS MANIFESTANTES – CARÁTER DA MANIFESTAÇÃO

CARATER	TOTAL
COMUM	254
ANÔNIMO	42
SIGILOSA	02
TOTAL	300



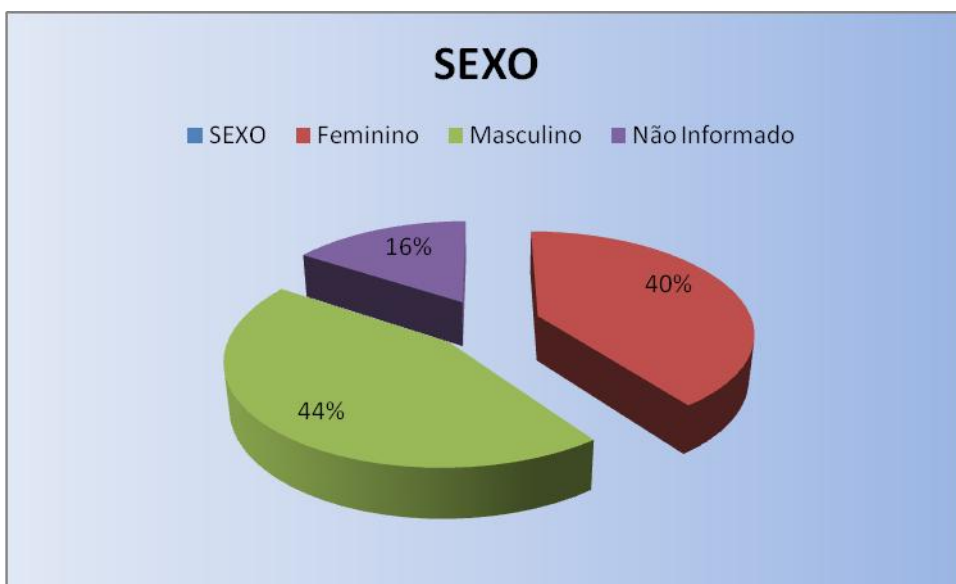
## PERFIL DOS MANIFESTANTES DA OUVIDORIA DO HEMOCE COORDENADOR

A identificação do perfil dos que se manifestaram em nossos serviços, durante o ano de 2019.

### SEXO

Os dados das 300 manifestações registradas indicam que este ano, ao contrário de 2018, os homens foram os que mais procuraram a ouvidoria. Representaram um percentual 44%, as mulheres 40 % e não informados 16% como mostra o gráfico.

SEXO	TOTAL
MASCULINO	132
FEMININO	119
NÃO INFORMADO	47
TOTAL	300

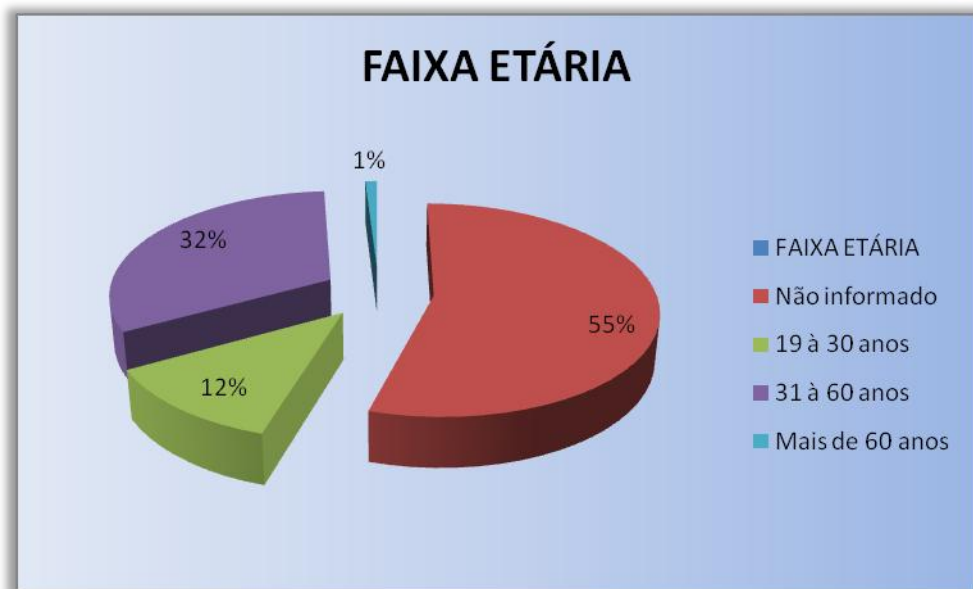




## FAIXA ETÁRIA:

Quanto à faixa etária, os que procuraram a ouvidoria entre 31 a 60 anos, representaram 32 % dos 300 manifestantes. Em seguida, estão os de idade entre 19 a 30 anos, representaram 12%. A Idade entre 0 a 18 anos está em 01% e os mais de 60 anos 01%. Os que preferiram não informar representaram 55 %, como mostra o gráfico.

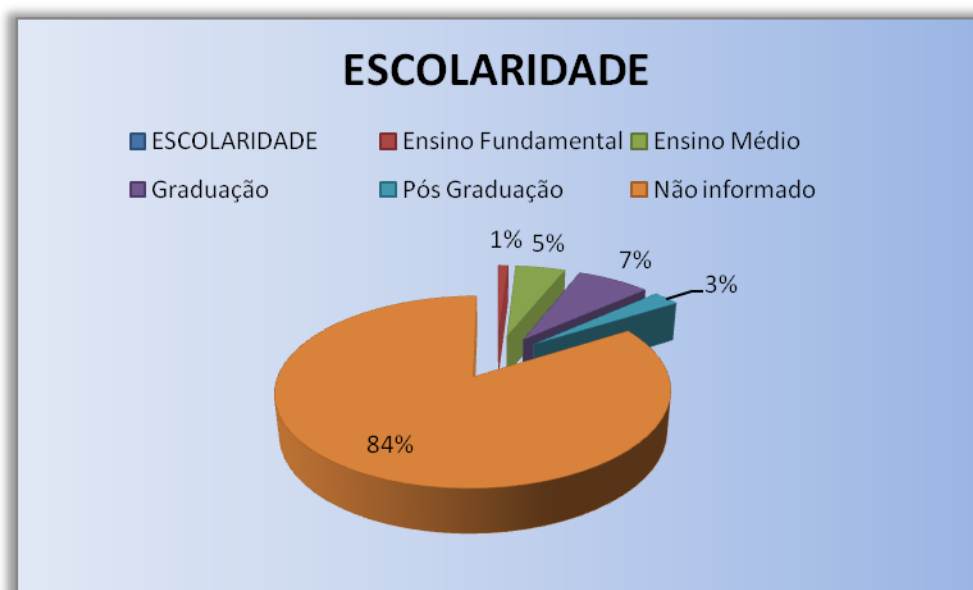
IDADE	TOTAL
0 A 18 ANOS	01
19 A 30 ANOS	37
31 A 60 ANOS	97
MAIS DE 60 ANOS	03
NÃO INFORMADO	165
TOTAL	300



## ESCOLARIDADE:

Em 2019, a escolaridade dos manifestantes que se identificaram pode ser classificada como: 05% concluíram o nível médio, os que já estão graduados 07%, pós-graduação 03%. Os que cursaram ou estão cursando o ensino fundamental representaram 03%. Como podemos observar na tabela a seguir:

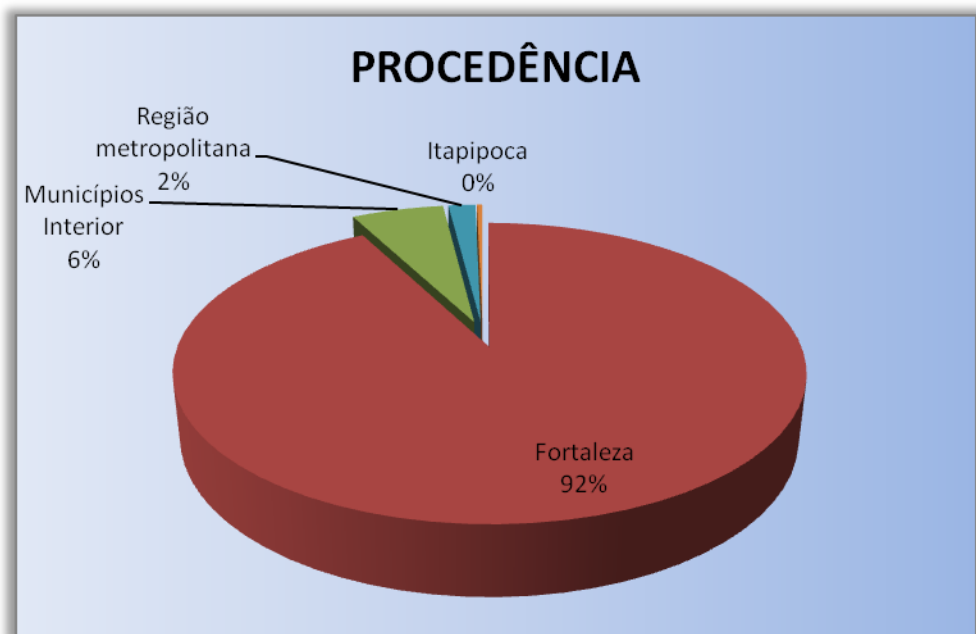
GRAU DE INSTRUÇÃO	TOTAL
ENS. FUNDAMENTAL	03
ENS. MÉDIO	15
GRADUADO	22
NÃO INFORMADO	248
NÃO ALFABETIZADO	02
PÓS-GRADUADO	08
TOTAL	300



## PROCEDÊNCIA

Referente ao local de residência dos manifestantes, os dados de 2019 nos mostram que a maioria foi proveniente da capital 92% e região metropolitana 02%. Enquanto que os provenientes do interior foram de 06%. Conforme como mostra a tabela abaixo:

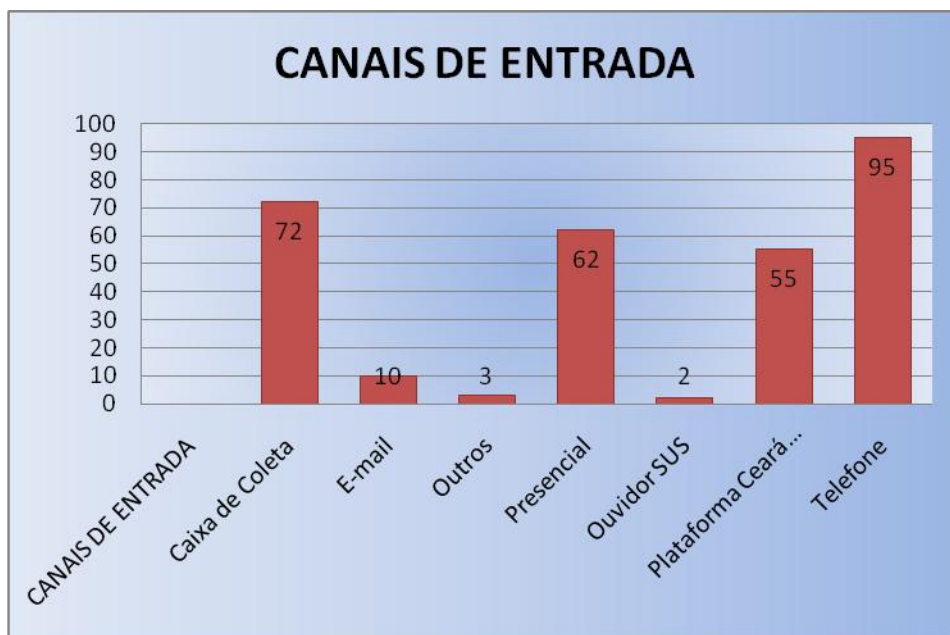
PROCEDÊNCIA	TOTAL
CAPITAL	275
REG. METROPOLITANA	05
MUNIC. DO INTERIOR	17
OUTROS ESTADOS	0
NÃO INFORMADO	0
TOTAL	300



## CANAIS DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES

Em 2019, nossos usuários preferiram acessar nossos serviços por meio do atendimento telefônico 32%, atendimento presencial 21%, através destes, o manifestante pode falar diretamente com o ouvidor, possibilitando dessa forma, soluções mais céleres para seus casos. A caixa de coleta 24 %, e-mail 03% e o programa PLATAFORMA CEARÁ TRANSPARENTE 18%.

CANAL DE ENTRADA	
CAIXA DE COLETA	72
EMAIL	10
PRESENCIAL	62
TELEFONE	95
CEARÁ TRANSPARENTE	56
OUTROS	03
TOTAL	300



## SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES PARA O APERFEIÇOAMENTO DA GESTÃO

<b>ELOGIO</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Bom atendimento na recepção de doadores.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Elogio ao funcionário Vicente pelo excelente atendimento.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Doador elogiou a resolubilidade aplicada e providências tomadas em relação as suas reclamação/solicitações.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• “No geral o serviço é bem prestado, portanto parabênizo a todos e todas” (sic).</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• “Parabéns pelo lindo trabalho de todos vocês” (sic).</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Excelente atendimento do funcionário Fábio (Vigilante).</li></ul>

<b>RECLAMAÇÕES</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Reclamação sobre atendimento no posto de Coleta da Praça das Flores.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Demora no atendimento do Laboratório de Coleta de Hematologia.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Reclamação sobre atendimento no posto de Coleta da Praça das Flores.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Reclamação sobre lanche (biscoito) e tamanho do copo de suco.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Reclamação sobre Coleta Externa (Itapipoca, Iguatemi, BNB)</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Falta de infraestrutura (calçadas danificadas) e acessibilidade para doadores.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Atraso no recebimento da carteira de doador.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Estrutura do banheiro masculino da recepção dos doadores de sangue.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Atendimento mais humanizado na triagem clinica.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Reclamação sobre atendimento no Setor de Serviço Social do Paciente (Funcionária Aíla).</li></ul>

## SUGESTÕES

- Parceria com Zona Azul para posto de Coleta da Praça das Flores.
- Disponibilizar totem carregador de celular na Recepção de Doadores.
- 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 ou para quem tenha outras restrições.
- 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.
- Poder fazer sem burocracia doação a partir dos 16 anos.
- Lanche dos doadores menos industrializado.

## SOLICITAÇÕES

- Agendamento de doação de sangue.
- Doador de plaquetas: “Solicito que seja feita uma declaração específica para o doador de plaquetas, devido o intervalo entre as doações ser menor” (sic).
- 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.
- Solicitação da entrada dos medicamentos Hemoderivados IBPT.

## **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 300 (trezentas) 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, pode-se 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 2019 teve oportunidade de participar de:

Comprometimento com as Atividades da Rede de Ouvidorias:

***I Oficina de Qualificação da Rede de Ouvidorias da SESA em 11 de Setembro de 2019.***

***II Oficina de Qualificação da Rede de Ouvidorias da SESA em 12 de Dezembro 2019.***

***Capacitação em Gestão de Operacionalização da Carta de Serviços ao Cidadão Rede SUS em 24 de Setembro de 2019.***

***II Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social em 17/04/2019.***

***III Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social em 27/06/2019.***

***IV Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social em 28/08/2019.***

***V Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social em 23/10/2019.***

***VI Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social em 18/12/2019.***



Durante o ano de 2019, consolidamos também o processo de transição do antigo Sistema utilizado pela Ouvidoria o SOU/CGE, para a PLATAFORMA CEARÁ TRANSPARENTE. O Governo do Estado do Ceará reuniu os Sistemas de Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação do Estado dentro de uma única plataforma: Através da linguagem acessível, a intenção é que as ferramentas disponíveis neste novo sistema facilitem o diálogo entre os cidadãos e o Governo.

A PLATAFORMA CEARÁ TRANSPARENTE permite que cidadãos de todo o Estado registrem manifestações, como reclamações, denúncias ou elogios à Ouvidoria. A plataforma já tornou possível colher os dados dessas manifestações e centralizá-las em um só local. Outra funcionalidade em funcionamento é o Portal da Transparência, por meio do qual os cidadãos podem 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 está 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.