

CENTRO DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DO CEARÁ -  
HEMOCE

**RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA  
HEMOCE COORDENADOR**

2017

**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 que atuam em jornada de trabalho de oito horas diárias, de segunda a sexta-feira, das 7:00 às 18:30 horas, e aos sábados, das 8:00h às 16:horas. 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 CGE/SOU/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, 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.

## **CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES ANO DE 2017.**

Os meios de registro das manifestações ocorreram por intermédio do e-mail da Ouvidoria, 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.

<b>Mês/ano 2017</b>	<b>Reclamações</b>	<b>Elogios</b>	<b>Sugestões</b>	<b>Solicitações</b>	<b>Orientação/In/formações</b>	<b>Total de Demandas</b>
Janeiro	10	3	3	1	3	<b>20</b>
Fevereiro	11	2	2	7	5	<b>27</b>
Março	16	7	4	2	2	<b>31</b>
Abril	21	4	5	0	8	<b>38</b>
Maiο	11	8	4	4	7	<b>34</b>
Junho	17	1	-	2	7	<b>27</b>
Julho	13	2	3	1	7	<b>26</b>
Agosto	21	2	-	1	1	<b>25</b>
Setembro	14	3	3	2	9	<b>31</b>
Outubro	21	2	1	-	9	<b>33</b>
Novembro	19	1	-	3	5	<b>28</b>
Dezembro	13	-	-	-	7	<b>20</b>
<b>TOTAL</b>	<b>187</b>	<b>35</b>	<b>25</b>	<b>23</b>	<b>70</b>	<b>340</b>

## PERFIL DOS MANIFESTANTES QUE PROCURAM A OUVIDORIA

CARATER	TOTAL
COMUM	294
ANÔNIMO	29
SIGILOSA	2
TOTAL	340



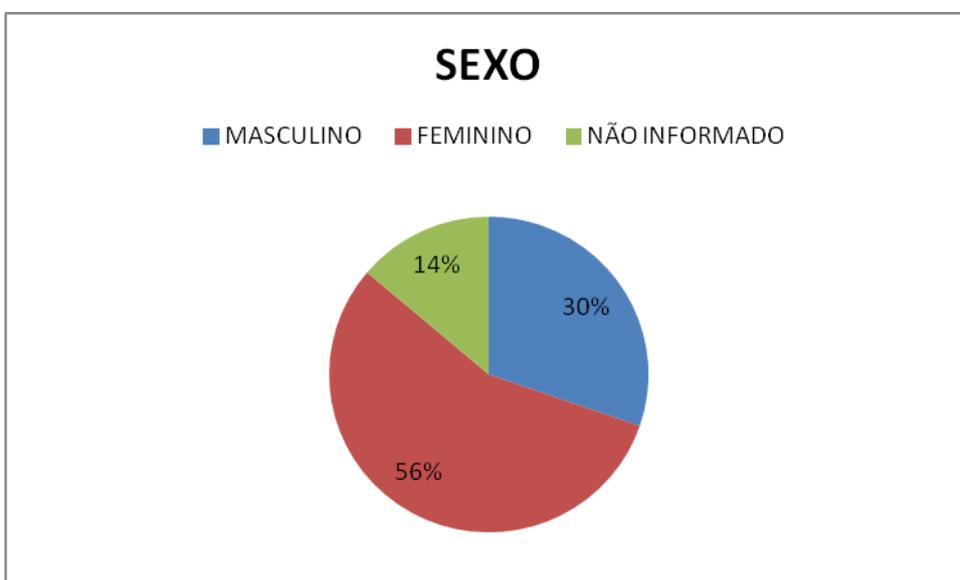
## PERFIL DOS MANIFESTANTES DA OUVIDORIA DO HEMOCE COORDENADOR

A identificação do perfil dos que se manifestaram em nossos serviços, durante o ano de 2017.

### SEXO

Os dados das 340 manifestações registradas indicam que os homens são os que mais procuraram a ouvidoria, conclui-se que deve a especificidade do Hemoce, que é a doação de sangue. Representaram um percentual 61%. As mulheres 29% e não informados 10% como mostra o gráfico.

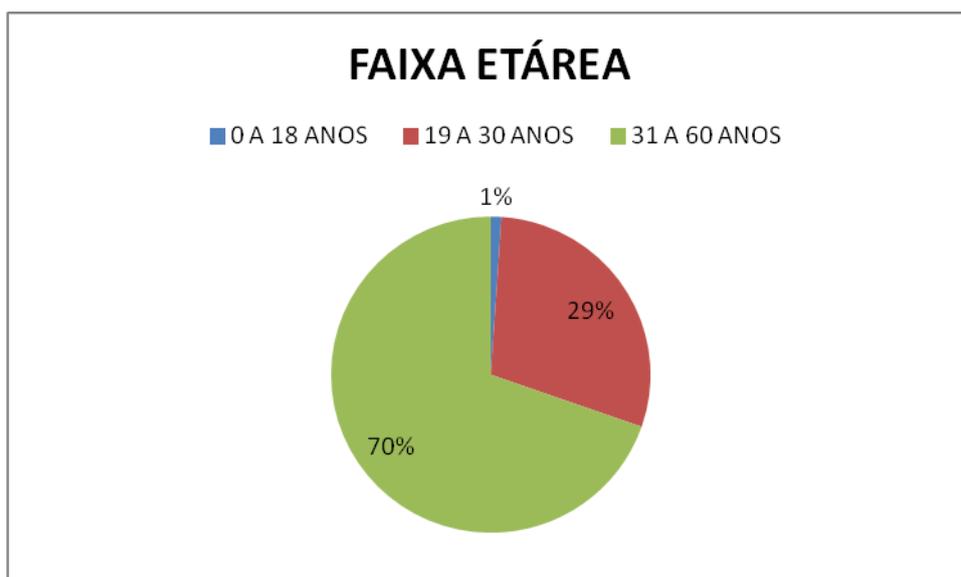
SEXO	TOTAL
MASCULINO	105
FEMININO	194
NÃO INFORMADO	48
TOTAL	340



## FAIXA ETÁRIA:

Quanto à faixa etária, os que procuraram a ouvidoria entre 31 a 60 anos, que representaram 44 % dos 177 manifestantes. Em seguida, estão os de idade entre 19 a 30 anos, representaram 21%. A Idade entre 0 a 18 anos estão em 1% e os mais de 60 anos 0%. Os que preferiram não informar representaram 34 % , como mostra o gráfico.

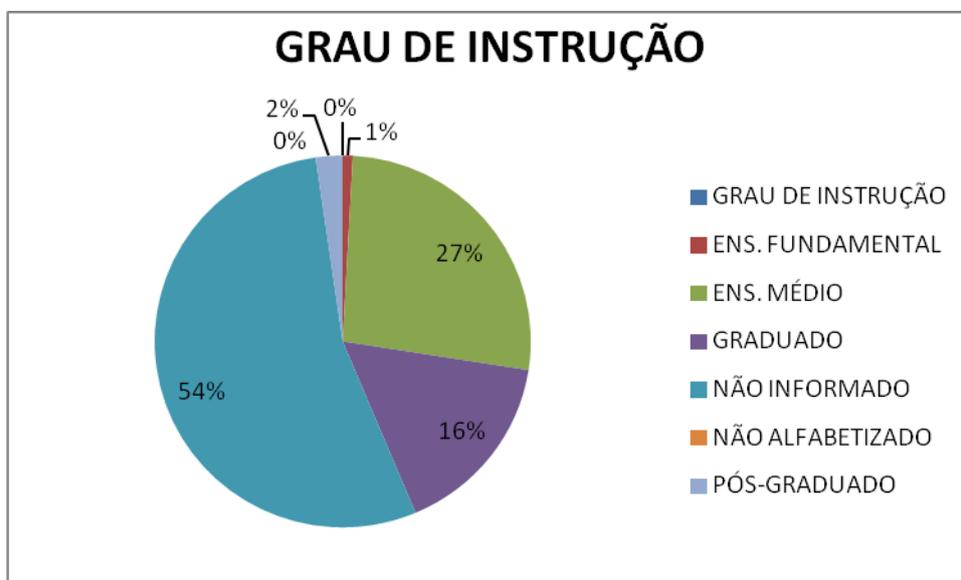
IDADE	TOTAL
0 A 18 ANOS	2
19 A 30 ANOS	55
31 A 60 ANOS	131
MAIS DE 60 ANOS	3
NÃO INFORMADO	156
TOTAL	340



## ESCOLARIDADE:

Em 2017, a escolaridade dos manifestantes, que se identificaram, 33% cursaram o nível médio, os que já estão graduados ou está cursando uma graduação 17, pós-graduação 5%. Os que cursaram ou estão cursando o ensino fundamental representaram 2% , não alfabetizados 12 %, os que não informaram 31% do total de demandas. Podemos ver na tabela a seguir

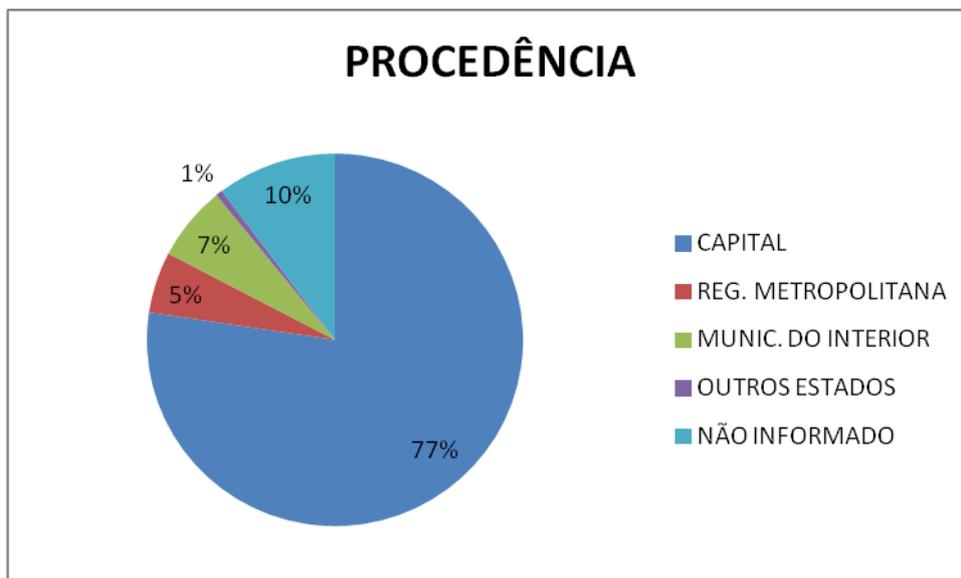
GRAU DE INSTRUÇÃO	TOTAL
ENS. FUNDAMENTAL	3
ENS. MÉDIO	92
GRADUADO	56
NÃO INFORMADO	187
NÃO ALFABETIZADO	-
PÓS-GRADUADO	8
TOTAL	340



## PROCEDÊNCIA

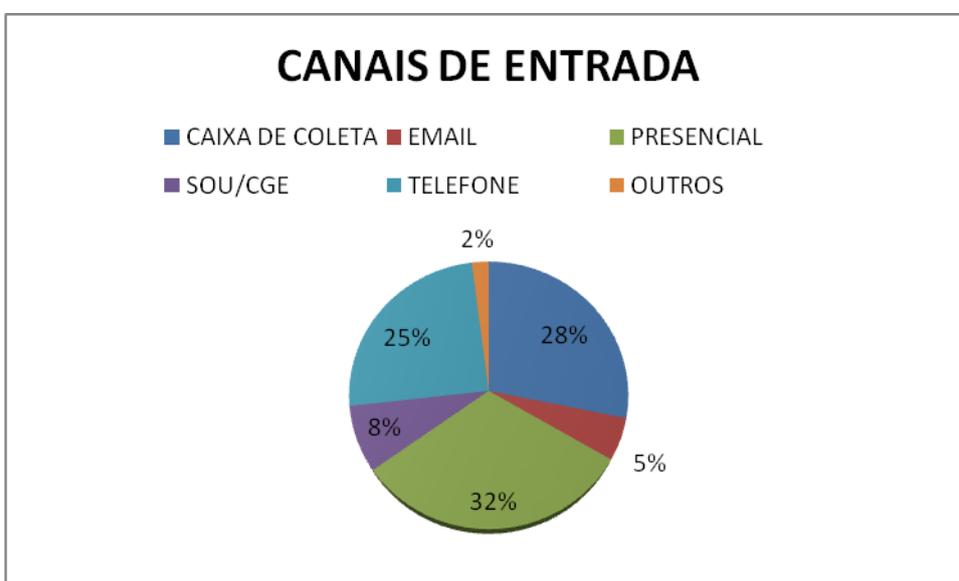
No tocante ao local de residência dos manifestantes, os dados do primeiro semestre de 2017 nos mostram que a maioria foi proveniente da capital 74,58%, região metropolitana 7,91% .Enquanto que os provenientes dos interiores foram de 6,78 %. Os não informados 10,73 % . Conforme como mostra a tabela abaixo:

PROCEDÊNCIA	TOTAL
CAPITAL	263
REG. METROPOLITANA	18
MUNIC. DO INTERIOR	22
OUTROS ESTADOS	2
NÃO INFORMADO	35
TOTAL	340



## CANAIS DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES

Em 2017, nossos usuários preferiram acessar mais nossos serviços por meio do atendimento telefônico 25%, atendimento presencial 32 %, através destes, o manifestante pode falar diretamente com o ouvidor, dessa forma possibilita soluções mais céleres para seus casos. A caixa de coleta 28 %, e-mail 5 % e o programa SOU/CGE 8% e o Ouvidor/SUS ficou em torno de 0%.



## **DETALHAMENTO DAS DEMANDAS.**

As demandas recebidas são detalhadas da seguinte forma:

### **- Elogios (35):**

- Atendimento na recepção de doadores.
- Atendimento no posto de coleta no IJF.
- 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”.
- “Venho ressaltar a forma atenciosa e carinhosa que a funcionária dona Nenem tem me dado ao longo do tempo que frequento esta casa”.
- “Excelente atendimento na transfusão de sangue”
- “Parabéns pelo lindo trabalho de todos vocês”
- Atendimento da funcionária Keyla do setor de coleta de sangue doador.

### **- Reclamações (187):**

- Estacionamento insuficiente.
- Falta de bolinhas para manusear no momento da coleta de sangue.
- Médico ortopedista da hemofilia deixou de atender paciente que estava marcado.
- Demora no atendimento.
- Mau atendimento na recepção de doadores.
- Ausência do profissional médico para o atendimento aos pacientes marcados “sem prévio aviso ao paciente” no ambulatório de HTLV.
- Atraso no recebimento da carteira de doador.

- Doador do posto de coleta do IJF reclama da ausência de banheiro.
- Doador reclama do lanche (não suficiente) e do sistema wifi que não funciona.
- Mais esclarecimentos sobre o número de doações que podem ser feitas no período de doze meses
- Melhorar o banheiro masculino da recepção dos doadores de sangue.
- ...que “a triagem poderia integrar melhor com o doador, pois o processo é muito robotizado...”.
- Mau atendimento na coleta do laboratório de hematologia
- Falta rampa de acesso à recepção de doadores
- Ruim o acesso ao posto de coleta do IJF
- Horário de almoço no posto de coleta do IJF, somente um funcionário para informações, os demais haviam saído para o almoço.

**- Sugestão (25):**

- Solicitação de segunda opção de lanche.
- Doador sugeriu variedade de lanche.
- Realizar mais campanhas para doação de sangue.
- Doador de plaquetas sugere manter café na sala e disponibilizar cobertor.
- Doador sugeriu lanche sem lactose.
- 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”
- Doação a partir dos 16 anos poder fazer sem burocracia.
- Lembrar-se da data de aniversário do doador
- Lanche dos doadores menos industrializado.
- Disponibilizar filme ou Netflix na sala de aférese

## - Solicitações (23):

- Doador de plaquetas: “Solicito que seja feita uma declaração específica para o doador de plaquetas, devido o intervalo entre as doações ser menor”.
- Doador solicita número de identidade antiga.
- Solicitação de recebimento da carteira de doação.
- Solicitação sobre a 13.249 que institui a meia entrada em locais públicos de cultura...
- Sistema de WI-FI no setor de transfusão.

## – Orientação/Informação (70):

- 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.
- Informação sobre a possibilidade de o fumante realizar doação de sangue.
- Informação sobre prazo para vir repetir de exame quem doou em coleta externa no interior.
- Informação se o exame de repetição já está pronto.
- Informação sobre vacina de febre amarela
- Informação sobre calendário de coleta externa
- Informação sobre horário de atendimento
- Informação sobre isenção em concursos públicos

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relatório apresentou 340 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 nesse ano de 2017 teve oportunidade de participar de oficina de capacitação para reorganizar o processo interno de trabalho do sistema Ouvweb, Participação na I Oficina do V ciclo de Qualificação da Rede Ouvidoria da SESA- Março 2017 e Oficina do Ciclo de Qualificação das Ouvidorias da Rede SESA – Maio 2017 , II Oficina do V Ciclo de Qualificação da Rede de Ouvidorias da SESA- Outubro 2017, III Oficina do V Ciclo de Qualificação da Rede de Ouvidorias da SESA -Dezembro 2017, XI Encontro Estadual de Controle Interno Dezembro 2017.

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

Ouvidoria Hemoce.