



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria da Saúde

**RELATÓRIO DESCRITIVO DE
JANEIRO A DEZEMBRO DE 2022**

OUVIDORIA

HOSPITAL SÃO JOSÉ DE DOENÇAS INFECCIOSAS

Secretário da Saúde

Tânia Mara Silva Coelho

Ouvidora Geral da SESA/CE

Márcia Maria Mororó Monteiro Muniz

Diretor do Hospital São José de Doenças Infecciosas

Francisco Edson Buhamra Abreu

Diretora Clínica

Christianne Fernandes Valente Takeda

Diretor Técnico

Lauro Vieira Perdigão Neto

Diretora Administrativo-Financeiro

Fátima Maria Monteiro Maia de Carvalho

Ouvidora do Hospital São José de Doenças Infecciosas

Maria de Fátima Félix Maia

Apoio Técnico:

Adriana dos Santos Martins – Assistente Social

Aglay Vânia de Lima – Técnica de Enfermagem

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	04
2. OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)	05
3. INDICADORES DA OUVIDORIA	08
4. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA	11
5. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DE OUVIDORIA	12
6. CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO E AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS	12
7. BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA	12
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS	13
09. SUGESTÃO DE MELHORIAS	14
10. ANEXO I – APRESENTAÇÃO DE BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA	15

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório tem por objetivo apresentar o resultado do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria do Hospital São José de Doenças Infecciosas no período de 01 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2022. Trazendo importantes pontuações como: suas sugestões, dados, análises, contribuições, benefícios e práticas.

A Rede de Ouvidorias do Sistema Único de Saúde – SUS sob administração da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará, faz parte da Rede Setorial coordenada pela Ouvidoria Geral da SESA, vinculada a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, regulamentada pelos Decretos nº30.939 de 10 de Janeiro de 2012 e nº30.474, de 29 de Março de 2011, e ao Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS (SNO). Reconhecendo o setor de Ouvidoria como um canal de mediação entre o poder público e o cidadão, existindo desde 1999, a Ouvidoria do Hospital São José tornou-se instrumento de uma gestão participativa voltada para a melhoria da qualidade do atendimento e da eficácia das ações desenvolvidas pelo Sistema Único de Saúde – SUS; compreendendo que sua missão consiste em promover um espaço de mediação entre o usuário cidadão e o HSJ, visa contribuir para excelência do serviço prestado à população demandante se formando como um espaço de promoção da humanização na saúde pública.

Esta Ouvidoria recebe manifestações por atendimento presencial, comandas depositadas nas 06 (seis) urnas dispostas no HSJ e ainda manifestações provenientes dos canais digitais Ceará Transparente, Ouvidor SUS e Web-mail. Manifestações estas que ao chegar na Ouvidoria do HSJ são classificadas e devidamente encaminhadas para providências cabíveis. Atualmente, a Ouvidoria do Hospital São José segue instalada em sala mais ampla e arejada situada no corredor da emergência.

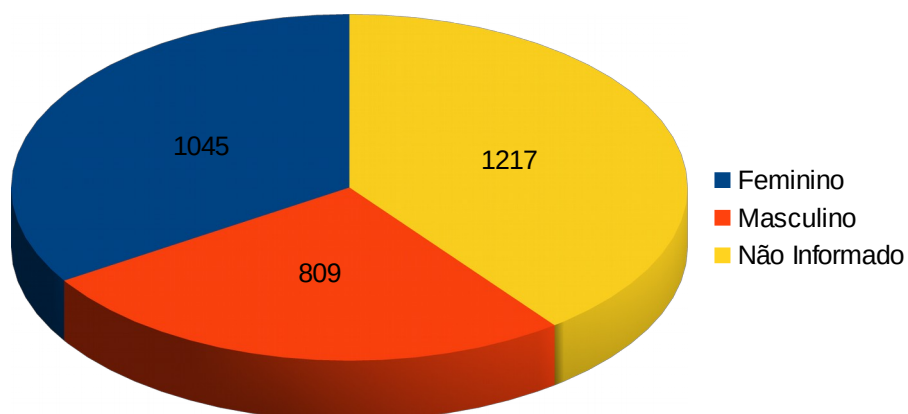
Considera-se que o Ouvidor não é crítico de plantão, mas sim um agente permanente de defesa da cidadania, e para tanto, deve-se municiar de conhecimentos multidisciplinares, para poder enfrentar o complexo desafio de representar o cidadão dentro de uma instituição.

2. OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

A participação do usuário cidadão em suas manifestações por meio da Ouvidoria possibilita a melhoria e a implementação em nossos serviços; favorecendo condições para melhorar a atuação no cotidiano da Instituição. A transparência das ações e a qualidade dos serviços favoreceram maior confiança e satisfação do usuário.

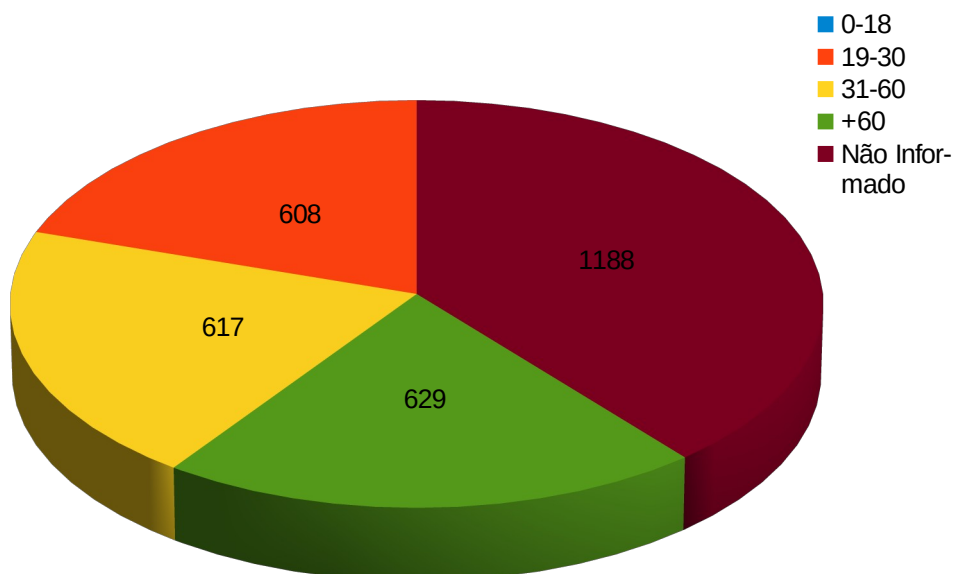
De acordo com registros da Ouvidoria do Hospital São José, durante todo o ano de 2022, os dados revelam que das 3.071 manifestações, 1045 (34%) foram realizadas por usuárias do sexo feminino; 809 (26%) foram do sexo masculino e 1.217 (40%) os Não Informados; mostrando um aumento do número de pessoas que optam por não informar o sexo, tendo em vista a diferença de 11,6% para mais em relação ao ano de 2021; em 2022 ainda segue a sobreposição da identificação masculina em relação à feminina como mais atuante na participação democrática no espaço de ouvidoria, apesar de, em escala nacional as mulheres terem ganhado mais espaço no cenário político e democrático ainda se tem a avançar.

Sexo	Quantitativo	%
Feminino	1.045	34
Masculino	809	26
Não Informado	1.217	40
Total	3.071	100



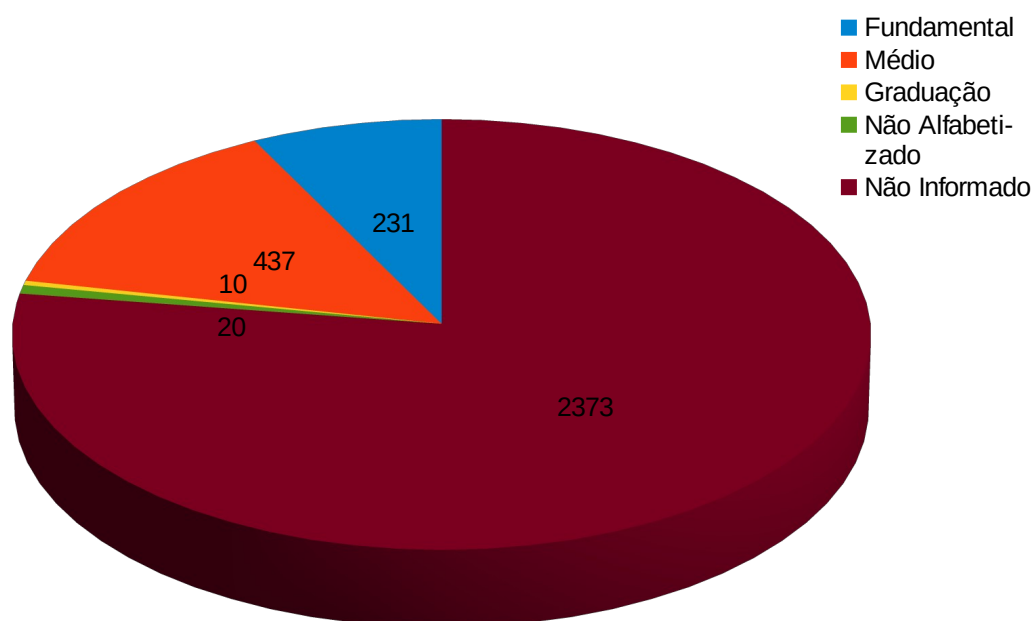
Constatamos que dos dados informados a faixa etária mais representativa está entre os com idade de +60a com 629 (21%).

Faixa etária	Quantitativo	%
0-18a	00	00
19-30a	608	19
31-60a	617	20
+60a	629	21
Não Informado	1.217	40
Total	3.071	100



Verificamos que quanto ao Grau de Escolaridade informados o maior percentual corresponde ao nível Médio, com (14%), se destacando em relação ao nível fundamental que no ano anterior se destacou em relação ao médio.

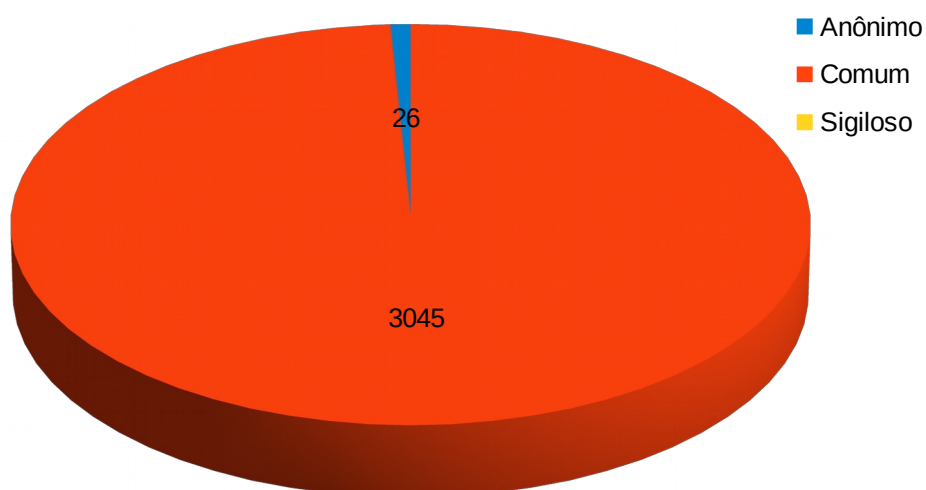
Grau de Instrução	Quantitativo	%
Fundamental	231	08
Médio	437	14
Graduação	10	0,3
Não Alfabetizado	20	0,7
Não Informado	2.373	77
Total	3.071	100



3. INDICADORES DA OUVIDORIA

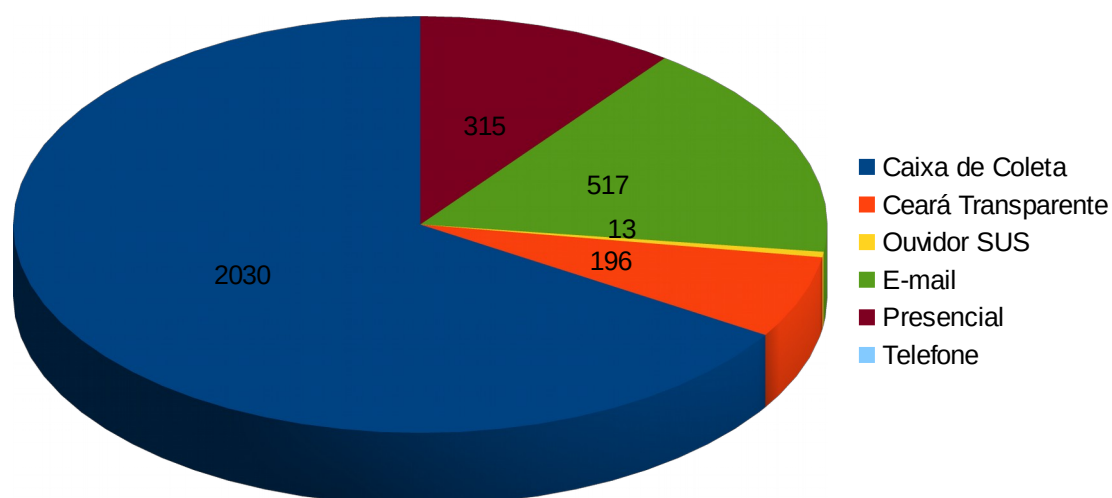
Verificamos que acerca do caráter das manifestações o maior percentual é o comum com 3045 (99%), ou seja, a maioria dos manifestantes preferem se identificar.

Caráter	Quantitativo	%
Anônimo	26	01
Comum	3.045	99
Sigiloso	00	00
Total	3.071	100



Contamos com 06 urnas de coleta espalhadas em lugares estratégicos do Hospital São José, os resultados apresentados na tabela e gráfico abaixo em um total das caixas de coleta de 2.030 é justificado pela distribuição das caixas de sugestões em toda a unidade e a principalmente ao trabalho da prática de Ouvidoria Itinerante realizado na instituição. Observamos também o aumento significativo de manifestações via e-mail, isto se deve a inclusão neste meio de manifestações via *chat* da plataforma *Google Meu Negócio*.

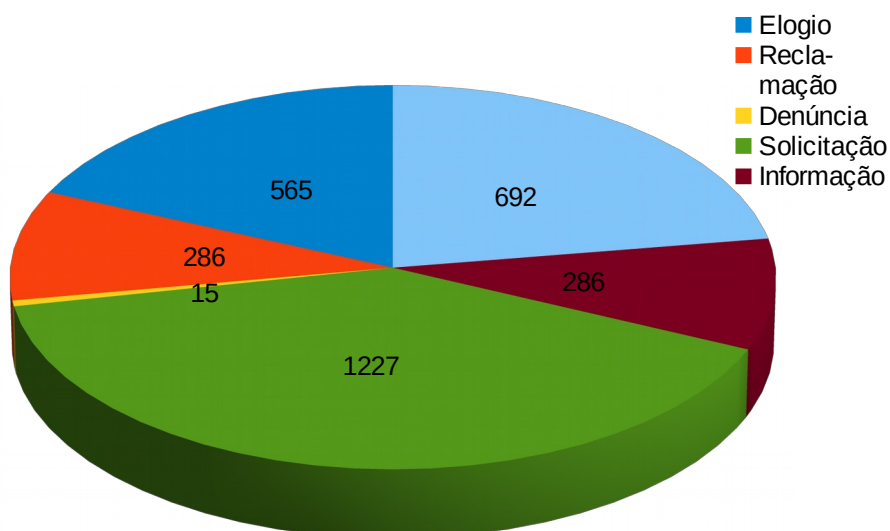
MEIO DE ENTRADA							
ATENDIMENTOS	ELOGIO	RECLAMAÇÃO	DENÚNCIA	SOLICITAÇÃO	INFORMAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
Caixa de coleta	549	207	00	297	286	691	2.030
Ceará Transparente	14	65	10	106	00	01	196
Ouvidor SUS	00	08	05	00	00	00	13
E-mail	02	6	00	509	00	00	517
Presencial	00	00	00	315	00	00	315
Telefone	00	00	00	00	00	00	00
TOTAL	565	286	15	1.227	286	692	3.071



A Ouvidoria tem persistido em uma cultura de Elogios no Hospital São José, tendo como objetivo maior a satisfação bilateral onde contempla usuário e servidor, percebemos isto ao compararmos o quantitativo de reclamações e denúncias ao de elogios, é evidente a superioridade do número de elogios registrados.

É perceptível ainda o aumento de solicitações no ano de 2022 devido ao recebimento deste tipo de manifestação via *chat* da plataforma *Google Meu Negócio*.

Natureza Demanda	Quantidade	%
Elogio	565	18,4
Reclamação	286	9,3
Denúncia	15	0,5
Solicitação	1.227	40
Informação	286	9,3
Sugestão	692	22,5
Total	3.071	100



4. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA DO HSJ

Compreendendo a Ouvidoria como um espaço que vem consolidando a participação democrática e o processo de humanização das instituições, é imprescindível considerar que a Ouvidoria do HSJ é um dispositivo que diante de seus esforços e trabalho vem conquistando credibilidade e despertando confiança nos usuários.

Importante ressaltar que a atualização, validação e apresentação dos fluxogramas das manifestações de ouvidoria junto ao setor da Qualidade do HSJ também representou grande avanço no recebimento de respostas dos demais setores, atualmente recebemos respostas mais completas e de um maior número de gestores com mais fluidez e mais praticidade.

Um novo meio de entrada de manifestações possibilitou ampliar o número de pessoas atendidas por esta Ouvidoria, desde junho de 2022, a plataforma *Google – Meu Negócio* se configurou como mais uma ferramenta de trabalho da Ouvidoria do Hospital São José, sendo predominantemente manifestações de solicitação, fechando em 2022 o total de 478 atendimentos. Salientamos que das ouvidorias ligadas a Rede SESA, a Ouvidoria do HSJ se destacou por ter sido a primeira a utilizar a plataforma como meio de entrada.

5. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DE OUVIDORIA

Ao longo de 2022, esta Ouvidoria participou de eventos realizados pela rede de Ouvidorias, como as Reuniões da Rede de Fomento ao Controle Social ocorridas no ano de 2022. Além da participação nos encontros de Tira-dúvidas. Reafirmamos a participação de nossas colaboradoras em capacitações oferecidas pela rede de ouvidorias, como: Curso Básico de Ouvidoria, Oficina de Padronização dos Serviços Públicos, Curso de Planejamento Estratégico, Curso de Gestão do tempo, Curso de Inteligência Emocional, Oficina de construção de relatório de Ouvidoria, Curso de Tratamento de Denúncias; além da participação nas Oficinas de Qualificação da Rede SESA.

6. CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

Quanto a Carta de Serviços referente ao Hospital São José, esta se encontra em fase de atualização, na qual deverão constar 41 serviços cadastrados quando concluída totalmente, todos com atendimentos presenciais.

7. BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

No decorrer do ano de 2022, esta Ouvidoria realizou salas de espera no ambulatório e na emergência para esclarecimento de rotinas da instituição e repasse de informações gerais aos usuários; além de visitas nas enfermarias como forma de efetivar a ação de uma ouvidoria itinerante com o intuito de esclarecer o papel da ouvidoria e estimular a participação dos (as) cidadãos (as) através desta.

Houve ainda grande empenho na elaboração de dois fluxogramas que descrevem os fluxos das manifestações que chegam nesta Ouvidoria, ambos validados pelo setor da qualidade e apresentados aos gestores na reunião da qualidade ocorrida em 18/07/2022, aproveitamos a ocasião para além de apresentar os fluxogramas, esclarecermos o papel da ouvidoria na instituição.

Além da participação em reuniões mensais do setor da Qualidade e demais eventos de Educação Permanente promovidos pelo Hospital São José.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No que concerne ao trabalho desenvolvido nesta Ouvidoria no período de janeiro a dezembro de 2022, tivemos um avanço tanto na organização do seu serviço como no processo de articulação com os demais setores da instituição com o objetivo de fortalecer a relação entre o usuário e o servidor.

Foi investido esforços numa relação de reconhecimento do servidor junto ao usuário, no intuito de manter parcerias humanizadas para melhorar a assistência e reestruturação dos fluxos de informações, normas e rotinas. Sendo incentivado nos usuários a cultura da participação através de espaços democráticos como é a Ouvidoria.

Instalada em novo espaço, uma sala mais ampla que a anterior, estruturada contando com dois aparelhos de telefonia fixa e dois computadores conectados a rede e de *internet* e *intranet*, a Ouvidoria segue localizada no corredor da emergência, uma localização mais visível para o usuário; contudo ainda não dispomos de uma antessala, para um atendimento no qual o(a) manifestante tenha mais privacidade e se sinta mais à vontade para relatar suas queixas, percebe-se que alguns manifestantes sentem-se constrangido com a presença da colaboradora do apoio administrativo, o mais indicado seria haver um local adequado para o devido fim no qual proporcionasse privacidade ao demandante.

Ressaltamos que além de atendimentos presenciais no próprio setor, também foi rotina desta ouvidoria realizar salas de espera e visitas nas enfermarias, momentos nos quais atendemos as solicitações em setores da assistência, na busca de resolver conflitos e tentar fazer mediações; além do mais recebemos e encaminhamos manifestações oriundas dos canais digitais Ceará Transparente, Ouvidor SUS e Web-mail, do mesmo modo através das urnas distribuídas pelo HSJ; salientamos ainda o uso de uma nova ferramenta como meio de entrada através do *chat* do Google – *Meu Negócio*, este que tornou mais acessível o acesso ao espaço de Ouvidoria, meio pelo qual recebemos várias demandas de solicitação e também tornamos mais acessível as informações de fluxo e funcionamento deste hospital.

São muitos os envolvidos e engajados na tarefa da gestão, no crescimento da Ouvidoria e do HSJ sob uma ótica mais ampla, podemos confirmar isto através dos muitos elogios e agradecimentos recebidos durante todo o ano de 2022 que chegaram até a Ouvidoria; apesar disto precisamos continuar investindo nas Unidades Assistenciais para uma mais completa e qualificada assistência, aproveitamos para esclarecer que as unidades de internamento “B”, “C” e “D” foram

reformadas e encontram-se atualmente com uma excelente estrutura física para acolher de forma digna e confortável nossos pacientes.

Ainda são expressivas as manifestações de reclamação que exigem uma estrutura física melhor para o Ambulatório do Hospital São José, usuários e profissionais seguem aguardando a execução do projeto do novo ambulatório que encontra-se na Superintendência de Obras Públicas – SOP.

Esperamos que este trabalho venha a favorecer as práticas dos serviços que ofertamos aos nossos usuários, pois trabalhamos sempre com o objetivo de melhorar a qualidade do atendimento ao usuário do Sistema Único de Saúde – SUS.

9. SUGESTÃO DE MELHORIAS

- Observância em relação ao cumprimento dos prazos de resposta às manifestações da ouvidoria por parte de alguns gestores da instituição, com enfoque no teor da demanda e direcionado ao usuário, visto que os fluxogramas já foram elaborados, devidamente validados e apresentados;
- Na comunicação com o usuário utilizar-se de linguagem simples, evitando siglas, abreviaturas, jargões e termos técnicos, independente do seu conhecimento e do seu grau de instrução;
- Criar formulário de manifestação digital através de *QR code* situados em locais estratégicos do Hospital São José, o objetivo da sugestão seria justamente tornar mais viável a participação dos usuários, importante informar que já recebemos esta sugestão de manifestante. Além de mantermos as urnas com as comandas em papel, utilizaríamos o *QR code*, a ideia é acrescentar um meio de entrada para as manifestações;
- Implantar puxador de senhas no ambulatório para melhorar a organização dos usuários;
- Melhorar a comunicação interna, utilizando-se de meios seguros que garantam o recebimento das informações ao maior número possível profissionais;
- Diante do grande quantitativo de pacientes em nosso ambulatório, identificamos que se faz extremamente importante a contratação de mais médicos, visto que o tempo de intervalo entre consultas de rotina está distante, ficando o intervalo de um ano ou mais para a consulta seguinte;

- Realizar capacitações aos profissionais dos ambientes de recepção junto a Sessão de Desenvolvimento de Pessoas - SDP, para sensibilizar e fomentar o atendimento humanizado.
- Incentivo ao uso de identificação pelos profissionais.

10. ANEXO I – APRESENTAÇÃO DE BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

1. Título da Prática/Ação:

Praticando a Ouvidoria Itinerante.

2. Período de realização da Prática/Ação:

Ação executada no período de 03/01/2022 a 30/12/2022.

3. Justificar a ação/prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.

Diante da necessidade de esclarecer mais dos/as cidadãos/ãs a função da Ouvidoria dentro da política de saúde, consequentemente incentivando a participação e cidadania dos usuários, visto que em certas situações/ocasiões alguns usuários já demonstraram não perceber a ouvidoria como um espaço de participação democrática de forma ampla e efetiva, atrelando o serviço de ouvidoria a mera execução de demandas pontuais.

4. Descrição da Ação/Prática:

Trate-se de uma prática já existente no Hospital São José há anos, na qual realiza salas de espera para esclarecimento de rotinas da instituição e repasse de informações gerais aos usuários sobre a política de saúde e o papel do serviço de ouvidoria instituído nela; com o objetivo de informar e fomentar a participação dos/as cidadãos/ãs no setor de Ouvidoria, conscientizando-os acerca de seus direitos e deveres como usuários do Sistema Único de Saúde - SUS.

5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:

Foi utilizado para a execução desta ação a linguagem oral, na ocasião são prestadas informações acerca da política de saúde brasileira, da rotina institucional e o papel da ouvidoria no contexto da

participação democrática e controle social. O instrumental utilizado é a comanda para registro de manifestação, o qual disponibilizamos e prestamos orientações para seu preenchimento.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:



Ouvidoria Itinerante no Ambulatório do Hospital São José e nas unidades de internamento.

7. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:

Como durante a ação de Ouvidoria itinerante disponibilizamos comandas para registro de manifestação e serem colocadas em caixas de coleta, o meio de entrada com maior número é o de caixa de coleta que totalizou 2.030 manifestações, representando 66% das manifestações registradas em 2022 na Ouvidoria do HSJ.

1. Título da Prática/Ação:

Atualização de fluxogramas de manifestações do setor de Ouvidoria do Hospital São José (HSJ)

2. Período de realização da Prática/Ação:

Apresentado por esta Ouvidoria aos gestores do Hospital São José na reunião do setor da qualidade ocorrida em 18/07/2022.

3. Justificar a ação/prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.

Necessidade de orientar e ampliar a divulgação de como devem proceder os gestores ao receberem as manifestações, devido à dificuldade em receber respostas mais efetivas e por muitas vezes de receber qualquer resposta que fosse pois alguns gestores não compreendiam que as manifestações precisam de um posicionamento da gestão.

4. Descrição da Ação/Prática:

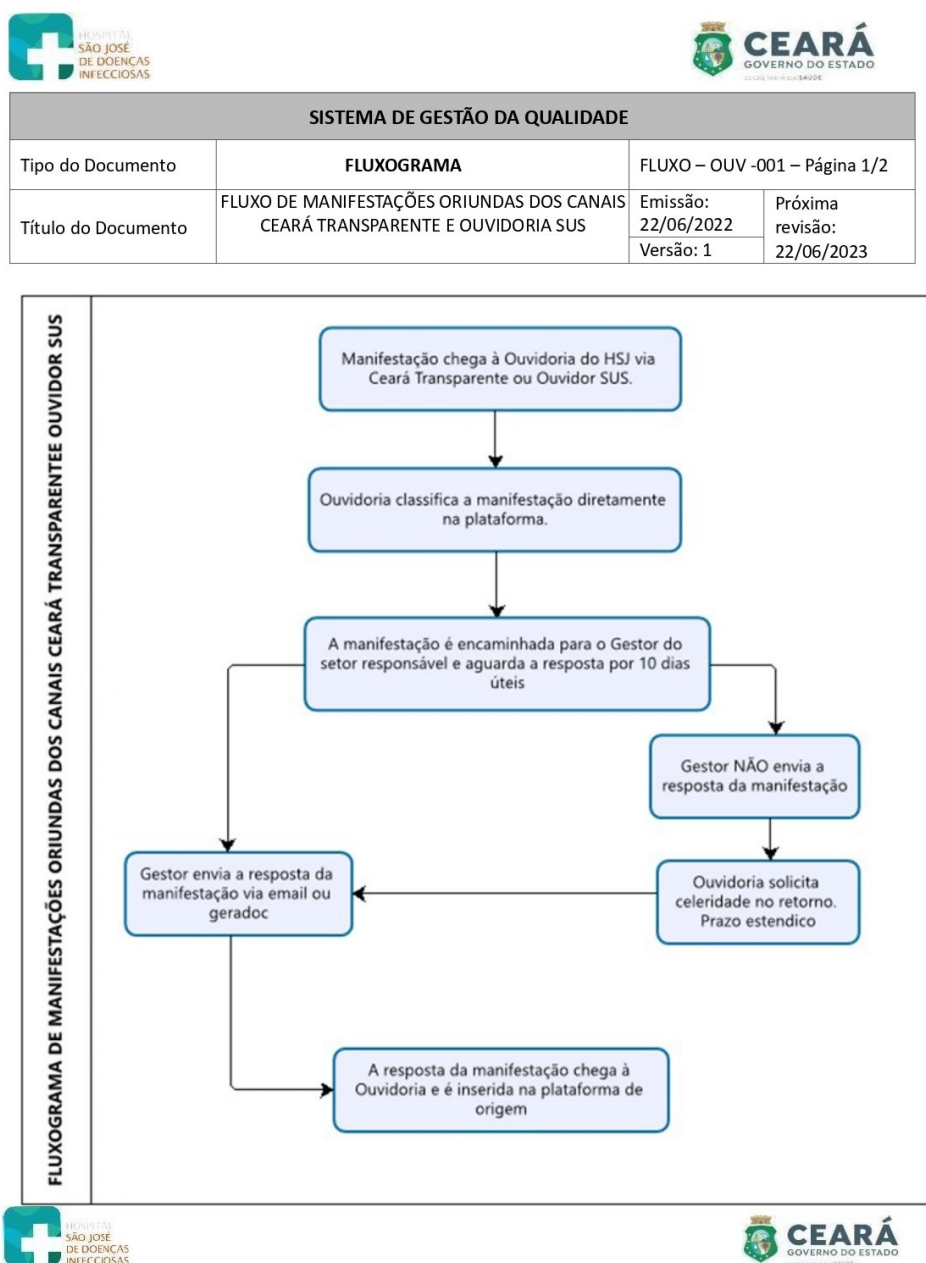
Foram reformulados dois fluxogramas descritos como: Fluxograma de manifestações oriundas dos Canais Ceará Transparente e Ouvidor SUS e Fluxograma de manifestações presenciais, oriundas de caixas de coleta, cartas, telefone e e-mail; tais quais orientando o fluxo de manifestações e suas respectivas respostas de acordo com a forma de entrada de cada manifestação. Salientamos que antes apresentados, os fluxogramas foram validados pela equipe do Setor de Qualidade do HSJ. A

ação objetiva esclarecer aos gestores quando aos fluxos para que tenhamos maior quantidade e celeridade das respostas, e elevar o nível de qualidade das mesmas.

5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:

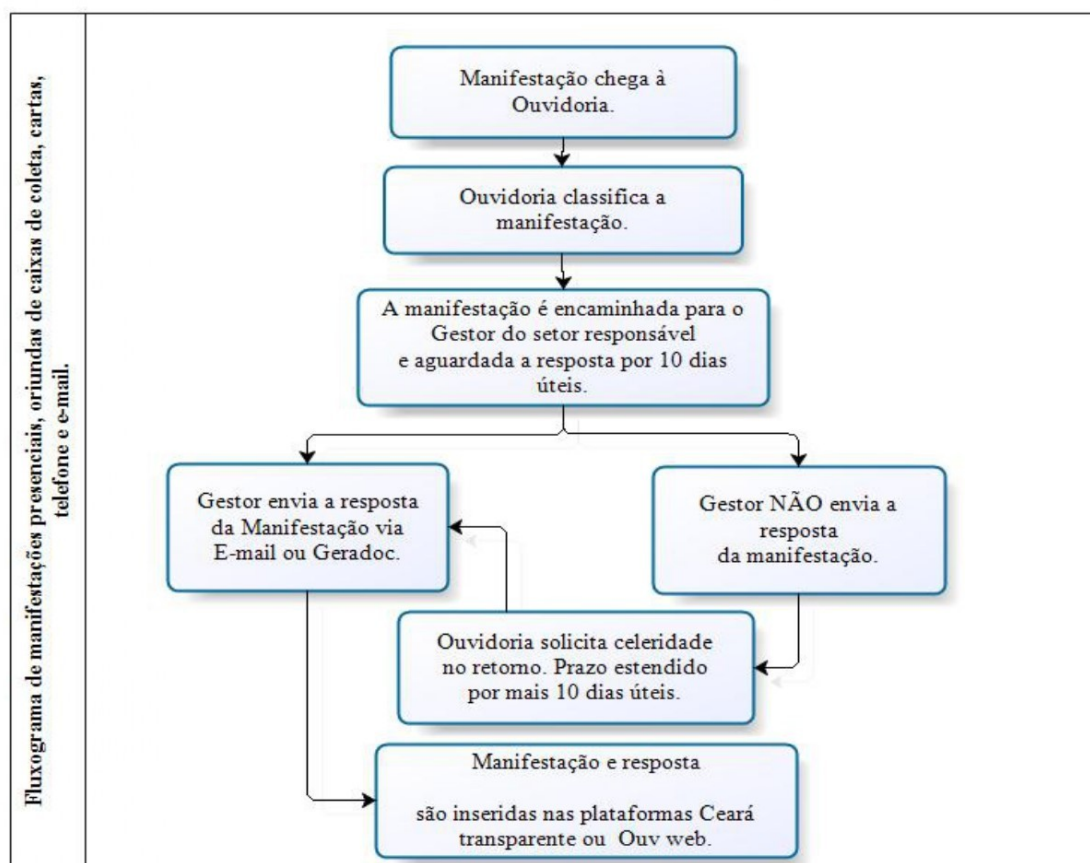
A apresentação ocorreu em reunião com presença de gestores utilizando-se de apresentação oral, realizada pelas colaboradoras da Ouvidoria do HSJ Adriana Martins e Fátima Félix, e expositiva, através de equipamento com tecnologia de projeção que expôs *slides* em *power point* com o mesmo conteúdo da apresentação oral. Contamos com o apoio do Setor de Qualidade do HSJ. Na ocasião, contextualizamos os fluxogramas com o papel da ouvidoria dentro da instituição.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:





SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE			
Tipo do Documento	FLUXOGRAMA	FLUXO – OUV -001 – Página 1/2	
Título do Documento	FLUXO DE MANIFESTAÇÃO PRESENCIAIS, ORIUNDAS DE CAIXAS DE COLETA, CARTAS, TELEFONE E E-MAIL.	Emissão: 22/06/2022	Próxima revisão:
		Versão: 1	22/06/2023



7. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:

Atualmente recebemos da maioria dos setores mais respostas com melhores níveis de qualidade. Além do mais, identificamos que os elogios estão de fato sendo repassados aos colaboradores elogiados.