

# RELATÓRIO OUVIDORIA HGF 2021



**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
SECRETARIA DA SAÚDE

**Direção Geral do HGF**

Dr. Daniel de Holanda Araújo

**Direção Médico**

Dr. Francisco de Lucena Cabral Júnior

**Direção Técnica**

Dr<sup>a</sup>. Judith Rodrigues da Costa Caetano

**Ouvidora Geral da SESA**

Marcia Maria Mororó Monteiro Muniz

**Ouvidora do HGF**

Antonia Lira do Rêgo

**Assessor Técnico em Ouvidoria**

Mirella Suyane Freire Ferreira

**Apoio da Ouvidoria do HGF**

Tatiane Ricardo da Silva Bezerra Barbosa

## **Apresentação**

As ouvidorias da Secretaria de Saúde do Estado do Ceará (Sesa), são instrumentos voltados para o funcionamento e qualidade dos serviços prestados pelo Sistema Único de Saúde – SUS no Ceará. Fazendo parte da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, vinculada à Secretaria da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE.

Com o intuito de ampliar a participação dos cidadãos na estruturação do SUS foi criada a Rede de Ouvidores da SESA. Composta pelas ouvidorias setoriais existentes nas unidades assistenciais, as Coordenadorias Regionais de Saúde, Policlínicas, Unidades de Pronto Atendimento (UPA's), Centros de Especialidades Odontológicas (CEO's), Hospital Waldemar de Alcântara (OS) e a Hemorede composta pelas unidades do Hemoce de todo o estado.

Até o ano de 2019 eram realizados encontros mensais e Ciclos de Qualificação, realizados na Secretaria de Saúde do Estado, ou nos próprios Hospitais da Rede de Saúde, quando compartilhamos fluxos, concepções e processos de trabalho, buscando otimizar o atendimento aos cidadãos e organizar os fluxos de atendimento, e desde março de 2020 devido a pandemia do Covid19 os mesmos são realizados virtualmente e presencialmente somente quando necessário.

## **Introdução**

Este relatório tem a finalidade de apresentar o trabalho da Ouvidoria do Hospital Geral de Fortaleza do ano de 2021, e tem o papel fundamental de subsidiar esta gestão na melhoria dos nossos fluxos e serviços que diante do contexto de pandemia tiveram mudanças constantes durante todo o ano com a finalidade de atender ao nosso cidadão cada vez melhor.

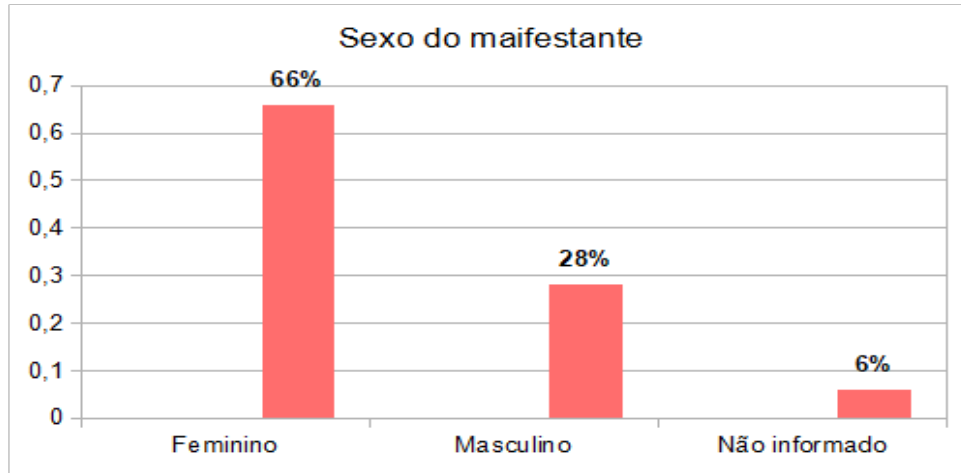
Os dados que compõem o relatório são de manifestações registradas nesta Ouvidoria pelos usuários do HGF (total de 1.671) que nos procuraram através de contato telefônico, presencialmente, pelos sistemas Ouvidor SUS, SOU/ CGE e por email.

Na primeira parte do relatório, vamos tratar o perfil dos nossos usuários no que diz respeito à idade, sexo, grau de instrução e procedência de cada um, na segunda, abordaremos a classificação das demandas, na terceira parte, abordaremos os principais assuntos das manifestações, e, por fim, na quarta, faremos uma análise mais qualitativa para que o nosso gestor possa entender quais dos serviços necessitam de maior atenção.

O principal objetivo da construção deste relatório é mostrar a visão dos usuários sobre o nosso serviço de saúde para que possamos realizar um atendimento humanizado e de qualidade.

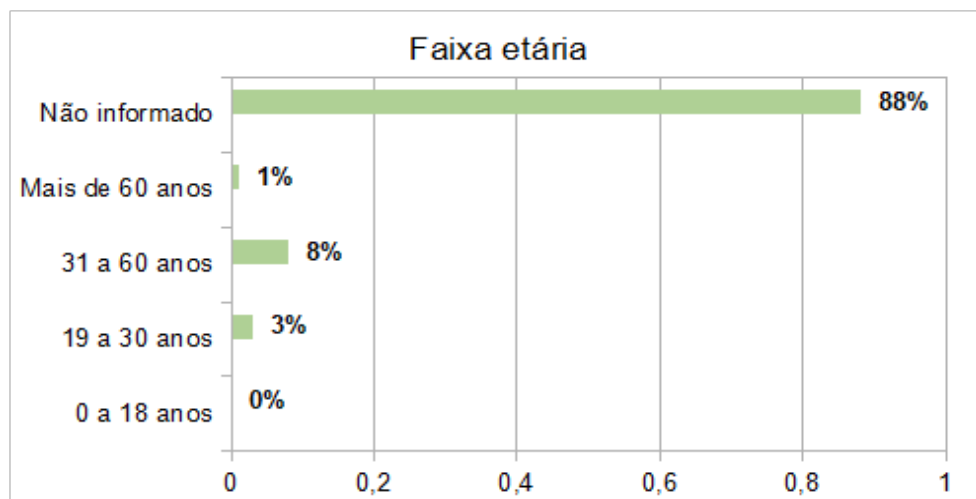
# 1 – PERFIL DOS USUÁRIOS QUE REGISTRAM MANIFESTAÇÕES NA OUVIDORIA DO HGF

## 1.1 – Sexo dos Manifestantes.



Como nos anos anteriores, o maior percentual de usuários foram do sexo feminino. Acreditamos que devido à cultura de serem as mulheres à terem mais cuidado com a saúde. Em seguida são os usuários do sexo masculino com 28% das manifestações e os usuários que preferiram não informar o sexo corresponde à 6%.

## 1.2 – Faixa etária.

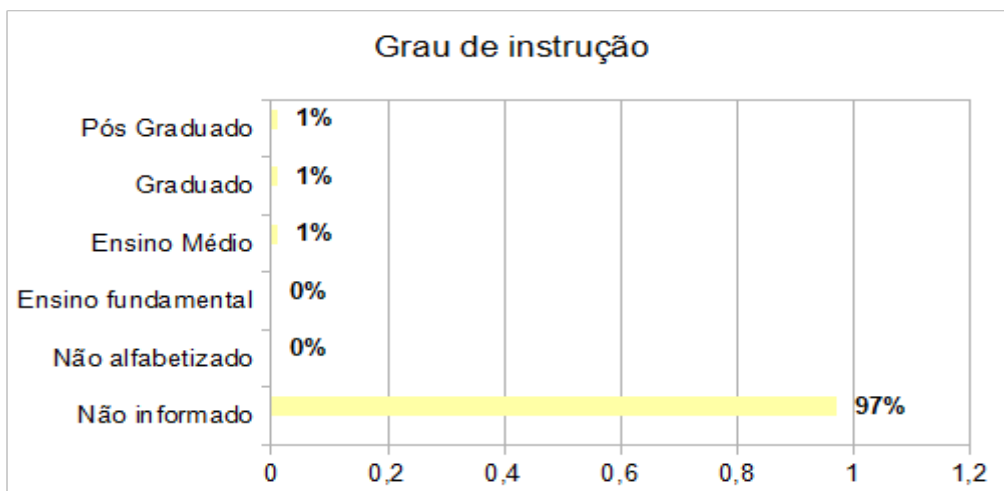


Ainda existe muita dificuldade para coletarmos esses dados porque muitas pessoas não informam nos atendimentos presenciais e por telefone, ou

quando registram manifestações pelos sistemas SOU E Ouvidor SUS, preferem não informar.

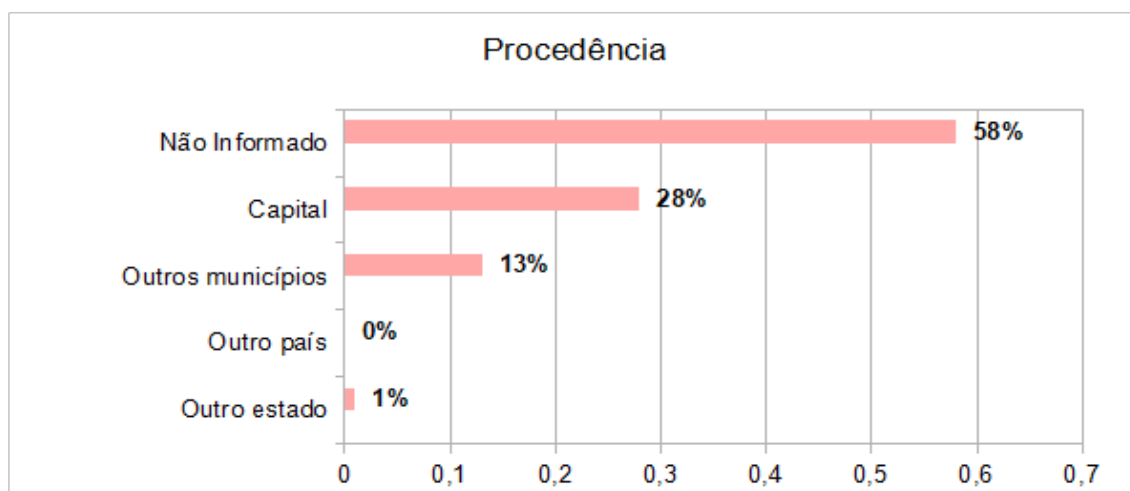
Por isso, o maior percentual, é de não informado com 88% das manifestações. Em seguida, são os usuários de 31 à 60 anos, depois de 19 à 30 anos, seguidos dos usuários de mais de 60 anos.

### 1.3 – Grau de instrução.



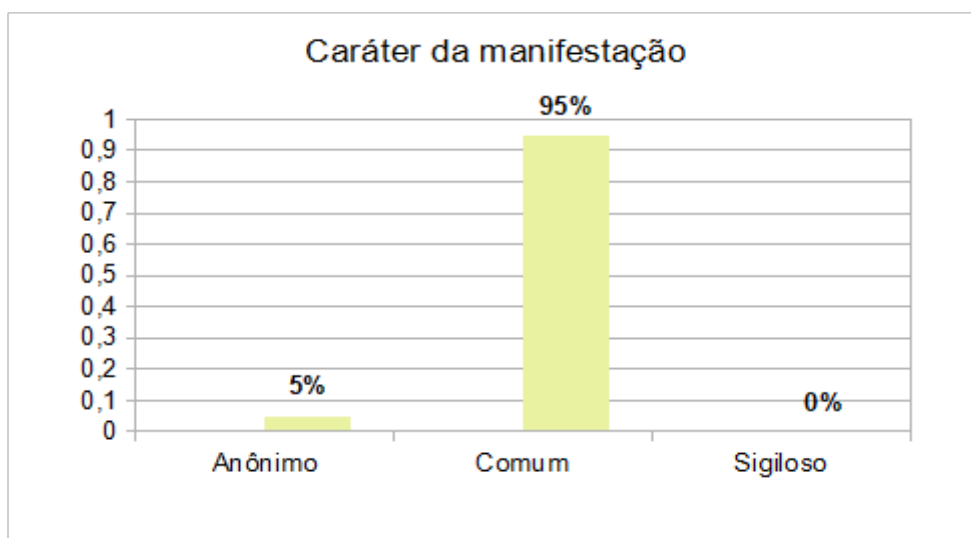
O grau de instrução do usuário é outro dado que temos muita dificuldade de coletar, tendo em vista que em nosso atendimento o usuário geralmente está ansioso em resolver seu problema e não acredita ser necessário repassar essa informação, por isso, a maioria dos usuários não informa o grau de instrução (97%).

### 1.4 – Procedência.



Como nos anos anteriores, a maioria dos usuários são procedentes da Capital, porém, como o HGF atende muitos pacientes de outros municípios, acreditamos que uma grande maioria ainda que precise, não faz registro na Ouvidoria, muitas vezes, até por falta de conhecimento. Este ano a maior parte dos manifestantes não informou a sua procedência, acreditamos que até devido às demandas que durante a fase mais crítica da pandemia, eram muito imediatas.

### 1.5 – Caráter da Manifestação.



O maior quantitativo das nossas manifestações é de caráter comum, que são usuários que se identificaram pelo menos com o nome. Em seguida são os registros de usuários que não quiseram se identificar, os anônimos 05%, e 0% dos usuários solicitaram sigilo.

## 2.1 – ESPECIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Na segunda parte do nosso relatório, fazemos referência à resolutividade das manifestações e áreas de atendimento em que os manifestantes estiveram.

### 2.1 – Área do SUS.

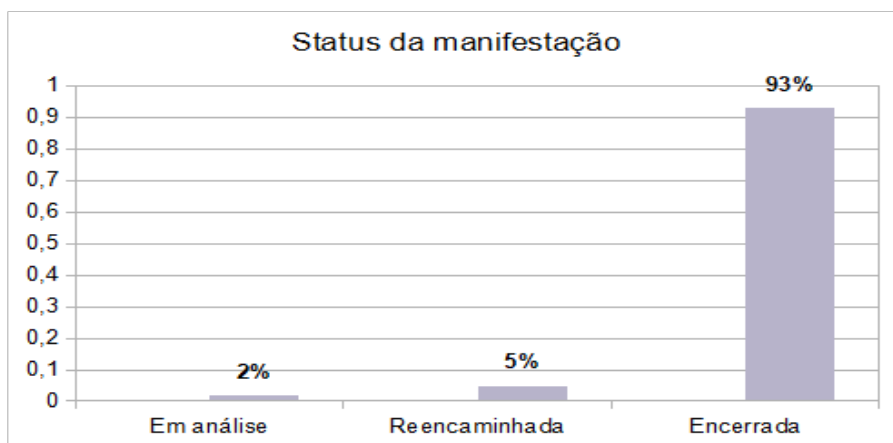
Área do sus	Quantidade	Porcentagem
Rede de atenção à Urgência e Emergência	344	21%
Rede Cegonha	19	1%
Rede de Saúde Mental	0	0%
Atenção básica	14	1%
Assistência Ambulatorial	417	25%
Assistência Hospitalar	492	29%
Assistência farmacêutica	50	3%
Promoção, proteção e vigilância à saúde	1	0%
Financeiro	3	0%
Gestão Geral	59	4%
Gestão do trabalho	255	15%
Educação em saúde	6	0%
Gestão estratégica e participativa	0	0%
Produtos para a saúde e correlatos	1	0%
Outros	10	1%
Total	1671	100%

No ano de 2021 a maior quantidade de manifestações foram da Assistência hospitalar e assistência Ambulatorial. Em seguida vem o atendimento pela Rede de Atenção à Urgência e Emergência que devido contexto da Pandemia foi bem mais procurado do que em anos anteriores.

As manifestações referentes à Gestão do trabalho e Gestão Geral, também tiveram um aumento significativo, acreditamos que devido à mudança dos fluxos de entrada de pacientes, acompanhantes e profissionais, que no início ocasionaram alguns problemas.

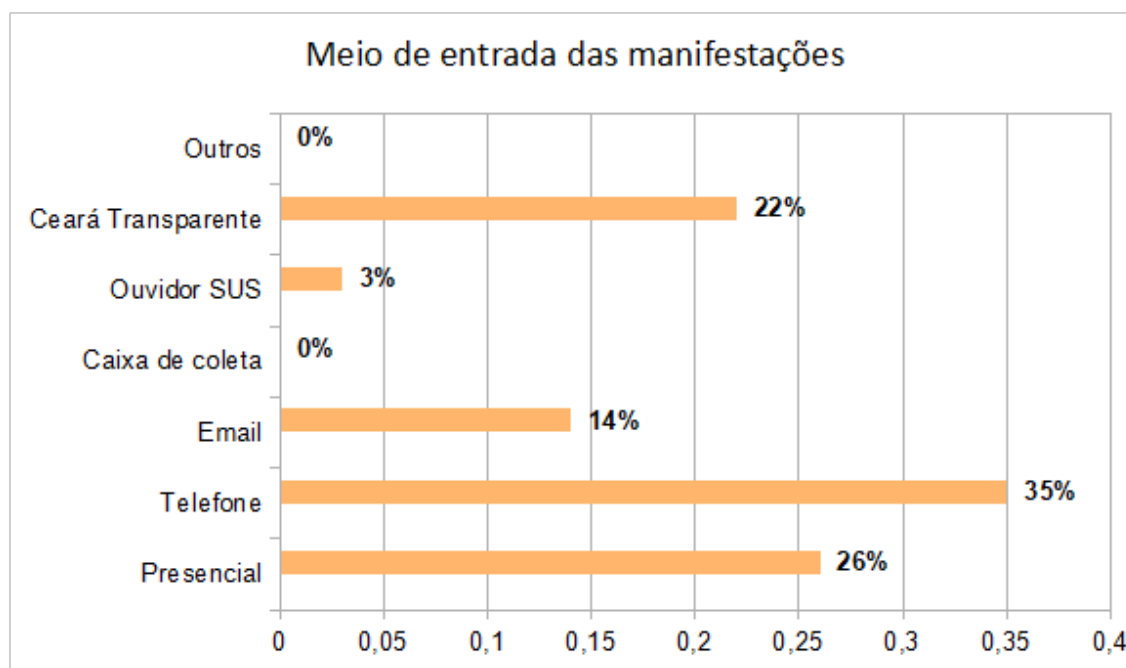


## 2.2 – Status da Manifestação.



Apesar do grande número de reclamações, ainda conseguimos ter um grau de resolutividade bastante alto, por isso a maioria das manifestações (93%) foram encerradas. As que se encontram em análise, são as que foram repassadas em reunião e a solução/ resposta é repassada em longo prazo. E as reencaminhadas, são as que encaminhamos para solução em outros setores e que estamos aguardando resposta.

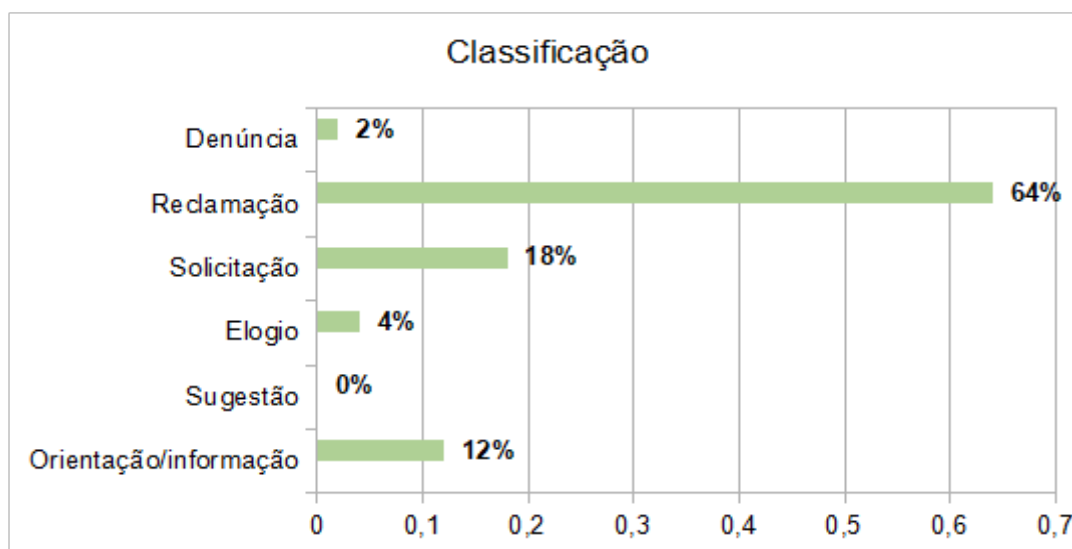
## 2.3 – Meio de Entrada dos Manifestantes.



Nos anos anteriores a maior parte das nossas manifestações eram registradas presencialmente, mas devido contexto de pandemia, no ano de 2021 (35%) dos nossos registros foi feito através de contato telefônico.

Ainda assim, número de registros presenciais foi bastante elevado, pois como somos um Hospital de Urgência e Emergência, e devido Núcleo de Atendimento ao Cliente que é responsável pelos agendamentos de procedimentos eletivos e ambulatoriais, que são marcados presencialmente, a maior parte dos pacientes nos procuram pessoalmente na unidade. Outro número que vem crescendo bastante é o de registros através do Ceará Transparente que esse ano, marcou (22%) das manifestações.

## 2.4 – Classificação das Manifestações.



As reclamações ainda marcam a maior quantidade das nossas manifestações, acreditamos que devido à demora para realização de alguns procedimentos e falhas na comunicação, tendo em vista as dificuldades de informação principalmente no período mais crítico da pandemia. Em seguida vem as solicitações, com (18%) das manifestações, depois Orientações e Informações (12%), Elogios (04%) e Denúncias (02%).

### 3.1 – Assuntos dos registros de manifestações

Estamos na terceira parte do nosso relatório, a qual vamos relatar os assuntos mais abordados pelos usuários que fazem uso dos nossos serviços de saúde.

#### 3.1 – Problemas nos serviços relacionados ao agendamento e regulação do SUS.

Problemas nos serviços relacionados ao agendamento e regulação do SUS	Quantidade	Porcentagem
Não Inclusão na Central de regulação	36	14%
Demora na fila de espera da regulação	15	6%
Demora na fila de espera da unidade	177	68%
Outros	31	12%
Total	259	100%

Nos Problemas em serviços relacionados ao agendamento e Regulação do SUS, a maioria das manifestações diz respeito à Demora na fila de espera da Unidade (68%), provenientes em geral de pacientes internos que aguardam procedimentos. Em seguida, se refere aos outros problemas de agendamento e regulação, que são pacientes que aguardam agendamento através da CRESUS ou CRIFOR (Central de Regulação do Estado e de Fortaleza).

#### 3.2 – Inacessibilidade aos serviços e procedimentos já agendados.

Inacessibilidade aos serviços e procedimentos já agendados	Quantidade	Porcentagem
Ausência de profissional responsável pelo procedimento	41	10%
Falta ou defeito em equipamento	10	2%
Ausência de insumos/material de consumo	9	2%
Encaminhamento incorreto do usuário	18	4%
Falha de comunicação com o usuário	236	56%
Desorganização interna do setor	56	14%
Outros	51	12%
Total	421	100%

No ano de 2021, no que se refere à Inacessibilidade aos serviços já agendados o maior quantitativo de manifestações foi sobre a Falha de comunicação com o usuário, pois principalmente nos locais com pacientes internos acometidos por Covid 19, havia mais dificuldade de comunicação. Vale ressaltar que no mesmo período a Direção criou o serviço de Telecovid (profissionais do corpo clínico que faziam contato com os familiares dos pacientes para repassar informações dos mesmos) que facilitou esse acesso a informação.

### **3.3 – Problemas nos serviços ou procedimentos realizados.**

<b>Problemas nos serviços e procedimentos realizados</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Porcentagem</b>
Problema com profissional responsável pelo procedimento	148	30%
Problema com agendamento e realização de exames complementares	47	10%
Problema no acesso a medicamentos	42	9%
Problema na realização de procedimentos prescritos e indicados	37	8%
Desorganização interna do setor	14	3%
Problema com procedimentos técnicos	114	23%
Outros	83	17%
<b>Total</b>	<b>485</b>	<b>100%</b>

O maior quantitativo nesse assunto foi o Problema com profissional responsável pelo procedimento com (30%) das manifestações, e em seguida são os problemas com procedimentos técnicos, que se deu na maioria das vezes por problemas relacionados ao atendimento do serviço de enfermagem.

### 3.4 – Relacionamento interpessoal.

Relacionamento interpessoal	Quantidade	Porcentagem
Relacionamento profissional/usuário	57	61%
Relacionamento da chefia com os profissionais	3	3%
Relacionamento entre os profissionais (equipe)	14	15%
Desrespeito do usuário em relação ao profissional	1	1%
Outros	19	20%
Total	94	100%

O maior percentual se refere ao relacionamento entre profissional e usuário, se tratando principalmente de mau atendimento que ainda é uma grande dificuldade nossa.

É necessário reforçar a necessidade e orientação aos funcionários sobre a importância de prestar um atendimento humanizado e de qualidade aos nossos usuários.

### 3.5 – Estrutura física, de Funcionamento, de Pessoal e Financeiro.

Estrutura física, de funcionamento, de pessoal e de financeiro	Quantidade	Porcentagem
Ambiência	3	2%
Acessibilidade	7	4%
Manutenção	0	5%
Estacionamento	9	0%
Higiene/Limpeza/Rouparia	17	9%
Gestão do trabalho e Educação em Saúde	2	1%
Problema com fluxos/normas/rotinas	87	45%
Transporte	9	5%
Segurança	10	5%
Financeiro	33	17%
Outros	14	7%
Total	191	100%

A maior parte das manifestações sobre esse assunto se refere a problemas com fluxos/normas/rotinas, e a maioria se trata de fluxos de funcionamento que tiveram diversas mudanças desde o início da Pandemia em Março de 2020, e constantemente os fluxos são reajustados conforme a necessidade seja por aumento de casos ou por novo decreto governamental.

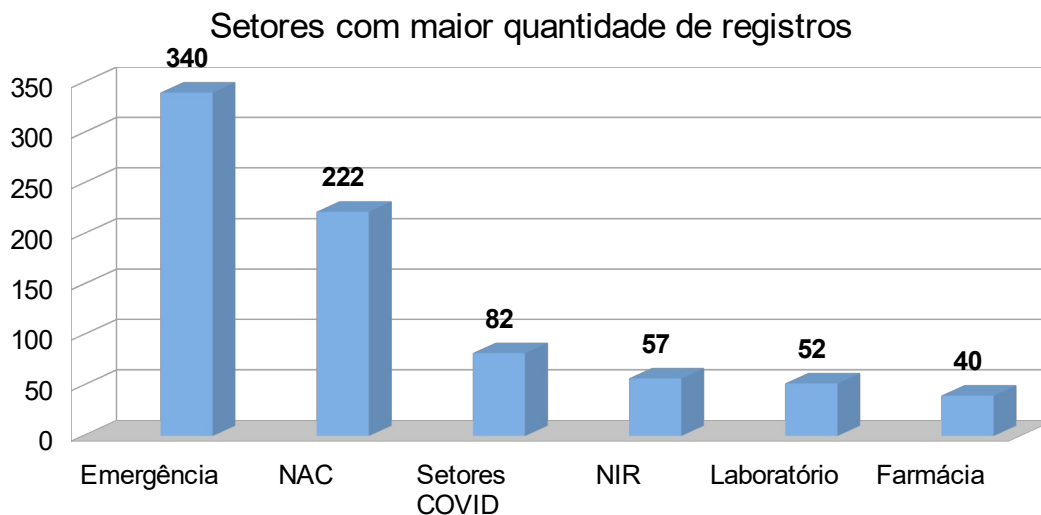
### **3.6 – Alimentação.**

<b>Alimentação</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Porcentagem</b>
Quantidade insuficiente	0	0%
Qualidade dos alimentos	0	0%
Horário da Alimentação	0	0%
Outros	1	100%
Total	1	100%

Nos últimos semestres esse quantitativo vem reduzindo cada vez mais, e apenas um usuário fez queixa a respeito da liberação da dieta.

## 4.0 – Análise qualitativa do relatório

### 4.1 – Setores que mais tiveram registros de manifestações



**Emergência** – Como nos anos anteriores, o maior quantitativo de manifestações foi na Emergência. Acreditamos que, devido nosso Sistema de Saúde ainda ser bastante deficiente, alguns pacientes procuram a nossa Emergência solicitando atendimentos que deveriam ser realizados pela Atenção Básica e Atenção Secundária, e realmente não são atendidos, com a ausência desse atendimento, e agravamento do estado de saúde dos mesmos, o HGF que é um Hospital terciário acaba atendendo essa demanda.

Outra dificuldade nossa é a superlotação em que o setor se encontra que dificulta o trabalho dos profissionais, e devido o excesso de pacientes os procedimentos acabam demorando. Apesar de várias vezes os funcionários serem orientados sobre a importância de realizar um atendimento humanizado, ainda temos vários usuários que reclamam do mau atendimento ou falta de atenção por parte dos profissionais.

As manifestações registradas envolvem todo o térreo da Emergência (Unidade de Tomada de Decisão, Unidade de Internação Breve, Reanimação, Estabilização, Acolhimento e Classificação de risco, Corredor, Medicação, Centro Cirúrgico da Emergência e SR da Emergência).

**Núcleo de Atendimento ao Cliente** – Os registros referentes ao NAC se dividem entre dificuldade de contato com o setor, falta de comunicação e problemas no atendimento ao paciente/ usuário.

Vários pacientes informam que tentem se comunicar com o setor para obter informações referentes ao agendamento e atendimento, principalmente nos números 3101-3209/ 3265-5296/3265-3685/ 3101-3272, mas o telefone não atende ou fica ocupado. Os usuários relatam ligar o dia todo e não conseguem atendimento.

Alguns relatam que não recebem informação quando as consultas são desmarcadas, o que acarreta um deslocamento desnecessário de pacientes residentes de Fortaleza e até do interior do estado, que é mais complicado principalmente no período de pandemia. Nesse caso sempre orientamos também que os pacientes mantenham seus números de contato atualizados, para que também seja possível o setor efetivar o contato.

Também recebemos diversas reclamações do setor, que dizem respeito ao relacionamento interpessoal e atendimento prestado aos usuários, que relataram mal atendimento dos profissionais que atendem nos guichês e nas ilhas do ambulatório.

**Setores Covid** – Os números dizem respeito ao atendimento realizado no Hospital de Campanha, e setores que devido necessidade precisaram prestar atendimento para pacientes acometidos pela Covid 19. A maior parte das manifestações são referentes à falta de informação dos pacientes. Quando iniciou o atendimento no Telecovid, essas reclamações reduziram bastante, tendo em vista que os familiares passaram a obter informações dos pacientes diariamente.

**Núcleo interno de Regulação** – A maior parte das manifestações que dizem respeito ao NIR são referentes às filas de espera e chamada dos pacientes para internação que algumas vezes têm falhas na comunicação, que ocasionam, a vinda desnecessária dos pacientes ou demora no acesso às informações. Atualmente como as informações referentes às filas de espera são repassadas pela Secretaria de Saúde do Município as reclamações reduziram consideravelmente.



**Farmácia** – O maior quantitativo de manifestações diz respeito à dificuldade de informações através de contato telefônico pelo número 3101-3218, e outros pacientes reclamam da falta de medicamentos principalmente na farmácia dos programas do Ministério.

## 5.0 – Elogios

A lista abaixo corresponde aos setores que receberam elogios dos usuários no ano de 2021.

ALA A / ALA C / ALA D / ALA G / ALA J

Ambulatório de Hematologia

Ambulatório de Mastologia

Ambulatório de Oftalmologia

Ambulatório de Otorrinolaringologia

Ambulatório de Vacina

Centro de Imagens

Emergência

Hospital Geral de Fortaleza – Registros que agradecem a todo o corpo funcional.

Hotelaria

Laboratório

Núcleo Interno de Regulação

Ouvidoria

Polissonografia

Unidade de AVC / Unidade de AVC Hemorrágico

1º andar da Emergência

Obstetrícia

UCE

## **6.0 – Conclusão**

Diante do exposto, é possível concluir que desde março de 2020 tivemos diversas mudanças por conta do cenário mundial da pandemia do Covid 19, que acarretou em alguns prejuízos significativos para o setor da saúde como um todo e principalmente setores como a Emergência e o Núcleo Interno de Regulação tiveram um maior número de registros.

Em 2021 tivemos uma segunda onda da pandemia, que teve uma quantidade ainda maior de pessoas acometida com a doença e mesmo com todas as dificuldades o hospital tem direcionado todos os esforços para atender aos nossos usuários.

Apesar de termos recebido uma quantidade muito grande de manifestações na Ouvidoria, a maior parte delas foi resolvida.

Nos colocamos à disposição para colaborar sempre que necessário.