

Relatório de Gestão de Ouvidoria

2022

ELABORAÇÃO E ORGANIZAÇÃO

Márcia Maria Mororó Monteiro Muniz
Valniza Araújo da Silva

Secretária da Saúde

Tânia Mara Silva Coelho

Secretária Executiva de Políticas de Saúde

Maria Vaudelice Mota

Secretário Executivo de Vigilância em Saúde

Antônio Silva Lima Neto

Secretário Executivo Administrativo-Financeiro

Luis Otávio Sobreira Rocha Filho

Secretária Executiva de Atenção à Saúde e Desenvolvimento Regional

Joana Gurgel Holanda Filha

Secretária Executiva de Planejamento e Gestão Interna

Maria Aparecida G. Rodrigues Façanha

Ouvidora Geral da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará

Márcia Maria Mororó Monteiro Muniz

Ouvidores da Rede de Ouvidorias da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará

Aline Maura de Lima da Silveira – Hospital Regional do Sertão Central/Quixeramobim

Ayana da Silva Alves – Casa de Cuidados do Ceará/CCC

Ana Keila da Silva Coutinho – Policlínica Dr. Francisco Edvaldo Coelho Moita/Tianguá

Ana Margarete Pinheiro Linhares – Hemocentro Regional/Quixadá

Ana Maria de Souza Cruz – Policlínica Dra. Márcia Moreira de Meneses/Pacajus

Ana Paula Galvão – Policlínica Dr. José Martins Santiago/Russas

Antônia Lira do Rego – Hospital Geral de Fortaleza/Fortaleza

Antônia Valdênia Moreira da Silva – Hospital de Saúde Mental Prof. Frota Pinto/Fortaleza

Arimar Xavier de Sá Bezerra de Menezes – Policlínica João Pereira dos Santos/Barbalha e Centro de Espec. Odontológicas Regional/Juazeiro do Norte

Bruna Stefany Sampaio Grangeiro – Policlínica José Gilvan Leite Sampaio/Brejo Santo

Cícera Hermínia da Silva – Hospital Regional do Cariri/Juazeiro do Norte

Cícera Simone Leite Silva – Hemocentro Regional/Crato

Cícero Dias de Lima – Área Descentralizada de Saúde/Icó

Débora Bezerra Xavier – Policlínica Judite Chaves Saraiva/Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Limoeiro do Norte

Débora Nunes Sobreira – Hemocentro Regional/Iguatu

Deirdre Maria Monte dos Santos – Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar/ISGH

Diego Pinto Vasconcelos – Policlínica Dr. José Correia Sales/Caucaia

Diene Eyre Vidal – Área Descentralizada de Saúde/Itapipoca

Elisabete da Silva Almeida – Hospital Estadual Leonardo da Vinci/Fortaleza

Eulene Mesquita dos Santos – Policlínica Dr. Francisco Pinheiro Alves/Itapipoca

Felipe Sampaio Alencar – Policlínica Dr. Sebastião Limeira Guedes/Icó

Fernando Antônio Gomes Sampaio – Policlínica Dr. José Hamilton Saraiva Barbosa/Aracati

Francisca Eveni Queiroz Pereira – Policlínica Dr. Fco. Carlos Cavalcante Roque/Quixadá e CEO-R Quixeramobim

Francisca Lionete Moraes – Hospital Regional Norte/Sobral

Francisca Vera Ferreira da Silva – Área Descentralizada de Saúde/Maracanaú

Francisco Ionário Nunes de Sousa – Unidade de Pronto Atendimento – UPA/Fortaleza

Francisco Ivan Bezerra – Área Descentralizada de Saúde/Iguatu

Gardênia Maria de Almeida Vieira Martins – Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Iguatu

Heloína Coelho Teixeira – Centro Integrado de Diabetes e Hipertensão/Fortaleza

Hermelinda Maria Lopes Pinheiro – Centro de Especialidades Odontológicas – Centro/Fortaleza

Ivana Sobreira Emídio de Lima – Policlínica Aderson Tavares Bezerra/Crato

Jamile Silva de Oliveira Castro Queiroz – Hospital Infantil Dr. Albert Sabin/Fortaleza

Jaqueline Gomes Araújo – Área Descentralizada de Saúde/Brejo Santo

José Otaviano Lopes Filho – Área Descentralizada de Saúde/Sobral
Kedimam Célis Barros Bastos – Área Descentralizada de Saúde/Caucaia
Kédina Regina Bessa – Hospital Geral Dr. Waldemar de Alcântara/Fortaleza
Kênia Lima da Costa – Centro de Especialidades Odontológica Regional/Ubajara
Lêda Maria Aires Albino – Centro de Saúde Escola Meireles/Fortaleza
Leontina Gomes Veras – Policlínica Cel. Libório Gomes da Silva/Camocim
Lúcia Andrade Moreira – Laboratório Central de Saúde Pública/Fortaleza
Luciano Cartaxo Paiva – Área Descentralizada de Saúde/Crato
Mara Glenda Marques Bertuzzi – Hemonúcleo/Juazeiro do Norte
Maria Alzenir da Cruz Couto – Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Itapipoca
Maria de Fátima Félix Maia – Hospital São José de Doenças Infecciosas/Fortaleza
Maria de Fátima Mourão Simões – Instituto de Prevenção do Câncer/Fortaleza
Maria Isabel Rocha Bezerra Sousa Ripardo – Fundação Regional de Saúde/Funsaúde
Maria Luziana Pinheiro – Hemocentro Regional/Sobral
Marilena Vieira Ferreira – Área Descentralizada de Saúde/Tianguá
Marília Souza Teixeira – Hospital Geral Dr. César Cals de Oliveira/Fortaleza
Mécia Lobo Lima – Hospital e Maternidade José Martiniano de Alencar/Fortaleza
Meiricele Barbosa Paixão – Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Baturité
Mirella Suyane Freire Ferreira – Serviço de Atendimento Móvel de Urgência/SAMU Ceará
Naiane Pinho da Silva – Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Canindé
Raquel Maria Farias Freitas – Policlínica Bernardo Félix da Silva/Sobral
Raquel Tavares Nobre de Freitas – Área Descentralizada de Saúde/Quixadá
Rharysson Alves Cidrão Uchôa – Policlínica Dr. Frutuoso Gomes de Freitas/Tauá
Roberta Chaves Holanda Costa Barbosa – Centro de Hematologia e Hemoterapia do Ceará/Fortaleza
Sarah Matos Ferreira – Policlínica Bárbara Pereira de Alencar/Campos Sales
Silvana Carla Ribeiro Landim – Área Descentralizada de Saúde/Canindé
Simone França Beviláqua – Hospital Dr. Carlos Alberto Studart Gomes/Fortaleza
Solange Bezerra Lopes Vieira – Área Descentralizada de Saúde/Crateús
Solange Regina Santos Silva – Área Descentralizada de Saúde/Aracati
Tamires Bárbara Lopes – Policlínica Dr. Plácido Marinho de Andrade/Acaraú
Tháís Helena Ferreira dos Santos – Área Descentralizada de Saúde/Cascavel
Ticiane Jucá Abitbol de Menezes Medeiros – Centro de Especialidades Odontológicas – Joaquim Távora/Fortaleza

(Temporariamente sem ouvidor) – Centro de Dermatologia Sanitária Dona Libânia/Fortaleza
(Temporariamente sem ouvidor) – Centro de Especialidades Odontológicas – Rodolfo Teófilo/Fortaleza
(Temporariamente sem Ouvidor) – Policlínica Dr. Clóvis Amora Vasconcelos/Baturité

(Temporariamente sem Ouvidor) – Policlínica Dr. Manoel Carlos de Gouveia/Iguatu

(Temporariamente sem Ouvidor) – Policlínica Raimundo Soares Resende/Crateús

(Temporariamente sem Ouvidor) – Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Crateús

(Temporariamente sem Ouvidor) – Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Brejo Santo

(Temporariamente sem ouvidor) – Superintendência da Região do Cariri

(Temporariamente sem Ouvidor) – Área Descentralizada de Saúde/Tauá

Assessoria técnica

Valniza Araújo da Silva

Equipe técnica

Ana Paula Dias Medeiros

Cristiane Gouveia Quinto

Glauciane Paula da Silva Regadas

Judith Rossana Bezerra de Oliveira

Juliane Barbosa de Sousa

Maria de Fátima Pereira do Nascimento

Maria do Socorro Cavalcante Pinheiro

Vanessa Kelly de Araújo Carvalho da Silva

Teleatendentes

Maria de Fátima Freitas Leite

Eveliny Sousa Mendes

Lúcia de Fátima Fernandes Xavier

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	9
1. INTRODUÇÃO	10
2. PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS.....	15
3. OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)	17
3.1 – Total de Manifestações do Período	17
3.2 – Manifestações por Meio de Entrada	22
3.3 – Manifestações por Tipo de Manifestação	23
3.3.1 – Manifestações por Tipo/Assunto	25
3.3.1.1 - Manifestações de elogios aos serviços prestados	26
3.3.1.2 - Manifestações classificadas como informações ou orientações sobre saúde	29
3.3.1.3 - Manifestações de insatisfação mais recorrentes nas ouvidorias da Sesa	32
3.3.2 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto	35
3.3.3 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto (COVID-19).....	38
3.4 – Manifestações por Programa Orçamentário	40
3.5 – Manifestações por Unidades Internas	40
3.6 – Manifestações por Municípios	43
4. INDICADORES DE OUVIDORIA.....	51
4.1. Resolubilidade das Manifestações	51
4.1.1 – Ações para melhoria do índice de resolubilidade	52
4.1.2 – Tempo Médio de Resposta	52
4.2. Satisfação dos Usuários da Ouvidoria	52
4.2.1 – Índice Geral de Satisfação	53
4.2.2 – Ações para melhoria do índice de satisfação	53
4.2.3 – Amostra de Respondentes	54
4.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria-Geral	54
5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS	55

5.1 – Motivos das Manifestações	55
5.2 – Análise dos Pontos Recorrentes	55
5.3 – Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas	59
6. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA GERAL DA SESA	62
7. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL	63
8. CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO E AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS	65
9. BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA	66
10. CONSIDERAÇÕES FINAIS	68
11. SUGESTÕES DE MELHORIA	70
12. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DA SECRETARIA DA SAÚDE DO ESTADO DO CEARÁ	71
13. ANEXOS	72
ANEXO 1 - APRESENTAÇÃO BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA	73
Anexo 1.1 - Prática/Ação nº 1	73
Evidência 1	75
Evidência 2	76
Anexo 1.2 - Prática/Ação nº 2	78
Evidência 1	80
Evidência 2	81
Anexo 1.3 - Prática/Ação nº 3	82
Evidência 1	84
Evidência 2	85
Evidência 3	86
Anexo 1.4 - Prática/Ação nº 4	87
Evidência 1	89
Evidência 2	90
ANEXO 2 – FLUXO DE ACOMPANHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES	91

APRESENTAÇÃO

Como canal de mediação entre o poder público e o cidadão, as ouvidorias do SUS são instrumentos de gestão voltados para o aperfeiçoamento da qualidade e da eficácia das ações e serviços prestados pelo Sistema Único de Saúde. Fazem parte da Política de Gestão Estratégica e Participativa do SUS do Ministério da Saúde – ParticipaSUS/MS, como um dos componentes responsáveis pela ausculta da sociedade para o fortalecimento da construção democrática do Sistema Único de Saúde.

A Rede de Ouvidorias da Sesa é formada pela Ouvidoria Geral e pelas ouvidorias setoriais existentes nas unidades assistenciais da Secretaria, nas Superintendências Regionais, nas Coordenadorias das Áreas descentralizadas de Saúde (integrantes da estrutura organizacional da Sesa), nas unidades assistenciais de saúde qualificadas como organização social e nas unidades assistenciais de saúde dos consórcios públicos e pela Ouvidoria da Fundação Regional de Saúde (Funsauúde).

Atualmente, a Rede de Ouvidorias da Sesa é composta por 78 ouvidorias, sendo regulamentadas pela Portaria nº 3240/2012. Trabalham de forma articulada, estabelecendo vínculo técnico com a Ouvidoria Geral, seguindo o mesmo padrão de fluxo e processos de trabalho. Elaboram relatórios com a síntese das manifestações dos usuários para subsidiar a tomada de decisões dos gestores e conselheiros de saúde, tendo a qualidade do trabalho monitorada e avaliada pelos Indicadores de Qualidade, definidos na referida Portaria.

Além do trabalho de coordenação de sua Rede interna, a Ouvidoria Geral da Sesa coordena o processo de descentralização das Ouvidorias do SUS, que está voltado para o apoio à implantação de ouvidorias do SUS nos municípios e unidades assistenciais de saúde pública, visando o fortalecimento do Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS.

1. INTRODUÇÃO

As Ouvidorias da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará – Sesa fazem parte de uma rede setorial coordenada pela Ouvidoria Geral da Secretaria. Compõem a Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, vinculada à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, regulamentada pelo Decreto nº 30.939, de 10 de janeiro de 2012 e pelo Decreto nº 33.485, de 21 de fevereiro de 2020. Além de integrarem o Sistema Nacional de Ouvidorias do Sistema Único de Saúde – SUS, vinculado ao Ministério da Saúde.

Considerando a complexidade de ações e serviços realizados, a Sesa tem investido na ampliação e qualificação de sua Rede de Ouvidorias para facilitar o acesso dos cidadãos aos seus canais de escuta. Hoje a Rede Sesa já dispõe de 77 ouvidorias, incluindo o nível central, em funcionamento nas seguintes unidades: Área Descentralizada de Saúde/Cascavel, Área Descentralizada de Saúde/Caucaia, Área Descentralizada de Saúde/Maracanaú, Área Descentralizada de Saúde/Canindé, Superintendência da Região Norte, Área Descentralizada de Saúde/Itapipoca, Área Descentralizada de Saúde/Aracati, Superintendência da Região do Sertão Central, Área Descentralizada de Saúde/Tianguá, Área Descentralizada de Saúde/Tauá, Área Descentralizada de Saúde/Crateús, Área Descentralizada de Saúde/Icó, Área Descentralizada de Saúde/Iguatu, Área Descentralizada de Saúde/Brejo Santo, Área Descentralizada de Saúde/Crato, Superintendência da Região do Cariri, Centro de Dermatologia Sanitária Dona Libânia/Fortaleza, Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Centro/Fortaleza, Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Rodolfo Teófilo/Fortaleza, Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Joaquim Távora/Fortaleza, Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Baturité, Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Brejo Santo, Centro de Especialidades Odontológicas/CEO Quixeramobim, Centro de Especialidades Odontológicas Regional/CEO-R Itapipoca, Centro de Especialidades Odontológicas Regional/CEO-R Canindé, Centro de Especialidades Odontológicas Regional/CEO-R Juazeiro, Centro de Especialidades Odontológicas Regional/CEO-R Crateús, Centro de Especialidades Odontológicas Regional/CEO-R Ubajara, Centro de Especialidades Odontológicas Regional/CEO-R Iguatu, Centro de Hematologia e Hemoterapia do Ceará/Fortaleza, Centro de Saúde

Escola Meireles/Fortaleza, Centro Integrado de Diabetes e Hipertensão/Fortaleza, Hemocentro Regional/Crato, Hemocentro Regional/Iguatu, Hemocentro Regional/Quixadá, Hemocentro Regional/Sobral, Hemonúcleo/Juazeiro do Norte, Hospital de Saúde Mental Professor Frota Pinto/Fortaleza, Hospital Dr. Carlos Alberto Studart Gomes/Fortaleza, Hospital e Maternidade José Martiniano de Alencar/Fortaleza, Hospital Geral de Fortaleza/Fortaleza, Hospital Geral Dr. César Cals de Oliveira/Fortaleza, Hospital Geral Dr. Waldemar de Alcântara/Fortaleza, Hospital Estadual Leonardo da Vinci/Fortaleza, Hospital Infantil Dr. Albert Sabin/Fortaleza, Hospital Regional do Cariri/Juazeiro do Norte, Hospital Regional Norte/Sobral, Hospital Regional do Sertão Central/Quixeramobim, Hospital São José de Doenças Infecciosas/Fortaleza, Instituto de Prevenção do Câncer/Fortaleza, Laboratório Central de Saúde Pública/Fortaleza, Policlínica Aderson Tavares Bezerra/Crato, Policlínica Bárbara Pereira de Alencar/Campos Sales, Policlínica Bernardo Félix da Silva/Sobral, Policlínica Dr. Clóvis Amora Vasconcelos/Baturité, Policlínica Dr. Francisco Carlos Cavalcante Roque/Quixadá, Policlínica Dr. Francisco Edvaldo Coelho Moita/Tianguá, Policlínica Dr. Frutuoso Gomes de Freitas/Tauá, Policlínica Dr. José Correia Sales/Caucaia, Policlínica Dr. José Hamilton Saraiva Barbosa/Aracati, Policlínica Dr. Manoel Carlos de Gouveia/Iguatu, Policlínica Dr. Plácido Marinho de Andrade/Acaraú, Policlínica Dr. Sebastião Limeira Guedes/Icó, Policlínica Dr. José Martins Santiago/Russas, Policlínica Dra. Márcia Moreira de Meneses /Pacajus, Policlínica Francisco Pinheiro Alves/Itapipoca, Policlínica João Pereira dos Santos/Barbalha, Policlínica Judite Chaves Saraiva e CEO/Limoeiro do Norte, Policlínica Raimundo Soares Resende/Crateús, Policlínica José Gilvan Leite Sampaio/Brejo Santo, Policlínica Cel. Libório Gomes da Silva/Camocim, Serviço de Atendimento Móvel de Urgência/SAMU Ceará, Casa de Cuidados do Ceará, Unidade de Pronto Atendimento – UPA/Fortaleza, Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar e Fundação Regional de Saúde.

Compete a Rede de Ouvidorias da Sesa, dentre outras funções: acolher as manifestações dos cidadãos relacionadas às ações e serviços do Sistema Único de Saúde (SUS), no âmbito do Estado do Ceará; encaminhar aos órgãos competentes as manifestações recebidas, acompanhar as apurações e fazer retornar aos cidadãos as informações sobre as providências adotadas; zelar pela preservação dos aspectos éticos, de privacidade e confiabilidade em todas as etapas do

processo de trabalho com as manifestações registradas; fornecer orientações sobre saúde, sobre o funcionamento do SUS, bem como sobre os direitos e deveres dos cidadãos pertinentes às ações e serviços de saúde pública; implementar ações de incentivo à participação dos usuários no processo de avaliação dos serviços prestados pelo SUS, no âmbito da sua unidade, e sistematizar o conjunto das manifestações recebidas na Ouvidoria, produzindo informações a serem disponibilizadas por meio de relatórios semestrais, visando subsidiar a tomada de decisões dos gestores e dos conselhos de saúde. Às ouvidorias das Superintendências Regionais e coordenadorias compete, ainda, apoiar a implantação e a implementação das ouvidorias do SUS nos municípios.

Nesse ponto, destacamos a seguir, as ações prioritárias desenvolvidas pela Ouvidoria Geral da SESA, enquanto coordenadora do processo de descentralização das Ouvidorias do SUS no Ceará:

- Fortalecimento do trabalho articulado e de caráter coletivo por meio do Fórum Cearense de Ouvidorias do SUS – FOCOS;
- Incentivo à criação de serviços de ouvidorias do SUS nos municípios e unidades assistenciais;
- Estímulo à descentralização do Sistema Informatizado OuvidorSUS (sensibilização para uso do sistema e treinamentos operacionais);
- Realização de ações de educação permanente (oficinas de implantação, cursos básicos, curso de aperfeiçoamento em ouvidorias do SUS e oficinas ou cursos temáticos);
- Incentivo às produções científicas na área de ouvidorias (realização de Mostras de Trabalhos Científicos e Experiências Exitosas);
- Monitoramento e avaliação periódica do trabalho realizado, por meio das pesquisas sobre o “Perfil das Ouvidorias do SUS no Ceará”.

Para exercer suas competências, a Ouvidoria Geral funciona com seis áreas de atuação informalmente definidas. A área de recebimento e tratamento das manifestações, a coordenação da Rede de Ouvidorias da Sesa, a avaliação e monitoramento da Rede de Ouvidorias da Sesa, a coordenação do Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS no âmbito do Estado do Ceará, a coordenação da carta de

serviços no âmbito da Sesa, o acompanhamento da avaliação da qualidade dos serviços de saúde da Sesa e a coordenação administrativa.

O desenho do processo de trabalho das ouvidorias da Rede Sesa encontra-se registrado no documento: “Manual de Boas Práticas das Ouvidorias da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará – SESA”¹. O Manual tem o objetivo de sistematizar o processo de trabalho clássico² das ouvidorias da Sesa, como parte do esforço coletivo de unificar os fluxos e as rotinas de trabalho, melhorando a qualidade dos serviços ofertados. Ele expressa o amadurecimento da Rede de Ouvidorias da Sesa, visando melhorias contínuas no produto do trabalho realizado. Sua construção buscou aprimorar o documento intitulado: “Sistematização do Processo de Trabalho da Rede de Ouvidorias da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará”³ elaborado em 2011, acrescentando elementos fundamentais ao exercício de boas práticas no cotidiano das ouvidorias da SESA.

Para garantir maior eficácia e celeridade ao fluxo das manifestações registradas, as Ouvidorias da SESA trabalham com o Sistema Informatizado OuvidorSUS/Ministério da Saúde, com a Plataforma Ceará Transparente da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado e com o Sistema Ouvweb/Sesa, possibilitando uma articulação no registro e sistematização das manifestações e gerando melhorias no processo interno de trabalho.

A Rede de Ouvidorias utiliza uma linguagem técnica unificada, buscando fornecer referências para a compreensão de termos, proporcionar a exatidão conceitual, reduzir as ambiguidades e facilitar a comunicação no processo de análise e tipificação das manifestações que subsidia a gestão da informação para a elaboração dos relatórios. A síntese da unificação da linguagem encontra-se no documento “Referências Conceituais e Instrumentais de Trabalho da Rede de Ouvidorias da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará”⁴.

¹ SECRETARIA DA SAÚDE DO ESTADO DO CEARÁ. Manual de Boas Práticas das Ouvidorias da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará (Sesa), ano I, Fortaleza, 2015.

² O trabalho clássico envolve desde o recebimento da manifestação, a análise do conteúdo e o encaminhamento para as áreas envolvidas, até a resposta ao cidadão e a produção de informações para subsidiar as decisões no campo da gestão.

³ SECRETARIA DA SAÚDE DO ESTADO DO CEARÁ. Sistematização do Processo de Trabalho da Rede de Ouvidorias da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará, série Cadernos das Ouvidorias da SESA, ano I - nº 2, 2011.

⁴ Secretaria da Saúde Estado do Ceará. Referências Conceituais e Instrumentais de Trabalho da Rede de Ouvidorias da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará, Série Cadernos das Ouvidorias da Sesa, Ano I - nº 1, 2011.

Dessa forma, o presente relatório tem como objetivo apresentar o resultado do trabalho da Ouvidoria Geral da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará (Sesa) no ano 2022, expondo, para tanto, a síntese das informações geradas pelas manifestações registradas nas ouvidorias de sua Rede, as principais recomendações para o aperfeiçoamento da gestão da Sesa, um balanço do trabalho de alinhamento técnico normativo dos serviços de ouvidoria da Secretaria e uma breve avaliação sobre as atividades da Rede de Ouvidorias, no sentido de melhorar a escuta qualificada aos usuários do Sistema Único de Saúde.

A Rede de Ouvidorias da Sesa trabalha com um processo de “Gestão das Informações”, visando sistematizar, de forma eficiente e célere, as informações relacionadas às manifestações dos usuários dos serviços vinculados à Secretaria. A “Gestão das Informações” se realiza em todas as etapas de trabalho da Ouvidoria – recebimento, análise, encaminhamento, acompanhamento, resposta ao cidadão e elaboração de relatório; envolvendo os instrumentais de trabalho, a padronização dos conceitos para classificação das manifestações e a criação de um instrumento de classificação e sistematização unificado de dados quantitativos.

Assim, o relatório está dividido em tópicos, onde após uma breve introdução, apresentamos, de forma sintética, as providências adotadas pela Secretaria em relação às orientações e recomendações apontadas no Relatório de Gestão de 2021, pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE).

Em seguida, esboçamos a síntese das manifestações registradas nas Ouvidorias da Sesa em 2022, percorrendo sobre as informações relacionadas às 26.793 manifestações registradas nas unidades de saúde pertencentes à Rede de Ouvidorias da Sesa, no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2022. Prosseguimos com a apresentação e discussão dos indicadores de ouvidoria, seguidos de uma breve análise das manifestações e providências adotadas pela Sesa, no que concerne às principais temáticas apontadas nas manifestações, destacando-se ainda, as ações realizadas pela Rede de Ouvidorias da Sesa, tanto no que se refere ao comprometimento com a Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, quanto às iniciativas de melhoramento interno do trabalho, com benefícios alcançados pela Ouvidoria Geral da Sesa, Carta de Serviços ao Cidadão e boas práticas de ouvidoria. Por fim, são apresentadas as considerações finais e as sugestões de melhoria para o aperfeiçoamento da gestão.

2. PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

Quanto às orientações e recomendações emitidas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado no Relatório de Gestão de ouvidoria 2021, destacamos as providências no quadro a seguir:

Quadro 1 - Orientações e recomendações apontadas no Relatório de Gestão de 2021/CGE

ORIENTAÇÕES	
DESCRIÇÃO	PROVIDÊNCIAS
Orientação 02 - Estabelecer rotina para o monitoramento dos resultados do índice satisfação, por meio de análise qualitativa, com foco nas considerações/justificativas apresentados pelos cidadãos nas notas atribuídas, buscando a melhoria do resultado do índice de satisfação.	- A ouvidoria estabeleceu rotina de monitoramento dos resultados do índice de satisfação, onde trimestralmente é realizada uma análise dos dados, cujos resultados deverão ser apresentados e discutidos nas oficinas de qualificação da Rede de Ouvidorias da Sesa.
Orientação 06 – Realizar estudo para integração das ferramentas informatizadas de utilização interna com a plataforma Ceará Transparente.	- A implementação dessa ação não ocorreu, uma vez que depende da conclusão do novo Sistema OuvidorSUS, que estava prevista para ocorrer no ano de 2022, porém, até o momento não entrou em execução. Salientamos ainda, que a efetivação dessa ação exigirá articulação da CGE com o Ministério da Saúde.
Orientação 07 - Criação de procedimentos internos e de plano de ação para a conclusão das manifestações respondidas parcialmente, e que já estejam com o prazo superior a 06 (seis) meses, em consonância com a Instrução Normativa CGE nº 01/2020.	- Elaborados relatórios mensais de manifestações pendentes de resposta e enviados ao Gabinete do Secretário para realização de cobranças, por meio de documentos oficiais, às unidades com manifestações em atraso. - Encaminhados mensalmente, documentos oficiais às unidades da Rede Sesa com manifestações em atraso.
RECOMENDAÇÕES	
Recomendação 01 – Criação de procedimentos internos e de plano de ação para o devido cumprimento do prazo de	- Execução do fluxo de cobrança de respostas às manifestações (Vide anexo 2).

<p>resposta e do tratamento das manifestações de ouvidoria, em observância ao Decreto Estadual nº 33.485/2020, com o intuito de reduzir o expressivo número de manifestações de ouvidoria com atraso de resposta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Realização do III ciclo de mesas de diálogo com os gestores, visando sensibilizá-los para a importância de uma apuração adequada das manifestações, a qualidade das respostas e seu fornecimento em tempo hábil (Mesas de diálogo realizadas com a Superintendência Jurídica - SPJUR e a Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação - COTIC). - Elaborados relatórios mensais de manifestações pendentes de resposta e enviados ao Gabinete do Secretário para realização de cobranças, por meio de documentos oficiais, às unidades com manifestações em atraso. -Encaminhados mensalmente, documentos oficiais às unidades da Rede Sesa com manifestações em atraso.
<p>Recomendação 02 – Elaborar o Relatório de Gestão de Ouvidoria e entregar para a CGE, conforme dever do ouvidor previsto no inciso VIII, Art. 27 do Decreto Estadual 33.485/2020, no prazo de 40 dias, após encerramento do exercício, conforme inciso I, Art. 5º, da Instrução Normativa CGE 01/2020.</p>	<p>-Relatório de Gestão de Ouvidoria - 2022 elaborado, publicizado e entregue para a CGE no prazo.</p>

3. OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

3.1 – Total de Manifestações do Período

Para garantir maior eficácia e celeridade ao fluxo das manifestações registradas, as Ouvidorias da Sesa trabalham com o Sistema Informatizado OuvidorSUS, com a Plataforma Ceará Transparente e com o Sistema Ouvweb, possibilitando uma articulação no registro e sistematização das manifestações, gerando melhorias no processo interno de trabalho.

Para um melhor compreensão da metodologia adotada na análise das manifestações registradas na Rede de Ouvidorias da Sesa, segue abaixo, uma descrição dos referidos sistemas:

Sistema Informatizado OuvidorSUS - Regulamentado pela portaria nº 8, de 25 de maio de 2007, é um Sistema informatizado elaborado pelo Departamento de Ouvidoria Geral do SUS e desenvolvido pelo Departamento de Informática do SUS – DATASUS. O referido Sistema, no âmbito estadual, acolhe as manifestações de responsabilidade da Sesa, registradas pelo Departamento de Ouvidoria Geral do SUS e por outros municípios, bem como pelo teleatendimento, pelo atendimento presencial, pelo e-mail, pelo formulário web, por carta e por caixa de sugestões da Ouvidoria Geral da Sesa.

Vale ressaltar que o Sistema OuvidorSUS permite a disseminação de informações, o registro e o encaminhamento das manifestações dos cidadãos, possibilitando ainda, a troca de informações entre os órgãos responsáveis pela gestão do SUS, para adoção das providências cabíveis diante das manifestações recebidas.

Portanto, o sistema OuvidorSUS é fundamental para o desenvolvimento do processo de trabalho na rede de ouvidorias da Sesa, tendo em vista que facilita a democratização de informações em saúde, agiliza o processo de recebimento, encaminhamento, acompanhamento e resposta das manifestações recebidas e gera relatórios gerenciais que auxiliam na melhoria contínua do Sistema Único de Saúde.

Esclarecemos que somente a Ouvidoria Geral da Sesa registra as manifestações no Sistema OuvidorSUS, sendo ouvidoria nível I, ou seja registra, recebe e encaminha manifestações, por meio desse sistema. As demais ouvidorias da Rede Sesa são nível II, portanto, apenas recebem as manifestações via Sistema OuvidorSUS.

Salientamos que todas as manifestações registradas e/ou recebidas, através do Sistema OuvidorSUS, seja pela Ouvidoria Geral, seja pelas Ouvidorias da Rede Sesa, são cadastradas no Sistema Ouwweb, conforme descrição abaixo.

Plataforma Ceará Transparente – Estabelecido pelo Decreto 30.474, de 29 de março de 2011, é uma ferramenta informatizada de Gestão em Ouvidoria, elaborada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará – CGE, objetivando otimizar o fluxo das informações, integrando as Ouvidorias Setoriais. O cidadão registra a manifestação por meio do telefone 155 ou pela internet (formulários eletrônicos disponíveis nos sites do Governo do Estado, facebook e twitter).

Dessa forma, a Plataforma Ceará Transparente permite à rede de Ouvidorias da Sesa, atuar com mais celeridade na conclusão das demandas, possibilitando maior agilidade e eficiência na resposta ao cidadão.

Sistema Ouwweb – é um sistema de tabulação das manifestações registradas e/ou recebidas pelas Ouvidorias da Rede Sesa, desenvolvido pelo Núcleo de Informática da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará, fornecendo, em tempo real, os dados relativos à classificação e tipificação das manifestações.

Dessa forma, o Ouwweb é essencial para o fortalecimento do processo de trabalho das ouvidorias da rede Sesa, considerando que todas as manifestações registradas nessas unidades são classificadas e tipificadas para posterior sistematização dos dados e elaboração de relatórios.

Salientamos que a maioria das Ouvidorias da Rede Sesa registra suas manifestações na Plataforma Ceará Transparente, porém, algumas ouvidorias ainda não utilizam a referida plataforma para os registros das manifestações. Dessa forma, cadastram as manifestações apenas, no Sistema Ouwweb.

Diante desse cenário, o quantitativo de manifestações registradas e/ou encaminhadas pelas Ouvidorias da Rede Sesa, no ano de 2022, foi de 26.793, sendo distribuídas por sistemas da seguinte forma:

Tabela 1 - Distribuição das manifestações registradas/encaminhadas pelas Ouvidorias da Rede Sesa, por sistema, no ano de 2022

SISTEMA	TOTAL
Plataforma Ceará Transparente	13.945
Sistema OuvidorSUS	2.624
Sistema Ouvweb	10.224
TOTAL	26.793

Fonte: Sistema Ouvweb/Plataforma Ceará Transparente

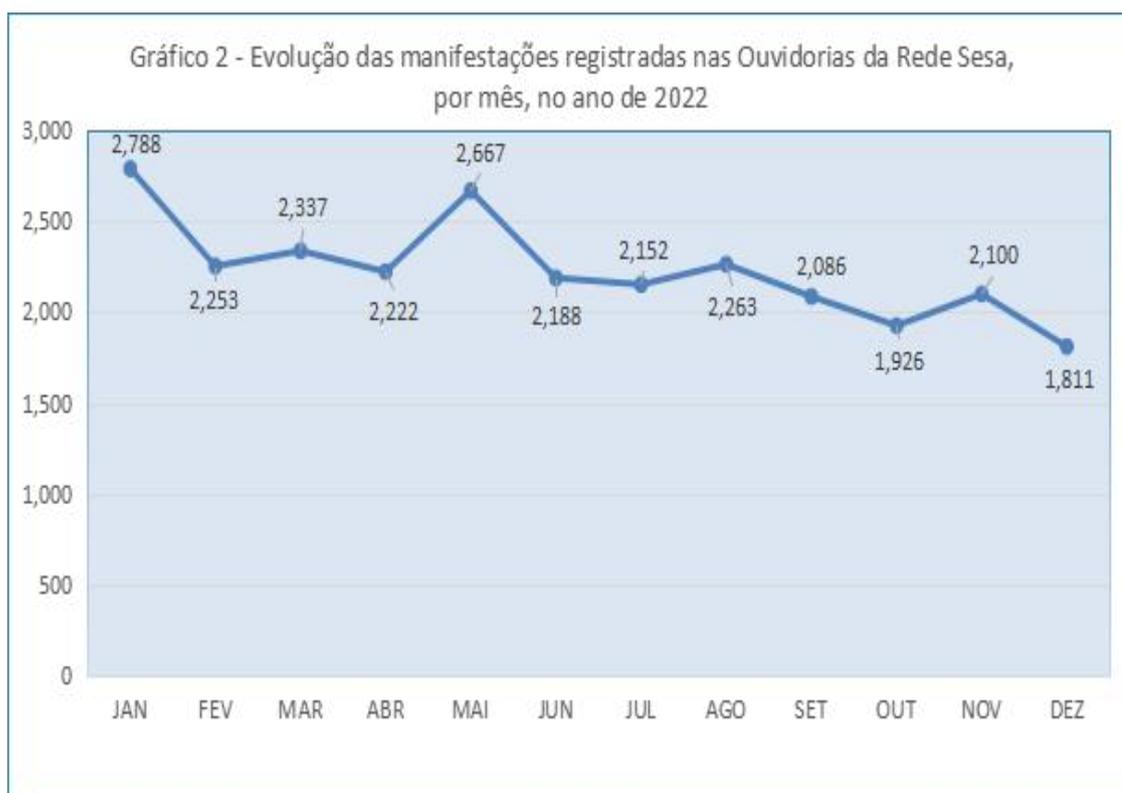
Ao analisarmos a evolução das manifestações registradas pelas Ouvidorias da Rede Sesa no quadriênio 2019 à 2022, observamos uma variação significativa no total das manifestações registradas entre 2020 e 2021, com ampliação de 9.666 manifestações, representando 53%, refletindo o cenário de pandemia existente nesse período, que resultou na implementação do cadastro de vacinação, através do Portal Saúde Digital, levando a vários registros de manifestações, em virtude de dúvidas e erros no referido cadastro.

Os dados apontam ainda, uma variação de -4% no total das manifestações entre 2021 e 2022, com redução de 1.167 registros em 2022, porém, temos que lembrar que algumas ouvidorias da Rede Sesa não inseriram suas manifestações no Sistema Ouvweb, pois embora a Ouvidoria Geral reforce constantemente, a importância de cadastrar as manifestações no referido sistema, algumas ouvidorias insistem em não registrar, ocasionando assim, uma subnotificação de registros.



Fonte: Sistema Ouvweb/Plataforma Ceará Transparente

Dessa forma, percebemos uma oscilação no número de registros das manifestações no decorrer do ano de 2022, principalmente, nos meses de julho, agosto, setembro e outubro, quando a queda no número de registros se apresentou de forma significativa, conforme podemos observar no gráfico 2.



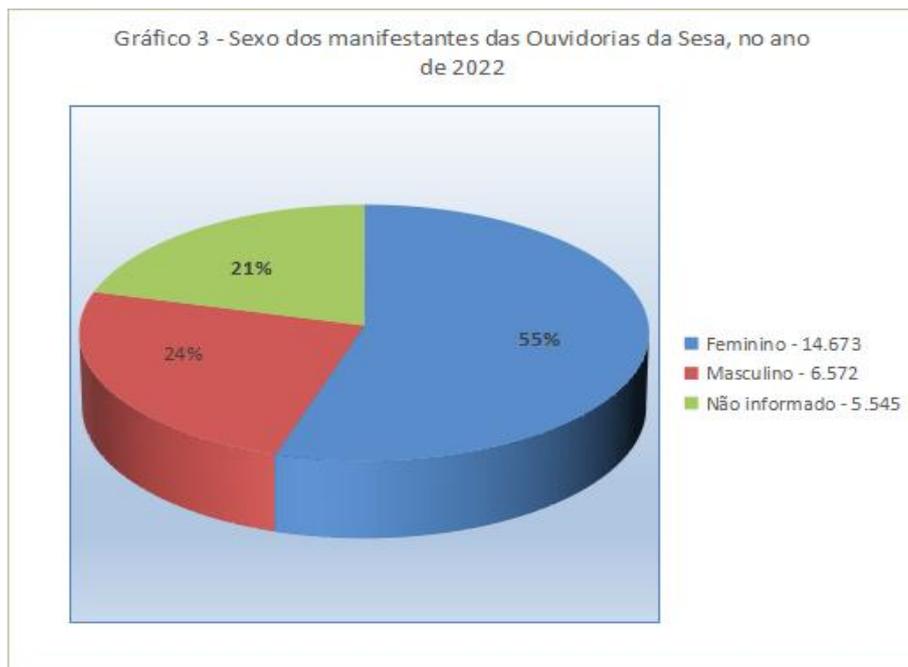
Fonte: Sistema Ouvweb/Plataforma Ceará Transparente

As informações relativas ao perfil do manifestante continuam sendo uma das mais difíceis de coletar, por motivos variados, que vão desde a condição de estresse em que, muitas vezes, os usuários chegam às ouvidorias, até a impossibilidade de obter tais informações nas manifestações registradas por meios eletrônicos.

A identificação do perfil dos cidadãos e das manifestações possibilita a detecção de melhorias nos serviços ofertados pela Sesa; por esse motivo, apesar das dificuldades, buscou-se coletar informações que possibilitem traçar um breve retrato daqueles que são atendidos cotidianamente pelas ouvidorias.

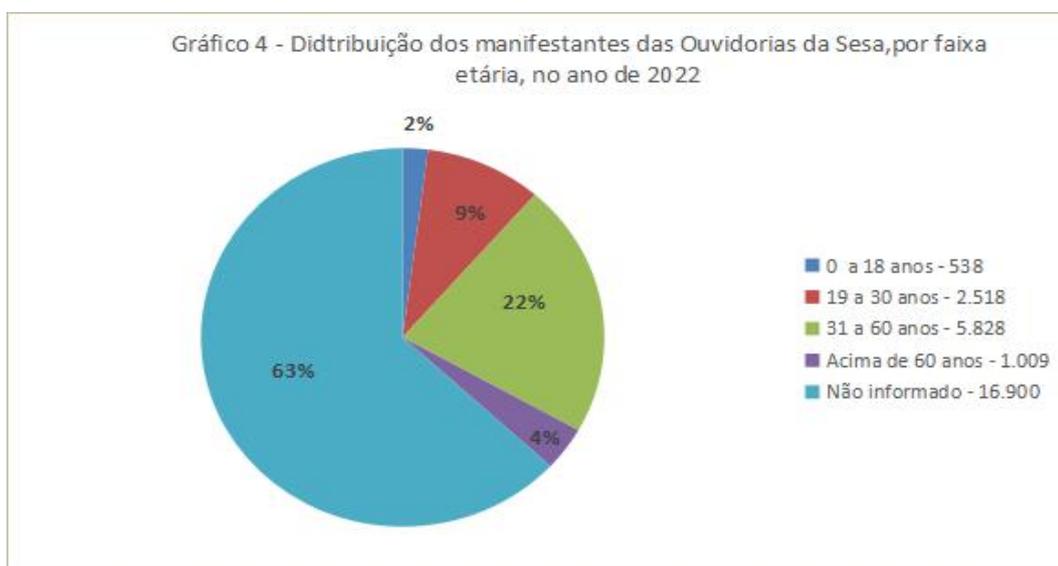
Assim, pode-se constatar que das **26.793** manifestações registradas no ano de 2022, a maioria dos manifestantes foi do sexo feminino 14.673 (55%); 6.572 (24%) é

o percentual representado pelo sexo masculino e 5.548 (21%) não foram identificados, conforme mostra o gráfico 3 a seguir.



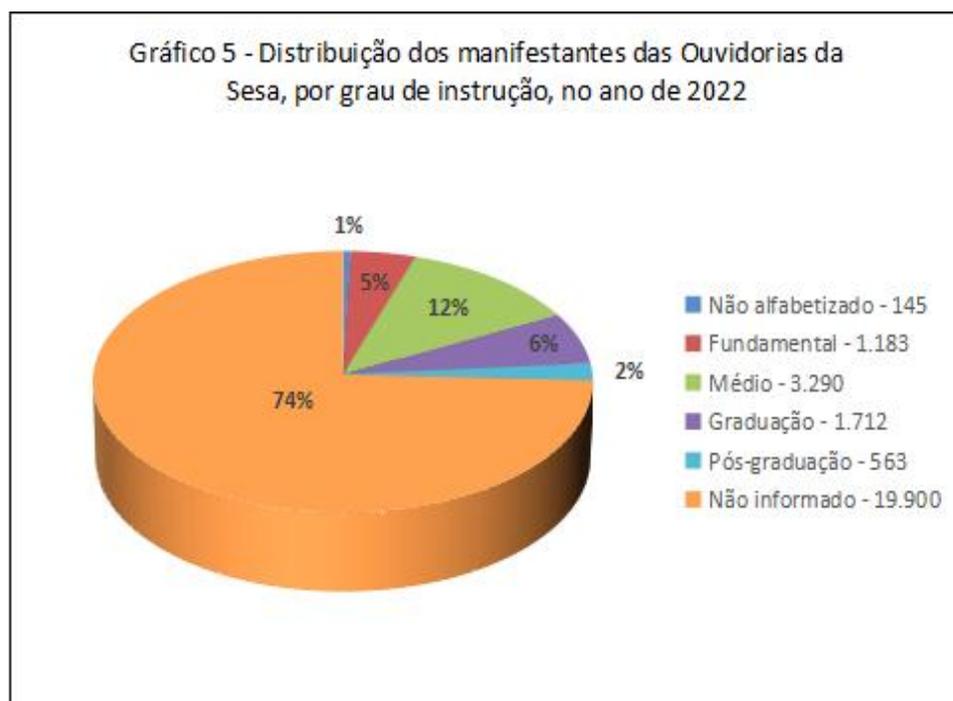
Fonte: Sistema Ouvweb/Ouvidoria Geral da SESA/Plataforma Ceará Transparente

No que concerne à faixa etária dos cidadãos que apresentaram manifestações nas ouvidorias da Rede Sesa em 2022, 16.900 (63%) cidadãos não informaram sua idade, 5.828 (22%) estavam na faixa de 31 a 60 anos, 2.518 (9%) estavam entre 19 a 30 anos, 1009 (4%) tinham mais de 60 anos e 538 (2%) estavam entre 0 a 18 anos.



Fonte: Sistema Ouvweb/Plataforma Ceará Transparente

Quanto à escolaridade dos cidadãos que procuram as Ouvidorias da Sesa, conforme gráfico 5, observamos que a maioria cursa ou cursou o ensino médio ou possui algum curso de graduação, representando, portanto, um percentual de 12% e 6%, respectivamente.



Fonte: Sistema Ouvweb/Plataforma Ceará Transparente

Porém, vale destacar que do total de manifestações registradas no ano de 2022, em 19.900 (74%) não há dados sobre a escolaridade do cidadão.

3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

No ano de 2022, conforme podemos observar na tabela 2, a população procurou as ouvidorias da Sesa, preferencialmente, por meio da caixa de sugestão ou coletora (8.376) e presencial (7.343).

Não podemos deixar de mencionar também, a redução de 55% de registros através de telefone, 17% por formulário web/internet, 10% por e-mail, e 87% através de canais de entrada como, cartas, processos administrativos, etc, que se enquadram em “outros” meios de entrada.

Tabela 2 – Número e variação percentual em relação ao ano anterior das manifestações registradas nas ouvidorias da Sesa, por meio de entrada, entre 2021 e 2022

MEIO DE ENTRADA	2021	2022	VARIAÇÃO %
Presencial	4.583	7.343	60
Telefone	9.135	4.068	-55
E-mail	1.485	1.332	-10
Telefone 155	0	2.566	0
Formulário web/internet	3.341	2.780	-17
Caixa de sugestão ou coletora	8.370	8.376	0
Ceará App	0	88	0
Facebook	0	1	0
Reclame Aqui	0	17	0
Instagram	0	3	0
Google ferramentas	0	81	0
Whatsapp	0	20	0
Outros	886	118	-87
TOTAL	27.800	26.793	-4

Fonte: Sistema Ouvweb/Ouvidoria Geral da Sesa e Plataforma Ceará Transparente

O cruzamento de dados entre “meio de entrada” e a “unidade de ouvidoria responsável” mostra que o telefone 0800.275.1520, que fica na Ouvidoria Geral da Secretaria, continua sendo bastante utilizado pela população, pois dos 4.068 registros por telefone, 1.531 foram no teleatendimento do 0800.275.1520. Dos registros feitos por meio desse telefone, 774 foram de pedidos de informação. Pode-se inferir, portanto, que o teleatendimento da Secretaria tem se mostrado um importante espaço de democratização das informações na área da saúde, uma vez que a população o tem procurado na busca de informações qualificadas sobre sua saúde ou sobre o funcionamento do Sistema Único de Saúde.

3.3 – Manifestações por Tipo de Manifestação

As ouvidorias da Sesa fazem parte do Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS, que apresenta um padrão de classificação das manifestações definido nacionalmente. Assim, a natureza da manifestação deve seguir os conceitos da Ouvidoria Geral do SUS – OUV/MS, descritos a seguir:

- Informação – Comunicação verbal ou escrita a qual o manifestante solicita algum esclarecimento, comunicação ou instrução sobre saúde ou funcionamento dos serviços.
- Sugestão – Comunicação verbal ou escrita que propõe ação considerada útil à melhoria do Sistema de Saúde.
- Elogio – Comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento por serviços prestados.
- Solicitação – Comunicação verbal ou escrita que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e serviços de saúde.
- Reclamação – Comunicação verbal ou escrita que relata insatisfação em relação às ações e aos serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento.
- Denúncia – Comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade ou indício de irregularidade na administração e/ou no atendimento por entidade pública ou privada de saúde.

A tabela 3 a seguir, reflete a distribuição das 26.793 manifestações, segundo a classificação estabelecida pela Ouvidoria Geral do SUS – OUV/MS, apresentando ainda, a análise comparativa da quantidade de manifestações, segundo sua classificação, registradas no período compreendido entre 2021 e 2022. Nela, podemos observar um decréscimo de registros na maioria das classificações, cabendo destaque para as manifestações classificadas como orientações/informações, com redução de 45% em relação ao ano anterior, assim como denúncias e reclamações, que apresentaram queda de 25% e 7%, respectivamente.

Tabela 3 – Número e Variação percentual das manifestações registradas nas Ouvidoria da Sesa, por classificação, entre 2021 e 2022

TIPOS	2021	2022	VARIAÇÃO %
Reclamação	9.849	9.136	-7
Solicitação	3.744	4.043	8
Denúncia	791	595	-25
Sugestão	722	614	-15
Elogio	8.038	9.834	22
Orientação/Informação	4.656	2.571	-45
TOTAL	27.800	26.793	-4

Fonte: Sistema Ouwweb/Ouvidoria Geral da Sesa e Plataforma Ceará Transparente

Vale destacar ainda, que apenas as manifestações classificadas como solicitação e elogio registraram ampliação no número de registros, onde solicitação teve uma ampliação de 8% e elogio passou de 8.038 manifestações no ano de 2021, para 9.834 manifestações em 2022, representando uma variação de 22%.

3.3.1 – Manifestações por Tipo/Assunto

Os dados apresentados nesta etapa do relatório trabalham a natureza das manifestações e, particularmente, os principais assuntos que mobilizaram os cidadãos a procurar as ouvidorias da Sesa. Objetiva-se sistematizar os relatos dos cidadãos em relação às ações e aos serviços das Ouvidorias, identificando suas principais satisfações ou insatisfações, no que se refere aos serviços de saúde.

Salientamos que neste relatório apresentamos separadamente, a distribuição dos elogios e dos pedidos de informações recebidos pelas Ouvidorias da Sesa no ano de 2022 e as manifestações classificadas como reclamação, denúncia, solicitação e sugestão são trabalhadas de forma conjunta, uma vez que todas tratam de assuntos que provocaram insatisfação aos cidadãos. Na solicitação, por exemplo, ao apresentarem um conteúdo de requerimento de acesso às ações e serviços de saúde, os cidadãos manifestam insatisfações pela dificuldade no acesso. A sugestão indica que os usuários identificaram situações insatisfatórias, optando por

apresentarem sugestões de melhorias, enquanto nos casos de reclamação e denúncia, o teor de insatisfação se apresenta de forma explícita.

3.3.1.1 - Manifestações de elogios aos serviços prestados

A tabela a seguir mostra a distribuição dos 9.834 elogios recebidos durante o ano de 2022, com variação percentual em relação ao ano anterior, conforme a identificação de cada unidade.

Uma breve análise desses dados, aponta que os Centros Especializados de Odontologia - CEO's Regionais são as unidades que detêm o maior nível de satisfação de seus usuários, uma vez que as manifestações de elogio registradas na maioria desses equipamentos representaram mais de 90% do total de registros, como por exemplo, CEO Quixeramobim (100%); CEO Crateús (99%); CEO Itapipoca (97%) e CEO Ubajara (92%).

Tabela 4 – Número e variação percentual de elogios registrados por unidade de ouvidoria, em 2021 e 2022

Unidade	2021			2022		
	Elogios	Total	%	Elogios	Total	%
Nível Central (Ouvidoria Geral) ⁵	114	7.899	1	34	4.297	1
Coordenadoria de Caucaia	0	0	0	0	21	0
Coordenadoria de Maracanaú	0	7	0	0	14	0
Coordenadoria de Itapipoca	1	34	3	0	18	0
Coordenadoria de Cascavel	0	40	0	0	39	0
Superintendência da Região Norte	0	34	0	1	26	4
Coordenadoria de Tianguá	0	13	0	0	12	0
Coordenadoria de Crateús	0	25	0	1	15	7
Superintendência da Região do Cariri	0	38	0	0	0	0
Coordenadoria de Icó	0	28	0	0	6	0
Coordenadoria de Iguatu	0	21	0	0	18	0
Coordenadoria de Brejo Santo	0	10	0	0	8	0
Coordenadoria de Crato	0	26	0	0	8	0
Superintendência da Região do Sertão Central	2	54	4	1	23	4
Coordenadoria de Canindé	0	18	0	2	14	14
Coordenadoria de Tauá	0	1	0	0	0	0
Coordenadoria de Aracati	0	71	0	0	105	0
Casa de Cuidados do Ceará - CCC	0	0	0	44	74	59
Centro de Especialidades Odontológicas Dr.	53	64	83	279	288	97

⁵ As manifestações do Nível Central da Sesa foram tratadas e respondidas pela Ouvidoria Geral e envolveram os casos relacionados às Coordenadorias e às unidades assistenciais da Secretaria que não possuem ouvidoria

Hugues Pessoa Amorim – CEO Itapipoca						
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Baturité	60	73	82	47	75	63
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Brejo Santo	0	0	0	0	0	0
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Juazeiro	0	1	0	0	5	0
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Crateús	208	208	100	874	877	99
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Iguatu	0	0	0	9	16	56
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Canindé	0	0	0	0	3	0
Centro de Especialidades Odontológicas/CEO Quixeramobim	0	0	0	2	2	10 0
Centro de Especialidades Odontológicas/CEO Ubajara	7	7	100	36	39	92
Centro de Dermatologia Sanitária Dona Libânia/Fortaleza	0	0	0	0	0	0
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Centro/Fortaleza	21	54	39	114	187	61
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Rodolfo Teófilo/Fortaleza	0	0	0	0	0	0
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Joaquim Távora/Fortaleza	0	0	0	18	24	75
Centro de Hematologia e Hemoterapia do Ceará/Fortaleza	1.069	1.272	84	627	719	87
Centro de Saúde Escola Meireles/Fortaleza	1	143	1	0	34	
Centro Integrado de Diabetes e Hipertensão/Fortaleza	15	158	9	29	181	16
Hemocentro Regional/Crato	21	52	40	36	70	51
Hemocentro Regional/Iguatu	177	246	72	145	171	85
Hemocentro Regional/Quixadá	399	471	85	271	364	74
Hemocentro Regional/Sobral	1.023	1.365	75	1.330	1.606	83
Hemonúcleo/Juazeiro do Norte	243	404	60	457	535	85
Hospital de Saúde Mental Prof. Frota Pinto/Fortaleza	49	168	29	47	210	22
Hospital Dr. Carlos Alberto Studart Gomes/Fortaleza	174	1.193	15	199	1.629	12
Hospital e Maternidade José Martiniano de Alencar/Fortaleza	0	0	0	19	29	66
Hospital Geral de Fortaleza/Fortaleza	64	1.640	4	68	2.227	3
Hospital Geral Dr. César Cals de Oliveira/Fortaleza	46	374	12	91	567	16
Hospital Geral Dr. Waldemar de Alcântara/Fortaleza	665	1.212	56	613	997	61
Hospital Infantil Dr. Albert Sabin/Fortaleza	43	418	10	168	698	24
Hospital São José de Doenças Infecciosas/Fortaleza	169	260	65	16	297	5
Hospital Estadual Leonardo da Vinci	359	1.201	30	485	845	57
Hospital Regional do Cariri/Juazeiro do Norte	285	1.003	28	89	731	12

Hospital Regional Norte/Sobral	182	1.083	17	243	988	25
Hospital Regional do Sertão Central	311	609	51	698	1.337	52
Instituto de Prevenção do Câncer/Fortaleza	77	104	74	138	199	69
Laboratório Central de Saúde Pública/Fortaleza	15	1.799	1	8	917	1
Policlínica Anderson Tavares Bezerra/Crato	123	134	92	151	173	87
Policlínica Bárbara Pereira de Alencar/Campos Sales/CEO Crato	1.297	1.335	97	1.481	1.541	96
Policlínica Bernardo Félix da Silva/ Sobral	19	43	44	15	54	28
Policlínica Dr. Clóvis Amora Vasconcelos/Baturité	61	89	68	19	41	46
Policlínica Dr. Francisco Carlos Cavalcante Roque/Quixadá	9	66	14	64	125	51
Policlínica Dr. Francisco Edvaldo Coelho Moita/Tianguá	43	62	69	198	243	81
Policlínica Dr. Frutuoso Gomes de Freitas/Tauá	5	10	50	0	0	0
Policlínica Dr. José Correia Sales/Caucaia	58	118	49	101	209	48
Policlínica Dr. José Hamilton Saraiva Barbosa/Aracati	2	12	17	71	103	69
Policlínica Dr. Manoel Carlos de Gouveia/Iguatu	0	0	0	0	1	0
Policlínica Dr. Plácido Marinho de Andrade/Acaraú	19	100	19	19	162	12
Policlínica Dr. Sebastião Limeira Guedes/Icó	0	0	0	0	0	0
Policlínica Dr. José Martins Santiago/Russas	49	90	54	98	139	71
Policlínica Dra. Márcia Moreira de Meneses /Pacajus	140	255	55	132	269	49
Policlínica Francisco Pinheiro Alves /Itapipoca	57	487	12	86	1.240	7
Policlínica João Pereira dos Santos/Barbalha	8	25	32	18	67	27
Policlínica Judite Chaves Saraiva/CEO Limoeiro do Norte	0	2	0	0	6	0
Policlínica Raimundo Soares Resende/Crateús	0	0	0	1	2	50
Policlínica José Gilvan Leite Sampaio/Brejo Santo	41	87	47	9	21	43
Policlínica Cel. Libório Gomes da Silva/CEO Camocim	2	14	14	6	18	33
Serviço de Atendimento Móvel de Urgência/SAMU	34	230	15	80	318	25
Unidades de Pronto Atendimento-UPAs/Fortaleza	218	740	29	45	238	19
Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar - ISGH	0	0	0	1	45	2
Funsaúde	0	0	0	0	212	0
TOTAL	8.038	27.800	29	9.834	26.793	37

Fonte: Sistema Ouvweb/Plataforma Ceará Transparente

3.3.1.2 - Manifestações classificadas como informações ou orientações sobre saúde

Uma das principais atividades das ouvidorias da Sesa tem sido a disseminação de informações e orientações sobre saúde ou sobre o funcionamento dos serviços ofertados pelo Sistema Único de Saúde. Dessa forma, conforme mencionado em tópico anterior, na Ouvidoria Geral da SESA funciona um serviço de teleatendimento (0800.275.1520) que tem prestado orientações importantes aos cidadãos cearenses e, até mesmo, aos turistas que visitam nosso Estado.

A tabela a seguir apresenta a quantidade de informações fornecidas pelas ouvidorias da Sesa durante o ano de 2022, com variação percentual em relação ao ano anterior, conforme a identificação de cada unidade.

Tabela 5 – Número e variação percentual de informações ou orientações registradas por unidade de ouvidoria, em 2021 e 2022

Unidade	2021			2022		
	Infor.	Total	%	Infor.	Total	%
Nível Central (Ouvidoria Geral)	2.364	7.899	30	962	4.297	22
Coordenadoria de Caucaia	0	0	0	2	21	10
Coordenadoria de Maracanaú	3	7	43	0	14	0
Coordenadoria de Itapipoca	0	34	0	0	18	0
Coordenadoria de Cascavel (inclusos dados da antiga CRES Fortaleza)	1	40	2	0	39	0
Superintendência da Região Norte	4	34	12	0	26	0
Coordenadoria de Tianguá	0	13	0	0	12	0
Coordenadoria de Cratús	2	25	8	0	15	0
Superintendência da Região do Cariri	0	38	0	0	0	0
Coordenadoria de Icó	1	28	3	0	6	0
Coordenadoria de Iguatu	1	21	5	0	18	0
Coordenadoria de Brejo Santo	0	10	0	0	8	0
Coordenadoria de Crato	4	26	15	0	8	0
Superintendência da Região do Sertão Central	4	54	7	1	23	4
Coordenadoria de Canindé	2	18	11	0	14	0
Coordenadoria de Tauá	0	1	0	0	0	0
Coordenadoria de Aracati	6	71	8	19	105	18
Casa de Cuidados do Ceará (CCC)	0	0	0	0	74	0
Centro de Especialidades Odontológicas Dr. Hugues Pessoa Amorim – CEO Itapipoca	0	64	0	0	288	0
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Baturité	9	73	12	0	75	0
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Brejo Santo	0	0	0	0	0	0

Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Juazeiro	0	1	0	0	5	0
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Crateús	0	208	0	1	877	0
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Iguatu	0	0	0	0	16	0
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Canindé	0	0	0	0	3	0
Centro de Especialidades Odontológicas/CEO Quixeramobim	0	0	0	0	2	0
Centro de Especialidades Odontológicas/CEO Ubajara	0	7	0	0	39	0
Centro de Dermatologia Sanitária Dona Libânia/Fortaleza	0	0	0	0	0	0
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Centro/Fortaleza	0	54	0	0	187	0
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Rodolfo Teófilo/Fortaleza	0	0	0	0	0	0
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Joaquim Távora/Fortaleza	0	0	0	0	24	0
Centro de Hematologia e Hemoterapia do Ceará/Fortaleza	1	1.272	0	0	719	0
Centro de Saúde Escola Meireles/Fortaleza	52	143	36	4	34	12
Centro Integrado de Diabetes e Hipertensão/Fortaleza	0	158	0	0	181	0
Hemocentro Regional/Crato	0	52	0	0	70	0
Hemocentro Regional/Iguatu	0	246	0	0	171	0
Hemocentro Regional/Quixadá	0	471	0	0	364	0
Hemocentro Regional/Sobral	8	1.365	1	2	1.606	0
Hemonúcleo/Juazeiro do Norte	0	404	0	1	535	0
Hospital de Saúde Mental Prof. Frota Pinto/Fortaleza	0	168	0	0	210	0
Hospital Dr. Carlos Alberto Studart Gomes/Fortaleza	246	1.193	21	276	1.629	17
Hospital e Maternidade José Martiniano de Alencar/Fortaleza	0	0	0	0	29	0
Hospital Geral de Fortaleza/Fortaleza	200	1.640	12	185	2.227	8
Hospital Geral Dr. César Cals de Oliveira/Fortaleza	9	374	2	25	567	4
Hospital Geral Dr. Waldemar de Alcântara/Fortaleza	24	1.212	6	0	997	0
Hospital Infantil Dr. Albert Sabin/Fortaleza	0	418	0	0	698	0
Hospital São José de Doenças Infecciosas/Fortaleza	1	260	0	0	297	0
Hospital Estadual Leonardo da Vinci	111	1.201	9	0	845	0
Hospital Regional do Cariri/Juazeiro do Norte	1	1.003	0	0	731	0
Hospital Regional Norte/Sobral	20	1.083	2	0	988	0
Hospital Regional do Sertão Central	29	609	5	8	1.337	
Instituto de Prevenção do Câncer/Fortaleza	0	104	0	0	199	0

Laboratório Central de Saúde Pública/Fortaleza	1.497	1.799	83	838	917	91
Policlínica Anderson Tavares Bezerra/Crato	1	134	1	1	173	1
Policlínica Bárbara Pereira de Alencar/Campos Sales	1	1.335	0	3	1.541	0
Policlínica Bernardo Félix da Silva/ Sobral	0	43	0	0	54	0
Policlínica Dr. Clóvis Amora Vasconcelos/Baturité	1	89	1	0	41	0
Policlínica Dr. Francisco Carlos Cavalcante Roque/Quixadá	3	66	4	0	125	0
Policlínica Dr. Francisco Edvaldo Coelho Moita/Tianguá	0	62	0	0	243	0
Policlínica Dr. Frutuoso Gomes de Freitas/Tauá	0	10	0	0	0	0
Policlínica Dr. José Correia Sales/Caucaia	0	118	0	0	209	0
Policlínica Dr. José Hamilton Saraiva Barbosa/Aracati	0	12	0	0	103	0
Policlínica Dr. Manoel Carlos de Gouveia/Iguatu	0	0	0	0	1	0
Policlínica Dr. Plácido Marinho de Andrade/Acaraú	15	100	15	0	162	0
Policlínica Dr. Sebastião Limeira Guedes/Icó	0	0	0	0	0	0
Policlínica Dr. José Martins Santiago/Russas	1	90	1	0	139	0
Policlínica Dra. Márcia Moreira de Meneses /Pacajus	19	255	7	45	269	17
Policlínica Francisco Pinheiro Alves /Itapipoca	4	487	1	1	1.240	0
Policlínica João Pereira dos Santos/Barbalha	0	25	0	0	67	0
Policlínica Judite Chaves Saraiva/CEO Limoeiro do Norte	0	2	0	0	6	0
Policlínica Raimundo Soares Resende/Crateús	0	0	0	0	2	0
Policlínica José Gilvan Leite Sampaio/Brejo Santo	0	87	0	1	21	5
Policlínica Cel. Libório Gomes da Silva/CEO Camocim	1	14	7	0	18	0
Serviço de Atendimento Móvel de Urgência/SAMU	0	230	0	1	318	0
Unidades de Pronto Atendimento-UPAs/Fortaleza	10	740	1	0	238	0
Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar - ISGH	0	0	0	0	45	0
FUNSAÚDE	0	0	0	0	212	0
TOTAL	4.656	27.800	17	2.571	26.793	10

Fonte: Sistema Ouvweb/Plataforma Ceará Transparente

As informações/orientações solicitadas em 2022 dizem respeito a diversas áreas do Sistema Único de Saúde. Das informações fornecidas, 35% estavam relacionadas à assistência ambulatorial, seguida por “Gestão Estratégica e

participativa” (14%) e “Gestão geral” (14%), como pode ser verificado na tabela 6, a seguir.

Tabela 6 – Quantidade e percentual de informações fornecidas pelas ouvidorias da Sesa, por área do SUS, em 2022

Área do SUS	Quantidade	%
Assistência ambulatorial	894	35
Promoção, proteção e vigilância à saúde	102	4
Assistência hospitalar	219	9
Rede de Atenção à Urgência e Emergência	77	3
Gestão Geral	381	15
Assistência farmacêutica	52	2
Produtos para saúde e correlatos	8	0
Gestão Estratégica e participativa	395	15
Atenção básica	11	1
Gestão do trabalho	279	11
Rede de Saúde Mental	2	0
Financeiro	5	0
Rede Cegonha	5	0
Educação em saúde	10	0
Outros assuntos	131	5
Total	2.571	100

Fonte: Sistema Ouvweb/Sesa

3.3.1.3 - Manifestações de insatisfação mais recorrentes nas ouvidorias da Sesa

Esse tópico do relatório apresenta a síntese dos principais assuntos relacionados às 14.388 manifestações classificadas como denúncia, reclamação, solicitação e sugestão.

Considerando a especificidade e complexidade da Sesa, assim como a necessidade da utilização de sistemas com tipificações (assunto/subassunto) diferenciadas, apresentamos e discutimos esse tópico a partir de dois cenários, ou seja um retratando as principais manifestações de insatisfação por tipo e assunto, registradas na **Plataforma Ceará Transparente** (total de 8.839 manifestações) e o

outro as principais manifestações de insatisfação registradas no Sistema OuvidorSUS ou nas unidades de ouvidoria que não utilizam ainda, a Plataforma Ceará Transparente e por conseguinte, são cadastradas no **Sistema Ouvweb** (total de 5.549 manifestações).

Tabela 7 – Manifestações registradas na Plataforma Ceará Transparente, por tipo e assunto
- 2022

TIPOS	ASSUNTOS	TOTAL
Reclamação	Assistência à saúde	1.981
	Assistência Farmacêutica	614
	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	580
	Conduta inadequada de servidor/colaborador	506
	Coronavírus	387
Solicitação	Assistência à saúde	1.308
	Gestão	257
	Coronavírus	152
	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	51
	Assistência Farmacêutica	36
Denúncia	Conduta inadequada de servidor/colaborador	102
	Gestão	38
	Assédio moral	33
	Problemas em contratos e convênios	30
	SAMU	30
Sugestão	Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	126
	Gestão	89
	Assistência à saúde	32
	SAMU	26
	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	16

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Conforme tabela 7, das manifestações classificadas como reclamação registradas na Plataforma Ceará Transparente, 1.981 estavam relacionadas à “Assistência à saúde”, seguida por “Assistência farmacêutica” (614 registros), “Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão” (508 registros), “Conduta inadequada de servidor/colaborador” (506 registros) e Coronavírus (387 registros).

Salientamos ainda, as manifestações classificadas como denúncias, onde 102 registros estavam relacionados à “Conduta inadequada de servidor/colaborador”, 38 registros referentes à “Gestão” e 33 registros relacionados ao “Assédio moral”.

Tabela 8 – Manifestações registradas no Sistema Ouvweb, por tipo e assunto - 2022

TIPOS	ASSUNTOS	TOTAL
Reclamação	Assistência à saúde	2.138
	Gestão dos serviços de saúde	804
	De competência municipal	14
	Relacionadas à doação de sangue e cadastro de medula óssea	40
Solicitação	Assistência à saúde	1.508
	Gestão dos serviços de saúde	400
	De competência municipal	45
	Relacionadas à doação de sangue e cadastro de medula óssea	4
Denúncia	Assistência à saúde	46
	Gestão dos serviços de saúde	102
	De competência municipal	50
	Relacionadas à doação de sangue e cadastro de medula óssea	0
Sugestão	Assistência à saúde	24
	Gestão dos serviços de saúde	139
	De competência municipal	0
	Relacionadas à doação de sangue e cadastro de medula óssea	107

Fonte: Sistema Ouvweb

Quanto às manifestações cadastradas no Sistema Ouvweb, podemos observar que nas manifestações classificadas como reclamação e solicitação, o assunto “Assistência à saúde” foi o mais demandado, apresentando 2.138 e 1.508 registros, respectivamente, seguido pelo assunto “gestão dos serviços de saúde” (804 e 400 registros).

Em relação às manifestações classificadas com sugestão e denúncia, o assunto mais recorrente foi “gestão dos serviços de saúde”, com 139 e 102 registros, respectivamente.

3.3.2 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Ao analisarmos as manifestações registradas na Plataforma Ceará Transparente, cruzando assunto e subassuntos, observamos, conforme tabela 9 abaixo, que das manifestações relacionadas à “Assistência à saúde”, a maioria diz respeito à consulta/atendimento/tratamento, um total de 953 registros.

Ganha destaque também, o assunto “Assistência farmacêutica”, onde o subassunto falta de medicamento apresentou um total de 616 manifestações.

Quanto ao assunto “Gestão”, as manifestações foram referentes a “Estabelecimento de saúde (rotinas/protocolos de unidade)”, com 237 registros; “Ações e programas de saúde” (94 registros) e “Recursos humanos insatisfação” (81 registros).

Tabela 9 – Manifestações registradas na Plataforma Ceará Transparente, por assunto e subassunto - 2022

ASSUNTO	SUBASSUNTOS	TOTAL
Assistência à saúde	Consulta/atendimento/tratamento (outros)	604
	Consulta/atendimento/tratamento (clínica médica)	199
	Cirurgia Geral	180
	Consulta/atendimento/tratamento (pediatria)	150
	Internação em UTI/CTI	144
Gestão	Estabelecimento de saúde (rotinas/protocolos de unidade)	237
	Ações e programas de saúde	94
	Recursos humanos insatisfação	81
	Estabelecimentos de saúde (outros)	72
	Recursos materiais	66
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	Demora no atendimento	142
	Demora na entrega dos serviços ou produtos	109
	Desorganização	101

	Atendimento inadequado por prestador de serviço	88
	Mau atendimento	52
Assistência farmacêutica	Falta de medicamento	616
	Como conseguir medicamento por meio do SUS	30
	Acesso à quantidade inferior ao prescrito	4
	Inclusão de medicamento na Rede SUS	1
	Revenda de medicamento na Rede SUS	1
Conduta inadequada de servidor/colaborador	Tratamento indevido/desrespeitoso com o público	209
	Desídia funcional (negligência, desinteresse, má vontade, outros)	136
	Tratamento indevido/desrespeitoso com colegas de trabalho	133
	Não cumprimento de horário de trabalho	32
	Ato indisciplinar ou insubordinação	26
Coronavírus	Portal saúde digital	189
	Ações de prevenção e combate ao coronavírus	67
	Vacinação covid 19 (irregularidades no procedimento de vacinação. Ex: Grupos prioritários e etapas)	65
	Passaporte de vacinação	49
	Falta de informações clínicas de pacientes	44
Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	Atendimento	122
	Estrutura física	35
	Horário de expediente	23
	Equipamentos com defeito/sucateado	22
	Materiais de consumo/expediente (qualidade e insuficiência)	21

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

No que se refere às manifestações cadastradas no Sistema Ouvweb no ano de 2022, observamos que as insatisfações mais frequentes dos cidadãos que têm buscado as ouvidorias da Sesa, estão relacionadas à assistência à saúde, onde se destaca o subassunto “Problema(s) no acesso a medicamento”, apresentando 624 manifestações.

Nesse ponto, destacamos a elevação da problemática “acesso a medicamentos”, que chegou a apresentar queda em 2017, mas, a partir de 2018 teve início uma elevação de registros de manifestações, o que levou essa problemática a ocupar 3ª colocação nos anos de 2020 e 2021. Então, no ano de 2022, assumiu a 1ª colocação.

Vale salientar também, o subassunto “Demora na fila de espera da unidade”, com 345 manifestações e “Problema(s) com servidor responsável” (319 registros).

Quanto às manifestações relacionadas à “Gestão dos serviços de saúde”, ganham destaque os subassuntos “Relacionamento profissional e usuário” (240 registros) e “Problemas com Fluxos/Normas/Rotinas” (229 registros).

Tabela 10 – Manifestações registradas no Sistema Ouvweb, por assunto e subassunto - 2022

Assunto	Subassunto 1	Subassunto 2	Total
Manifestações relacionadas à assistência à saúde – 3.714	Problemas nos ou serviços procedimentos realizados	Problema(s) com servidor responsável	319
		Problema(s) com exames complementares	265
		Problema(s) no acesso a medicamento	624
	Problemas nos ou serviços relacionados ao agendamento e regulação no SUS	Não inclusão na central da regulação	42
		Demora na fila de espera da unidade	345
		Demora na fila da central da regulação	61
	Inacessibilidade aos serviços e procedimentos já agendados	Ausência do servidor responsável	127
		Falha de comunicação com o usuário	252
		Ausência de insumos/material de consumo	130
	Manifestações relacionadas à gestão dos serviços – 1.445	Estrutura Física/Funcionamento /Pessoal/Financeira	Problemas com Fluxos/Normas/Rotinas
Higiene/Limpeza/Rouparia			63
Manutenção			46
Ambiência			44

	Relacionamento interpessoal	Relacionamento profissional e usuário	240
		Relacionamento da equipe de saúde	45
		Relacionamento da chefia com os servidores	11
	Alimentação	Qualidade dos alimentos	46
		Quantidade insuficiente	10
		Horário da alimentação	6
Competência municipal	Gestão		61
	Atenção básica		45
	Vigilância em saúde		38
	Atenção especializada		30
Doação de sangue e cadastro de medula óssea	Fluxos/normas/rotinas		45
	Demora no atendimento		27
	Incentivo à doação		15
	Horário de atendimento		4

Fonte: Sistema Ouvweb

3.3.3 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto (COVID-19)

Nesse tópico, apresentamos apenas as manifestações registradas na Plataforma Ceará Transparente, tendo em vista que o Sistema Ouvweb não dispõe de tipificação específica para o assunto COVID-19.

Tabela 11 – Manifestações registradas na Plataforma Ceará Transparente, por assunto e subassunto (COVID 19) - 2022

ASSUNTO	SUBASSUNTOS	TOTAL
Coronavírus (COVID 19)	Portal saúde digital	189
	Ações de prevenção e combate ao coronavírus	67
	Vacinação covid 19 (irregularidades no procedimento de vacinação. Ex: Grupos prioritários e etapas)	65
	Passaporte de vacinação	49
	Falta de informações clínicas de pacientes	44
	Dificuldade de obter informações clínicas de pacientes	37
	Plataforma conectesus	34
	Vacinação covid 19 (plano, calendário, grupos e etapas)	23
	Descumprimento de medidas por parte de estabelecimentos públicos e privados	14
	Casos suspeitos	13
	Gratificação covid	9
	Orientações gerais (prevenção e plano de contingência)	5
	Programa estadual de incentivo às doações para a saúde	3
	Comunicação de resultados para secretaria da saúde	2
	Plano de retomada das atividades econômicas/reabertura do comércio e de atividades diversas	2
	Auxílio financeiro para os profissionais do setor de eventos	1
	Canais de comunicação (teleatendimento em saúde)	1
Elevação de preços de insumos e serviços relacionados ao enfrentamento do covid 19	1	
Fakenews	1	
Insatisfação com as ações e medidas adotadas pelo governo do estado	1	
TOTAL		561

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Conforme podemos observar na tabela 11 acima, das manifestações relacionadas à COVID-19, o “Portal Saúde Digital” foi o subassunto mais demandado, com 189 registros, seguido das “Ações de prevenção e combate ao coronavírus” (67 manifestações) e “Vacinação covid 19 (irregularidades no procedimento de vacinação)” (65 manifestações).

3.4 – Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela 12 – Manifestações registradas nas Ouvidorias da Rede Sesa, por programa orçamentário - 2022

PROGRAMAS	TOTAL
Atenção à saúde perto do cidadão	20.436
Gestão administrativa do Ceará	2.478
Gestão da rede de conhecimento, educação, tecnologia e inovação em saúde	1.344
Prevenção de doenças e promoção da saúde do cidadão	846
Gestão e desenvolvimento estratégico de pessoas	765
Gestão e governança do sistema de saúde com transparência e integridade	632
Encargos gerais do Estado	11
Conexão trabalho e renda ceará	1
Não informado	280
TOTAL	26.793

Fonte: Sistema Ouwweb/Plataforma Ceará Transparente

3.5 – Manifestações por Unidades Internas

Como informado anteriormente, a Secretaria da Saúde dispõe, incluindo a do nível central, de 77 ouvidorias descentralizadas nas unidades assistenciais (próprias, consorciadas e contratualizadas com Organizações Sociais), nas Superintendências Regionais, nas Áreas Descentralizadas de Saúde e na Fundação Regional de Saúde do Ceará (Funsauúde).

A tabela 13 mostra a distribuição das 26.793 manifestações registradas em 2022, conforme a unidade responsável pelo tratamento e resposta ao cidadão.

Tabela 13 – Número e variação percentual de manifestações registradas por unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento e resposta, em 2021 e 2022

UNIDADES	ANOS		Variação (%)
	2021	2022	
Nível Central (Ouvidoria Geral)	7.899	4.297	-47
Coordenadoria de Caucaia ⁶ (*)	0	21	0
Coordenadoria de Maracanaú	7	14	100
Coordenadoria de Itapipoca	34	18	-47
Coordenadoria de Cascavel	40	39	-3
Superintendência da Região Norte	34	26	-24
Coordenadoria de Tianguá	13	12	-8
Coordenadoria de Cratús	25	15	-40
Superintendência da Região do Cariri (*)	38	0	-100
Coordenadoria de Icó	28	6	-78
Coordenadoria de Iguatu	21	18	-14
Coordenadoria de Brejo Santo	10	8	-20
Coordenadoria de Crato	26	8	-69
Superintendência da Região do Sertão Central	54	23	-57
Coordenadoria de Canindé	18	14	-22
Coordenadoria de Tauá (**)	1	0	-100
Coordenadoria de Aracati	71	105	48
Casa de Cuidados do Ceará (CCC) (***)	0	74	0
Centro de Especialidades Odontológicas Dr. Hugues Pessoa Amorim – CEO Itapipoca	64	288	350
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Baturité	73	75	3
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Brejo Santo	0	0	0
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Juazeiro	1	5	400
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Crateús	208	877	322
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Iguatu	0	16	0
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Canindé (**)	0	3	0
Centro de Especialidades Odontológicas/CEO Quixeramobim	0	2	0
Centro de Especialidades Odontológicas/CEO Ubajara	7	39	457
Centro de Dermatologia Sanitária Dona Libânia/Fortaleza (***)	0	0	0
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Centro/Fortaleza	54	187	246
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Rodolfo	0	0	0

⁶ (*) Unidades de ouvidoria que estiveram ou estão temporariamente sem ouvidor, por este motivo apresentam zero registro em algum período.

(**) Unidades que não alimentaram o Sistema Ouviweb, que sistematiza os dados das ouvidorias de Rede Sesa, em algum período.

(***) Unidade nova, em processo de estruturação.

Teófilo/Fortaleza (*)			
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Joaquim Távora/Fortaleza (*)	0	24	0
Centro de Hematologia e Hemoterapia do Ceará/Fortaleza	1272	719	-43
Centro de Saúde Escola Meireles/Fortaleza	143	34	-76
Centro Integrado de Diabetes e Hipertensão/Fortaleza	158	181	15
Hemocentro Regional/Crato	52	70	35
Hemocentro Regional/Iguatu	246	171	-30
Hemocentro Regional/Quixadá	471	364	-23
Hemocentro Regional/Sobral	1365	1.606	18
Hemonúcleo/Juazeiro do Norte	404	535	32
Hospital de Saúde Mental Prof. Frota Pinto/Fortaleza	168	210	25
Hospital Dr. Carlos Alberto Studart Gomes/Fortaleza	1193	1.629	37
Hospital e Maternidade José Martiniano de Alencar/Fortaleza (*)	0	29	0
Hospital Geral de Fortaleza/Fortaleza	1640	2.227	36
Hospital Geral Dr. César Cals de Oliveira/Fortaleza	374	567	52
Hospital Geral Dr. Waldemar de Alcântara/Fortaleza	1212	997	-18
Hospital Infantil Dr. Albert Sabin/Fortaleza	418	698	67
Hospital São José de Doenças Infecciosas/Fortaleza	260	297	14
Hospital Estadual Leonardo da Vinci	1201	845	-30
Hospital Regional do Cariri/Juazeiro do Norte	1003	731	-27
Hospital Regional Norte/Sobral	1083	988	-9
Hospital Regional do Sertão Central	609	1.337	119
Instituto de Prevenção do Câncer/Fortaleza	104	199	91
Laboratório Central de Saúde Pública/Fortaleza	1799	917	-49
Policlínica Anderson Tavares Bezerra/Crato	134	173	29
Policlínica Bárbara Pereira de Alencar/Campos Sales/CEO Crato	1.450	1.541	6
Policlínica Bernardo Félix da Silva/ Sobral	43	54	25
Policlínica Dr. Clóvis Amora Vasconcelos/Baturité	89	41	-54
Policlínica Dr. Francisco Carlos Cavalcante Roque/Quixadá	66	125	89
Policlínica Dr. Francisco Edvaldo Coelho Moita/Tianguá	62	243	292
Policlínica Dr. Frutuoso Gomes de Freitas/Tauá (**)	10	0	100
Policlínica Dr. José Correia Sales/Caucaia	118	209	77
Policlínica Dr. José Hamilton Saraiva Barbosa/Aracati	12	103	758
Policlínica Dr. Manoel Carlos de Gouveia/Iguatu	0	1	0
Policlínica Dr. Plácido Marinho de Andrade/Acaraú	100	162	62
Policlínica Dr. Sebastião Limeira Guedes/Icó (**)	0	0	0
Policlínica Dr. José Martins Santiago/Russas	90	139	54
Policlínica Dra. Márcia Moreira de Meneses /Pacajus	255	269	5
Policlínica Francisco Pinheiro Alves /Itapipoca	487	1.240	155
Policlínica João Pereira dos Santos/Barbalha	25	67	168
Policlínica Judite Chaves Saraiva/CEO Limoeiro do Norte	2	6	200
Policlínica Raimundo Soares Resende/Crateús	0	2	0
Policlínica José Gilvan Leite Sampaio/Brejo Santo	87	21	-76
Policlínica Cel. Libório Gomes da Silva/CEO Camocim	14	18	28

Serviço de Atendimento Móvel de Urgência/SAMU	230	319	39
Unidades de Pronto Atendimento-UPAs/Fortaleza	740	238	-68
Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar (ISGH) (***)	0	45	0
Funsaúde (***)	0	212	0
Total	27.800	26.793	-4

Fonte: Sistema Ouvweb/Plataforma Ceará Transparente

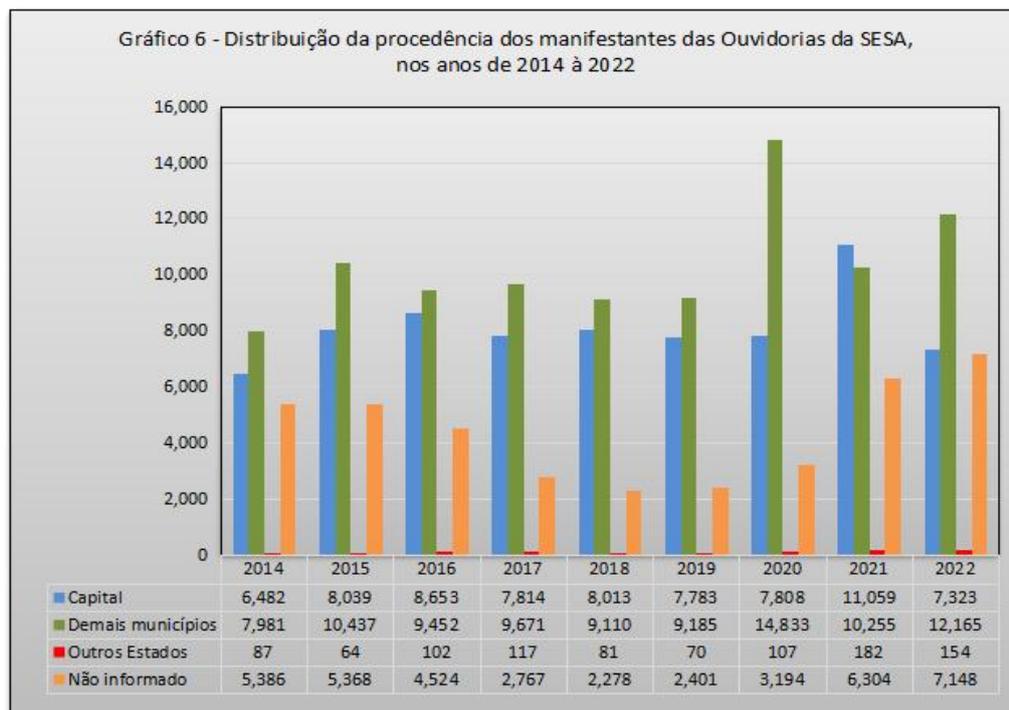
Ressaltamos ainda, que a tabela 13 mostra uma significativa variação de percentuais em cada unidade de ouvidoria da Rede Sesa, onde a Policlínica Dr. José Hamilton Saraiva Barbosa/Aracati, por exemplo, teve acréscimo de 758%, seguido pelo Centro de Especialidades Odontológicas/CEO Ubajara com 457%, Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Juazeiro, com 400% e Centro de Especialidades Odontológicas Dr. Hugues Pessoa Amorim – CEO Itapipoca, com 350%; outras unidades tiveram decréscimo de até 100%, como na Ouvidoria da Coordenadoria da Área Descentralizada de Saúde de Tauá e Ouvidoria da Superintendência da Região do Cariri. Os motivos para as oscilações são diversos, indo desde a subnotificação no ano de 2022, devido a não alimentação do Sistema Ouvweb, ao decréscimo relacionado à ampliação das ouvidorias municipais do SUS e à inexistência temporária de ouvidor na unidade.

No nível central, houve um queda de 47% na quantidade de manifestações, pois, em 2021, a Ouvidoria Geral da SESA registrou 7.899 manifestações e no ano de 2022 foram 4.297, representando uma redução de 3.602 casos.

Os dados apresentados na tabela 13 indicam, também, que persiste a necessidade de melhorias na sistematização dos dados das ouvidorias da rede SESA, sobretudo, no processo de alimentação dos dados no Sistema Ouvweb.

3.6 – Manifestações por Municípios

No tocante ao local de residência dos manifestantes, a maioria é proveniente de diferentes municípios do interior do Estado, reiterando os dados apresentados no período de 2014 à 2019 que indicou uma mudança significativa na procedência dos manifestantes das ouvidorias da Rede Sesa, como podemos observar no Gráfico 6.



Fonte: Sistema Ouvweb/Plataforma Ceará Transparente

Dessa forma, no ano de 2014 teve início uma mudança nesse cenário, com a ampliação significativa de registros vindos do interior do Estado, o que se manteve até 2019.

Entretanto, no decorrer dos anos de 2020 e 2021 esse dado apresentou pequena redução, possibilitando que a capital permanecesse, por esses dois anos, como local de procedência da maioria dos manifestantes.

Porém, os dados atuais, onde o quantitativo de manifestações advindas de cidadãos do interior do Estado supera o quantitativo de manifestantes da capital, apontam para o êxito da estratégia utilizada pela Secretaria da Saúde, no sentido de ampliar e descentralizar o acesso dos cidadãos às ouvidorias, implantando esses serviços nas novas unidades assistenciais de saúde inauguradas em todas as regiões de saúde e incentivando a estruturação de ouvidorias do SUS nos municípios cearenses.

A tabela a seguir apresenta a distribuição da procedência dos manifestantes pelos municípios cearenses em 2022.

Tabela 14 – Distribuição dos manifestantes das ouvidorias da Sesa, por município de moradia e por região de saúde, em 2022

Superintendência Regional	Manifestações por região	Município	Manifestações em 2022	
Superintendência da Região de Fortaleza	Sede SRFOR	Aquiraz	96	
		Eusébio	77	
		Fortaleza	7.323	
		Itaitinga	48	
	ADS Caucaia	696	Apuiarés	4
			Caucaia	520
			General Sampaio	1
			Itapagé	52
			Paracuru	30
			Paraipaba	24
			Pentecoste	24
			São Gonçalo do Amarante	32
			São Luís do Curu	3
			Tejuçuoca	6
	ADS Maracanaú	478	Acarape	4
			Barreira	16
			Guaiúba	10
			Maracanaú	233
			Maranguape	84
			Pacatuba	102
			Palmácia	4
	Redenção	25		
	ADS Baturité	197	Aracoiaba	44
			Aratuba	19
			Baturité	61
			Capistrano	28
			Guaramiranga	8
Itapiúna			22	
Mulungu			4	
Pacoti	11			
ADS	1.639	Amontada	146	

	Itapipoca		Itapipoca	1.028
			Miraíma	39
			Trairi	157
			Tururu	85
			Umirim	80
			Uruburetama	104
	ADS Cascavel	538	Beberibe	87
			Cascavel	97
			Chorozinho	17
			Horizonte	82
			Ocara	22
			Pacajus	203
			Pindoretama	30
Superintendência da Região Norte	Sede SRNOR	978	Alcântaras	11
			Cariré	5
			Catunda	4
			Coreaú	16
			Forquilha	24
			Frecheirinha	5
			Graça	4
			Groaíras	15
			Hidrolândia	3
			Ipu	59
			Irauçuba	13
			Massapê	42
			Meruoca	34
			Moraújo	8
			Mucambo	18
			Pacujá	1
			Pires Ferreira	1
			Reriutaba	13
			Santa Quitéria	11
			Santana do Acaraú	10
Senador Sá	4			
Sobral	663			
Uruoca	7			

			Varjota	7
	ADS Acaraú	246	Acaraú	121
			Bela Cruz	14
			Cruz	24
			Itarema	19
			Jijoca	24
			Marco	18
			Morrinhos	26
	ADS Tianguá	374	Croatá	20
			Guaraciaba do Norte	66
			Ibiapina	35
			São Benedito	41
			Tianguá	97
			Ubajara	37
			Viçosa do Ceará	53
	ADS Crateús	1.028	Ararendá	69
			Crateús	258
			Independência	94
			Ipaporanga	96
			Ipueiras	108
			Monsenhor Tabosa	58
			Nova Russas	82
			Novo Oriente	67
			Poranga	61
			Quiterianópolis	56
	Tamboril	79		
	ADS Camocim	122	Barroquinha	1
			Camocim	76
			Chaval	4
			Granja	11
			Martinópolis	30
Superintendência da Região do Cariri*	Sede SRSUL	1.130	Barbalha	72
			Caririaçu	23
			Granjeiro	6



		Jardim	15
		Juazeiro do Norte	987
		Missão Velha	27
ADS Icó	89	Baixio	4
		Cedro	16
		Icó	34
		Ipaumirim	3
		Lavras da Mangabeira	14
		Orós	15
		Umari	3
ADS Iguatu	470	Acopiara	34
		Cariús	16
		Catarina	12
		Deputado Irapuan Pinheiro	7
		Iguatu	291
		Jucás	37
		Mombaça	37
		Piquet Carneiro	20
		Quixelô	12
		Saboeiro	4
ADS Brejo Santo	114	Abaiara	10
		Aurora	6
		Barro	16
		Brejo Santo	28
		Jati	7
		Mauriti	15
		Milagres	13
		Penaforte	8
Porteiras	11		
ADS Crato	1.662	Altaneira	32
		Antonina do Norte	148
		Araripe	145
		Assaré	28
		Campos Sales	228
		Crato	720

			Farias Brito	45			
			Nova Olinda	30			
			Potengi	97			
			Salitre	95			
			Santana do Cariri	47			
			Tarrafas	18			
			Várzea Alegre	29			
Superintendência da Região do Sertão Central	Sede SRCEN	899	Banabuiú	43			
			Choró	16			
			Ibaretama	24			
			Ibicuitinga	25			
			Milhã	33			
			Pedra Branca	58			
			Quixadá	363			
			Quixeramobim	266			
			Senador Pompeu	44			
			Solonópole	27			
			ADS Canindé		191	Boa Viagem	64
						Canindé	74
Caridade	7						
Itatira	15						
Madalena	22						
Paramoti	9						
ADS Tauá		106	Aiuaba	14			
			Arneiroz	5			
			Parambu	28			
			Tauá	59			
Superintendência do Litoral Leste/Jaguaribe	Sede SRLES	357	Alto Santo	31			
			Ererê	7			
			Iracema	14			
			Jaguaribara	7			
			Jaguaribe	92			
			Limoeiro do Norte	108			
			Pereiro	24			
			Potiretama	2			
			Quixeré	37			

			São João do Jaguaribe	3
			Tabuleiro do Norte	32
	ADS Aracati	325	Aracati	255
			Fortim	16
			Icapuí	27
			Itaiçaba	27
	ADS Russas	308	Jaguaretama	37
			Jaguaruana	36
			Morada Nova	109
			Palhano	14
			Russas	112
Outros Estados				154
Não informado				7.148
Total				26.793

Fonte: Sistema Ouvweb/Plataforma Ceará Transparente

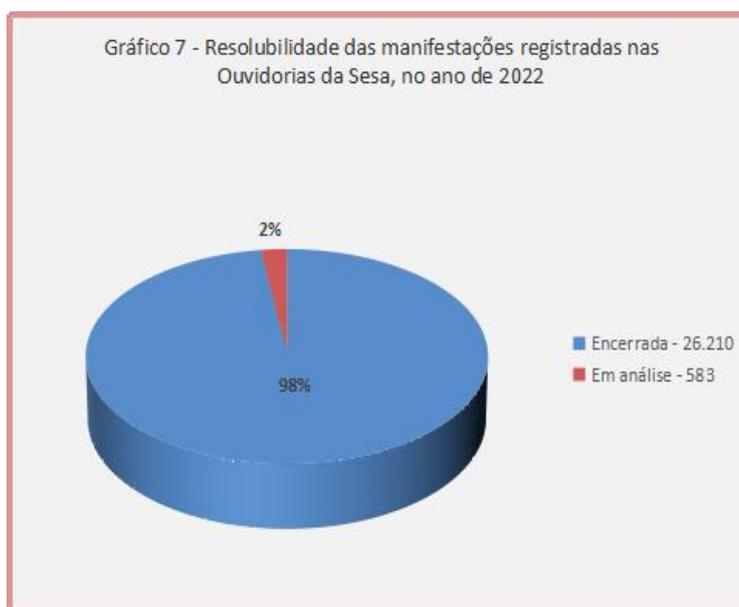
4. INDICADORES DE OUVIDORIA

4.1. Resolubilidade das Manifestações

Conforme estabelecido pela Ouvidoria Geral do SUS – OUVSUS/MS, os conceitos em relação à resolubilidade das manifestações são:

- **Em análise** – Manifestação que está em fase de análise e tratamento por parte do órgão/setor competente.
- **Encerrada** – Manifestação cuja resposta emitida pelo órgão competente foi considerada satisfatória no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS), tendo sido repassada ao manifestante, quando possível.

O gráfico a seguir mostra o percentual de resolubilidade das manifestações nas ouvidorias da SESA, em 2022.



Fonte: Sistema Ouvweb/Plataforma Ceará Transparente

As ouvidorias da Sesa, em 2022, apresentaram um índice de 98% de manifestações encerradas, representando uma agilidade no tempo de resposta ao interessado, fundamental ao fortalecimento e credibilidade das ouvidorias do SUS, enquanto instrumentos de gestão e canais de mediação entre o poder público e o cidadão.

4.1.1 – Ações para melhoria do índice de resolubilidade

O índice de resolubilidade é monitorado continuamente, para tanto, as respostas são acompanhadas e cobradas com frequência, quando apresentam muito atraso, o Secretário envia e-mail e ofício diretamente para o gestor de cada área.

Além disso, abordamos nas oficinas da Rede de Ouvidorias, assim como com a equipe técnica da Ouvidoria Geral, a importância da qualidade das respostas às manifestações de ouvidoria.

4.1.2 – Tempo Médio de Resposta

Salientamos que o tempo médio de resposta apresentado a seguir é referente apenas, às 13.945 manifestações registradas no Sistema Ceará Transparente, pois não dispomos desse indicador, no que concerne as manifestações que são cadastradas no Sistema Ouvweb.

	2021	2022
TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA	16 dias	13 dias

Os dados acima, mostram uma redução no tempo médio de resposta às manifestações, passando de 16 dias no ano de 2021, para 13 dias em 2022, indicando, portanto, o reflexo positivo das ações adotadas no ano de 2022, visando dar celeridade às respostas dos cidadãos, como por exemplo, a intensificação das mesas de diálogos e envio, ao Gabinete do Secretário, de relatório mensal de manifestações pendentes de respostas para cobrança direta às áreas técnicas.

4.2. Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Primeiramente, cabe esclarecer que a satisfação dos usuários da ouvidoria, aqui apresentada, tem por base os dados da pesquisa de satisfação, disponibilizados no Sistema de Ouvidoria do Estado/Plataforma Ceará Transparente, no período de 01/01/2022 a 31/12/2022, totalizando 1.234 pesquisas de satisfação em Ouvidoria respondidas, tendo como parâmetro de análise uma escala de 0 a 5.

Salientamos que a referida pesquisa, após a conclusão da manifestação, é disponibilizada ao cidadão na internet, por meio do Sistema, para este respondê-la de forma espontânea, sendo aplicada também, por telefone, após o repasse da resposta pela Central de Atendimento 155, quando o cidadão concordar em participar.

4.2.1 – Índice Geral de Satisfação

Tabela 15 – Índice de satisfação dos usuários/cidadãos das Ouvidorias da SESA

PERGUNTA	ÍNDICES
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,34
b. Com o tempo de retorno da resposta	4,05
c. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,37
d. Com a qualidade da resposta apresentada	4,15
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO	84,55

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Conforme podemos observar na tabela 15 acima, o índice de satisfação dos cidadãos que registraram manifestações nas Ouvidorias da Rede Sesa no ano de 2022 foi de 84,55%, mostrando com isso, que atingimos a meta institucional estabelecida, que é de 78%.

4.2.2 – Ações para melhoria do índice de satisfação

Apesar de termos atingido a meta institucional estabelecida, prosseguimos com as ações visando melhorar cada vez mais, o índice de satisfação. Para tanto, estamos envidando esforços no sentido de intensificarmos a realização de mesas de diálogos com os gestores das áreas técnicas, visitas técnicas às ouvidorias das unidades da Rede Sesa, assim como a realização de oficinas de sensibilização de gestores e de qualidade das respostas.

4.2.3 – Amostra de Respondentes

Total de pesquisas respondidas	1.234
Total de manifestações finalizadas	13.640
Representação da amostra	9%

4.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria-Geral

PERGUNTA	ÍNDICES
Antes de realizar essa manifestação, você achava que a qualidade do serviço de ouvidoria era:	3,7
Agora você avalia que o serviço realizado pela ouvidoria foi:	4,3

O índice de expectativa do cidadão com a Ouvidoria Geral, descrito acima, demonstra a efetividade das ações implementadas no decorrer do ano de 2022, principalmente, as oficinas de qualidade das respostas realizadas em parceria com a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado.

5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 – Motivos das Manifestações

Ao analisarmos os dados apresentados, identificamos que as principais insatisfações estão situadas nos campos da assistência à saúde e da gestão.

Assim, ao especificarmos os motivos geradores dessas insatisfações destacam-se problemas nos serviços ou procedimentos realizados (incluindo-se aqui problemas com acesso a medicamentos, com exames ou com servidor responsável); problemas nos serviços relacionados ao agendamento e regulação no SUS (como problemas com consulta/atendimento/tratamento, demora na fila de espera ou na central de regulação); problemas com estrutura física/funcionamento/pessoal/financeiro (como normas e rotinas de estabelecimentos de saúde); relacionamento interpessoal (como relacionamento profissional e usuário ou com colegas de trabalho).

5.2 – Análise dos Pontos Recorrentes

O percentual de usuários com escolaridade superior ou igual ao ensino médio (ensino médio, graduados e pós-graduados) supera, em muito, a somatória daqueles com escolaridade igual ou inferior ao ensino fundamental. Tais dados alertam para a intrínseca relação entre a formação educacional dos indivíduos e o exercício da cidadania por meio de mecanismos disponíveis, como as ouvidorias. Da mesma forma, aponta a necessidade de trabalharmos estratégias, visando aproximar as ouvidorias do seguimento social com menor escolaridade e, isso pode ser feito, através de campanhas de informação e esclarecimento acerca do papel das ouvidorias do SUS nos serviços de saúde.

No tocante ao local de residência dos manifestantes, os dados de 2022 nos mostram, que a maioria é proveniente dos diversos municípios do Estado, apresentando uma variação de 19% em relação ao ano anterior. Podemos observar também, uma redução de 34% de manifestantes da capital e 15% de manifestantes advindos de outros Estados.

A estruturação de ouvidorias, de forma descentralizada, favoreceu a comunicação com o cidadão em todos os aspectos. Facilitou o acesso às ouvidorias, uma vez que no atendimento presencial os cidadãos dispõem de um profissional qualificado para registrar suas manifestações, não necessitando, portanto, de elaboração de texto, como no caso do atendimento nas caixas de coleta, nos formulários ou nos correios eletrônicos. Da mesma forma, garantiu maior agilidade e celeridade ao processo de tratamento e resposta às manifestações.

Por outro lado, a ampliação do número de ouvidorias descentralizadas tem exigido um trabalho de alinhamento técnico mais minucioso.

Neste ponto, destacamos o “Manual de Boas Práticas das Ouvidorias da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará”, elaborado no ano de 2015 e que vem contribuindo amplamente para o fortalecimento do processo de trabalho das ouvidorias da Rede Sesa.

Salientamos ainda, a intensificação do processo de implantação e implementação de Ouvidorias do SUS no ano de 2022, propiciada sobretudo, pelo recurso disponibilizado pelo Ministério da Saúde, através da Portaria nº 1.975⁷, de 29 de junho de 2018.

Dessa forma, em 2022 foram implantadas 11 ouvidorias nas Secretarias Municipais de Saúde, passando de 126 ouvidorias no ano de 2018⁸ para 137 no ano de 2022.

Contudo, alguns desafios ainda persistem e precisam ser superados. Assim, embora as ouvidorias da Sesa tenham apresentado, no ano de 2022, um índice de 98% de manifestações encerradas, não podemos deixar de enfatizar que a agilidade no tempo de resposta aos cidadãos, ainda se configura como um desafio, pois, além das demandas exigirem não somente um tratamento/acompanhamento pormenorizado, mas também, uma análise das respostas a serem encaminhadas aos interessados, as ouvidorias dependem ainda, do retorno dessas manifestações das áreas técnicas, que nem sempre tem uma compreensão adequada do papel do serviço de ouvidoria, bem como da importância desse serviço para o fortalecimento

⁷ Estabelece incentivo financeiro destinado aos Estados e ao Distrito Federal para a qualificação da gestão no Sistema Único de Saúde - SUS, no âmbito da Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa do SUS - ParticipaSUS, com foco na implantação, descentralização e qualificação das Ouvidorias do SUS.

⁸ De acordo com dados da Pesquisa sobre o perfil das Ouvidorias do SUS no Ceará, realizada no ano de 2018, em parceria com as Coordenadorias das Áreas Descentralizadas de Saúde (COADS/Sesa).

das ações de saúde e, por esse motivo, muitas vezes acabam contribuindo para o atraso das respostas aos cidadãos.

Nesse intuito é que percebemos a necessidade de intensificar o diálogo entre ouvidoria, profissionais dos serviços de saúde e gestores, possibilitando uma comunicação eficaz e buscando ainda, fortalecer o apoio e estímulo dos envolvidos ao serviço de ouvidoria, de forma a contribuir ativamente na articulação, otimização e organização do trabalho.

A análise dos dados apresentados no relatório indica que os cidadãos cearenses continuam reconhecendo o esforço da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará na melhoria da qualidade dos serviços prestados, uma vez que o percentual de manifestações de elogios continua significativo, apresentando, no ano de 2022, uma ampliação de 22% no número de manifestações registradas.

No entanto, as manifestações que apresentam algum tipo de insatisfação merecem melhor análise, uma vez que apontam os caminhos para melhorias futuras.

Dessa forma, dentre os registros de insatisfações mais recorrentes, tanto no Sistema de Ouvidoria do Estado/Plataforma Ceará Transparente, quanto no sistema Ouvweb, no campo da assistência à saúde, que concentrou o maior número de manifestações, destacam-se os problemas nos serviços ou procedimentos realizados, problemas nos serviços relacionados ao agendamento e regulação no SUS e inacessibilidade aos serviços e procedimentos já agendados.

Quanto aos problemas nos serviços ou procedimentos realizados, ganham destaques os subassuntos “Problemas no acesso a medicamento” com 624 manifestações e “Falta de medicamento” com 616 registros, seguidos do “Problemas com servidor responsável” com 319 manifestações.

Nesse ponto, destacamos que um número significativo dessas demandas se deve à inoperância dos telefones disponibilizados pela Sesa para que o cidadão busque informações ou agende a data de entrega de medicamentos e/ou insumos adquiridos judicialmente.

Esses dados apontam para a necessidade de melhorias na dinâmica interna de trabalho, possibilitando a reestruturação dos fluxos de informações, normas e rotinas, para garantir maior agilidade e eficiência nos serviços de saúde e ainda, desenvolver estratégias, visando garantir o acesso dos cidadãos a medicamentos e outros insumos.

No que se refere aos problemas de regulação, destacam-se questões relacionadas à “consulta/atendimento/tratamento”, um total de 953 manifestações, “Demora na fila de espera da unidade”, com 345 registros, seguidos de “demora na fila da central de regulação” (61 registros) e “não inclusão na central de regulação” (42 registros).

As manifestações relacionadas a “inacessibilidade aos serviços e procedimentos já agendados” têm como motivos geradores mais recorrentes: “Falha de comunicação com o usuário”, com 252 manifestações”; “Ausência de insumos/material de consumo”, com 130 manifestações e “Ausência de servidor responsável”, 127 manifestações.

Esses dados indicam a necessidade de incluir e/ou aprimorar na prática cotidiana de todas as unidades de saúde o contato prévio com o cidadão, no momento em que ocorrerem imprevistos que impossibilitem a realização de procedimentos agendados, assim como, a substituição dos profissionais responsáveis pela realização do procedimento, diante da impossibilidade de seu comparecimento à unidade.

No campo da gestão os problemas com a estrutura física, de funcionamento, de pessoal e financeira persistem como os mais recorrentes. As causas apontadas para eles são variadas e se concentram nos seguintes itens: estabelecimentos de saúde, problemas com fluxos/normas e rotinas, com higiene/limpeza/rouparia, com a manutenção e com ambiência.

Quanto ao “relacionamento interpessoal” entre os diversos atores envolvidos no cotidiano de nossos serviços, persistem as insatisfações envolvendo o tratamento dispensado por servidores aos usuários, como os relatos de tratamento indelicado ou desrespeitoso, desprezo ou grosseria, assim como a relação entre os profissionais, onde se destacam também, motivos geradores como, “Conduta inadequada de servidor/colaborador” e “Assédio moral”.

Ressaltamos que os dados apresentados demonstram a necessidade de uma melhor articulação entre a gestão de pessoas e o processo de agendamento e realização dos procedimentos nas unidades assistenciais da Sesa, bem como, destacam a necessidade de melhorias na dinâmica interna de trabalho, com a urgente definição e publicização dos fluxos de informações, normas e rotinas, para garantir maior agilidade e eficiência nos serviços e, sobretudo, a melhoria das

estratégias de comunicação, possibilitando o acesso a informações atualizadas de forma digital/virtual, otimizando assim, o acompanhamento dos processos, bem como agendamento de entrega de medicamentos e insumos disponibilizados pela Sesa, por via administrativa ou judicial.

A análise dos dados nos leva também, a percebermos a necessidade de intensificar o diálogo entre ouvidoria, profissionais dos serviços de saúde e gestores, possibilitando uma comunicação eficaz e buscando ainda, fortalecer o apoio e estímulo dos envolvidos ao serviço de ouvidoria, de forma a contribuir para o aprimoramento do processo de apuração das manifestações de ouvidoria, favorecendo assim, o cumprimento dos prazos de respostas às manifestações.

5.3 – Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas

A Secretaria da Saúde do Estado do Ceará vem desenvolvendo um leque de ações no sentido de enfrentar os problemas identificados pelos usuários do sistema público de saúde no âmbito estadual.

Assim, a Rede de Atenção à Saúde estadual se faz presente nas 14 Regiões de Planejamento e está estruturada para promover atendimento especializado e hospitalar. Em 2022, foram investidos cerca de R\$ 13 milhões para custear salas de estabilização de hospitais, beneficiando mais de 620 mil cearenses atendidos em hospitais locais e de pequeno porte, em 33 municípios das cinco Regiões de Saúde.

Uma iniciativa pioneira realizada em 2022 foi o Programa Cuidar Melhor, que beneficiou, com R\$ 11 milhões, 30 municípios que apresentaram os melhores desempenhos nos indicadores de esforço referentes ao ano de 2021 e, com R\$ 1 milhão, as dez práticas inovadoras que compreendem um novo pacto de cooperação entre estado, municípios e sociedade, que impulsiona a melhoria da qualidade dos serviços e traz resultados positivos em saúde para a população.

Ainda dentro da perspectiva da melhoria do acesso e da qualidade dos serviços de saúde prestados, citamos a revitalização do parque tecnológico de Unidades Básicas de Saúde (UBS) nos 184 municípios, que impactou diretamente na melhoria da prestação da assistência em saúde pública.

Outro fator importante para a consecução desse objetivo foi a aprovação da Política Estadual de Saúde Mental que vem estabelecer diretrizes, ordenar as linhas de cuidado e ampliar o acesso às ações e serviços em saúde mental e atenção psicossocial, de forma descentralizada e regionalizada, no âmbito do território cearense.

As ações de gestão e governança do sistema de saúde vêm sendo trabalhadas de forma contínua, no sentido de aprimorar o atendimento, instrumentos e mecanismos gerenciais para a qualificação da gestão e ampliação da participação dos atores sociais.

Por fim, relacionamos abaixo, outras iniciativas promovidas pela gestão no ano de 2022:

- ❖ Revisão da Política Estadual de Incentivo Hospitalar;
- ❖ Ações e expansão dos serviços, por meio das Redes de Atenção à Saúde (RAS), com prioridade para as redes: materno-infantil, urgência e emergência, atenção psicossocial, atenção às condições crônicas e não transmissíveis e atenção à pessoa com deficiência, bem como a garantia do desenvolvimento das ações de assistência farmacêutica, apoio diagnóstico e terapêutico;
- ❖ Ampliação, qualificação e melhoria nas unidades hospitalares, pré-hospitalares, ambulatoriais, rede de laboratórios e HEMOCE;
- ❖ Doação de 2.306 microcomputadores para revitalização do parque tecnológico de Unidades Básicas de Saúde (UBS) dos 184 municípios, nas cinco Regiões de Saúde do Ceará;
- ❖ Lançamento da cartilha: 10 dicas para identificar possíveis sinais de abuso sexual infantojuvenil e como agir, direcionada à orientações de professores, profissionais da saúde e a população em geral;
- ❖ Lançamento do Guia de diversidade e igual igualdade no serviço público de saúde do Ceará, direcionada aos trabalhadores da Rede Sesa, objetivando uma assistência mais qualificada e humanizada ao público LGBTQI+;
- ❖ Inauguração da Unidade de Cuidado Prolongado (UCP) do Hospital Infantil Albert Sabin (Hias), 23 leitos, distribuídos em seis enfermarias para a assistência de pacientes com condições crônicas, que têm alguma limitação física ou mental e necessidade de cuidados multiprofissionais;

- ❖ Implantação de oito leitos psiquiátricos no Hospital Regional Vale do Jaguaribe (HRVJ);
- ❖ Inauguração do setor de Cirurgia Geral do HRVJ, com seis salas de cirurgia e alta tecnologia, uma equipe composta por 60 profissionais e capacidade de realizar cerca de 100 (cem) procedimentos mensais, beneficiando 20 municípios da região;
- ❖ Inauguração da primeira Unidade Laboratorial de Qualificação do Sangue do Doador no Hemoce, que passou a oferecer, além dos testes já realizados, a identificação de malária;
- ❖ Realização do primeiro atendimento virtual pelo Núcleo de Telessaúde da Sesa para os internos da unidade prisional Hospital Geral e Sanatório Penal Professor Otávio Lobo (HGSPPOL), em Itaitinga;
- ❖ Inauguração da Unidade de AVC do Hospital Regional Norte (HRN), com funcionamento 24 horas, 13 leitos e cobertura de equipe multiprofissional;
- ❖ Inauguração da nova estrutura de UTI pediátrica do Hospital Infantil Albert Sabin (HIAS);
- ❖ Aquisição de equipamentos para o Hospital Regional Vale do Jaguaribe (HRVJ);
- ❖ Aquisição de equipamentos e/ou material permanente para policlínicas de Crato, Maracanaú, Canindé e para as unidades de saúde, Hemoce Regional de Sobral, UPA Acaraú, Ceo, Policlínicas Regionais de Sobral, Pacajus, Barbalha e Caucaia, HMJMA, HSJ, HIAS, HM, HGF, HELV, CIDH, IPC e SAMU;
- ❖ 92% das unidades de Saúde da Rede Sesa com prontuários eletrônicos implantados;
- ❖ Convocação de 580 profissionais aprovados no concurso público da Funsauúde;
- ❖ Desenvolvimento do Centro de Inteligência em Saúde do Estado do Ceará, com a criação de sistemas e interfaces para o Painel Alerta em Saúde;
- ❖ Inauguração da Rede de Inovação Aberta em Saúde do Ceará (RIAS), com adesão de 21 instituições;
- ❖ Expansão da rede materna infantil, com a habilitação de novos leitos NEO e habilitação de Unidade de Terapia Intensiva Neonatal (UTIN) no hospital Pólo da Região de Itapipoca.

6. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA GERAL DA SESA

As Ouvidorias do SUS se configuram como canais de articulação entre o cidadão e a gestão pública em saúde, visando à melhoria da qualidade dos serviços prestados pelo SUS, ampliando, para tanto, o espaço de participação social na gestão dos serviços de saúde.

Neste ponto, torna-se fundamental que as ouvidorias desenvolvam seu papel enquanto instrumento de gestão. Para tanto, algumas ações foram desenvolvidas pela gestão da SESA, a partir de demandas apresentadas pelos cidadãos à Ouvidoria Geral, visando sanar as problemáticas apontadas nas manifestações. Essas problemáticas estavam relacionadas à:

✓ **Conduta de servidor/colaborador**, ocasionando, muitas vezes, desligamento do profissional ou remanejamento do profissional para um setor mais adequado ao seu perfil;

✓ **Inoperância de telefone e/ou WhatsApp** para agendamento de entrega de medicamentos, dietas especiais e material médico hospitalar, disponibilizados judicialmente:

1 - **Ampliação do número de linhas telefônicas** para atendimento ao cidadão;

2 - **Pesquisa de Avaliação dos usuários atendidos via judicial**, a ser realizada em parceria com a Coordenadoria de Desenvolvimento Institucional e Planejamento/Célula de Desenvolvimento Institucional e Governança.

7. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL

A Ouvidoria Geral da Secretaria da Saúde do Estadual do Ceará – SESA, faz parte da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, vinculada à Secretaria da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE. Segue as orientações técnicas da CGE, assim como participa regularmente das atividades promovidas pela instituição.

Desde 2010, a CGE vem colaborando com o processo de qualificação das ouvidorias do SUS, promovendo cursos de ouvidoria em parceria com a Escola de Gestão Pública – EGP e a SESA. O *Curso Básico em Ouvidoria*, por exemplo, está voltado para a qualificação dos técnicos e ouvidores da Rede de Ouvidorias da SESA, bem como para ouvidores municipais de saúde do Estado.

Dessa forma, no ano de 2022, a Rede de Ouvidorias da Sesa participou de vários eventos, conforme quadro abaixo, que contribuíram para o fortalecimento das ouvidorias, assim como para o aprimoramento do papel dos ouvidores (as).

Quadro 2 - Participação da Ouvidoria Geral da Sesa em eventos realizados no ano de 2022

EVENTO	DATA
I Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social /CGE	23/02/2022
Oficina de Qualificação com os ouvidores do SUS, das SMS pertencentes a ADS de Caucaia	30/03/2022
Implantação da ouvidoria na Casa de Cuidados do Ceará - CCC	04/04/2022
Oficina de Qualificação com os ouvidores do SUS, das SMS pertencentes ADS de Maracanaú	05/04 /2022
Oficina de Ouvidores Estaduais “ Fortalecimento das Ouvidorias do SUS “/OUVSUS - MS	06/04/2022
Oficina de Qualificação com os ouvidores do SUS, das SMS pertencentes a ADS de Canindé	06/04/2022
Realização de Treinamento sobre o sistema OuvidorSUS com ouvidora da SMS de São Gonçalo do Amarante	07/04/2022
Oficina sobre Categorização das Demandas Especiais – Turma especial com a Rede Sesa/CGE	04 e 05/04/2022
Implantação da Ouvidoria da FUNSAÚDE	08/04/2022
Oficina de Padronização de Serviços (Carta de Serviços), em parceria com a CGE (turma I: Policlínicas)	12/04/2022
Implantação da Ouvidoria do SUS na SMS de Paracurú	13/04/2022
Implantação da Ouvidoria do SUS na SMS de Itatira	18/04/2022
II Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social/CGE	20/04/2022
Curso Básico de Ouvidoria/CGE	25 a 28/04/2022
Oficina de Padronização de Serviços (Carta de Serviços), em	28/04/2022

parceria com a CGE (turma II: Unidades assistenciais e nível central)	
Oficina de Padronização de Serviços (Carta de Serviços), em parceria com a CGE (turma III: Hospitais)	04/05/2022
Implantação da Ouvidoria do SUS na SMS de Quixadá	12/05/2022
Implantação da Ouvidoria do SUS na SMS de Icó	18/05/2022
Implantação da Ouvidoria do SUS na SMS de Ipaumirim	19/05/2022
Reunião “ Acreditação Institucional de Ouvidorias do SUS no Brasil”/Fiocruz	19/05/2022
Implantação da Ouvidoria do SUS na SMS de Cedro	20/05/2022
Implantação da Ouvidoria do SUS na SMS de Umari	21/05/2022
I Oficina de Qualificação da Rede de Ouvidorias da SESA	24/05/2022
Implantação da Ouvidoria do SUS na SMS de Guaramiranga	25/05/2022
Implementação/qualificação da Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde de Aratuba	26/05/2022
Implantação da Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde de Banabuiú	28/06/2022
Implantação da Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde de Ibareta	29/06/2022
Implantação da Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde de Choró	29/06/2022
III Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social/CGE	29/06/2022
Implementação/Qualificação da Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde de Ibicuitinga	30/06/2022
Visitas técnicas às ouvidorias dos equipamentos de saúde: Policlínica de Quixadá e CEO-R Quixeramobim , HEMOCE Quixadá , HRSC e SRCEN	30/06/2022 e 01/07/2022
Oficina de Padronização de Serviços (Carta de Serviços), em parceria com a CGE (turma IV: CEOS-R)	26/07/2022
Visitas técnicas às ouvidorias dos equipamentos de saúde: CEO-R, Policlínica e COADS de Itapipoca	26/07/2022
Visitas técnicas às ouvidorias das Secretarias Municipais de Saúde: Uruburetama, São Benedito, Tianguá, Viçosa do Ceará e Barreira	Julho e agosto de 2022
Oficina de qualidade nas respostas de ouvidoria	3 e 4/08/2022
Curso Mediação de Conflitos (Turma I)	17 a 23/08/2022
Visitas técnicas às ouvidorias dos equipamentos de saúde: CEO-R Ubajara, Policlínica e COADS de Tianguá	11/08/2022
II Oficina de Qualificação da Rede de Ouvidorias da Sesa	29/08/2022
Curso Mediação de Conflitos (Turma II)	29/08/2022 a 02/09/2022
Curso Comunidade de Práticas/Fiocruz	Setembro de 2022
Visitas técnicas às ouvidorias dos equipamentos de saúde: HRN , HEMOCE Sobral, Policlínica e CEO-R de Sobral e na Superintendência-SRNOR	30/08/2022 a 01/09/2022
Implementação/Qualificação da Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde de Sobral	01/09/2022
Visitas técnicas às ouvidorias dos equipamentos de saúde: HRC ,SRSUL, HEMOCE Juazeiro, , Policlínica de Barbalha, CEO-R e SMS Juazeiro do Norte , SMS Crato, HEMOCE Crato	Setembro de 2022
XXV Congresso Brasileiro de Ouvidoria	09 a 11/11/2022
Reunião com a FUNSAÚDE	29/11/2022

8. CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO E AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS

A Ouvidoria Geral da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará tem como uma de suas competências, coordenar o processo de elaboração e atualização da Carta de Serviços no âmbito da Sesa.

Para tanto, segue abaixo, a situação atual da Carta de Serviços da Sesa:

SITUAÇÃO ATUAL	Em fase de atualização
TOTAL DE SERVIÇOS CADASTRADOS	888
TIPO DE SERVIÇOS	Não digitais

Apresentamos a seguir o quantitativo de manifestações registradas na Plataforma Ceará Transparente, por tipo de serviço. Salientamos que, tendo em vista que a carta de serviços das unidades da Sesa ainda se encontram em fase de atualização, a maioria das manifestações está classificada como “Não se aplica”.

Tabela 16 - Manifestações registradas na Plataforma Ceará Transparente, por tipo de serviço - 2022

TIPO	TOTAL
Solicitar alvará de vigilância sanitária	10
Solicitar atendimento emergencial	2
Não se aplica	13.933
TOTAL	13.945

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Quanto à avaliação dos serviços, a ouvidoria em parceria com a Célula de Qualidade está implementando essa ação, inclusive, o instrumento da pesquisa de satisfação já foi construído.

9. BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

A Ouvidoria Geral da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará tem atuado em dois eixos de trabalho, distintos e complementares: a coordenação da Rede de Ouvidorias da SESA e a coordenação do processo de descentralização das Ouvidorias do SUS no Ceará, com vista à implantação do Sistema Nacional de Ouvidoria – SNO.

O esforço de ampliar o acesso e de qualificar a intervenção das ouvidorias do SUS tem sido objeto de preocupação constante por parte da Ouvidoria Geral da SESA. Assim, nos dois eixos mencionados, têm sido adotadas estratégias voltadas para o crescimento e para a qualificação da Rede de Ouvidorias da SESA, bem como para a ampliação da escuta aos cidadãos usuários do SUS por meio do apoio à implantação das ouvidorias municipais na área da saúde.

Diante do exposto, no ano de 2022, registramos as seguintes boas práticas de ouvidoria:

1. Implantação e implementação de 18 unidades de ouvidoria, sendo 3 (três) na Rede Sesa e 15 nas Secretarias Municipais de Saúde, conforme quadro 3 abaixo:

Quadro 3 - Ouvidorias do SUS-CE implantadas e implementadas no ano de 2022	
UNIDADES DE OUVIDORIA IMPLANTADAS	Casa de Cuidados do Ceará (CCC); Fundação Regional de Saúde (Funsaude); Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar (ISGH); Secretaria Municipal de Saúde de Banabuiú; Secretaria Municipal de Saúde de Cedro; Secretaria Municipal de Saúde de Ipaumirim; Secretaria Municipal de Saúde de Itatira; Secretaria Municipal de Saúde de Paracuru; Secretaria Municipal de Saúde de Quixadá; Secretaria Municipal de Saúde de Umari; Secretaria Municipal de Saúde de Icó; Secretaria Municipal de Saúde de Guaramiranga; Secretaria Municipal de Saúde de Ibaretama e Secretaria Municipal de Saúde de Choró.
UNIDADES DE OUVIDORIA IMPLEMENTADAS	Secretaria Municipal de Saúde de Aratuba; Secretaria Municipal de Saúde de Barreira; Secretaria Municipal de Saúde de Ibicuitinga e Secretaria Municipal de Saúde de Uruburetama.

2. Entrega de equipamentos de informática às Ouvidorias das Secretarias Municipais de Saúde implantadas e implementadas, citadas acima.

3. Outra ação de fundamental importância que possibilitou a ampliação do atendimento ao cidadão, foi o acompanhamento da ferramenta “**Google meu negócio**”, pois a partir do ano de 2022 a Ouvidoria Geral da Sesa passou a ser a responsável pelo acompanhamento e monitoramento da referida ferramenta no âmbito do nível central, no que concerne às orientações e esclarecimentos de dúvidas dos cidadãos que se manifestam por meio desse canal.

Além disso, sob orientação da Ouvidoria Geral, todas as ouvidorias da Rede Sesa passaram a realizar esse acompanhamento, no que se refere às manifestações direcionadas as suas unidades.

Dessa forma, no ano de 2022 a ferramenta “**Google meu negócio**” foi inserida na Plataforma Ceará Transparente como um novo meio de entrada de registro de manifestações.

4. Pesquisa de Avaliação dos usuários atendidos via judicial que em 2022, teve início com a etapa de treinamento das profissionais da ouvidoria que aplicarão o instrumento de pesquisa. Essa ação está sendo realizada em parceria com a Coordenadoria de Desenvolvimento Institucional e Planejamento/Célula de Desenvolvimento Institucional e Governança.

10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os dados apresentados reforçam a importância das ouvidorias, não só como canal para registro de insatisfações (reclamações, solicitações, denúncias e sugestões), mas também, como meio de externar satisfação com as ações e/ou serviços prestados pelos diversos estabelecimentos de saúde gerenciados pela Secretaria da Saúde do Estado do Ceará – SESA, uma vez que 37% das manifestações registradas nas ouvidorias da Rede SESA foram classificadas como elogio, apresentando variação de 22% em relação ao ano anterior.

Vale mencionar ainda, o papel fundamental das ouvidorias, enquanto mecanismo de democratização de informações qualificadas no campo da saúde, onde 10% dos registros no ano de 2022, foram de informações em saúde ou orientações sobre o funcionamento do SUS.

Quanto às manifestações que retratam as insatisfações dos cidadãos usuários dos serviços de saúde de nosso Estado e que representaram 54% do total de demandas registradas nas ouvidorias da SESA, destacamos que o campo da assistência à saúde concentrou a maior parte do número de manifestações, totalizando 6.937 demandas, seguida pelo campo da gestão, com 1.829 e assistência farmacêutica, com 652 registros.

Dessa forma, os motivos causadores mais recorrentes no ano de 2022, foram: problema (s) no acesso a medicamentos, falta de medicamento, consulta/atendimento/tratamento, problemas com fluxos/normas/rotinas, demora na fila interna das unidades, falha na comunicação com o usuário, problemas com servidor responsável pela realização de procedimento, dentre outros.

No que concerne aos programas orçamentários, observamos que a grande maioria das manifestações registradas nas ouvidorias da Sesa está relacionada ao programa “Atenção à saúde perto do cidadão”, com 20.436 demandas, onde se enquadram as manifestações referentes, principalmente, à assistência à saúde.

Portanto, a partir desse cenário, persiste a necessidade do desenvolvimento de estratégias que visem à implementação de ações de articulação entre a gestão de pessoas e a comunicação com o cidadão, sobretudo, no que se refere aos problemas determinantes que impactam no cancelamento dos procedimentos já agendados, além

da necessidade de reestruturação do processo interno de trabalho e da ampliação do investimento na área de saúde, de forma a garantir o acesso do cidadão, não apenas a medicamentos, mas também, aos demais produtos e equipamentos essenciais à manutenção da vida, e ainda, um melhor planejamento do processo de aquisição de medicamentos, evitando a falta constante nas unidades de saúde, bem como desenvolver estratégias que otimizem o serviço de agendamento e entrega desses medicamentos e/ou insumos, especificamente, os judicializados pois, o ano de 2022 concentrou um percentual significativo de reclamações acerca desse serviço.

Ressaltamos ainda, que as manifestações classificadas como reclamação e denúncia, apresentaram redução de 7% e 25%, respectivamente, porém, é importante mencionarmos que o processo de apuração de denúncias possui fragilidades, pois manifestações desta natureza exigem uma apuração isenta de qualquer juízo de valor, o que não é possível garantir, tendo em vista que a apuração é realizada atualmente, pelas áreas técnicas das unidades, dada a inexistência de uma comissão de apuração de denúncias que trabalhe em parceria com a ouvidoria.

Por fim, salientamos que em todas as novas ações apresentadas, a escuta aos cidadãos/usuários foi fundamental para orientar o processo de decisão em torno das prioridades a serem adotadas.

Dessa forma, esperamos que as informações aqui sistematizadas sirvam, novamente, de parâmetro para orientar o processo de decisão em torno das prioridades a serem adotadas pelas diferentes esferas de gestão/gerência da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará.

11. SUGESTÕES DE MELHORIA

A partir da análise das 26.793 manifestações registradas nas Ouvidorias da Rede Sesa, indicamos a seguir, algumas sugestões/recomendações de melhoria visando, sobretudo, o aprimoramento das ações e serviços de saúde, bem como o fortalecimento do papel e da atuação das ouvidorias da Rede Sesa.

1. Ampliar o número de profissionais responsáveis pelo serviço de atendimento ao cidadão/Superintendência Jurídica (SPJUR/Sesa), via telefone, para agendamento de entrega de medicamentos, dietas especiais e material médico hospitalar, disponibilizados judicialmente;
2. Garantir o contato prévio com o cidadão, diante da impossibilidade de realização de procedimentos agendados;
3. Garantir a substituição dos profissionais responsáveis pela realização de procedimentos, diante da impossibilidade de comparecimento à unidade, seja em virtude de férias, licenças ou situações imprevistas;
4. Reativar a Comissão de mediação de conflitos no âmbito da Sesa;
5. Implantar a Comissão de apuração de denúncias;
6. Implantar a Comissão de assédio moral, conforme preconiza a Lei nº 15.036/2011;
7. Ampliar o número de teleatendentes responsáveis pelo atendimento ao cidadão que procura a Ouvidoria Geral da Sesa, por meio do telefone: 0800.275.1520;
8. Ampliar o quantitativo de vagas de nível superior na Ouvidoria Geral da Sesa, tendo em vista que atualmente, três técnicas da equipe de ouvidoria se encontram em desvio de função, pois são profissionais graduadas, mas seus contratos são de nível médio;
9. Criar uma gratificação específica para os ouvidores que compõem a Rede de Ouvidorias da Sesa;
10. Reinsere a Ouvidoria Geral como membro do Comitê Executivo da Sesa.

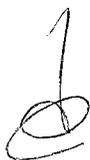

Márcia Maria Mororo Monteiro Muniz

Ouvidora Geral da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará

12. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DA SECRETARIA DA SAÚDE DO ESTADO DO CEARÁ

O fortalecimento do Sistema Único de Saúde em âmbito estadual depende do trabalho eficiente que está sendo desenvolvido pela rede de ouvidores da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará (Sesa). As ouvidorias são o principal canal de diálogo entre a sociedade e as diferentes instâncias de gestão, permitindo a participação do cidadão na avaliação da qualidade dos serviços de saúde e aprimoramento do funcionamento da gestão pública, além do aperfeiçoamento gradual do sistema de saúde.

Considerando as recomendações apresentadas no presente relatório, é importante que estas sejam colocadas em prática, no sentido de sanar os problemas apontados, que incidem no desenvolvimento das ações realizadas e serviços prestados por este órgão.



Tânia Mara Silva Coelho
Secretária da Saúde do Estado do Ceará

13. ANEXOS

ANEXO 1 - APRESENTAÇÃO BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Anexo 1.1 - Prática/Ação nº 1

1. Título da Prática/Ação:

Implantação de ouvidorias nas Secretarias Municipais de Saúde do Estado do Ceará.

2. Período de realização da Prática/Ação:

Fevereiro a Setembro de 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.

Essa ação se deu a partir da Portaria nº 1.975, de 29 de junho de 2018, que regulamenta o incentivo financeiro destinado aos Estados e ao Distrito Federal para a qualificação da Gestão no Sistema Único de Saúde – SUS, no âmbito da Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa do SUS - ParticipaSUS, com foco na implantação, descentralização e qualificação das Ouvidorias do SUS.

4. Descrição da Ação/Prática:

A presente ação visa ampliar e qualificar os canais de interação com o cidadão, tendo como objetivo geral fortalecer as Ouvidorias do Sistema Único de Saúde no âmbito do Estado do Ceará.

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

Primeiramente foi realizado um plano de ação, cuja meta é implantar 33 ouvidorias do SUS no Estado do Ceará. Para tanto, inicialmente, realizamos visita técnica ao município que demonstrou interesse em implantar ouvidoria, momento em que observamos espaço físico adequado, perfil do profissional indicado para assumir a função de ouvidor e equipamentos mínimos necessários ao funcionamento de uma ouvidoria e, na oportunidade, realizamos

também, treinamento básico abordando o processo de trabalho de uma ouvidoria do SUS e a utilização do Sistema OuvidorSUS.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

Declaração de implantação de ouvidoria e fotos (Evidências 1 e 2, a seguir).

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

Reduzir as desigualdades regionais em saúde no Estado do Ceará com a qualificação da Gestão do SUS mediante:

- ❖ Cursos, oficinas, seminários, fóruns, estudos e pesquisas científicas, produção de material de comunicação e educação, encontros, divulgação de práticas e experiências exitosas em ouvidoria do SUS.
- ❖ Ouvidores do SUS devidamente qualificados.
- ❖ Ouvidorias em Saúde descentralizadas e articuladas ao Fórum Cearense de Ouvidorias e ao Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS.
- ❖ Prática do monitoramento e avaliação da gestão do SUS no Ceará permeando as ações do plano.
- ❖ Ouvidorias do SUS fortalecidas por meio da readequação física.

Evidência 1 - Prática/Ação nº 1



DECLARAÇÃO

Declaramos que a Secretaria da Saúde do Estado do Ceará, através de sua Ouvidoria Geral, realizou a implantação da Ouvidoria na Secretaria Municipal de Saúde de Paracuru, no dia 13 de abril de 2022, em conformidade com a Resolução CIB Nº 91/2019.

De acordo com o estabelecido na referida Resolução, recebemos, na forma de cessão de bens 01 (um) computador completo contendo a seguinte descrição: Microcomputador, elitedesk HP 800, G5 (mini desktop) com monitor de 21,5", com mouse e tombamentos nº: CPU: 415981; TECLADO: 415982; MONITOR: 415983.

Na oportunidade, foi realizado treinamento com a Ouvidora Sra. Tatiana Rebouças da Silva, no Sistema OuvidorSus, do Ministério da Saúde.

Paracuru, 13 de abril de 2022.



SANDRA MARIA LIRA DE OLIVEIRA
Secretária Municipal de Saúde de Paracuru



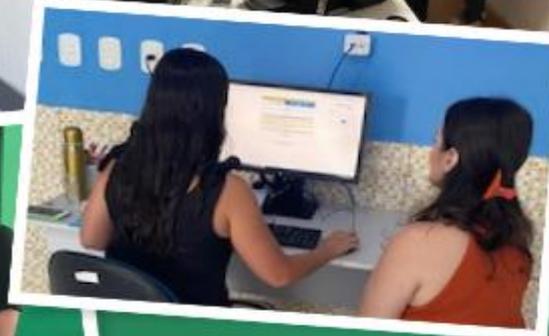
MÁRCIA MARIA MOURÃO MONTEIRO MUNIZ
Ouvidora Geral da Sesa

SANDRA Mª LIRA DE OLIVEIRA
SECRETARIA DE SAÚDE DE PARACURU
PORTE Nº 91943302022
CPF: 439.020.903 - 58

SECRETARIA DE SAÚDE DE PARACURU
Rua Padre João da Rocha, 148 – Centro Paracuru-CE
FONE: (85) 3344.8809, e-mail: saudeparacuru@yahoo.com

Evidência 2 - Prática/Ação nº 1

Implantações 2022





Anexo 1.2 - Prática/Ação nº 2

1. Título da Prática/Ação:

Entrega de equipamentos de informática às ouvidorias das Secretarias Municipais de Saúde do Estado do Ceará implantadas e/ou implementadas no ano de 2022

2. Período de realização da Prática/Ação:

Fevereiro a Setembro de 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.

Essa ação se deu a partir da Portaria nº 1.975, de 29 de junho de 2018, que regulamenta o incentivo financeiro destinado aos Estados e ao Distrito Federal para a qualificação da Gestão no Sistema Único de Saúde – SUS, no âmbito da Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa do SUS - ParticipaSUS, com foco na implantação, descentralização e qualificação das Ouvidorias do SUS.

4. Descrição da Ação/Prática:

A presente ação visa a readequação tecnológica da Rede de Ouvidorias do SUS, tendo como objetivo geral fortalecer as Ouvidorias do Sistema Único de Saúde no âmbito do Estado do Ceará.

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

Realizamos visita técnica ao município que demonstrou interesse em implantar ouvidoria, assim como à Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde que informou não dispor de equipamento de informática, momento em que realizamos também, treinamento básico abordando o processo de trabalho de uma ouvidoria do SUS e a utilização do Sistema OuvidorSUS.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

Termo de responsabilidade e Termo de cessão (Evidências 1 e 2, a seguir).

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

Ouvidorias do SUS fortalecidas por meio da readequação tecnológica.

Evidência 1 - Prática/Ação nº 2

19/11/2021 16:13:56
Página 1 de

TERMO DE RESPONSABILIDADE DE BENS PATRIMONIAIS

Administrativa Nº 0489.2021

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE / PARACURU / SESA

Item	Nº do bem	Especificação	Quant.	Preço	
				Unitário	Total
1		2.33.20.208 MICROCOMPUTADOR, ELITEDESK HP 800 G5 (MINI DESKTOP), COM MONITOR DE 21,5" - CPU HP ELITEDESK 800G5DMPN S/N. BRJ024BMCQ TB: 415981 (1) - TECLADO HP EPEAT TB. 415982 (1) - MONITOR HP V22B 21.5" S/N: BRL9514YHQ TB: 415983 (1) O.C. 0747/2020 FIRMA: TORINO INFORM. LTDA NF. 6945 -6946 - NE. 55568 FONTE: 91 - MAPP - 4181 OBS: CONFORME AUTORIZAÇÃO DO PROCESSO Nº 08356120/2021 (SESA) REF. MEMO. Nº 093/2021(OUIDORIA) OUIDORIA /COTIC /COADM /SESA *OBS: PROGRAMA: SEXEC – SECRETARIA EXECUTIVA "OUIDORIA DO SUS."	1,0000	4.400,00	4.400,00

Sônia Amorim dos Santos
 Agente Administrativo
 Celog Administrativo Central / SESA
 Matrícula: 1126
 29/03/22

SANDRINA LIRA DE OLIVEIRA
 SECRETARIA DE SAÚDE DE PARACURU
 PORT: Nº 0104392022
 CPF: 439820303-59

Declaro que recebi o material acima, responsabilizando-me
 Data: 29/03/22
 Assinatura do Responsável: *Marcia M. Mororo M. Muniz*
 Marcia M. Mororo M. Muniz
 Ouvidoria Geral da SESA

EST_REL_DISTRIB_PERMANENTE

Anexo 1.3 - Prática/Ação nº 3

1. Título da Prática/Ação:

Acompanhamento e monitoramento da ferramenta “google meu negócio”

2. Período de realização da Prática/Ação:

Agosto de 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 ampliar o atendimento à população, de forma a incidir positivamente na melhoria dos serviços públicos de saúde.

4. Descrição da Ação/Prática:

Acompanhar e monitorar diariamente, a ferramenta “google meu negócio”, prestando de forma eficiente e célere, orientações sobre o funcionamento dos serviços ofertados pelo Sistema Estadual de Saúde.

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

Inicialmente, essa ação foi realizada em parceria com a Assessoria de Comunicação (ASCOM/Sesa) que promoveu um treinamento para utilização da ferramenta pela Rede de Ouvidorias da Sesa. Assim, atualmente, cada ouvidor (a) é responsável por acessar a ferramenta “google meu negócio” de sua instituição/unidade e dar o devido tratamento às mensagens dos cidadãos que se manifestam por esse canal.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

Imagens ((Evidências 1, 2 e 3, a seguir).

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

Orientações sobre o funcionamento dos serviços ofertados pelo Sistema Estadual de Saúde prestados ao cidadão de forma eficiente e célere.

Melhoria do índice de satisfação dos usuários com os equipamentos estaduais de saúde do Ceará.

Evidência 1 - Prática/Ação nº 3

27/02/23, 16:21

E-mail de Secretaria da Saude do Estado do Ceará - Mensagem de Maria Nice Rodrigues



Vanessa Kelly de Araujo Carvalho da Silva <vanessa.araujo@saude.ce.gov.br>

Mensagem de Maria Nice Rodrigues

1 mensagem

Google Business Profile <businessprofile-noreply@google.com>
Responder a: Google Business Profile <businessprofile-noreply@google.com>
Para: vanessa.araujo@saude.ce.gov.br

27 de fevereiro de 2023 às 14:09

Perfil da Empresa



Secretaria da Saúde do Estado do Ceará
Avenida Almirante Barroso, 600 - Praia de Iracema, Fortaleza -
CE, 600...

Maria Nice Rodrigues enviou uma nova
mensagem.

[Responder](#)

Detalhes

Nome: Maria Nice Rodrigues

Mensagem:

Oi alguém pode dizer alguma coisa

**Informações enviadas diretamente pelo cliente.*

Veja o desempenho da sua empresa:

88%	1d
Taxa de resposta	Tempo médio de resposta

O recurso de mensagens pode ser desativado para empresas que respondem a menos de 90% dos clientes. [Saiba mais](#)

 Acesse a [Central de Ajuda](#) para saber mais.

Este e-mail foi enviado porque você indicou que gostaria de receber alertas quando os clientes enviassem uma mensagem para seu Perfil da Empresa. Caso não queira mais receber esses e-mails, [cancele sua inscrição](#).

Evidência 2 - Prática/Ação nº 3

27/02/23, 16:24

Secretaria da Saúde do Estado do Ceará - Pesquisa Google

Google   

Todas  Maps  Notícias  Imagens  Shopping  Mais  Ferramentas

Aproximadamente 9.000.000 resultados (0,60 segundos)

Sua empresa no Google
12.727 interações com clientes

Força do perfil  Tudo certo!

Editar perfil Ler avaliações Mensagens Adicione um... Desempenho Anunciar

Editar produt... Editar serviços Perguntas e r... Adicionar atu... Solicitar avali...

3 novas avaliações 

Leia o feedback mais recente dos clientes

Transforme visitas em clientes 

Preencha seu perfil para transformar 17862 visualizações mensais e...

Receba mais avaliações 

Compartilhe seu formulário de avaliação com os clientes

Só os administradores do perfil podem ver isso

<https://www.saude.ce.gov.br>

Secretaria da Saúde do Ceará: Home
A Escola de Saúde Pública do Ceará Paulo Marcelo Martins Rodrigues (ESP/CE), vinculada à Secretaria da Saúde do Estado (Sesa), inicia, no próximo dia 1º de ...

Saúde Digital
Saúde Digital Governo do Estado do Ceará.

Secretariado
Tânia Mara Silva Coelho ... É médica formada pela ...

Covid-19
Covid-19. Voltar. Boletins (Covid-19). Boletim Epidemiológico ...

Acesso à Informação
A Lei Estadual de Acesso à Informação, Lei nº 15.175/2012 ...

[Mais resultados de saude.ce.gov.br »](#)

As pessoas também perguntam

Quem é a Secretaria de Saúde do Estado do Ceará?

Como consultar fila de espera do SUS de Fortaleza?

Como é o nome do secretário de Saúde de Fortaleza?

Quais os hospitais regionais do Ceará?

[Feedback](#)

<https://www.ceara.gov.br> Organogramas

Secretaria da Saúde - Governo do Estado do Ceará
Secretaria da Saúde · Coordenadoria de Políticas Intersetoriais · Célula de Promoção à Saúde · Coordenadoria de Políticas de Assistência Farmacêutica e Tecnologias ...



Adicionar fotos

Secretaria da Saúde do Estado do Ceará

Website Rotas Salvar Ligar

2,2 177 comentários no Google

Departamento de saúde pública em Fortaleza, Ceará

 Você gerencia este Perfil da Empresa

Endereço: Av. Almirante Barroso, 600 - Praia de Iracema - CE, 60060-440

Horas: *Fecha em breve* - 17:00 - Abre ter. às 08:00

Telefone: (85) 3101-5123

[Editar suas informações comerciais](#)

Perguntas e respostas [Fazer](#)

P: A gente liga pra lá é ninguém atende pelo amor de deus gente se vocês nao querem...

R: Por favor alguém atenda o telefone.
(Mais 4 respostas)

[Ver todas as perguntas \(356\)](#)

Enviar para smartphone

Comentários  [Receba mais avaliações](#) [Adi](#)

 "Ou **tudo** não passa de uma **bela farsa** o **governo** **Senhor Camilo** /e ou Dr."

 "Se coloquem no **lugar** das outras **pessoas**, te empatia."

 "Péssimo atendimento por **telefone ninguém** ...

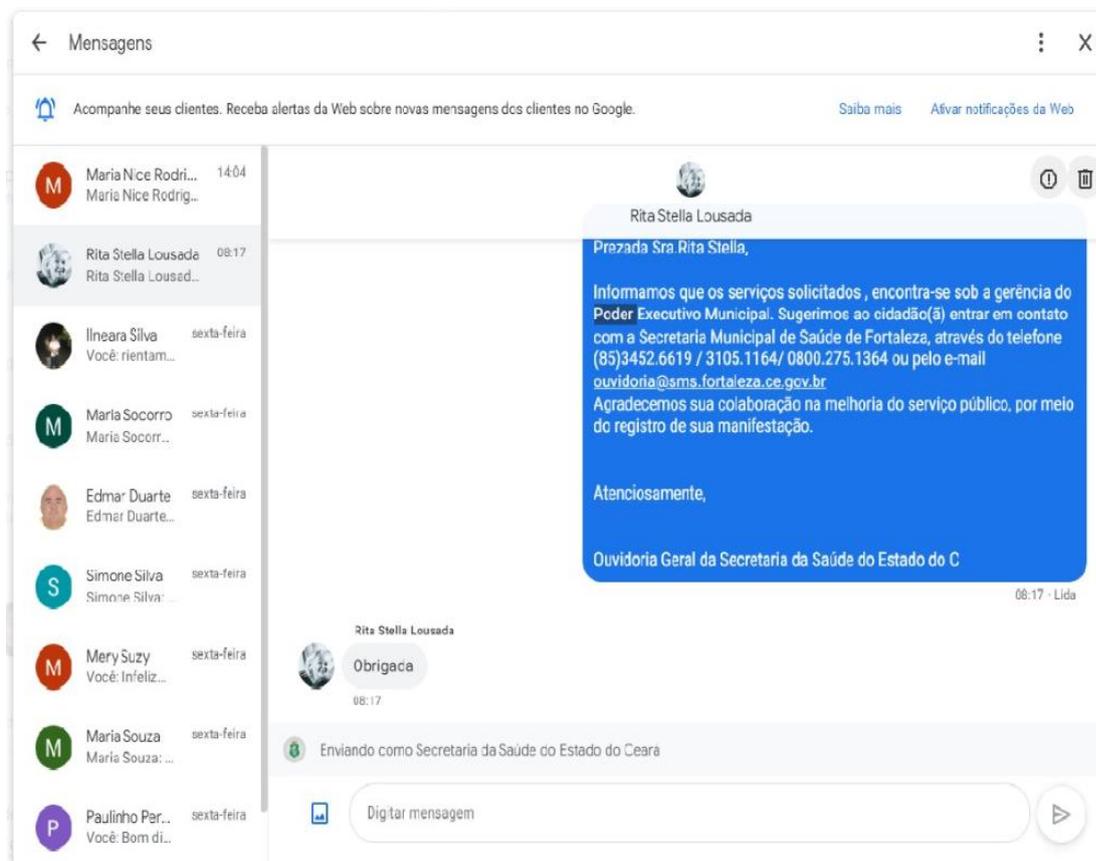
[Ver todos os comentários do Google](#)

De Secretaria da Saúde do Estado do Ceará

"A Rede Sesa tem 13 hospitais, sendo 9 em Fortaleza Interior. Na Capital, são dois de nível secundário: Hos Maternidade José Martiniano de Alencar e Hospital Ge Waldemar Alcântara, e sete de nível terciário: Hospital [Mais](#)

 Secretaria da Saúde do Estado do Ceará no Google [Adicionar](#)

Evidência 3 - Prática/Ação nº 3



The screenshot shows a WhatsApp chat interface. On the left is a list of messages from various contacts. The main chat area shows a conversation with Rita Stella Lousada. A blue system message from the 'Ouvidoria Geral da Secretaria da Saúde do Estado do C' provides information about services and contact details. Rita Stella Lousada responds with 'Obrigada'.

Mensagens

Acompanhe seus clientes. Receba alertas da Web sobre novas mensagens dos clientes no Google. Saiba mais Ativar notificações da Web

Maria Nice Rodrig... 14:04
Maria Nice Rodrig...

Rita Stella Lousada 08:17
Rita Stella Lousad...

Ilneara Silva sexta-feira
Você: rientam...

Maria Socorro sexta-feira
Maria Socorr...

Edmar Duarte sexta-feira
Edmar Duarte...

Simone Silva sexta-feira
Simone Silva: ...

Mery Suzy sexta-feira
Você: Infeliz...

Maria Souza sexta-feira
Maria Souza: ...

Paulinho Per... sexta-feira
Você: Bom di...

Rita Stella Lousada

Prezada Sra Rita Stella,
Informamos que os serviços solicitados , encontra-se sob a gerência do Poder Executivo Municipal. Sugerimos ao cidadão(ã) entrar em contato com a Secretaria Municipal de Saúde de Fortaleza, através do telefone (85)3452.6619 / 3105.1164/ 0800.275.1364 ou pelo e-mail ouvidoria@sms.fortaleza.ce.gov.br
Agradecemos sua colaboração na melhoria do serviço público, por meio do registro de sua manifestação.
Atenciosamente,
Ouvidoria Geral da Secretaria da Saúde do Estado do C

08:17 · Lida

Rita Stella Lousada
Obrigada
08:17

Enviando como Secretaria da Saúde do Estado do Ceará

Enviar mensagem

Anexo 1.4 - Prática/Ação nº 4

1. Título da Prática/Ação:

Pesquisa de Avaliação dos usuários atendidos via judicial

2. Período de realização da Prática/Ação:

Outubro de 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.

O início dessa ação se deu em virtude, sobretudo, das manifestações recorrentes de ouvidoria relacionadas à inoperância dos telefones disponibilizados aos cidadãos para informações e/ou agendamento da data de entrega, assim como dispensação dos medicamentos, dietas especiais e material médico hospitalar disponibilizados judicialmente.

4. Descrição da Ação/Prática:

A Pesquisa de Satisfação é uma ferramenta institucionalizada para identificar o nível de satisfação dos usuários atendidos e, conseqüentemente, avaliar a qualidade dos cuidados prestados pelos serviços de agendamento da Superintendência Jurídica (SPJUR) e dispensação da Célula de Gestão e Logística de Recursos Biomédicos (CELOB) de produtos judicializados, com o objetivo de identificar expectativas e percepções dos usuários sobre os serviços oferecidos e avaliar sua jornada na SESA.

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

No mês de outubro de 2022, a Célula de Desenvolvimento Institucional e Governança da Coordenadoria de Desenvolvimento Institucional e Planejamento (CEDIN/CODIP) apresentou à Ouvidoria Geral da Sesa proposta de parceria para aplicação de **Pesquisa de Satisfação dos Usuários Atendidos via Demanda Judicial**.

Dessa forma, no mês de outubro, técnicas da ouvidoria foram treinadas para aplicação do instrumento de pesquisa, com previsão de início no ano de 2023, tendo em vista a mudança de gestão.

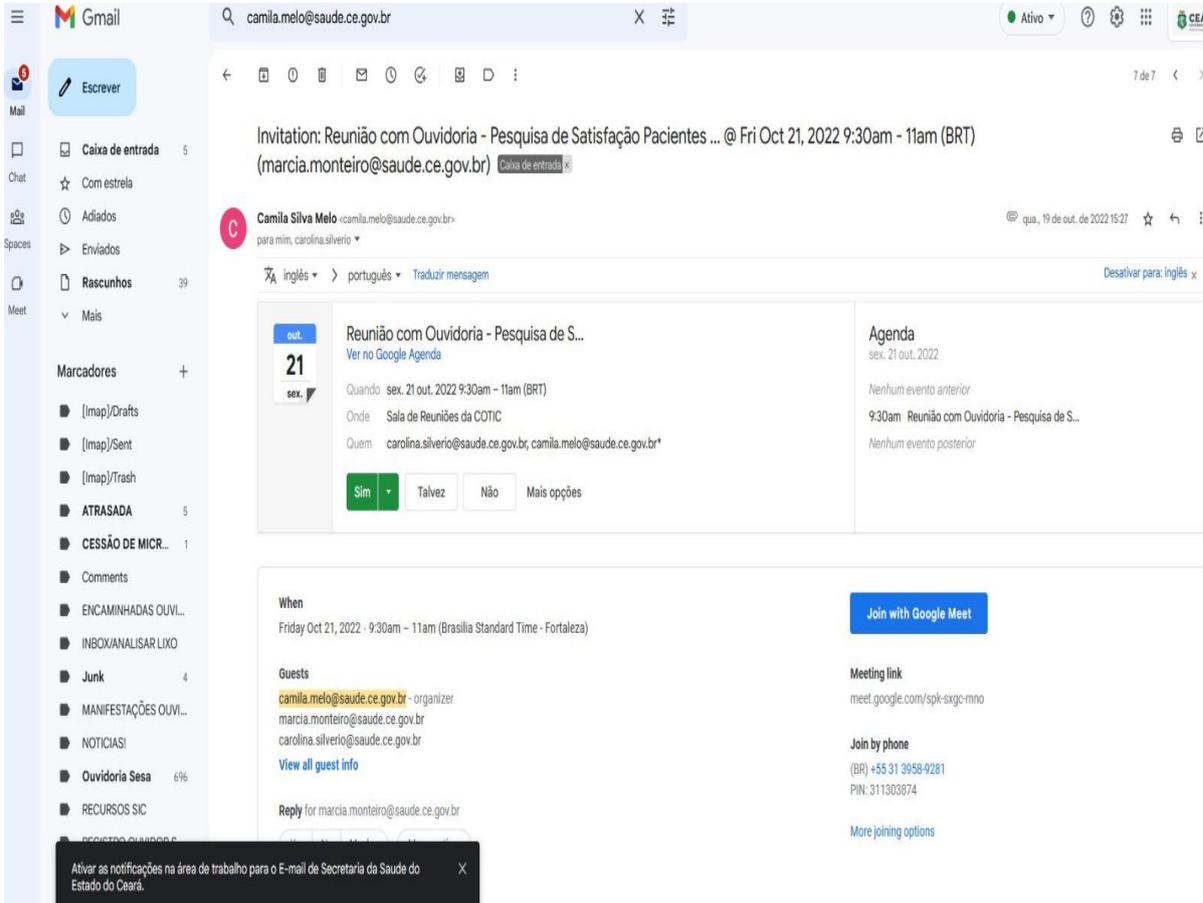
6. Evidências da realização da Ação/Prática:

Imagens (Evidências 1 e 2, a seguir).

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

Traduzir a qualidade do atendimento realizado junto ao usuário e trabalhar as oportunidades de melhorias identificadas nos serviços de agendamento (SPJUR) e dispensação (CELOB), conduzindo as equipes que neles atuam, às mudanças de comportamento necessárias para proporcionar uma boa experiência de atendimento para esse usuário.

Evidência 1 - Prática/Ação nº 4



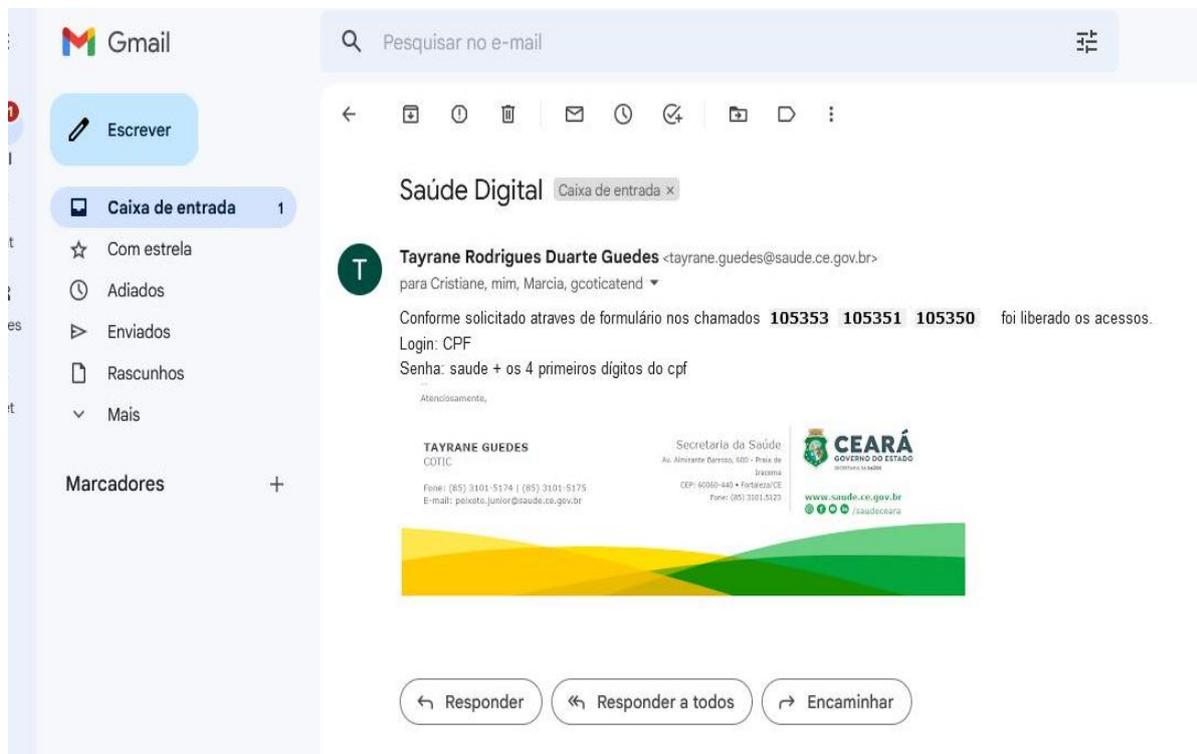
The screenshot shows a Gmail interface with an email invitation. The email is from Camila Silva Melo to Marcia Monteiro. The subject is "Invitation: Reunião com Ouvidoria - Pesquisa de Satisfação Pacientes ... @ Fri Oct 21, 2022 9:30am - 11am (BRT)". The meeting details are as follows:

When	Guests	Meeting link
Friday Oct 21, 2022 - 9:30am - 11am (Brasilia Standard Time - Fortaleza)	camila.melo@sauade.ce.gov.br - organizer marcia.monteiro@sauade.ce.gov.br carolina.silverio@sauade.ce.gov.br	meet.google.com/spk-sxgc-mno

Additional details include the agenda for Saturday, October 21, 2022, and joining options by phone (BR: +55 31 3058-9281, PIN: 311303874).

Ativar as notificações na área de trabalho para o E-mail de Secretaria da Saúde do Estado do Ceará.

Evidência 2 - Prática/Ação nº 4



Gmail Pesquisar no e-mail

Escrever

Caixa de entrada 1

- Com estrela
- Adiados
- Enviados
- Rascunhos
- Mais

Marcadores +

Saúde Digital Caixa de entrada x

T **Tayrane Rodrigues Duarte Guedes** <tayrane.guedes@saude.ce.gov.br>
para Cristiane, mim, Marcia, gcoticatend ▾

Conforme solicitado através de formulário nos chamados **105353 105351 105350** foi liberado os acessos.
Login: CPF
Senha: saude + os 4 primeiros dígitos do cpf

Atenciosamente,

TAYRANE GUEDES
COTIC

Fone: (85) 3101-5174 | (85) 3101-5175
E-mail: peixoto.junior@saude.ce.gov.br

Secretaria da Saúde
Av. Almirante Barroso, 600 - Praia de
Itacuma
CEP: 60050-440 • Fortaleza/CE
Fone: (85) 3101.5123

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SAÚDE

www.saude.ce.gov.br
@saudeceara

Responder Responder a todos Encaminhar

ANEXO 2 – FLUXO DE ACOMPANHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

- ✓ Ao completar 15 dias do registro da manifestação, enviar cobrança, via sistema ou email, para o ouvidor/interlocutor responsável lembrando que o prazo vencerá em 5 (cinco) dias.
- ✓ No dia seguinte, após completar 20 dias do registro da manifestação, reenviar cobrança, via sistema ou e-mail, para o ouvidor/interlocutor responsável informando o vencimento do prazo inicial e solicitando celeridade na resposta à manifestação.
- ✓ Ao completar 25 dias do registro da manifestação, reenviar cobrança, via sistema ou e-mail, para o ouvidor/interlocutor responsável lembrando do prazo máximo de 30 dias e solicitando celeridade na resposta à manifestação.
- ✓ No dia seguinte, após completar 30 dias do registro da manifestação, reenviar cobrança, via sistema ou e-mail, para o ouvidor/interlocutor responsável informando o vencimento do prazo e solicitando resposta imediata da manifestação.
- ✓ Ao completar 40 dias do registro da manifestação sem resposta, enviar ofício/memo assinado pelo Secretário da Saúde, por meio de processo, ao diretor da unidade ou coordenador informando do atraso da resposta e solicitando a resposta imediata da manifestação.
- ✓ A cada 10 dias do envio do processo e sem obtenção de resposta da manifestação, reenviar cobrança, via sistema ou e-mail, para o ouvidor/interlocutor responsável informando o vencimento do prazo e solicitando resposta imediata da manifestação.