

Relatório de Gestão de Ouvidoria

2023



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

Adriana dos Santos Martins – Hospital São José de Doenças Infecciosas/Fortaleza
Aline Maura de Lima da Silveira – Hospital Regional do Sertão Central/Quixeramobim

Antônia Karine da Silva Feitosa – Policlínica Dr. Manoel Carlos de Gouveia/Iguatu

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

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/Centro de Especialidades Odontológicas Regional/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

Edilene Sousa Miyasaki – Hospital Regional do Vale do Jaguaribe/Limoeiro do Norte

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/Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Aracati

Francisca Eveni Queiroz Pereira – Policlínica Dr. Fco. Carlos Cavalcante Roque/Quixadá e Centro de Especialidades Odontológicas Regional/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
Kelly Campgnoli Dário dos Santos – 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 Caliane Caminha – Policlínica Dr. José Martins Santiago/Russas
Maria de Fátima Mourão Simões – Instituto de Prevenção do Câncer/Fortaleza
Maria Everlene do Carmo Guerreiro – Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Crateús
Maria Luziana Pinheiro – Hemocentro Regional/Sobral
Maria Salvina Alencar Costa – Superintendência da Região do Cariri
Maria Verbene Barbosa Lopes – Policlínica Raimundo Soares Resende/Crateús
Marilena Vieira Ferreira – Área Descentralizada de Saúde/Tianguá
Marília Souza Teixeira – Hospital Geral Dr. César Cals de Oliveira/Fortaleza
Marta Maciel de Lima – Policlínica Dr. Clóvis Amora Vasconcelos/Baturité
Meiricele Barbosa Paixão – Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Baturité
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
Roberta Oliveira Benício – Hospital e Maternidade José Martiniano de Alencar/Fortaleza
Sarah Maria Mendes Gondim – Serviço de Atendimento Móvel de Urgência/SAMU Ceará
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) – 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

Eveliny Sousa Mendes

Lúcia de Fátima Fernandes Xavier

Maria de Fátima Freitas Leite

Suely Barbosa de Sousa

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	8
1. INTRODUÇÃO	9
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
3.4 – Manifestações por Programa Orçamentário	39
3.5 – Manifestações por Unidades Internas	39
3.6 – Manifestações por Municípios	42
4. INDICADORES DE OUVIDORIA	50
4.1. Resolubilidade das Manifestações	50
4.1.1 – Ações para melhoria do índice de resolubilidade	51
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	60
7. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL	61
8. BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA	63
9. SUGESTÕES DE MELHORIA	64
10. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DA SECRETARIA DA SAÚDE DO ESTADO DO CEARÁ	65
11. CONSIDERAÇÕES FINAIS	66
12. ANEXOS	68
ANEXO 1 - APRESENTAÇÃO BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA	69
Anexo 1.1 - Prática/Ação nº 1	69
Evidência 1	71
Evidência 2	72
Anexo 1.2 - Prática/Ação nº 2	74
Evidência 1	76
Evidência 2	77
Anexo 1.3 - Prática/Ação nº 3	78
Evidência 1	80
Anexo 1.4 - Prática/Ação nº 4	81
Evidência 1	83

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 escuta 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.

Atualmente, a Rede de Ouvidorias da Sesa é composta por 77 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. Atualmente, 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 Regional do Vale do Jaguaribe/Limoeiro do Norte, 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 e Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar.

Compete a Ouvidoria Geral da Sesa:

I. Promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos prestados pela Secretaria da Saúde;

II. Acolher as manifestações dos cidadãos, encaminhar aos órgãos competentes e retornar aos cidadãos as informações sobre as providências adotadas;

III. Coordenar a Rede de Ouvidorias da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará;

IV. Organizar e sistematizar o conjunto das manifestações recebidas pela Rede de Ouvidorias da Sesa, visando subsidiar a análise do Sistema de Saúde do Estado;

V. Contribuir com o planejamento e a gestão da Secretaria da Saúde a partir dos dados coletados das manifestações de ouvidoria;

VI. Exercer ações de mediação e conciliação para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços prestados pela Secretaria de Saúde e suas áreas, bem como em casos que envolvam público interno, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas;

VII. Assegurar a preservação dos aspectos éticos, de privacidade e confiabilidade das manifestações registradas, em todas as etapas do processo de trabalho;

VIII. Fornecer orientações sobre os direitos e deveres dos cidadãos pertinentes às ações e serviços de saúde pública;

IX. Implementar ações de incentivo à participação dos usuários no processo de avaliação dos serviços prestados pelo SUS no âmbito do Estado;

X. Apoiar a implementação da Política Nacional de Ouvidoria em Saúde, estimulando o processo de descentralização das ouvidorias do SUS no Ceará;

XI. Incentivar e apoiar a realização de estudos e pesquisas, visando a produção do conhecimento no campo das Ouvidorias do SUS;

XII. Gerenciar e avaliar a pesquisa de satisfação dos serviços prestados pelas unidades da Secretaria de Saúde (SESA);

XIII. Assegurar o acesso à informação, monitorando sua implementação, conforme as normas vigentes, e orientando as unidades da Secretaria de Saúde (SESA).

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, 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

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.

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.

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 2023, 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

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.

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 2022, pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE).

Em seguida, esboçamos a síntese das manifestações registradas nas Ouvidorias da Sesa em 2023, discorrendo sobre as informações relacionadas às 26.750 manifestações registradas nas unidades de saúde pertencentes à Rede de Ouvidorias da Sesa, no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023. 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 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 2022, destacamos as providências no quadro a seguir:

Quadro 1 - Orientações e recomendações apontadas no Relatório de Gestão de 2022/CGE

ORIENTAÇÕES	
DESCRIÇÃO	PROVIDÊNCIAS
<p>Orientação 05 - Criação de procedimentos internos e de plano de ação para a conclusão das denúncias respondidas parcialmente, e que já estejam com o prazo superior a 06 (seis) meses, em consonância com a Instrução Normativa CGE nº 01/2020 e com a Portaria nº 52/2020.</p>	<p>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.</p> <p>- Encaminhados mensalmente, documentos oficiais às unidades da Rede Sesa com manifestações em atraso.</p>
<p>Orientação 07: Realizar o planejamento para avaliação dos serviços, com significância estatística, do órgão/entidade com base nos assuntos/temas apresentados nas reclamações recebidas pela Ouvidoria, conforme previsto na Lei 13.460/2017.</p>	<p>- Em atendimento a essa orientação, temos a informar que a ouvidoria juntamente com a Coordenadoria de Gestão da Qualidade – COGEQ, elaborou o instrumento da Avaliação dos Serviços Prestados, assim como criou o Sistema de Monitoramento e Avaliação da Qualidade – SIMAQ, que no nível central entrará em execução em 2024, mas em algumas unidades já está sendo executado.</p>

ORIENTAÇÕES

<p>Recomendação 01 - Criação de procedimentos internos e de plano de ação para o devido cumprimento do prazo de resposta e do tratamento das manifestações de ouvidoria, em observância ao Decreto Estadual nº 33.485/2020, com o intuito de reduzir o número de manifestações de ouvidoria com atraso de resposta.</p>	<p>- 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).</p> <p>- 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.</p> <p>- Encaminhados mensalmente, documentos oficiais às unidades da Rede Sesa com manifestações em atraso.</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 uma 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 Ouvweb, 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 Ouvweb – 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 Ouvweb 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 Ouvweb.

Diante desse cenário, o quantitativo de manifestações registradas e/ou encaminhadas pelas Ouvidorias da Rede Sesa, no ano de 2023, foi de 26.750, sendo distribuídas por sistemas da seguinte forma:

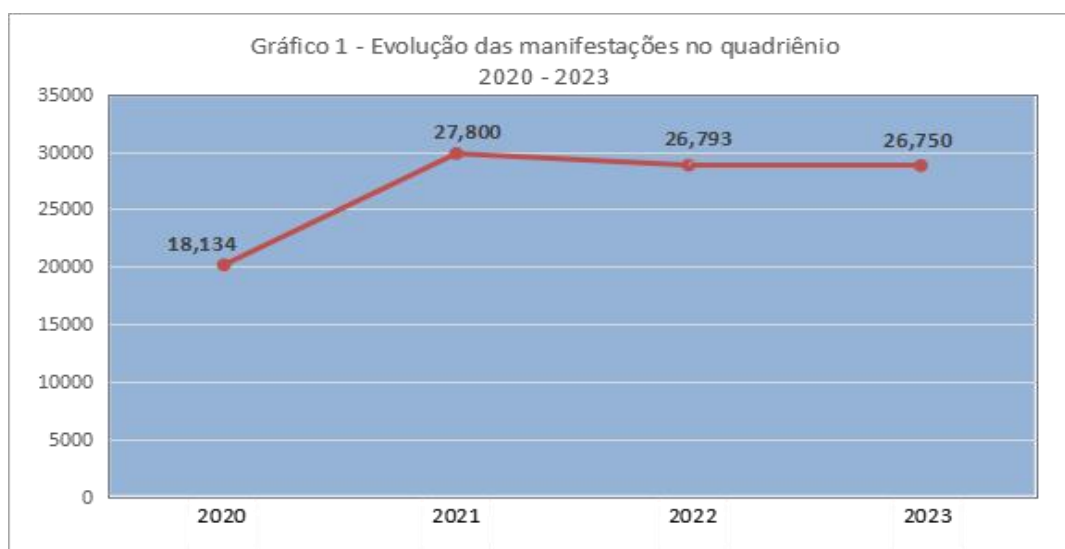
Tabela 1 - Distribuição das manifestações registradas/encaminhadas pelas Ouvidorias da Rede Sesa, por sistema, no ano de 2023

SISTEMA	TOTAL
Plataforma Ceará Transparente	16.564
Sistema OuvidorSUS	2.065
Sistema Ouvweb	8.121
TOTAL	26.750

Fonte: Sistema Ouvweb/Plataforma Ceará Transparente

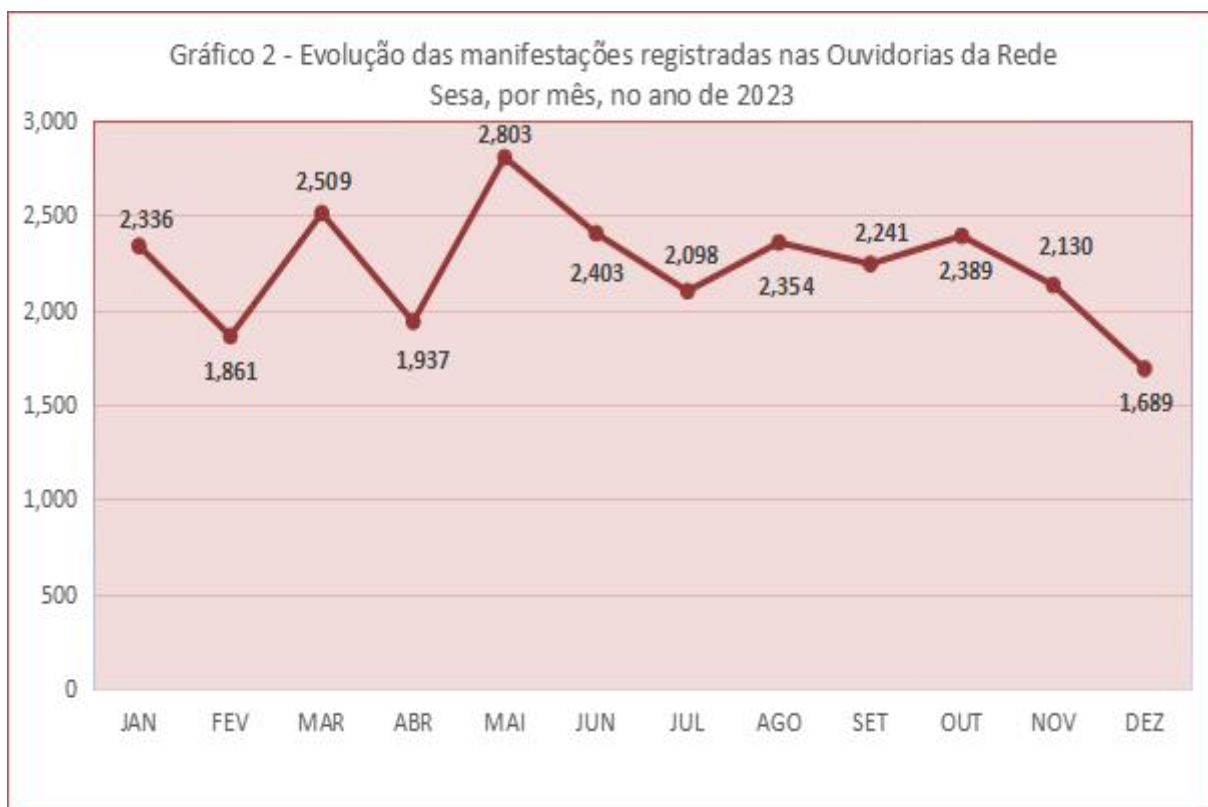
Ao analisarmos a evolução das manifestações registradas pelas Ouvidorias da Rede Sesa no quadriênio 2020 à 2023, observamos uma variação significativa no total das manifestações registradas entre 2020 e 2021, com ampliação de 9.666 manifestações, representando 53%, refletindo o cenário de pandemia existente 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, e de -0,2% de 2022 para 2023, 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 2023, principalmente, nos meses de novembro e dezembro, quando a queda no número de registros se apresentou de forma significativa, conforme podemos observar no gráfico 2.



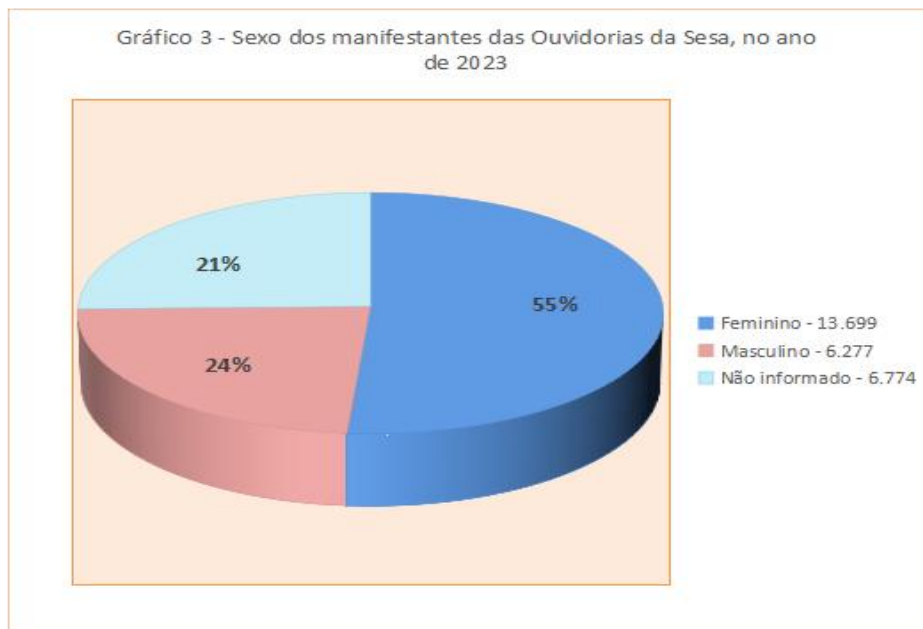
Fonte: Sistema Ouwweb/Plataforma Ceará Transparente

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.

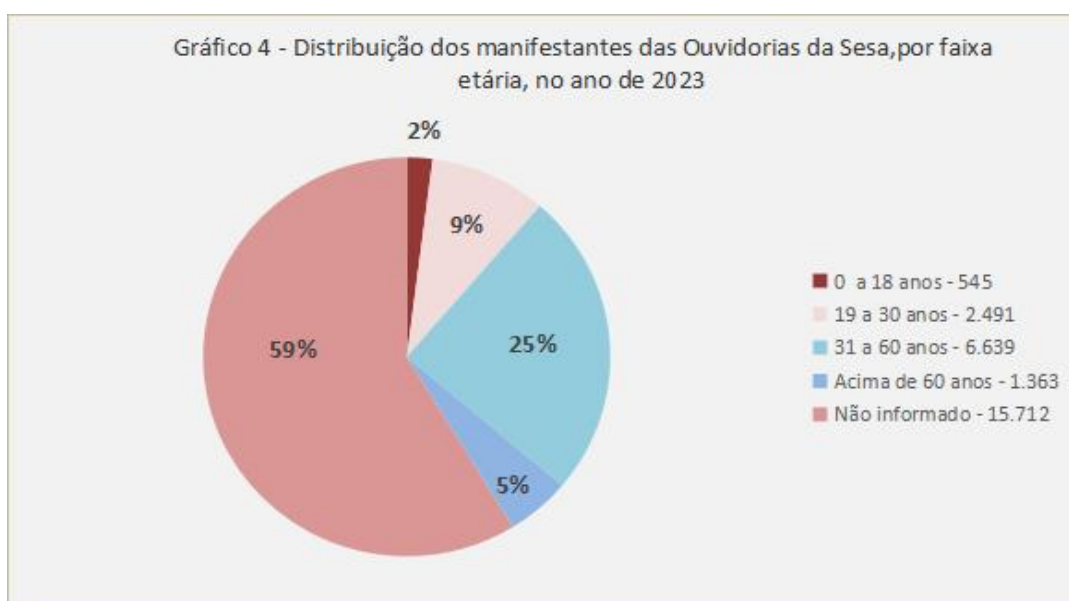
Assim, pode-se constatar que das **26.750** manifestações registradas no ano de 2023, a maioria dos manifestantes foi do sexo feminino 13.699 (55%); 6.277 (24%) é

o percentual representado pelo sexo masculino e 6.774 (21%) não foram identificados, conforme mostra o gráfico 3 a seguir.



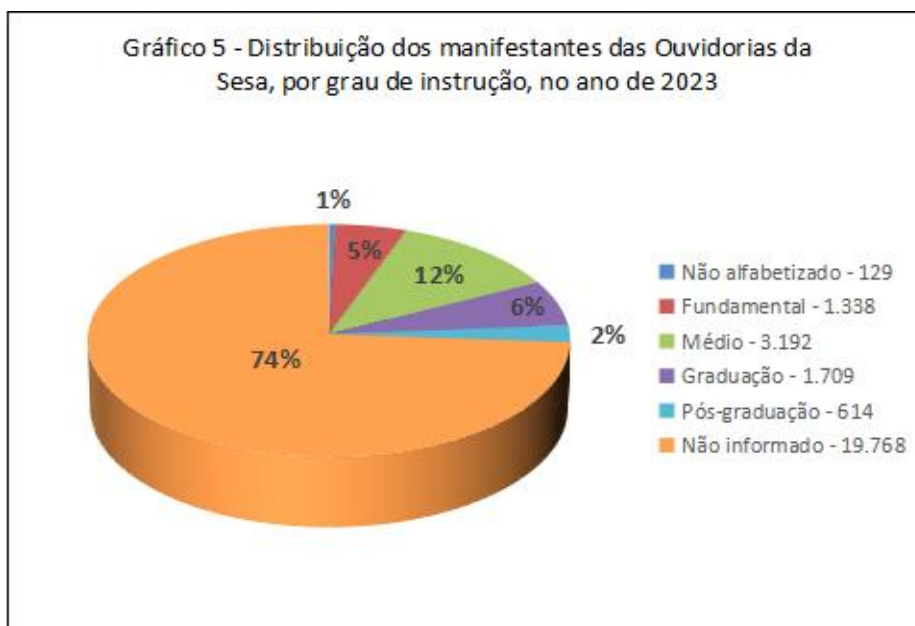
Fonte: Sistema Ouwweb/Ouvidoria Geral da SESA/Plataforma Ceará Transparente

No que concerne à faixa etária dos cidadãos que apresentaram manifestações nas ouvidorias da Rede Sesa em 2023, 15.712 (59%) cidadãos não informaram sua idade, 6.639(25%) estavam na faixa de 31 a 60 anos, 2.491 (9%) estavam entre 19 a 30 anos, 1.363 (5%) tinham mais de 60 anos e 545 (2%) estavam entre 0 a 18 anos.



Fonte: Sistema Ouwweb/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 2023, em 19.768 (74%) não há dados sobre a escolaridade do cidadão.

3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

No ano de 2023, conforme podemos observar na tabela 2, a população procurou as ouvidorias da Sesa, preferencialmente, por meio presencial (8.154) e caixa de sugestão ou coletora (7.308).

Não podemos deixar de mencionar também, a ampliação de 290% de registros através de Whatsapp, 246% através de canais de entrada como, cartas, processos administrativos, etc, que se enquadram em “outros” meios de entrada e 33% de registros através de formulário web/internet.

Salientamos ainda, a redução de 67% de registros através do Instagram, 39% por meio do Ceará App e 27% por Google ferramentas.

Tabela 2 – Número e variação percentual em relação ao ano anterior das manifestações registradas nas ouvidorias da Sesa, por meio de entrada, entre 2022 e 2023

MEIO DE ENTRADA	2022	2023	VARIAÇÃO %
Presencial	7.343	8.154	11
Telefone	4.068	3.579	-12
E-mail	1.332	1.151	-14
Telefone 155	2.566	2.256	-12
Formulário web/internet	2.780	3.684	33
Caixa de sugestão ou coletora	8.376	7.308	-13
Ceará App	88	54	-39
Facebook	1	0	0
Reclame Aqui	17	18	6
Instagram	3	1	-67
Google ferramentas	81	59	-27
Whatsapp	20	78	290
Outros	118	408	246
TOTAL	26.793	26.750	0,2

Fonte: Sistema Ouwweb/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 3.579 registros por telefone, 1.074 foram no teletendimento do 0800.275.1520. Dos registros feitos por meio desse telefone, 526 foram de pedidos de informação. Pode-se inferir, portanto, que o teletendimento 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 26.750 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 2022 e 2023. Nela, podemos observar uma ampliação de registros na maioria das classificações, cabendo destaque para as manifestações classificadas como orientações/informações, com acréscimo de 73% em relação ao ano anterior, esse fato se justifica em virtude da inclusão do quantitativo de pedidos de informações registrados na Plataforma Ceará Transparente, considerando que nos anos anteriores esse quantitativo constava apenas no Relatório Anual de Transparência.

Ressaltamos também, a ampliação de registros classificados como sugestão (29%), denúncia (27%) e reclamação (3%).

Tabela 3 – Número e Variação percentual das manifestações registradas nas Ouvidoria da Sesa, por classificação, entre 2022 e 2023

TIPOS	2022	2023	VARIAÇÃO %
Reclamação	9.136	9.423	3
Solicitação	4.043	3.076	-24
Denúncia	595	758	27
Sugestão	614	795	29
Elogio	9.834	8.246	-16
Orientação/Informação	2.571	4.452	73
TOTAL	26.793	26.750	0,2

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

Vale destacar ainda, que apenas as manifestações classificadas como solicitação e elogio registraram redução no número de registros, onde solicitação teve um decréscimo de 24% e elogio passou de 9.834 manifestações no ano de 2022, para 8.246 manifestações em 2023, representando uma variação negativa de 16%.

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 2023 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 8.246 elogios recebidos durante o ano de 2023, com variação percentual em relação ao ano anterior, conforme a identificação de cada unidade.

Uma breve análise desses dados, aponta que o Centro Especializado de Odontologia - CEO Itapipoca é a unidade que detêm o maior nível de satisfação de seus usuários, uma vez que as manifestações de elogio registradas nesse equipamento representou 93% do total de registros, em seguida a Policlínica Bárbara Pereira de Alencar/Campos Sales se destaca com 91% de manifestações de elogio.

Tabela 4 – Número e variação percentual de elogios registrados por unidade de ouvidoria, em 2022 e 2023

Unidade	2022			2023		
	Elogios	Total	%	Elogios	Total	%
Nível Central (Ouvidoria Geral) ⁵	34	4.297	1	59	5.026	1
Área Descentralizada de Saúde de Caucaia	0	21	0	1	20	5
Área Descentralizada de Saúde de Maracanaú	0	14	0	0	11	0
Área Descentralizada de Saúde de Itapipoca	0	18	0	2	20	10
Área Descentralizada de Saúde de Cascavel	0	39	0	0	31	0
Superintendência da Região Norte	1	26	4	2	39	5
Área Descentralizada de Saúde de Tianguá	0	12	0	0	13	0
Área Descentralizada de Saúde de Cratús	1	15	7	0	16	0
Superintendência da Região do Cariri	0	0	0	1	30	3
Área Descentralizada de Saúde de Icó	0	6	0	0	4	0
Área Descentralizada de Saúde de Iguatu	0	18	0	0	51	0
Área Descentralizada de Saúde de Brejo Santo	0	8	0	0	6	0
Área Descentralizada de Saúde de Crato	0	8	0	0	2	0
Superintendência da Região do Sertão Central	1	23	4	1	39	3
Área Descentralizada de Saúde de Canindé	2	14	14	0	16	0
Área Descentralizada de Saúde de Tauá	0	0	0	0	2	0
Área Descentralizada de Saúde de Aracati	0	105	0	1	77	1

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

Casa de Cuidados do Ceará - CCC	44	74	59	30	87	34
Centro de Especialidades Odontológicas Dr. Hugues Pessoa Amorim – CEO Itapipoca	279	288	97	216	232	93
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Baturité	47	75	63	39	547	7
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Brejo Santo	0	0	0	0	0	0
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Juazeiro	0	5	0	2	10	20
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Crateús	874	877	99	220	303	73
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Iguatu	9	16	56	9	13	69
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Canindé	0	3	0	3	7	43
Centro de Especialidades Odontológicas/CEO Quixeramobim	2	2	100	2	3	67
Centro de Especialidades Odontológicas/CEO Ubajara	36	39	92	8	12	67
Centro de Dermatologia Sanitária Dona Libânia/Fortaleza	0	0	0	0	0	0
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Centro/Fortaleza	114	187	61	102	225	45
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Rodolfo Teófilo/Fortaleza	0	0	0	0	0	0
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Joaquim Távora/Fortaleza	18	24	75	121	156	78
Centro de Hematologia e Hemoterapia do Ceará/Fortaleza	627	719	87	422	522	81
Centro de Saúde Escola Meireles/Fortaleza	0	34		1	54	2
Centro Integrado de Diabetes e Hipertensão/Fortaleza	29	181	16	15	268	6
Hemocentro Regional/Crato	36	70	51	28	54	52
Hemocentro Regional/Iguatu	145	171	85	124	157	79
Hemocentro Regional/Quixadá	271	364	74	203	324	63
Hemocentro Regional/Sobral	1.330	1.606	83	1.730	2.237	77
Hemonúcleo/Juazeiro do Norte	457	535	85	230	334	69
Hospital de Saúde Mental Prof. Frota Pinto/Fortaleza	47	210	22	43	190	23
Hospital Dr. Carlos Alberto Studart Gomes/Fortaleza	199	1.629	12	123	2.678	5
Hospital e Maternidade José Martiniano de Alencar/Fortaleza	19	29	66	39	132	30
Hospital Geral de Fortaleza/Fortaleza	68	2.227	3	95	1.792	5
Hospital Geral Dr. César Cals de Oliveira/Fortaleza	91	567	16	53	572	9
Hospital Geral Dr. Waldemar de Alcântara/Fortaleza	613	997	61	553	910	61
Hospital Infantil Dr. Albert Sabin/Fortaleza	168	698	24	122	852	14
Hospital São José de Doenças Infeciosas/Fortaleza	16	297	5	210	559	38

Hospital Estadual Leonardo da Vinci	485	845	57	496	988	50
Hospital Regional do Cariri/Juazeiro do Norte	89	731	12	107	909	12
Hospital Regional Norte/Sobral	243	988	25	376	940	40
Hospital Regional do Sertão Central	698	1.337	52	731	1.331	55
Hospital Regional Vale do Jaguaribe	-	-	-	3	24	13
Instituto de Prevenção do Câncer/Fortaleza	138	199	69	139	200	70
Laboratório Central de Saúde Pública/Fortaleza	8	917	1	8	508	2
Policlínica Anderson Tavares Bezerra/Crato	151	173	87	24	48	50
Policlínica Bárbara Pereira de Alencar/Campos Sales/CEO Crato	1.481	1.541	96	791	867	91
Policlínica Bernardo Félix da Silva/ Sobral	15	54	28	30	52	58
Policlínica Dr. Clóvis Amora Vasconcelos/Baturité	19	41	46	12	46	26
Policlínica Dr. Francisco Carlos Cavalcante Roque/Quixadá	64	125	51	85	173	49
Policlínica Dr. Francisco Edvaldo Coelho Moita/Tianguá	198	243	81	120	243	49
Policlínica Dr. Frutuoso Gomes de Freitas/Tauá	0	0	0	14	25	56
Policlínica Dr. José Correia Sales/Caucaia	101	209	48	0	13	0
Policlínica Dr. José Hamilton Saraiva Barbosa/Aracati	71	103	69	142	186	76
Policlínica Dr. Manoel Carlos de Gouveia/Iguatu	0	1	0	0	6	0
Policlínica Dr. Plácido Marinho de Andrade/Acaraú	19	162	12	2	142	1
Policlínica Dr. Sebastião Limeira Guedes/Icó	0	0	0	1	4	25
Policlínica Dr. José Martins Santiago/Russas	98	139	71	101	210	48
Policlínica Dra. Márcia Moreira de Meneses /Pacajus	132	269	49	117	199	59
Policlínica Francisco Pinheiro Alves /Itapipoca	86	1.240	7	6	271	2
Policlínica João Pereira dos Santos/Barbalha	18	67	27	12	65	18
Policlínica Judite Chaves Saraiva/CEO Limoeiro do Norte	0	6	0	7	49	14
Policlínica Raimundo Soares Resende/Crateús	1	2	50	0	1	0
Policlínica José Gilvan Leite Sampaio/Brejo Santo	9	21	43	20	40	50
Policlínica Cel. Libório Gomes da Silva/CEO Camocim	6	18	33	5	24	21
Serviço de Atendimento Móvel de Urgência/SAMU	80	318	25	67	267	25
Unidades de Pronto Atendimento-UPAs/Fortaleza	45	238	19	20	172	12
Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar - ISGH	1	45	2	0	114	0
TOTAL	9.834	26.793	37	8.246	26.750	31

Fonte: Sistema Ouwweb/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 2023, com variação percentual em relação ao ano anterior, conforme a identificação de cada unidade.

Salientamos que se encontram inclusos nesse quantitativo de manifestações, os pedidos de informações registrados na Plataforma Ceará Transparente.

Tabela 5 – Número e variação percentual de informações ou orientações registradas por unidade de ouvidoria, em 2022 e 2023

Unidade	2022			2023		
	Infor.	Total	%	Infor.	Total	%
Nível Central (Ouvidoria Geral)	962	4.297	22	1.922	5.026	38
Área Descentralizada de Saúde de Caucaia	2	21	10	0	20	0
Área Descentralizada de Saúde de Maracanaú	0	14	0	0	11	0
Área Descentralizada de Saúde de Itapipoca	0	18	0	2	20	10
Área Descentralizada de Saúde de Cascavel	0	39	0	3	31	10
Superintendência da Região Norte	0	26	0	3	39	8
Área Descentralizada de Saúde de Tianguá	0	12	0	1	13	8
Área Descentralizada de Saúde de Cratús	0	15	0	0	16	0
Superintendência da Região do Cariri	0	0	0	2	30	7
Área Descentralizada de Saúde de Icó	0	6	0	0	4	0
Área Descentralizada de Saúde de Iguatu	0	18	0	41	51	80
Área Descentralizada de Saúde de Brejo Santo	0	8	0	0	6	0
Área Descentralizada de Saúde de Crato	0	8	0	1	2	50
Superintendência da Região do Sertão Central	1	23	4	4	39	10
Área Descentralizada de Saúde de Canindé	0	14	0	0	16	0
Área Descentralizada de Saúde de Tauá	0	0	0	0	2	0
Área Descentralizada de Saúde de Aracati	19	105	18	12	77	16
Casa de Cuidados do Ceará (CCC)	0	74	0	1	87	1
Centro de Especialidades Odontológicas Dr. Hugues Pessoa Amorim – CEO Itapipoca	0	288	0	0	232	0

Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Baturité	0	75	0	490	547	89
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Brejo Santo	0	0	0	0	0	0
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Juazeiro	0	5	0	0	10	0
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Crateús	1	877	0	82	303	27
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Iguatu	0	16	0	0	13	0
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Canindé	0	3	0	0	7	0
Centro de Especialidades Odontológicas/CEO Quixeramobim	0	2	0	0	3	0
Centro de Especialidades Odontológicas/CEO Ubajara	0	39	0	0	12	0
Centro de Dermatologia Sanitária Dona Libânia/Fortaleza	0	0	0	0	0	0
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Centro/Fortaleza	0	187	0	63	225	28
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Rodolfo Teófilo/Fortaleza	0	0	0	0	0	0
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Joaquim Távora/Fortaleza	0	24	0	1	156	1
Centro de Hematologia e Hemoterapia do Ceará/Fortaleza	0	719	0	18	522	3
Centro de Saúde Escola Meireles/Fortaleza	4	34	12	20	54	37
Centro Integrado de Diabetes e Hipertensão/Fortaleza	0	181	0	8	268	3
Hemocentro Regional/Crato	0	70	0	0	54	0
Hemocentro Regional/Iguatu	0	171	0	0	157	0
Hemocentro Regional/Quixadá	0	364	0	0	324	0
Hemocentro Regional/Sobral	2	1.606	0	0	2.237	0
Hemonúcleo/Juazeiro do Norte	1	535	0	0	334	0
Hospital de Saúde Mental Prof. Frota Pinto/Fortaleza	0	210	0	26	190	14
Hospital Dr. Carlos Alberto Studart Gomes/Fortaleza	276	1.629	17	849	2.678	32
Hospital e Maternidade José Martiniano de Alencar/Fortaleza	0	29	0	26	132	20
Hospital Geral de Fortaleza/Fortaleza	185	2.227	8	124	1.792	7
Hospital Geral Dr. César Cals de Oliveira/Fortaleza	25	567	4	66	572	12
Hospital Geral Dr. Waldemar de Alcântara/Fortaleza	0	997	0	10	910	1
Hospital Infantil Dr. Albert Sabin/Fortaleza	0	698	0	53	852	6
Hospital São José de Doenças Infecciosas/Fortaleza	0	297	0	26	559	5
Hospital Estadual Leonardo da Vinci	0	845	0	9	988	1
Hospital Regional do Cariri/Juazeiro do Norte	0	731	0	4	909	0

Hospital Regional Norte/Sobral	0	988	0	3	940	0
Hospital Regional do Sertão Central	8	1.337	0	10	1.331	1
Hospital Regional Vale do Jaguaribe	0	0	0	1	24	4
Instituto de Prevenção do Câncer/Fortaleza	0	199	0	9	200	5
Laboratório Central de Saúde Pública/Fortaleza	838	917	91	463	508	91
Policlínica Anderson Tavares Bezerra/Crato	1	173	1	0	48	0
Policlínica Bárbara Pereira de Alencar/Campos Sales	3	1.541	0	0	867	0
Policlínica Bernardo Félix da Silva/ Sobral	0	54	0	1	52	2
Policlínica Dr. Clóvis Amora Vasconcelos/Baturité	0	41	0	6	46	13
Policlínica Dr. Francisco Carlos Cavalcante Roque/Quixadá	0	125	0	2	173	1
Policlínica Dr. Francisco Edvaldo Coelho Moita/Tianguá	0	243	0	0	243	0
Policlínica Dr. Frutuoso Gomes de Freitas/Tauá	0	0	0	8	25	32
Policlínica Dr. José Correia Sales/Caucaia	0	209	0	0	13	0
Policlínica Dr. José Hamilton Saraiva Barbosa/Aracati	0	103	0	20	186	11
Policlínica Dr. Manoel Carlos de Gouveia/Iguatu	0	1	0	0	6	0
Policlínica Dr. Plácido Marinho de Andrade/Acaraú(0	162	0	0	142	0
Policlínica Dr. Sebastião Limeira Guedes/Icó	0	0	0	0	4	0
Policlínica Dr. José Martins Santiago/Russas	0	139	0	0	210	0
Policlínica Dra. Márcia Moreira de Meneses /Pacajus	45	269	17	21	199	11
Policlínica Francisco Pinheiro Alves /Itapipoca	1	1.240	0	3	271	1
Policlínica João Pereira dos Santos/Barbalha	0	67	0	0	65	0
Policlínica Judite Chaves Saraiva/CEO Limoeiro do Norte	0	6	0	7	49	14
Policlínica Raimundo Soares Resende/Crateús	0	2	0	0	1	0
Policlínica José Gilvan Leite Sampaio/Brejo Santo	1	21	5	0	40	0
Policlínica Cel. Libório Gomes da Silva/CEO Camocim	0	18	0	0	24	0
Serviço de Atendimento Móvel de Urgência/SAMU	1	318	0	22	267	8
Unidades de Pronto Atendimento-UPAs/Fortaleza	0	238	0	2	172	1
Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar - ISGH	0	45	0	7	114	6
TOTAL	2.571	26.793	10	4.452	26.750	17

Fonte: Sistema Ouvweb/Plataforma Ceará Transparente

As informações/orientações solicitadas em 2023 dizem respeito a diversas áreas do Sistema Único de Saúde. Das informações fornecidas, 39% estavam relacionadas à “Assistência ambulatorial”, seguida por “Gestão geral” (9%) e “Gestão do trabalho” (9%), 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 2023

Área do SUS	Quantidade	%
Assistência ambulatorial	1.749	39
Promoção, proteção e vigilância à saúde	217	5
Assistência hospitalar	215	5
Rede de Atenção à Urgência e Emergência	28	1
Gestão Geral	414	9
Assistência farmacêutica	170	4
Produtos para saúde e correlatos	61	1
Gestão Estratégica e participativa	191	4
Atenção básica	109	2
Gestão do trabalho	392	9
Rede de Saúde Mental	4	0
Financeiro	44	1
Rede Cegonha	0	0
Educação em saúde	29	1
Outros assuntos	829	19
Total	4.452	100

Fonte: Sistema Ouvweb/Plataforma Ceará Transparente

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 14.052 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 9.356 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 Ouwweb** (total de 4.696 manifestações).

Tabela 7 – Manifestações registradas na Plataforma Ceará Transparente, por tipo e assunto - 2023

TIPOS	ASSUNTOS	TOTAL
Reclamação	Assistência à saúde	2.494
	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	799
	Gestão	726
	Conduta inadequada de servidor/colaborador	639
	Assistência Farmacêutica	424
	Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	256
Solicitação	Assistência à saúde	870
	Gestão	360
	Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	69
	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	68
	Estrutura e funcionamento da ouvidoria	45
	Assistência Farmacêutica	30
Denúncia	Conduta inadequada de servidor/colaborador	187
	Assédio moral	85
	Vigilância Sanitária	37
	Assistência à saúde	36
	Atraso/falta de pagamento de pessoal	21
Sugestão	Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	281
	Gestão	100
	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	48
	Comunicação	32
	Assistência à saúde	30
	Orientações em saúde	18

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Conforme tabela 7, das manifestações classificadas como reclamação registradas na Plataforma Ceará Transparente, 2.494 estavam relacionadas à “Assistência à saúde”, seguida por “Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão” (799 registros), “Gestão” (726 registros), “Conduta inadequada de servidor/colaborador” (639 registros), “Assistência farmacêutica” (424 registros) e Estrutura e funcionamento do órgão/entidade (256 registros).

Salientamos ainda, as manifestações classificadas como denúncias, onde 187 registros estavam relacionados à “Conduta inadequada de servidor/colaborador”, 85 registros referentes a “Assédio moral” e 37 registros relacionados à “Vigilância sanitária” .

Tabela 8 – Manifestações registradas no Sistema Ouvweb, por tipo e assunto - 2023

TIPOS	ASSUNTOS	TOTAL
Reclamação	Assistência à saúde	2.133
	Gestão dos serviços de saúde	657
	De competência municipal	94
	Relacionadas à doação de sangue e cadastro de medula óssea	39
Solicitação	Assistência à saúde	1.124
	Gestão dos serviços de saúde	176
	De competência municipal	35
	Relacionadas à doação de sangue e cadastro de medula óssea	8
Denúncia	Assistência à saúde	33
	Gestão dos serviços de saúde	100
	De competência municipal	58
	Relacionadas à doação de sangue e cadastro de medula óssea	0
Sugestão	Assistência à saúde	13
	Gestão dos serviços de saúde	124
	De competência municipal	1
	Relacionadas à doação de sangue e cadastro de medula óssea	101

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 2.133 e 1.124 registros, respectivamente, seguido pelo assunto “gestão dos serviços de saúde” (657 e 176 registros).

Em relação às manifestações classificadas com sugestão e denúncia, o assunto mais recorrente foi “gestão dos serviços de saúde”, com 124 e 100 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, que das manifestações relacionadas à “Assistência à saúde”, a maioria diz respeito à consulta/atendimento/tratamento, um total de 442 registros.

Ganha destaque também, o assunto “Assistência farmacêutica”, onde o subassunto falta de medicamento apresentou um total de 414 manifestações.

No que concerne ao assunto “Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão”, destacam-se as manifestações relacionadas à demora no atendimento e demora na entrega dos serviços ou produtos, com 256 e 152 registros, respectivamente.

Salientamos ainda, o assunto “Conduta inadequada de servido/colaborador”, onde a maioria das manifestações registradas está relacionada ao tratamento indevido/desrespeitoso com o público e tratamento indevido/desrespeitoso com colegas de trabalho, totalizando 456 registros.

Quanto ao assunto “Gestão”, as manifestações foram referentes a “Estabelecimento de saúde (rotinas/protocolos de unidade)”, com 214 registros; “Ações e programas de saúde” (124 registros), “Estabelecimento de saúde (outros)”, (120 registros), “Documentos (atestado médico)”, (60 registros) e “Documentos (prontuário)”, (58 registros).

Tabela 9 – Manifestações registradas na Plataforma Ceará Transparente, por assunto e subassunto - 2023

ASSUNTO	SUBASSUNTOS	TOTAL
Assistência à saúde	Consulta/atendimento/tratamento (outros)	442
	Cirurgia Geral	204
	Consulta/atendimento/tratamento (clínica médica)	202
	Cirurgia ortopédica	177
	Internação em ambiente hospitalar	177
Gestão	Estabelecimento de saúde (rotinas/protocolos de unidade)	214
	Ações e programas de saúde	124
	Estabelecimentos de saúde (outros)	120
	Documentos (atestado médico)	60
	Documentos (prontuário)	58
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	Demora no atendimento	256
	Demora na entrega dos serviços ou produtos	152
	Atendimento inadequado por prestador de serviço	140
	Desorganização	130
	Mau atendimento	62
Conduta inadequada de servidor/colaborador	Tratamento indevido/desrespeitoso com o público	235
	Tratamento indevido/desrespeitoso com colegas de trabalho	221
	Desídia funcional (negligência, desinteresse, má vontade, outros)	188
	Ato indisciplinar ou insubordinação	43
	Abuso de autoridade	39
Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	Atendimento	129
	Materiais de consumo/expediente (qualidade e insuficiência)	102
	Estrutura física	90
	Equipamentos com defeito/sucateado	68
	Acessibilidade	54
Assistência farmacêutica	Falta de medicamento	414
	Como conseguir medicamento por meio do SUS	24
	Acesso à quantidade inferior ao prescrito	10
	Inclusão de medicamento na Rede SUS	8
	Desvio de medicamento na Rede SUS	2

No que se refere às manifestações cadastradas no Sistema Ouvweb no ano de 2023, 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) com exames complementares”, apresentando 813 manifestações.

Nesse ponto, destacamos o decréscimo da problemática “Acesso a medicamentos”, que desde 2018 vinha apresentando elevação no número de registros de manifestações, o que levou essa problemática a ocupar 3ª colocação nos anos de 2020 e 2021 e 1ª colocação no ano de 2022. Entretanto, em 2023 essa problemática apresentou uma redução de 39% em relação ao ano anterior.

Vale salientar também, o subassunto “Demora na fila de espera da unidade”, com 274 manifestações, “Problema(s) com servidor responsável” (248 registros) e “Falha de comunicação com o usuário (188 registros).

Quanto às manifestações relacionadas à “Gestão dos serviços de saúde”, ganham destaque os subassuntos “Relacionamento profissional e usuário” (157 registros) e “Problemas com Fluxos/Normas/Rotinas” (137 registros).

Tabela 10 – Manifestações registradas no Sistema Ouvweb, por assunto e subassunto - 2023

Assunto	Subassunto 1	Subassunto 2	Total
Manifestações relacionadas à assistência à saúde – 3.303	Problemas serviços procedimentos realizados	nos ou Problema(s) com servidor responsável	248
		Problema(s) com exames complementares	813
		Problema(s) no acesso a medicamento	383
	Problemas serviços relacionados agendamento regulação no SUS	nos ao e Não inclusão na central da regulação	22
		Demora na fila de espera da unidade	274
		Demora na fila da central da regulação	67
	Inacessibilidade serviços e procedimentos agendados	aos já Ausência do servidor responsável	104
		Falha de comunicação com o usuário	188

		Ausência de insumos/material de consumo	156
Manifestações relacionadas à gestão dos serviços – 1.057	Estrutura Física/Funcionamento/Pessoal/Financeira	Problemas com Fluxos/Normas/Rotinas	137
		Higiene/Limpeza/Rouparia	37
		Manutenção	46
		Financeiro	26
	Relacionamento interpessoal	Relacionamento profissional e usuário	157
		Relacionamento da equipe de saúde	35
		Relacionamento da chefia com os servidores	18
	Alimentação	Qualidade dos alimentos	52
		Quantidade insuficiente	4
		Horário da alimentação	7
Competência municipal 188	Gestão		63
	Atenção básica		37
	Vigilância em saúde		25
	Atenção especializada		25
Doação de sangue e cadastro de medula óssea 148	Fluxos/normas/rotinas		51
	Demora no atendimento		24
	Incentivo à doação		22
	Horário de atendimento		3

Fonte: Sistema Ouvweb

3.4 – Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela 11 – Manifestações registradas nas Ouvidorias da Rede Sesa, por programa orçamentário - 2023

PROGRAMAS	TOTAL
Atenção à saúde perto do cidadão	18.888
Gestão administrativa do Ceará	2.870
Gestão da rede de conhecimento, educação, tecnologia e inovação em saúde	101
Prevenção de doenças e promoção da saúde do cidadão	1.621
Gestão e desenvolvimento estratégico de pessoas	1.081
Gestão e governança do sistema de saúde com transparência e integridade	783
Encargos gerais do Estado	28
Não informado	1.378
TOTAL	26.750

Fonte: Sistema Ouvweb/Plataforma Ceará Transparente

3.5 – Manifestações por Unidades Internas

Como informado anteriormente, a Secretaria da Saúde dispõe, incluindo a do nível central, de 78 ouvidorias descentralizadas nas unidades assistenciais (próprias, consorciadas e contratualizadas com Organizações Sociais), nas Superintendências Regionais e nas Áreas Descentralizadas de Saúde.

A tabela 12 mostra a distribuição das 26.750 manifestações registradas em 2023, conforme a unidade responsável pelo tratamento e resposta ao cidadão.

Tabela 12 – Número e variação percentual de manifestações registradas por unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento e resposta, em 2022 e 2023

UNIDADES	ANOS		Variação (%)
	2022	2023	
Nível Central (Ouvidoria Geral)	4.297	5.026	17
Área Descentralizada de Saúde de Caucaia	21	20	-5
Área Descentralizada de Saúde de Maracanaú	14	11	-21
Área Descentralizada de Saúde de Itapipoca	18	20	11
Área Descentralizada de Saúde de Cascavel	39	31	-21
Superintendência da Região Norte	26	39	50
Área Descentralizada de Saúde de Tianguá	12	13	8
Área Descentralizada de Saúde de Cratús	15	16	7
Superintendência da Região do Cariri ⁶ (*)	0	30	0
Área Descentralizada de Saúde de Icó	6	4	-33
Área Descentralizada de Saúde de Iguatu	18	51	183
Área Descentralizada de Saúde de Brejo Santo	8	6	-25
Área Descentralizada de Saúde de Crato	8	2	-75
Superintendência da Região do Sertão Central	23	39	70
Área Descentralizada de Saúde de Canindé	14	16	14
Área Descentralizada de Saúde de Tauá (*)	0	2	0
Área Descentralizada de Saúde de Aracati	105	77	-27
Casa de Cuidados do Ceará (CCC)	74	87	18
Centro de Especialidades Odontológicas Dr. Hugues Pessoa Amorim – CEO Itapipoca	288	232	-19
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Baturité	75	547	629
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Brejo Santo (*)	0	0	0
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Juazeiro	5	10	100
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Crateús	877	303	-65
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Iguatu	16	13	-19
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Canindé	3	7	133
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Quixeramobim	2	3	50
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Ubajara	39	12	-69
Centro de Dermatologia Sanitária Dona Libânia/Fortaleza (*)	0	0	0
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Centro/Fortaleza	187	225	20
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Rodolfo Teófilo/Fortaleza (*)	0	0	0
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Joaquim Távora/Fortaleza	24	156	550
Centro de Hematologia e Hemoterapia do Ceará/Fortaleza	719	522	-27
Centro de Saúde Escola Meireles/Fortaleza	34	54	59
Centro Integrado de Diabetes e Hipertensão/Fortaleza	181	268	48
Hemocentro Regional/Crato	70	54	-23
Hemocentro Regional/Iguatu	171	157	-8

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

Hemocentro Regional/Quixadá	364	324	-11
Hemocentro Regional/Sobral	1.606	2.237	39
Hemonúcleo/Juazeiro do Norte	535	334	-38
Hospital de Saúde Mental Prof. Frota Pinto/Fortaleza	210	190	-10
Hospital Dr. Carlos Alberto Studart Gomes/Fortaleza	1.629	2.678	64
Hospital e Maternidade José Martiniano de Alencar/Fortaleza	29	132	355
Hospital Geral de Fortaleza/Fortaleza	2.227	1.792	-20
Hospital Geral Dr. César Cals de Oliveira/Fortaleza	567	572	1
Hospital Geral Dr. Waldemar de Alcântara/Fortaleza	997	910	-9
Hospital Infantil Dr. Albert Sabin/Fortaleza	698	852	22
Hospital São José de Doenças Infecciosas/Fortaleza	297	559	88
Hospital Estadual Leonardo da Vinci	845	988	17
Hospital Regional do Cariri/Juazeiro do Norte	731	909	24
Hospital Regional Norte/Sobral	988	940	5
Hospital Regional do Sertão Central	1.337	1.331	-0,4
Hospital Regional Vale do Jaguaribe ⁷ (*)	0	24	0
Instituto de Prevenção do Câncer/Fortaleza	199	200	0,5
Laboratório Central de Saúde Pública/Fortaleza	917	508	-45
Policlínica Anderson Tavares Bezerra/Crato	173	48	-72
Policlínica Bárbara Pereira de Alencar/Campos Sales/CEO Crato	1.541	867	44
Policlínica Bernardo Félix da Silva/ Sobral	54	52	-4
Policlínica Dr. Clóvis Amora Vasconcelos/Baturité	41	46	12
Policlínica Dr. Francisco Carlos Cavalcante Roque/Quixadá	125	173	38
Policlínica Dr. Francisco Edvaldo Coelho Moita/Tianguá	243	243	0
Policlínica Dr. Frutuoso Gomes de Freitas/Tauá ⁸ (*)	0	25	0
Policlínica Dr. José Correia Sales/Caucaia	209	13	-94
Policlínica Dr. José Hamilton Saraiva Barbosa/Aracati	103	186	81
Policlínica Dr. Manoel Carlos de Gouveia/Iguatu	1	6	500
Policlínica Dr. Plácido Marinho de Andrade/Acaraú	162	142	-12
Policlínica Dr. Sebastião Limeira Guedes/Icó (*)	0	4	0
Policlínica Dr. José Martins Santiago/Russas	139	210	51
Policlínica Dra. Márcia Moreira de Meneses /Pacajus	269	199	-26
Policlínica Francisco Pinheiro Alves /Itapipoca	1.240	271	-78
Policlínica João Pereira dos Santos/Barbalha	67	65	-3
Policlínica Judite Chaves Saraiva/CEO Limoeiro do Norte	6	49	717
Policlínica Raimundo Soares Resende/Crateús	2	1	-50
Policlínica José Gilvan Leite Sampaio/Brejo Santo	21	40	90
Policlínica Cel. Libório Gomes da Silva/CEO Camocim	18	24	33
Serviço de Atendimento Móvel de Urgência/SAMU	319	267	-16
Unidades de Pronto Atendimento-UPAs/Fortaleza	238	172	-28
Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar (ISGH) (***)	45	114	153
Total	26.793	26.750	0,2

Fonte: Sistema Ouwweb/Plataforma Ceará Transparente

⁷ (*) Unidade nova, em processo de estruturação.

⁸ (*) Unidades que não alimentaram o Sistema Ouviweb, que sistematiza os dados das ouvidorias de Rede Sesa, em algum período.

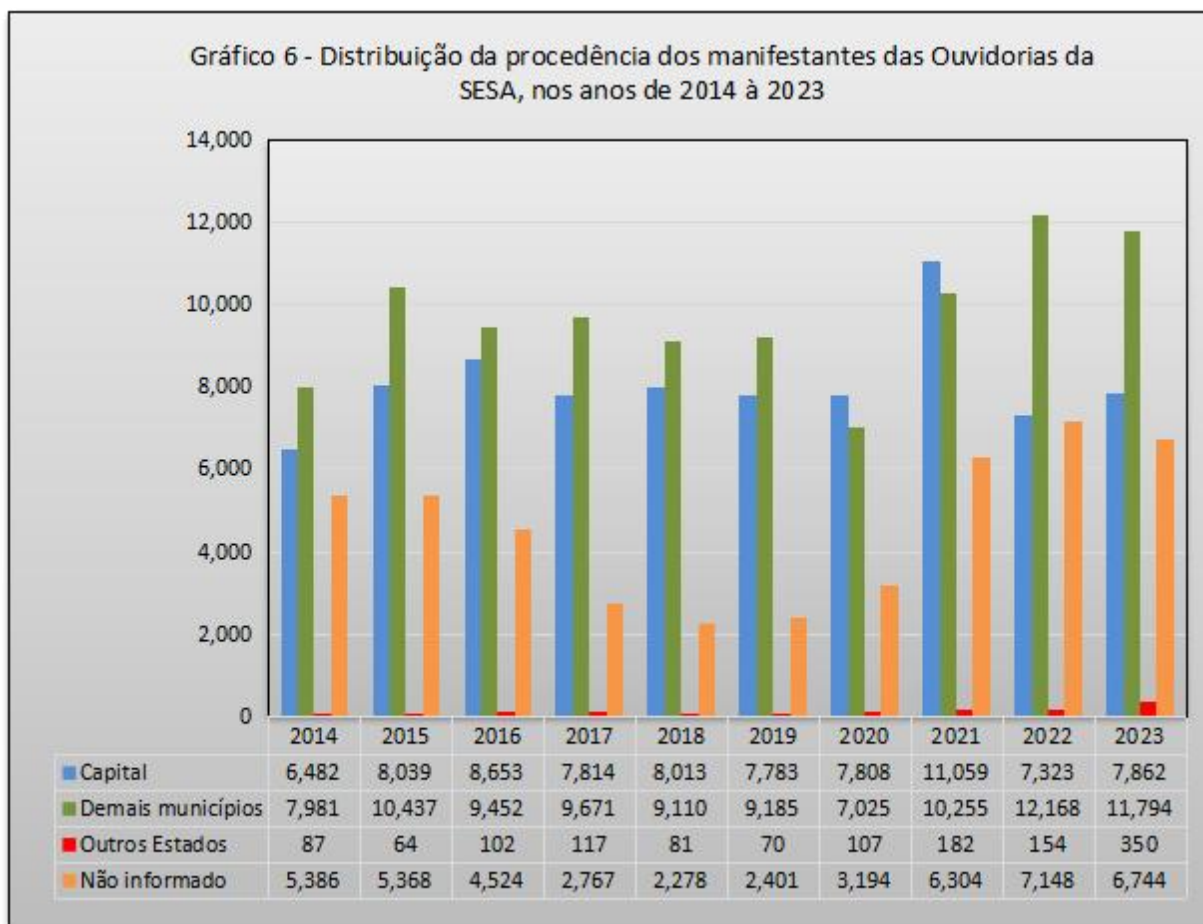
Ressaltamos ainda, que a tabela 12 mostra uma significativa variação de percentuais em cada unidade de ouvidoria da Rede Sesa, onde a Policlínica Judite Chaves Saraiva/CEO Limoeiro do Norte, por exemplo, teve acréscimo de 717%, seguido pelo Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Baturité, com 629%, Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Joaquim Távora/Fortaleza, com 550% e a Policlínica Dr. Manoel Carlos de Gouveia/Iguatu, com 500%; outras unidades tiveram decréscimo significativos, como na Ouvidoria da Policlínica Dr. José Correia Sales/Caucaia (-94%) e na Ouvidoria da Coordenadoria da Área Descentralizada de Saúde de Crato (-74%). Os motivos para as oscilações são diversos, indo desde a subnotificação no ano de 2023, 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 uma ampliação de 17% na quantidade de manifestações, pois, em 2022, a Ouvidoria Geral da SESA registrou 4.297 manifestações e no ano de 2023 foram 5.026, representando um acréscimo de 729 registros.

Os dados apresentados na tabela 12 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, desde o ano de 2022 o quantitativo de manifestações advindas de cidadãos do interior do Estado voltou a superar o quantitativo de manifestantes da capital, apontando assim, 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.

Outro ponto que merece destaque é a ampliação no número de registros de cidadãos advindos de outros Estados, onde do ano de 2022 apresentou uma queda nesse quantitativo, passando de 182 no ano de 2021 para 154 em 2022, uma redução, portanto, de 30 manifestações.

Entretanto, no ano de 2023, conforme podemos observar no gráfico 6 e na Tabela 13, foram 350 manifestações de cidadãos procedentes de outros Estados, representando assim, uma variação de 127% em relação ao ano de 2022. Esse dado demonstra o nível de alcance dos serviços de ouvidorias da Rede SESA.

A tabela a seguir apresenta a distribuição da procedência dos manifestantes pelos municípios cearenses em 2023.

Tabela 13 – Distribuição dos manifestantes das ouvidorias da Sesa, por município de moradia e por região de saúde, em 2023

Superintendência Regional		Manifestações por região	Município	Manifestações em 2023
Superintendência da Região de Fortaleza	Sede SRFOR	8.101	Aquiraz	110
			Eusébio	58
			Fortaleza	7.862
			Itaitinga	71
	ADS Caucaia	588	Apuiarés	13
			Caucaia	379
			General Sampaio	3
			Itapagé	79
			Paracuru	28
			Paraipaba	22
			Pentecoste	24
			São Gonçalo do Amarante	27
			São Luís do Curu	9
			Tejuçuoca	4
ADS Maracanaú	528	Acarape	9	
		Barreira	16	
		Guaiúba	28	
		Maracanaú	262	
			Maranguape	110

		Pacatuba	60	
		Palmácia	6	
		Redenção	37	
ADS Baturité	709	Aracoiaba	137	
		Aratuba	71	
		Baturité	166	
		Capistrano	79	
		Guaramiranga	42	
		Itapiúna	73	
		Mulungu	58	
		Pacoti	83	
		ADS Itapipoca	672	Amontada
Itapipoca	375			
Miraíma	20			
Trairi	90			
Tururu	38			
Umirim	30			
Uruburetama	62			
ADS Cascavel	612	Beberibe	66	
		Cascavel	109	
		Chorozinho	15	
		Horizonte	133	
		Ocara	29	
		Pacajus	229	
		Pindoretama	31	
Superintendência da Região Norte	Sede SRNOR	1.617	Alcântaras	14
			Cariré	24
			Catunda	14
			Coreaú	15
			Forquilha	52
			Frecheirinha	18
			Graça	25
			Groaíras	21
			Hidrolândia	6
			Ipu	40
			Irauçuba	26
			Massapê	83

		Meruoca	34
		Moraújo	9
		Mucambo	19
		Pacujá	1
		Pires Ferreira	17
		Reriutaba	21
		Santa Quitéria	31
		Santana do Acaraú	35
		Senador Sá	18
		Sobral	1.046
		Uruoca	32
		Varjota	16
ADS Acaraú	309	Acaraú	122
		Bela Cruz	27
		Cruz	36
		Itarema	42
		Jijoca	24
		Marco	33
		Morrinhos	25
ADS Tianguá	417	Carnaubal	18
		Croatá	19
		Guaraciaba do Norte	56
		Ibiapina	64
		São Benedito	55
		Tianguá	104
		Ubajara	53
		Viçosa do Ceará	48
ADS Crateús	540	Ararendá	30
		Crateús	169
		Independência	31
		Ipaporanga	24
		Ipueiras	53
		Monsenhor Tabosa	17
		Nova Russas	69

Superintendência da Região do Cariri*			Novo Oriente	48	
			Poranga	27	
			Quiterianópolis	32	
			Tamboril	40	
	ADS Camocim	217		Barroquinha	10
				Camocim	105
				Chaval	3
				Granja	69
				Martinópole	30
	Sede SRSUL	884		Barbalha	57
				Caririaçu	27
				Granjeiro	3
				Jardim	17
				Juazeiro do Norte	752
				Missão Velha	28
	ADS Icó	127		Baixio	1
				Cedro	27
				Icó	47
				Ipaumirim	7
				Lavras da Mangabeira	24
				Orós	14
			Umari	7	
ADS Iguatu	479		Acopiara	28	
			Cariús	17	
			Catarina	7	
			Deputado Irapuan Pinheiro	7	
			Iguatu	334	
			Jucás	34	
			Mombaça	21	
			Piquet Carneiro	15	
			Quixelô	2	
			Saboeiro	14	
ADS Brejo Santo	152		Abaiara	7	
			Aurora	21	
			Barro	21	

Superintendência da Região do Sertão Central		Brejo Santo	24	
		Jati	12	
		Mauriti	35	
		Milagres	17	
		Penaforte	8	
		Porteiras	7	
	ADS Crato	1.149	Altaneira	26
			Antonina do Norte	46
			Araripe	77
			Assaré	12
			Campos Sales	76
			Crato	715
			Farias Brito	43
			Nova Olinda	20
			Potengi	45
			Salitre	34
			Santana do Cariri	19
			Tarrafas	13
	Várzea Alegre	23		
	Sede SRCEN	1.074	Banabuiú	44
Choró			22	
Ibaretama			21	
Ibicuitinga			27	
Milhã			41	
Pedra Branca			94	
Quixadá			424	
Quixeramobim			300	
Senador Pompeu			64	
Solonópole			37	
ADS Canindé	215	Boa Viagem	66	
		Canindé	99	
		Caridade	9	
		Itatira	14	
		Madalena	20	
		Paramoti	7	
ADS Tauá	117	Aiuaba	5	
		Arneiroz	11	

Superintendência do Litoral Leste/Jaguaribe	Sede SRLES	401	Parambu	23		
			Tauá	78		
			Alto Santo	19		
			Ererê	5		
			Iracema	22		
			Jaguaribara	18		
			Jaguaribe	67		
			Limoeiro do Norte	163		
			Pereiro	9		
			Potiretama	4		
			Quixerê	44		
			São João do Jaguaribe	7		
			Tabuleiro do Norte	43		
			ADS Aracati	393	Aracati	293
					Fortim	38
Icapuí	40					
Itaiçaba	22					
ADS Russas	355	Jaguaretama	34			
		Jaguaruana	54			
		Morada Nova	114			
		Palhano	19			
		Russas	134			
Outros Estados			350			
Não informado			6.744			
Total			26.750			

Fonte: Sistema Ouvweb/Plataforma Ceará Transparente

4. INDICADORES DE OUVIDORIA

4.1. Resolubilidade das Manifestações

O prazo das manifestações de ouvidoria é regulamentado no Decreto nº 33.485/2020, onde estabelece como manifestações respondidas no prazo, as respondidas em até 20 dias, ou no período de 21 a 30 dias, desde que estejam com seu prazo prorrogado.

A tabela a seguir detalha a resolubilidade das manifestações registradas nas ouvidorias da Sesa, de acordo com a situação, nos anos de 2022 e 2023:

Tabela 14 – Resolubilidade das manifestações registradas nas Ouvidoria da Sesa, por situação, nos anos de 2022 e 2023

SITUAÇÃO	2022	2023
Manifestações finalizadas no prazo	23.234	22.525
Manifestações finalizadas fora do prazo	3.009	3.465
Manifestações pendentes no prazo (não concluídas)	0	5
Manifestações pendentes fora do prazo (não concluídas)	550	755
TOTAL	26.793	26.750

Fonte: Sistema Ouvweb/Plataforma Ceará Transparente

Conforme observamos na tabela acima, no ano de 2023 ocorreu uma pequena queda no número de manifestações respondidas no prazo e, conseqüentemente, houve aumento de 15% de manifestações finalizadas fora do prazo. Nos chama atenção ainda, o quantitativo de 755 manifestações pendentes fora do prazo.

Esse cenário reflete o grande desafio que se apresenta aos serviços de ouvidoria, que é o retorno dos pronunciamentos das áreas técnicas em tempo hábil, ocasionado, muitas vezes, pela não compreensão, por parte dos gestores e profissionais, da importância e do papel das ouvidorias na gestão dos serviços de saúde.

Diante do exposto, apresentamos a seguir, o índice de resolubilidade das manifestações registradas nas ouvidorias da Rede Sesa nos anos de 2022 e 2023, onde observamos um decréscimo nesse indicador de 3% no ano de 2023.

Tabela 15 – Índice de resolubilidade das manifestações registradas nas Ouvidoria da Sesa, por situação, nos anos de 2022 e 2023

Situação	Índice de resolubilidade em 2022	Índice de resolubilidade em 2023
Manifestações finalizadas no prazo	87%	84%
Manifestações finalizadas fora do prazo	13%	16%
TOTAL	100%	100%

Fonte: Sistema Ouvweb/Plataforma Ceará Transparente

Portanto, as ouvidorias da Sesa, em 2023, apresentaram um índice de resolubilidade de 84% de manifestações respondidas no prazo. Assim, não atingimos a meta institucional que é de 94%.

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, a Secretária envia e-mail e ofício diretamente para o gestor de cada área.

No ano de 2023, intensificamos a realização de “mesas de diálogo” com as áreas técnicas que possuem significativo número de manifestações em atraso.

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 15.133 manifestações registradas no Sistema Ceará Transparente, pois não dispomos desse indicador, no que concerne as manifestações que são cadastradas no Sistema Ouvweb.

	2022	2023
TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA	13 dias	15 dias

Os dados acima, mostram uma ampliação no tempo médio de resposta às manifestações, passando de 13 dias no ano de 2022, para 15 dias em 2023, indicando, portanto, a necessidade de desenvolvermos novas estratégias, visando a melhoria do índice de resolubilidade, assim como intensificarmos as ações adotadas atualmente.

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 01/01/2023 a 31/12/2023, totalizando 1.000 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 16 – 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	4,23
b. Com o tempo de retorno da resposta	3,89
c. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,39
d. Com a qualidade da resposta apresentada	3,91
Média das notas	4,11
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO	73%

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 2023 foi de 73%, mostrando com isso, que atingimos a meta institucional estabelecida, que é de 67%.

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	1.000
Total de manifestações finalizadas	14.653
Representação da amostra	7%

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:	3,74
Agora você avalia que o serviço realizado pela ouvidoria foi:	4,23

O índice de expectativa do cidadão com a Ouvidoria Geral, descrito acima, demonstra a efetividade das ações implementadas no decorrer do ano de 2023, 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 exames, com servidor responsável e com acesso a medicamentos); problemas nos serviços relacionados ao agendamento e regulação no SUS (como problemas com consulta/atendimento/tratamento, cirurgias, demora na fila de espera da unidade ou da 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 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 segmento 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 2023 nos mostram, que a maioria é proveniente dos diversos municípios do Estado, mesmo tendo apresentado uma variação negativa de 3% em relação ao ano anterior. Podemos observar ainda, uma ampliação de 7% de manifestantes da capital e 127% 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 continuidade do processo de implantação e implementação de Ouvidorias do SUS no ano de 2023, propiciada sobretudo, pelo recurso disponibilizado pelo Ministério da Saúde, através da Portaria nº 1.975⁹, de 29 de junho de 2018.

Dessa forma, em 2023 foram implantadas 7 (sete) ouvidorias nas Secretarias Municipais de Saúde, passando de 137 ouvidorias no ano de 2022 para 144 no ano de 2023.

Contudo, alguns desafios ainda persistem e precisam ser superados. Assim, embora as ouvidorias da Sesa tenham apresentado, no ano de 2023, um índice de 97% de manifestações encerradas, não podemos deixar de enfatizar que a agilidade no tempo de resposta aos cidadãos, ainda se configura como um desafio, uma vez que apenas 84% das manifestações foram respondidas no prazo.

Dessa forma, para atingirmos a meta institucional estabelecida de 94% de resolubilidade, dependemos do retorno dessas manifestações das áreas técnicas em tempo hábil, para isso é necessário intensificarmos 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.

⁹ 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.



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, representando, no ano de 2023, 31% do total 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 nos sistemas OuvidorSUS e Ouvweb, no campo da assistência à saúde, que concentrou o maior número de manifestações, sobretudo, manifestações classificadas como reclamação, 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 destaque os subassuntos “Problemas com exames complementares”, com 813 manifestações, “Problemas no acesso a medicamento”, com 383 manifestações e “Problemas com servidor responsável”, com 248 registros.

Vale ressaltar que no ano de 2023 persistiu o significativo número de demandas relacionadas 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 644 manifestações, “Demora na fila de espera da unidade”, com 274 registros, seguidos de “demora na fila da central de regulação” (67 registros) e “não inclusão na central de regulação” (22 registros).

As manifestações relacionadas à “inacessibilidade aos serviços e procedimentos já agendados” têm como motivos geradores mais recorrentes: “Falha de comunicação



com o usuário”, com 188 manifestações”; “Ausência de insumos/material de consumo”, com 156 manifestações e “Ausência de servidor responsável”, 104 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 e com a manutenção.

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 “Disídia funcional”.

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

No ano de 2023, a partir do quantitativo significativo de 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, iniciou-se a discussão e elaboração do “Projeto Benefício Judicial”, onde a inclusão da Ouvidoria Geral da Sesa nesse processo tornou-se fundamental.

Assim, todo o fluxo do processo do “Benefício Judicial” foi redesenhado, de forma a seguir a perspectiva da melhoria do acesso e da qualidade dos serviços de saúde prestados pela Sesa.

Outra providência adotada pela Ouvidoria Geral da Sesa, no ano corrente, como forma de subsidiar a gestão na tomada de decisão, foi a emissão trimestral, de relatório consolidado das manifestações recorrentes para o Comitê Executivo.

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:

- ✓ **Nepotismo**, ocasionando o desligamento do profissional;
- ✓ **Projeto Benefício Judicial**, implantado a partir de manifestações recorrentes sobre o processo de disponibilização de medicamentos, dietas especiais e material médico hospitalar, via judicial.

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 2023, 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 2023

EVENTO	DATA
I Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social /CGE	28/02/2023
Avaliação e capacitação da nova ouvidora da Policlínica de Russas	09/03/2023
Avaliação e capacitação da nova ouvidora da Policlínica de Baturité	23/03/2023
Avaliação e capacitação da nova ouvidora do Hospital e Maternidade José Martiniano de Alencar	13/04/2023
I Oficina de Qualificação da Rede de Ouvidorias da SESA	25/04/2023
II Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social/CGE	26/04/2023
Avaliação e capacitação da nova ouvidora do Centro de Especialidades Odontológicas/CEO Regional de Ubajara	26/04/2023
Implementação/qualificação da Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde de Iracema	15/05/2023
Implantação da Ouvidoria do SUS na SMS de Pereiro	15/05/2023
Implantação da Ouvidoria do SUS na SMS de Alto Santo	16/05/2023
Visitas técnicas às ouvidorias dos equipamentos de saúde: Superintendência Regional de Limoeiro do Norte, Hospital Vale do Jaguaribe – HRVJ, Secretaria Municipal de Saúde de Limoeiro do Norte, Policlínica e CEO Limoeiro.	17/05/2023
Visita técnica à Área descentralizada de Saúde de Iguatu	24/05/2023
Visita Técnica ao Hemocentro Regional de Iguatu, Policlínica e CEO Iguatu	25/05/2023
Avaliação e capacitação da nova ouvidora da Policlínica de Iguatu	25/05/2023
Implantação da Ouvidoria do SUS na SMS de Cariús	25/05/2023
Implementação/qualificação da Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde de Quixelô	26/05/2023
Implementação/qualificação da Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde de Acopiara	14/06/2023

Visita técnica à Ouvidoria da Secretaria municipal de Saúde de Iguatu	15/06/2023
Implantação da Ouvidoria do SUS na SMS de Catarina	16/06/2023
III Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social/CGE	21/06/2023
Visitas técnicas às ouvidorias dos equipamentos de saúde: Área Descentralizada de Saúde de Russas, Secretaria Municipal de Saúde de Russas, Policlínica e CEO Russas	21/06/2023
Implementação/qualificação da Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde de Russas	22/06/2023
Avaliação e capacitação da nova ouvidora da Superintendência Regional do Cariri	28/06/2023
Implantação da Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde de Ibaretama	29/06/2022
Implantação da Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde de Choró	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
II Oficina de Qualificação da Rede de Ouvidorias da Sesa	04/07/2023
Implantação da Ouvidoria do SUS na SMS de Massapê	18/07/2023
Implementação/qualificação da Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde de Tianguá	19/07/2023
Implementação/qualificação da Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde de Pires Ferreira	19/07/2023
Implementação/qualificação da Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde de Viçosa do Ceará	20/07/2023
Implantação da Ouvidoria do SUS na SMS de Coreau	20/07/2023
Oficina de Padronização de Serviços (Carta de Serviços), em parceria com a CGE (turma IV: CEOS-R)	26/07/2022
Oficina de Ouvidores Estaduais “ Fortalecimento das Ouvidorias do SUS “/OUVSUS - MS	01 a 08/08/2023
Avaliação e capacitação da nova ouvidora do Hospital São José	14/08/2023
Implementação/qualificação da Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde de Penaforte	22/08/2023
Implementação/qualificação da Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde de Jardim	22/08/2023
Visitas técnicas às ouvidorias dos equipamentos de saúde: Área Descentralizada de Saúde de Brejo Santo, Secretaria Municipal de Saúde de Brejo Santo, Policlínica e CEO de Brejo Santo	23/08/2023
Implementação/qualificação da Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde de Granjeiro	24/08/2023
Implantação da Ouvidoria do SUS na SMS de Milagres	24/08/2023
IV Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social/CGE	30/08/2023
Avaliação e capacitação da Ouvidora do SAMU Ceará	30/08/2023
Implementação/qualificação da Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde de Chorozinho	04/09/2023
Avaliação e capacitação da nova ouvidora da Policlínica de Crateús	09/10/2023
III Oficina de Qualificação da Rede de Ouvidorias da Sesa	10/10/2023
V Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social/CGE	25/10/2023
XXVI Congresso Brasileiro de Ouvidoria	27 a 29/11/2023
IV Oficina de Qualificação da Rede de Ouvidorias da Sesa	06/12/2023
VI Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social/CGE	13/12/2023
Implantação da ouvidoria no Hospital Regional Vale do Jaguaribe - HRVJ	14/12/2023

8. 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 2023, registramos as seguintes boas práticas de ouvidoria:

1. Implantação de 8 (oito) unidades de ouvidoria, sendo 1 (uma) na Rede Sesa e 7 (sete) 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	Hospital Regional Vale do Jaguaribe/Limoeiro do Norte; Secretaria Municipal de Saúde de Cariús; Secretaria Municipal de Saúde de Catarina; Secretaria Municipal de Saúde de Massapê; Secretaria Municipal de Saúde de Milagres; Secretaria Municipal de Saúde de Coreaú; Secretaria Municipal de Saúde de Alto Santo e Secretaria Municipal de Saúde de Pereiro.

Fonte: Ouvidoria Geral da Sesa

2. Cultura do elogio organizacional (Policlínica Dr. José Hamilton Saraiva Barbosa - Aracati);

3. Entrega de Certificados: Cultivando a prática de elogios (Ouvidoria Policlínica Aderson Tavares Bezerra- Crato-CE);

4. Pesquisa de Satisfação do cliente (Ouvidoria da Policlínica Judite Chaves Saraiva - Limoeiro do Norte- CE).

9. SUGESTÕES DE MELHORIA

A partir da análise das 26.750 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. Garantir o contato prévio com o cidadão, diante da impossibilidade de realização de procedimentos agendados;
2. 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;
3. Reativar a Comissão de mediação de conflitos no âmbito da Sesa;
4. Implantar a Comissão de apuração de denúncias;
5. Implantar a Comissão de assédio moral, conforme preconiza a Lei nº 15.036/2011;
6. Ampliar o número de teleatendentes responsáveis pelo atendimento ao cidadão que procura a Ouvidoria Geral da Sesa, por meio do telefone: 0800.275.1520;
7. 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;
8. Criar uma gratificação específica para os ouvidores que compõem a Rede de Ouvidorias da Sesa;
9. Reinserir a Ouvidoria Geral como membro do Comitê Executivo da Sesa.



10. 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

11. 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 31% das manifestações registradas nas ouvidorias da Rede SESA foram classificadas como elogio.

Vale mencionar ainda, o papel fundamental das ouvidorias, enquanto mecanismo de democratização de informações qualificadas no campo da saúde, onde 17% dos registros no ano de 2023, 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 52% 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 6.733 demandas, seguida pelo campo da gestão, com 2.255 registros.

Dessa forma, os motivos causadores mais recorrentes no ano de 2023, foram: problemas com exames complementares, problemas no acesso a medicamentos, 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 18.888 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 tanto a falta constante nas unidades de saúde, quanto o atraso na entrega de medicamentos e/ou insumos judicializados.

Ressaltamos ainda, que as manifestações classificadas como reclamação e denúncia, que em 2022 tinham apresentado redução, no ano de 2023 tiveram ampliação no número de registros de 3% e 27%, respectivamente.

Vale ressaltar, a fragilidade do processo de apuração de denúncias da Sesa, considerando que 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.

Márcia Maria Mororó Monteiro Muniz
Ouvidora Geral da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará

Tânia Mara Silva Coelho
Secretária da Saúde do Estado do Ceará

12. 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:

Maio a Agosto de 2023

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



OUVIDORIA GERAL DA SESA

DECLARAÇÃO

Declaramos que a Secretaria da Saúde do Estado do Ceará, por meio de sua Ouvidoria Geral, realizou a implantação da Ouvidoria na Secretaria Municipal de Saúde de ALTO SANTO, no dia 16 de maio de 2023, 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, tombamentos nº CPU: 415906 TECLADO: 415907, MONITOR: 415908.

Na oportunidade, foi realizado treinamento com a Ouvidora Sra. **Maria Joedna Guimarães Diógenes**, no Sistema OuvidorSUS, do Ministério da Saúde.

Alto Santo, 16 de maio de 2023.


Fernando Wilson Fernandes Silva
Portaria 411/2022
Secretário Municipal de Saúde

Fernando Wilson Fernandes Silva
SECRETÁRIO MUNICIPAL DE SAÚDE DE ALTO SANTO


Márcia Maria Mororó Monteiro Muniz
OUVIDORA GERAL DA SESA
Márcia M. Mororó M. Muniz
Ouvidoria Geral da SESA
Mat. 003760-1-9

Maria Joedna Guimarães Diógenes
OUVIDORA DO SUS DE ALTO SANTO



OUVIDORIA GERAL DA SESA

DECLARAÇÃO

Declaramos que a Secretaria da Saúde do Estado do Ceará, por meio de sua Ouvidoria Geral, realizou a implantação da Ouvidoria na Secretaria Municipal de Saúde de CARIÚS, no dia 25 de maio de 2023, 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, tombamentos nº CPU: 415927 TECLADO: 415928, MONITOR: 415929.

Na oportunidade, foi realizado treinamento com a Ouvidora Sra. **Francisca Silvana Mendes da Silva**, no Sistema OuvidorSUS, do Ministério da Saúde.

Cariús, 25 de maio de 2023.


Araquémira dos Santos Louro
SECRETÁRIA MUNICIPAL DA SAÚDE DE CARIÚS


Márcia Maria Mororó Monteiro Muniz
OUVIDORA GERAL DA SESA


Francisca Silvana Mendes da Silva
OUVIDORA DO SUS DA SMS DE CARIÚS



OUVIDORIA GERAL DA SESA

DECLARAÇÃO

Declaramos que a Secretaria da Saúde do Estado do Ceará, por meio de sua Ouvidoria Geral, realizou a implantação da Ouvidoria na Secretaria Municipal de Saúde de CARIÚS, no dia 25 de maio de 2023, 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, tombamentos nº CPU: 415927 TECLADO: 415928, MONITOR: 415929.

Na oportunidade, foi realizado treinamento com a Ouvidora Sra. **Francisca Silvana Mendes da Silva**, no Sistema OuvidorSUS, do Ministério da Saúde.

Cariús, 25 de maio de 2023.


Araquémira dos Santos Louro
SECRETÁRIA MUNICIPAL DA SAÚDE DE CARIÚS


Márcia Maria Mororó Monteiro Muniz
OUVIDORA GERAL DA SESA


Francisca Silvana Mendes da Silva
OUVIDORA DO SUS DA SMS DE CARIÚS



OUVIDORIA GERAL DA SESA

DECLARAÇÃO

Declaramos que a Secretaria da Saúde do Estado do Ceará, por meio de sua Ouvidoria Geral, realizou a implantação da Ouvidoria na Secretaria Municipal de Saúde de CARIÚS, no dia 25 de maio de 2023, 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, tombamentos nº CPU: 415927 TECLADO: 415928, MONITOR: 415929.

Na oportunidade, foi realizado treinamento com a Ouvidora Sra. **Francisca Silvana Mendes da Silva**, no Sistema OuvidorSUS, do Ministério da Saúde.

Cariús, 25 de maio de 2023.


Araquémira dos Santos Louro
SECRETÁRIA MUNICIPAL DA SAÚDE DE CARIÚS


Márcia Maria Mororó Monteiro Muniz
OUVIDORA GERAL DA SESA


Francisca Silvana Mendes da Silva
OUVIDORA DO SUS DA SMS DE CARIÚS

Evidência 2 - Prática/Ação nº 1



*Implantação e Implementação
SMS Pereiro e SMS Iracema*

Evidência 2 - Prática/Ação nº 1



*Implementação e Implantação
Limoeiro e Alto Santo*

Anexo 1.2 - Prática/Ação nº 2

1. Título da Prática/Ação:

Cultura do elogio organizacional (Policlínica Dr. José Hamilton Saraiva Barbosa - Aracati)

2. Período de realização da Prática/Ação:

02/01/2023 a 29/12/2023

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.

A iniciativa visa encorajar o reconhecimento dos trabalhos realizados pela instituição. Com o slogan “Elogiar Faz Bem”, a Ouvidoria da Policlínica Dr José Hamilton Saraiva Barbosa lançou, no início do ano de 2023, mais especificamente na data em que se comemoram os aniversariantes do mês, a Ação que visa estimular o reconhecimento do trabalho realizado por colaboradores e colaboradoras da instituição. A cultura organizacional do elogio foi pensada para que gestores, colegas de trabalhos de todos os setores tenham suas atividades elogiadas formalmente por meio da Ouvidoria. Além da disseminação dos canais de participação, procura-se fomentar o resultado do número de manifestações.

4. Descrição da Ação/Prática:

- 1 – A ouvidoria dissemina ação e registra os manifestos de elogios durante o mês;
- 2 – A ouvidoria dá encaminhamento dos elogios à Direção da Policlínica Dr José Hamilton Saraiva Barbosa e colaboradores;
- 3 – Emissão dos certificados aos elogiados do mês;
- 4 – Na celebração dos aniversariantes de cada mês, faz-se a entrega honrosa aos elogiados do mês.

Para que todos se sintam valorizados, motivados e aumentem a produtividade, o setor de ouvidoria assim estimula essa nova cultura dentro do espaço da Unidade de Saúde.

Na Unidade como um todo, cada setor tem a sua peculiaridade, existem serviços de excelência

prestados ao público interno e externo, e que deve ter o destaque merecido.

Através dessa Ação planejada, a Ouvidoria acredita que é importante para motivar os colaboradores, sobretudo os que trabalham nos setores que tradicionalmente recebem o maior número de reclamações. Vale apenas ressaltar que outro ponto importante é fazer com que a ouvidoria também seja vista como um setor que é responsável por trazer reconhecimento do trabalho e não apenas reclamações.

Mudanças trazem o desconforto do primeiro passo, no entanto, a cultura do elogio organizacional está sendo construída de forma leve e explicativa, para que os colaboradores percebam o valor do seu próprio trabalho e os dos colegas. O objetivo da instituição é que a #elogiarfazbem se torne um hábito organizacional e dê visibilidade ao trabalho dos colaboradores.

Para estimular a formalização do elogio, a arte da Ação foi desenvolvida um banner que direciona na página do Consórcio para o preenchimento do formulário de manifestação de ouvidoria, onde a pessoa tem a opção de elogiar, descrevendo seus motivos, e finalizar a solicitação.

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

Planejamento: mensal (reserva do último dia útil de cada mês);

Local: espaço de convivência CPSMAR (15:00 Hs);

Material utilizado: microfone, caixa de som, certificados impressos;

Recurso humano: ouvidor;

Parcerias: Gestão local e comunicação

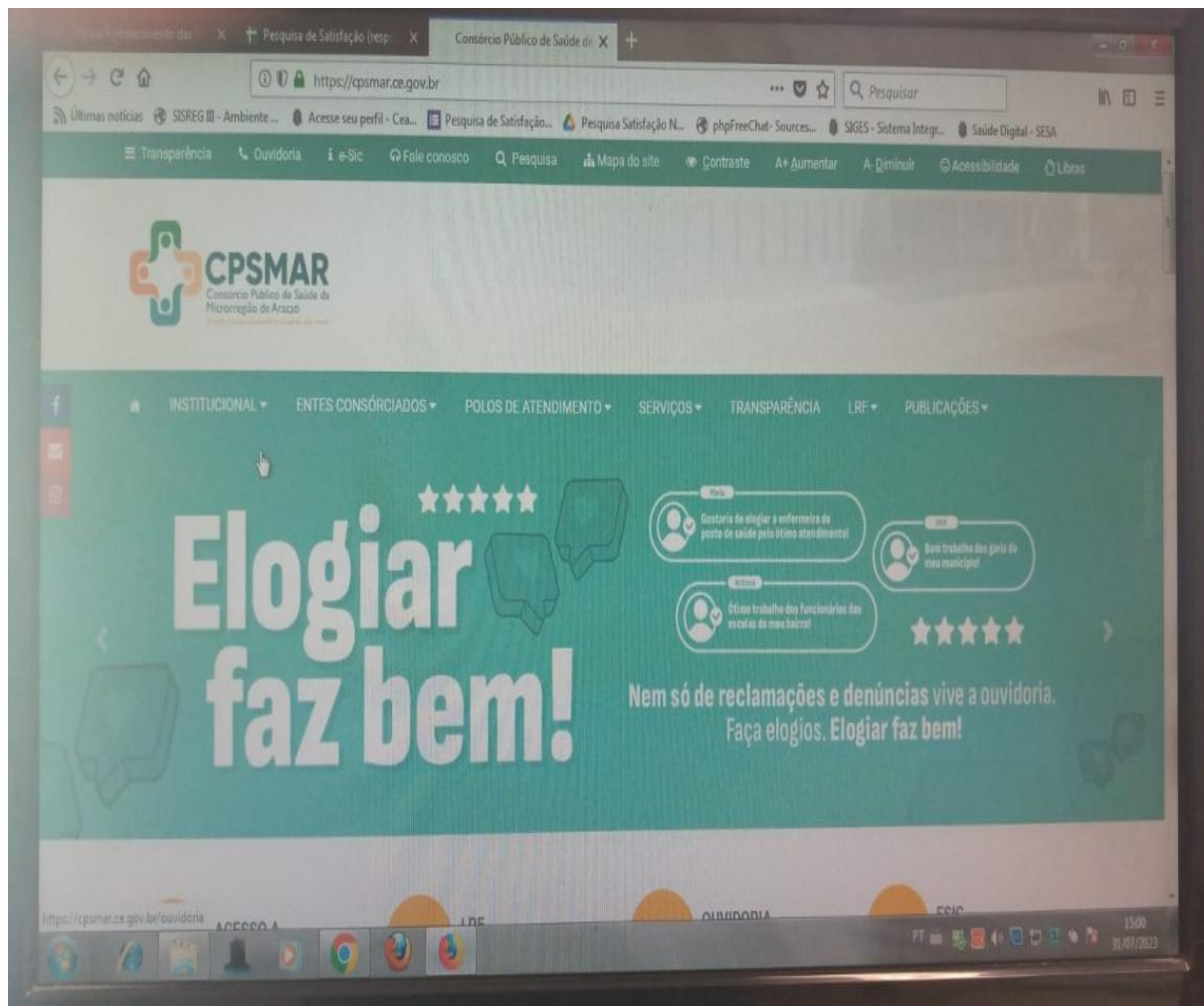
6. Evidências da realização da Ação/Prática:

Print do sítio eletrônico e fotos (Evidências 1 e 2, a seguir).

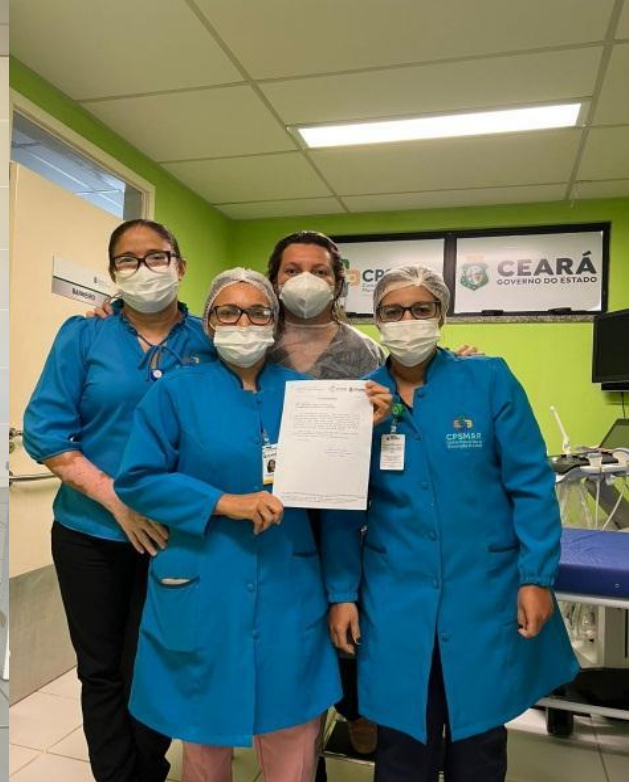
7. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:

Como resultado alcançado com a realização da prática da Ação cultura ao elogio na organização, pode-se perceber um aumento positivo do número de manifestos na unidade. No ano de 2023 foram registrados 141 elogios, comparados com o número de elogios do ano de 2022 foram computados 71 elogios, havendo assim um aumento considerável de 198,59%. Sinalizando uma melhoria na prestação de serviços e aumento do índice de satisfação dos usuários.

Evidência 1 - Prática/Ação nº 2



Evidência 2 - Prática/Ação nº 2



<https://www.instagram.com/reel/CxynVgProh-/?igsh=cGY3bGtvdTB2czA=>

Anexo 1.3 - Prática/Ação nº 3

1. Título da Prática/Ação:

Entrega de Certificados: Cultivando a prática de elogios (Ouvidoria Policlínica Aderson Tavares Bezerra- Crato-CE)

2. Período de realização da Prática/Ação:

Atividade desenvolvida durante o ano de 2023, a partir das manifestações registradas pelos usuários.

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.

A referida ação prática foi idealizada a partir dos elogios os quais os colaboradores e a instituição recebiam, configurando uma prática de valorização do trabalho desempenhado, culminando para o fortalecimento do serviço.

4. Descrição da Ação/Prática:

A idealização desta boa prática se deu por perceber que os colaboradores eram elogiados e que seu trabalho contribuía para a saúde e bem-estar dos pacientes e usuários, dessa forma, como meio de estimular a continuidade de um trabalho eficaz, foram entregues certificados aos colaboradores à medida que recebíamos os elogios através das caixas de coleta ou demanda espontânea, a partir de então emitimos os certificados de valorização e mérito pelo bom serviço prestado. O objetivo geral é valorizar o colaborador e/ou instituição pelo serviço voltado a população, bem como estimular o contato entre colaborador/instituição e paciente.

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

A metodologia utilizada foi através da coleta dos formulários deixados nas caixinhas, e da demanda espontânea dos pacientes/usuários. Os recursos utilizados foram a impressão dos Certificados e registro fotográfico no momento da entrega.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

Imagens (Evidência 1, a seguir).

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

Obteve-se como resultado exitoso o fortalecimento de um trabalho eficaz desenvolvido pelos profissionais, além de estimular o vínculo entre paciente e colaborador e de sobremaneira contribuir para prática humanizadas em saúde promovendo o igualdade equidade e justiça social.

Evidência 1 - Prática/Ação nº 3



Anexo 1.4 - Prática/Ação nº 4

1. Título da Prática/Ação:

Pesquisa de Satisfação do cliente (Policlínica de Limoeiro do Norte)

2. Período de realização da Prática/Ação:

Janeiro à Agosto de 2023

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.

Devido a baixa quantidade de manifestações realizadas, observou-se a necessidade de divulgação dos canais de atendimento da ouvidoria. Desse modo, a pesquisa de satisfação se apresentou como uma boa opção, pois além de divulgar o serviço de ouvidoria, ainda seria possível saber o nível de satisfação dos clientes da unidade, bem como enxergar possíveis melhorias que poderiam ser realizadas.

4. Descrição da Ação/Prática:

Divulgar canais de acesso a ouvidoria e saber a satisfação do cliente da unidade.

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

Material utilizado: Pesquisa impressa em papel A4, Caneta esferográfica e prancheta para apoio.

Recursos humano: Profissional da ouvidoria.

Recurso tecnológico: Computador para desenvolvimento da pesquisa, bem como tabulação de dados. Impressora para imprimir a pesquisa de satisfação.

Como ocorreu a ação: Todos os dias, no período matutino, a ouvidora passava em todos os corredores e ambientes que estavam ocorrendo os atendimentos aos clientes.

Inicialmente, a profissional se apresentava, falava sobre a ouvidoria (o que é, como também sua importância, onde fica a sala para atendimento presencial, bem como sobre outros canais de acesso, falava sobre os tipos de manifestações que eles poderiam realizar) e por último, entregava a pesquisa de satisfação. Após ser respondido, a profissional recolhia e depois realizava a tabulação dos dados.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

Imagens (Evidência 1, a seguir).

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

Como resultado obtido nessa boa prática:

- 1) Aumento significativo na quantidade total de manifestações no ano de 2023;
- 2) Com o fato de divulgar a ouvidoria, também gerou um contato maior com os pacientes da unidade, e isso propiciou ouvir sugestões de melhorias para o local. Uma delas foi a vontade dos pacientes que fossem colocados ventiladores nos ambientes que não eram climatizados. Desse modo, após levar esse fato para Direção executiva do CPSMLN, foram colocados ventiladores nos corredores, o que gerou mais satisfação aos clientes que aguardavam seus atendimentos.

Evidência 1 - Prática/Ação nº 4

