

Relatório de Gestão de Ouvidoria

2024

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

Lauro Vieira Perdigão Neto

Secretária Executiva de Planejamento e Gestão Interna

Carla Cristina Fonteles Barroso

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
Alan Silva de Moraes – Policlínica Bernardo Félix da Silva/Sobral
Aline Maura de Lima da Silveira – Hospital Regional do Sertão Central/Quixeramobim
Ângela Maria Uchôa Rodrigues – Centro de Especialidades Odontológicas – Rodolfo Teófilo/Fortaleza
Antônia Karine da Silva Feitosa – Policlínica Dr. Manoel Carlos de Gouveia/Iguatu
Antônia Lira do Rego – Hospital Geral de Fortaleza/Fortaleza
Antônia Maria Albuquerque Coelho – Instituto de Prevenção do Câncer/Fortaleza
Antônia Valdênia Moreira da Silva – Hospital de Saúde Mental Prof. Frota Pinto/Fortaleza
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
Ayana da Silva Alves – Casa de Cuidados do Ceará/CCC
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
Francisca Lionete Moraes – Hospital Regional Norte/Sobral
Francisca Vera Ferreira da Silva – Área Descentralizada de Saúde/Maracanaú
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

Isabella Leal Oliveira Gonçalves – Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Crato

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

Jeniffer Santos Oliveira – Unidade de Pronto Atendimento – UPA/Fortaleza

José Otaviano Lopes Filho – Superintendência da Região Norte/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 Odontológicas Regional/Ubajara

Lêda Maria Aires Albino – Centro de Saúde Escola Meireles/Fortaleza

Leontina Gomes Veras – Policlínica Cel. Libório Gomes da Silva/Camocim

Lise Sátiro Silva – Hospital e Maternidade José Martiniano de Alencar/Fortaleza

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 do Carmo Rodrigues Soares Morais – Área Descentralizada de Saúde/Crateús

Maria Everlene do Carmo Guerreiro – Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Crateús

Maria Luziana Pinheiro – Hemocentro Regional/Sobral

Maria Nataele Félix Almeida – Policlínica Frei Lucas Dolle/Canindé

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

Michele Bastos Osterno Plutarco – Serviço de Atendimento Móvel de Urgência/SAMU Ceará

Nadiane da Silva Vieira – Policlínica Dr. Clóvis Amora Vasconcelos/Baturité

Sara Raquel Oliveira – Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Baturité

Naiane Pinho da Silva – Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Canindé

Regina Lúcia Holanda Sá – Centro de Dermatologia Sanitária Dona Libânia/Fortaleza

Renatha Cristina Amâncio do Rego – Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Quixeramobim

Rharysson Alves Cidrão Uchôa – Policlínica Dr. Frutuoso Gomes de Freitas/Tauá

Roberta Chaves Holanda Costa Barbosa – Centro de Hematologia e Hemoterapia do Ceará/Fortaleza

Sandra Lúcia Lopes Venâncio de Almeida – Superintendência da Região do Sertão Central/Quixadá

Sarah Matos Ferreira – Policlínica Bárbara Pereira de Alencar/Campos Sales

Simone França Beviláqua – Hospital Dr. Carlos Alberto Studart Gomes/Fortaleza

Solange Regina Santos Silva – Área Descentralizada de Saúde/Aracati

Suêrda Sousa de Lima – 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) – Área Descentralizada de Saúde/Canindé

(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

Atendentes (Benefício Judicial)

Eliana Bezerra Melo

Helenilda Silva Escorcio

Maria Dione de Oliveira Cordeiro

SUMÁRIO

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	33
3.3.2 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto	36
3.4 – Manifestações por Tipo de Serviços	39
Fonte: Sistema Ouwweb/Plataforma Ceará Transparente	39
3.5 – Manifestações por Programa Orçamentário	40
3.6 – Manifestações por Unidades Internas	40
3.7 – Manifestações por Municípios	44
4. INDICADORES DE OUVIDORIA	52
4.1. Resolubilidade das Manifestações	52
4.1.1 – Ações para melhoria do índice de resolubilidade	53
4.1.2 – Tempo Médio de Resposta	54
4.2. Satisfação dos Usuários da Ouvidoria	54
4.2.1 – Índice Geral de Satisfação	55
4.2.2 – Ações para melhoria do índice de satisfação	55
4.2.3 – Amostra de Respondentes	56
4.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria-Geral	56
5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS	57
5.1 – Motivos das Manifestações	57

5.2 – Análise dos Pontos Recorrentes	57
5.3 – Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas	61
6. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA GERAL DA SESA	62
7. AÇÕES DE QUALIFICAÇÃO DA OUVIDORA	63
8. AÇÕES ESTRATÉGICAS DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA	64
9. SUGESTÕES DE MELHORIA	66
10. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DA SECRETARIA DA SAÚDE DO ESTADO DO CEARÁ	67
11. CONSIDERAÇÕES FINAIS	68
12. ANEXOS	71
ANEXO 1 - CAPACITAÇÕES DA OUVIDORA	72
ANEXO 2 - AÇÕES ESTRATÉGICAS	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 79 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 79 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 Especialidades Odontológicas Regional/CEO-R Crato, 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, Policlínica Frei Lucas Dolle/Canindé, 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 2024, 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 2023, pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE).

Em seguida, esboçamos a síntese das manifestações registradas nas Ouvidorias da Sesa em 2024, discorrendo sobre as informações relacionadas às 31.352 manifestações registradas nas unidades de saúde pertencentes à Rede de Ouvidorias da Sesa, no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024. 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, os benefícios alcançados pela Ouvidoria Geral da Sesa, as ações de qualificação da ouvidora e as ações estratégicas 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. 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 2023, destacamos as providências no quadro a seguir:

Quadro 1 - Orientações e recomendações apontadas no Relatório de Gestão de 2023/CGE

ORIENTAÇÃO	
DESCRIÇÃO	PROVIDÊNCIAS
<p>Orientação 04 - 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>-Elaborar mensalmente, o relatório de manifestações respondidas parcialmente, e que já estejam com o prazo superior a 6 (seis) meses e enviar ao Gabinete do Secretário para que sejam realizadas cobranças, por meio de documentos oficiais, às unidades/coordenadorias que se encontrem nesta situação.</p> <p>-Realizar mesas de diálogo com os gestores das unidades/coordenadorias que possuem manifestações respondidas parcialmente, e que já estejam com o prazo superior a 6 (seis) meses, visando sensibilizá-los para a necessidade da imediata conclusão das referidas manifestações.</p>
RECOMENDAÇÃO	
<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>-Realizar 02 (duas) oficinas de sensibilização com os gestores e profissionais da Sesa, visando sensibilizá-los para a importância da ouvidoria como instrumento de gestão, assim como reduzir o expressivo número de manifestações de ouvidoria com atraso de resposta.</p> <p>-Realizar o V 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.</p> <p>-Elaborar mensalmente, o relatório de manifestações que estejam faltando 10 dias para vencer e enviar ao Gabinete do</p>

	<p>Secretário para que sejam realizadas cobranças, por meio de documentos oficiais, às unidades/coordenadorias que se encontrem nesta situação.</p> <p>-Estabelecer o prazo de 10 dias para retorno das respostas às manifestações enviadas para as áreas técnicas.</p> <p>-Intensificar o fluxo de cobrança de respostas às manifestações (Vide anexo).</p> <p>-Divulgar o relatório quantitativo mensal de manifestações próximas a vencer, no grupo de whatsapp dos coordenadores da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará.</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 Ouwweb, conforme descrição abaixo.

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

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

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

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

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

Diante desse cenário, o quantitativo de manifestações registradas e/ou encaminhadas pelas Ouvidorias da Rede Sesa, no ano de 2024, foi de 31.352, sendo distribuídas por sistemas da seguinte forma:

Tabela 1 - Distribuição das manifestações registradas/encaminhadas pelas Ouvidorias da Rede Sesa, por sistema, no ano de 2024

SISTEMA	TOTAL
Plataforma Ceará Transparente	19.479
Sistema Ouvweb	9.843
Sistema OuvidorSUS	2.030
TOTAL	31.352

Fonte: Sistema Ouvweb/Plataforma Ceará Transparente/Sistema OuvidorSUS

Ao analisarmos a evolução das manifestações registradas pelas Ouvidorias da Rede Sesa no quadriênio 2021 à 2024, observamos uma pequena redução no total das manifestações registradas entre 2021 e 2023, onde de 2021 para 2022 houve um decréscimo de 1007 manifestações e de 2022 para 2023, a redução foi de apenas 43 registros.

Os dados apontam ainda, uma variação significativa de 17% no total das manifestações entre 2023 e 2024. Essa ampliação pode ser resultado do esforço constante da Ouvidoria Geral em sensibilizar sua rede de ouvidorias a cadastrar todas as manifestações no sistema, bem como o ano de 2024, foi o ano em que se iniciaram as convocações dos novos servidores, momento em que os mesmos fizeram uso dos diversos canais de ouvidoria para manifestarem suas dúvidas e solicitações.



Fonte: Sistema Ouvweb/Plataforma Ceará Transparente/Sistema OuvidorSUS

Dessa forma, percebemos uma oscilação no número de registros das manifestações no decorrer do ano de 2024, onde destaca-se o mês de fevereiro, com mais de 3 mil registros e nos meses de março a outubro o quantitativo de manifestações registradas permaneceu acima de 2.500, somente os meses de novembro e dezembro ficaram abaixo desse quantitativo, conforme podemos observar no gráfico 2.



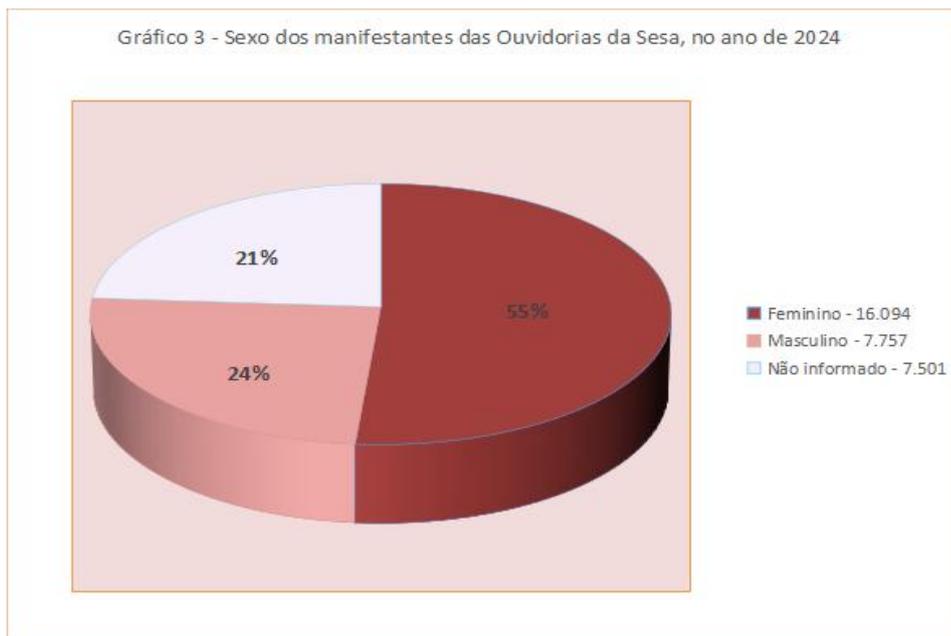
Fonte: Sistema Ouvweb/Plataforma Ceará Transparente/Sistema OuvidorSUS

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.

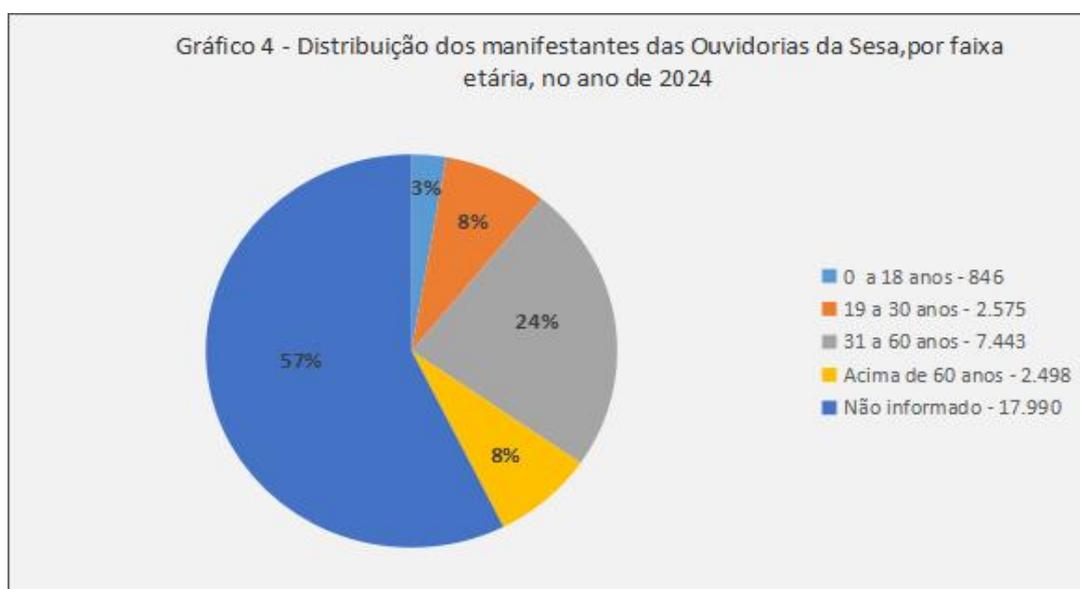
Assim, pode-se constatar que das **31.352** manifestações registradas no ano de 2024, a maioria dos manifestantes foi do sexo feminino 16.094 (55%); 7.757 (24%) é

o percentual representado pelo sexo masculino e 7.501 (21%) não foram identificados, conforme mostra o gráfico 3 a seguir.



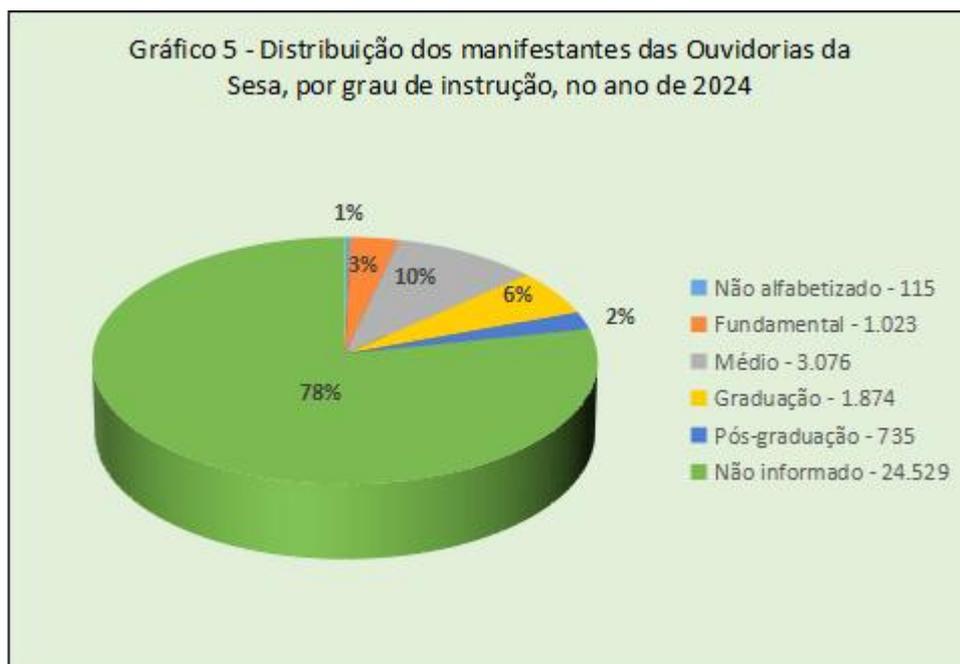
Fonte: Sistema Ouvweb

No que concerne à faixa etária dos cidadãos que apresentaram manifestações nas ouvidorias da Rede Sesa em 2024, 17.990 (57%) cidadãos não informaram sua idade, 7.443 (24%) estavam na faixa de 31 a 60 anos, 2.575 (8%) estavam entre 19 a 30 anos, 2.498 (8%) tinham mais de 60 anos e 846 (3%) estavam entre 0 a 18 anos.



Fonte: Sistema Ouvweb

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 10% e 6%, respectivamente.



Fonte: Sistema Ouvweb

Porém, vale destacar que do total de manifestações registradas no ano de 2024, em 24.529 (78%) não há dados sobre a escolaridade do cidadão.

3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

No ano de 2024, conforme podemos observar na tabela 2, a população procurou as ouvidorias da Sesa, preferencialmente, por meio presencial (11.121) e caixa de sugestão ou coletora (6.906).

Não podemos deixar de mencionar também, a ampliação de 225% de registros através do Google ferramentas.

Salientamos ainda, a redução de 100% de registros através do Instagram, 44% por meio do Ceará App e 28% por Reclame aqui.

Tabela 2 – Número e variação percentual em relação ao ano anterior das manifestações registradas nas ouvidorias da Sesa, por meio de entrada, entre 2023 e 2024

MEIO DE ENTRADA	2023	2024	VARIAÇÃO %
Presencial	8.154	11.121	36
Telefone	3.579	3.447	-4
E-mail	1.151	1.336	16
Telefone 155	2.256	2.992	33
Formulário web/internet	3.684	4.811	31
Caixa de sugestão ou coletora	7.308	6.906	-6
Ceará App	54	30	-44
Reclame Aqui	18	13	-28
Instagram	1	0	-100
Google ferramentas	59	192	225
Whatsapp	78	79	1
Outros	408	425	4
TOTAL	26.750	31.352	17

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 3.447 registros por telefone, 951 foram no teleatendimento do 0800.275.1520. Dos registros feitos por meio desse telefone, 463 foram de pedidos de informação. Pode-se inferir, portanto, que o teleatendimento da Secretaria tem se mostrado um importante espaço de democratização das informações na área da saúde, uma vez que a população o tem procurado na busca de informações qualificadas sobre sua saúde ou sobre o funcionamento do Sistema Único de Saúde.

3.3 – Manifestações por Tipo de Manifestação

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

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

A tabela 3 a seguir, reflete a distribuição das 31.352 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 2023 e 2024. Nela, podemos observar uma ampliação de registros na maioria das classificações, cabendo destaque para as manifestações classificadas como orientações/informações, com acréscimo de 48% em relação ao ano anterior; solicitações (23%), Denúncias (16%), Reclamações (13%) e elogio (4%).

Ressaltamos também, que apenas as manifestações classificadas como sugestão apresentaram redução no número de registros, com decréscimo de 21%.

Tabela 3 – Número e Variação percentual das manifestações registradas nas Ouvidoria da Sesa, por classificação, entre 2023 e 2024

TIPOS	2023	2024	VARIAÇÃO %
Reclamação	9.423	10.618	13
Solicitação	3.076	3.784	23
Denúncia	758	879	16
Sugestão	795	625	-21
Elogio	8.246	8.871	8
Orientação/Informação	4.452	6.575	48
TOTAL	26.750	31.352	17

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

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 2024 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 8.871 elogios recebidos durante o ano de 2024, 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 Crato é a unidade que detêm o maior nível de satisfação de seus usuários, uma vez que as manifestações de elogio registradas nesse equipamento representou 98% do total de registros, em seguida o Centro Especializado de Odontologia - CEO Canindé se destaca com 97%.

Tabela 4 – Número e variação percentual de elogios registrados por unidade de ouvidoria, em 2023 e 2024

Unidade	2023			2024		
	Elogios	Total	%	Elogios	Total	%
Nível Central (Ouvidoria Geral) ⁵	59	5.026	1	74	8.250	1
Área Descentralizada de Saúde de Caucaia	1	20	5	3	56	5
Área Descentralizada de Saúde de Maracanaú	0	11	0	0	13	0
Área Descentralizada de Saúde de Itapipoca	2	20	10	0	27	0
Área Descentralizada de Saúde de Cascavel	0	31	0	3	46	7
Superintendência da Região Norte	2	39	5	1	57	2
Área Descentralizada de Saúde de Tianguá	0	13	0	0	22	0
Área Descentralizada de Saúde de Cratêus	0	16	0	0	4	0
Superintendência da Região do Cariri	1	30	3	1	120	1
Área Descentralizada de Saúde de Icó	0	4	0	0	4	0
Área Descentralizada de Saúde de Iguatu	0	51	0	5	196	3
Área Descentralizada de Saúde de Brejo Santo	0	6	0	0	6	0
Área Descentralizada de Saúde de Crato	0	2	0	0	4	0
Superintendência da Região do Sertão Central	1	39	3	3	31	10
Área Descentralizada de Saúde de Canindé	0	16	0	0	1	0
Área Descentralizada de Saúde de Tauá	0	2	0	0	2	0
Área Descentralizada de Saúde de Aracati	1	77	1	1	96	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	30	87	34	44	112	39
Centro de Especialidades Odontológicas Dr. Hugues Pessoa Amorim – CEO Itapipoca	216	232	93	98	110	89
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Baturité	39	547	7	8	32	25
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Brejo Santo	0	0	0	0	1	0
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Juazeiro	2	10	20	6	15	40
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Crateús	220	303	73	0	4	0
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Crato	0	0	0	1.303	1.326	98
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Iguatu	9	13	69	0	2	0
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Canindé	3	7	43	216	222	97
Centro de Especialidades Odontológicas/CEO Quixeramobim	2	3	67	29	32	91
Centro de Especialidades Odontológicas/CEO Ubajara	8	12	67	0	2	0
Centro de Dermatologia Sanitária Dona Libânia/Fortaleza	0	0	0	0	31	0
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Centro/Fortaleza	102	225	45	89	389	23
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Rodolfo Teófilo/Fortaleza	0	0	0	17	21	81
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Joaquim Távora/Fortaleza	121	156	78	57	107	53
Centro de Hematologia e Hemoterapia do Ceará/Fortaleza	422	522	81	574	682	84
Centro de Saúde Escola Meireles/Fortaleza	1	54	2	0	9	0
Centro Integrado de Diabetes e Hipertensão/Fortaleza	15	268	6	49	321	15
Hemocentro Regional/Crato	28	54	52	31	58	53
Hemocentro Regional/Iguatu	124	157	79	84	135	62
Hemocentro Regional/Quixadá	203	324	63	151	245	62
Hemocentro Regional/Sobral	1.730	2.237	77	1.032	1.408	73
Hemonúcleo/Juazeiro do Norte	230	334	69	219	295	74
Hospital de Saúde Mental Prof. Frota Pinto/Fortaleza	43	190	23	101	292	35
Hospital Dr. Carlos Alberto Studart Gomes/Fortaleza	123	2.678	5	136	2.582	5
Hospital e Maternidade José Martiniano de Alencar/Fortaleza	39	132	30	40	121	33
Hospital Geral de Fortaleza/Fortaleza	95	1.792	5	82	1.620	5
Hospital Geral Dr. César Cals de Oliveira/Fortaleza	53	572	9	92	653	14

Hospital Geral Dr. Waldemar de Alcântara/Fortaleza	553	910	61	537	987	54
Hospital Infantil Dr. Albert Sabin/Fortaleza	122	852	14	289	1.076	27
Hospital São José de Doenças Infecciosas/Fortaleza	210	559	38	483	931	52
Hospital Estadual Leonardo da Vinci	496	988	50	503	1.121	45
Hospital Regional do Cariri/Juazeiro do Norte	107	909	12	140	1.041	13
Hospital Regional Norte/Sobral	376	940	40	408	938	43
Hospital Regional do Sertão Central	731	1.331	55	547	1.417	39
Hospital Regional Vale do Jaguaribe	3	24	13	286	912	31
Instituto de Prevenção do Câncer/Fortaleza	139	200	70	202	276	73
Laboratório Central de Saúde Pública/Fortaleza	8	508	2	2	76	3
Policlínica Frei Lucas Dolle/Canindé	0	0	0	33	48	69
Policlínica Anderson Tavares Bezerra/Crato	24	48	50	54	237	23
Policlínica Bárbara Pereira de Alencar/Campos Sales	791	867	91	237	262	90
Policlínica Bernardo Félix da Silva/ Sobral	30	52	58	71	300	24
Policlínica Dr. Clóvis Amora Vasconcelos/Baturité	12	46	26	10	101	10
Policlínica Dr. Francisco Carlos Cavalcante Roque/Quixadá	85	173	49	103	168	61
Policlínica Dr. Francisco Edvaldo Coelho Moita/Tianguá	120	243	49	15	34	44
Policlínica Dr. Frutuoso Gomes de Freitas/Tauá	14	25	56	0	4	0
Policlínica Dr. José Correia Sales/Caucaia	0	13	0	34	43	79
Policlínica Dr. José Hamilton Saraiva Barbosa/Aracati	142	186	76	85	235	36
Policlínica Dr. Manoel Carlos de Gouveia/Iguatu	0	6	0	2	5	40
Policlínica Dr. Plácido Marinho de Andrade/Acaraú	2	142	1	6	92	7
Policlínica Dr. Sebastião Limeira Guedes/Icó	1	4	25	2	9	22
Policlínica Dr. José Martins Santiago/Russas	101	210	48	36	63	57
Policlínica Dra. Márcia Moreira de Meneses /Pacajus	117	199	59	50	82	61
Policlínica Francisco Pinheiro Alves /Itapipoca	6	271	2	8	140	6
Policlínica João Pereira dos Santos/Barbalha	12	65	18	14	71	18
Policlínica Judite Chaves Saraiva/CEO Limoeiro do Norte	7	49	14	19	64	30
Policlínica Raimundo Soares Resende/Crateús	0	1	0	5	25	20
Policlínica José Gilvan Leite Sampaio/Brejo Santo	20	40	50	15	30	50

Policlínica Cel. Libório Gomes da Silva/CEO Camocim	5	24	21	1	15	7
Serviço de Atendimento Móvel de Urgência/SAMU	67	267	25	50	238	21
Unidades de Pronto Atendimento-UPAs/Fortaleza	20	172	12	74	388	19
Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar - ISGH	0	114	0	1	161	1
TOTAL	8.246	26.750	31	8.871	31.352	28

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 2024, 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 2023 e 2024

Unidade	2023			2024		
	Infor.	Total	%	Infor.	Total	%
Nível Central (Ouvidoria Geral)	1.922	5.026	38	4.654	8.250	56
Área Descentralizada de Saúde de Caucaia	0	20	0	3	56	5
Área Descentralizada de Saúde de Maracanaú	0	11	0	0	13	0
Área Descentralizada de Saúde de Itapipoca	2	20	10	7	27	26
Área Descentralizada de Saúde de Cascavel	3	31	10	0	46	0
Superintendência da Região Norte	3	39	8	6	57	11
Área Descentralizada de Saúde de Tianguá	1	13	8	0	22	0
Área Descentralizada de Saúde de Cratêus	0	16	0	0	4	0

Superintendência da Região do Cariri	2	30	7	2	120	2
Área Descentralizada de Saúde de Icó	0	4	0	0	4	0
Área Descentralizada de Saúde de Iguatu	41	51	80	186	196	95
Área Descentralizada de Saúde de Brejo Santo	0	6	0	0	6	0
Área Descentralizada de Saúde de Crato	1	2	50	1	4	25
Superintendência da Região do Sertão Central	4	39	10	0	31	0
Área Descentralizada de Saúde de Canindé	0	16	0	0	1	0
Área Descentralizada de Saúde de Tauá	0	2	0	0	2	0
Área Descentralizada de Saúde de Aracati	12	77	16	10	96	10
Casa de Cuidados do Ceará (CCC)	1	87	1	2	112	2
Centro de Especialidades Odontológicas Dr. Hugues Pessoa Amorim – CEO Itapipoca	0	232	0	1	110	1
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Baturité	490	547	89	2	32	6
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Brejo Santo	0	0	0	1	1	100
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Juazeiro	0	10	0	1	15	7
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Crato	0	0	0	1	1.326	1
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Crateús	82	303	27	1	4	25
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Iguatu	0	13	0	1	2	50
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Canindé	0	7	0	1	222	1
Centro de Especialidades Odontológicas/CEO Quixeramobim	0	3	0	1	32	3
Centro de Especialidades Odontológicas/CEO Ubajara	0	12	0	1	2	50
Centro de Dermatologia Sanitária Dona Libânia/Fortaleza	0	0	0	0	31	0
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Centro/Fortaleza	63	225	28	232	389	60
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Rodolfo Teófilo/Fortaleza	0	0	0	1	21	5
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Joaquim Távora/Fortaleza	1	156	1	1	107	1
Centro de Hematologia e Hemoterapia do Ceará/Fortaleza	18	522	3	35	682	5
Centro de Saúde Escola Meireles/Fortaleza	20	54	37	1	9	11
Centro Integrado de Diabetes e Hipertensão/Fortaleza	8	268	3	22	321	7
Hemocentro Regional/Crato	0	54	0	0	58	0
Hemocentro Regional/Iguatu	0	157	0	1	135	1

Hemocentro Regional/Quixadá	0	324	0	0	245	0
Hemocentro Regional/Sobral	0	2.237	0	0	1.408	0
Hemonúcleo/Juazeiro do Norte	0	334	0	0	295	0
Hospital de Saúde Mental Prof. Frota Pinto/Fortaleza	26	190	14	32	292	11
Hospital Dr. Carlos Alberto Studart Gomes/Fortaleza	849	2.678	32	323	2.582	13
Hospital e Maternidade José Martiniano de Alencar/Fortaleza	26	132	20	40	121	33
Hospital Geral de Fortaleza/Fortaleza	124	1.792	7	162	1.620	10
Hospital Geral Dr. César Cals de Oliveira/Fortaleza	66	572	12	72	653	11
Hospital Geral Dr. Waldemar de Alcântara/Fortaleza	10	910	1	7	987	1
Hospital Infantil Dr. Albert Sabin/Fortaleza	53	852	6	54	1.076	5
Hospital São José de Doenças Infecciosas/Fortaleza	26	559	5	110	931	12
Hospital Estadual Leonardo da Vinci	9	988	1	7	1.121	0
Hospital Regional do Cariri/Juazeiro do Norte	4	909	0	5	1.041	0
Hospital Regional Norte/Sobral	3	940	0	4	938	0
Hospital Regional do Sertão Central	10	1.331	1	19	1.417	1
Hospital Regional Vale do Jaguaribe	1	24	4	2	912	0
Instituto de Prevenção do Câncer/Fortaleza	9	200	5	23	276	8
Laboratório Central de Saúde Pública/Fortaleza	463	508	91	1	76	1
Policlínica Frei Lucas Dolle/Canindé	0	0	0	1	48	2
Policlínica Anderson Tavares Bezerra/Crato	0	48	0	168	237	71
Policlínica Bárbara Pereira de Alencar/Campos Sales	0	867	0	1	262	0
Policlínica Bernardo Félix da Silva/ Sobral	1	52	2	181	300	60
Policlínica Dr. Clóvis Amora Vasconcelos/Baturité	6	46	13	0	101	0
Policlínica Dr. Francisco Carlos Cavalcante Roque/Quixadá	2	173	1	0	168	0
Policlínica Dr. Francisco Edvaldo Coelho Moita/Tianguá	0	243	0	0	34	0
Policlínica Dr. Frutuoso Gomes de Freitas/Tauá	8	25	32	1	4	25
Policlínica Dr. José Correia Sales/Caucaia	0	13	0	1	43	2
Policlínica Dr. José Hamilton Saraiva Barbosa/Aracati	20	186	11	128	235	54
Policlínica Dr. Manoel Carlos de Gouveia/Iguatu	0	6	0	0	5	0
Policlínica Dr. Plácido Marinho de Andrade/Acaraú	0	142	0	4	92	4

Policlínica Dr. Sebastião Limeira Guedes/Icó	0	4	0	0	9	0
Policlínica Dr. José Martins Santiago/Russas	0	210	0	0	63	0
Policlínica Dra. Márcia Moreira de Meneses/Pacajus	21	199	11	0	82	0
Policlínica Francisco Pinheiro Alves /Itapipoca	3	271	1	0	140	0
Policlínica João Pereira dos Santos/Barbalha	0	65	0	15	71	21
Policlínica Judite Chaves Saraiva/CEO Limoeiro do Norte	7	49	14	11	64	17
Policlínica Raimundo Soares Resende/Crateús	0	1	0	0	25	0
Policlínica José Gilvan Leite Sampaio/Brejo Santo	0	40	0	0	30	0
Policlínica Cel. Libório Gomes da Silva/CEO Camocim	0	24	0	0	15	0
Serviço de Atendimento Móvel de Urgência/SAMU	22	267	8	20	238	8
Unidades de Pronto Atendimento-UPAs/Fortaleza	2	172	1	3	388	1
Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar - ISGH	7	114	6	5	161	3
TOTAL	4.452	26.750	17	6.575	31.352	21

Fonte: Sistema Ouvweb/Plataforma Ceará Transparente

As informações/orientações solicitadas em 2024 dizem respeito a diversas áreas do Sistema Único de Saúde. Das informações fornecidas, 29% estavam relacionadas à “Assistência farmacêutica”, seguida por “Assistência ambulatorial” (15%) e “Assistência hospitalar” (6%), 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 2024

Área do SUS	Quantidade	%
Assistência ambulatorial	984	15
Promoção, proteção e vigilância à saúde	233	4
Assistência hospitalar	400	6
Rede de Atenção à Urgência e Emergência	28	0,4
Gestão Geral	194	3
Assistência farmacêutica	1.937	29
Produtos para saúde e correlatos	474	7
Gestão Estratégica e participativa	32	0,5

Atenção básica	40	1
Gestão do trabalho	469	7
Rede de Saúde Mental	1	0,1
Financeiro	44	1
Rede Cegonha	0	0
Educação em saúde	194	3
Outros assuntos	1.545	23
Total	6.575	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 15.906 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 10.624 manifestações) e o outro as principais manifestações de insatisfação registradas no Sistema OuvidorSUS ou nas unidades de ouvidoria que não utilizam ainda, a Plataforma Ceará Transparente e por conseguinte, são cadastradas no **Sistema Ouvweb** (total de 5.282 manifestações).

Tabela 7 – Manifestações registradas na Plataforma Ceará Transparente, por tipo e assunto - 2024

TIPOS	ASSUNTOS	TOTAL
Reclamação	Assistência à saúde	2.577
	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	1.157
	Conduta inadequada de servidor/colaborador	937
	Gestão Administrativa dos equipamentos de saúde	807
	Assistência Farmacêutica	501
	Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	318

Solicitação	Assistência à saúde	701
	Gestão Administrativa dos equipamentos de saúde	496
	Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	121
	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	88
	Tramitação de processo administrativo	67
	Assistência Farmacêutica	53
Denúncia	Conduta inadequada de servidor/colaborador	222
	Assédio moral	122
	Assistência à saúde	47
	Vigilância Sanitária	25
	Gestão Administrativa dos equipamentos de saúde	20
Sugestão	Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	346
	Gestão Administrativa dos equipamentos de saúde	84
	Assistência à saúde	40
	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	37
	Orientações em saúde	32

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Conforme tabela 7, das manifestações classificadas como reclamação registradas na Plataforma Ceará Transparente, 2.577 estavam relacionadas à “Assistência à saúde”, seguida por “Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão” (1.157 registros), “Conduta inadequada de servidor/colaborador” (937 registros), “Gestão administrativa dos equipamentos de saúde” (807 registros), “Assistência farmacêutica” (501 registros) e Estrutura e funcionamento do órgão/entidade (318 registros).

Salientamos ainda, as manifestações classificadas como denúncias, onde 222 registros estavam relacionados à “Conduta inadequada de servidor/colaborador”, 122 registros referentes a “Assédio moral” e 47 registros relacionados à “Assistência à saúde” .

Tabela 8 – Manifestações registradas no Sistema Ouvweb, por tipo e assunto - 2024

TIPOS	ASSUNTOS	TOTAL
Reclamação	Assistência à saúde	2.153
	Gestão dos serviços de saúde	812
	De competência municipal	170
	Relacionadas à doação de sangue e cadastro de medula óssea	0
Solicitação	Assistência à saúde	1.605
	Gestão dos serviços de saúde	182
	De competência municipal	115
	Relacionadas à doação de sangue e cadastro de medula óssea	0
Denúncia	Assistência à saúde	70
	Gestão dos serviços de saúde	115
	De competência municipal	22
	Relacionadas à doação de sangue e cadastro de medula óssea	0
Sugestão	Assistência à saúde	12
	Gestão dos serviços de saúde	26
	De competência municipal	0
	Relacionadas à doação de sangue e cadastro de medula óssea	0

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 (outros), um total de 440 registros.

Ganha destaque também, o assunto “Assistência farmacêutica”, onde o subassunto falta de medicamento apresentou um total de 499 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 389 e 206 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 679 registros.

Quanto ao assunto “Gestão administrativa dos equipamentos de saúde”, as manifestações foram referentes a “Estabelecimento de saúde (rotinas/protocolos de unidade)”, com 366 registros; “Estabelecimento de saúde (outros)”, (125 registros), “Ações e programas de saúde” (88 registros), “Documentos (atestado médico)”, (76 registros) e “Documentos (prontuário)”, (76 registros).

Tabela 9 – Manifestações registradas na Plataforma Ceará Transparente, por assunto e subassunto - 2024

ASSUNTO	SUBASSUNTOS	TOTAL
Assistência à saúde	Consulta/atendimento/tratamento (outros)	400
	Cirurgia Geral	186
	Cirurgia ortopédica	178
	Consulta/atendimento/tratamento (clínica médica)	174
	Internação em ambiente hospitalar	141
Gestão Administrativa dos equipamentos de saúde	Estabelecimento de saúde (rotinas/protocolos de unidade)	366
	Estabelecimentos de saúde (outros)	125
	Ações e programas de saúde	88
	Documentos (atestado médico)	76

	Documentos (prontuário)	76
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	Demora no atendimento	389
	Demora na entrega dos serviços ou produtos	206
	Atendimento inadequado por prestador de serviço	145
	Desorganização	128
	Mau atendimento	108
Conduta inadequada de servidor/colaborador	Tratamento indevido/desrespeitoso com o público	382
	Tratamento indevido/desrespeitoso com colegas de trabalho	297
	Desídia funcional (negligência, desinteresse, má vontade, outros)	281
	Não cumprimento de horário de trabalho	52
	Abuso de autoridade	42
Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	Atendimento e acolhimento	131
	Estrutura física	120
	Materiais de consumo/expediente (qualidade e insuficiência)	118
	Eventos e campanhas institucionais	113
	Equipamentos com defeito/sucateado	49
Assistência farmacêutica	Falta de medicamento	499
	Como conseguir medicamento por meio do SUS	50
	Acesso à quantidade inferior ao prescrito	5
	Inclusão de medicamento na Rede SUS	2
	Desvio de medicamento na Rede SUS	1

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

No que se refere às manifestações cadastradas no Sistema Ouvweb no ano de 2024, 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 661 manifestações.

Nesse ponto, destacamos a elevação da problemática “Acesso a medicamentos”, que no ano de 2023 tinha apresentado uma redução de 39% em relação ao ano anterior. Porém, em 2024 registrou uma ampliação de 35%.

Vale salientar também, o subassunto “Problema (s) na realização de procedimentos prescritos/indicados”, com 376 manifestações, “Demora na fila de

espera da unidade”, com 294 manifestações, “Falha de comunicação com o usuário (267 registros) e “Ausência de insumos/material de consumo” (127 registros).

Quanto às manifestações relacionadas à “Gestão dos serviços de saúde”, ganham destaque os subassuntos “Relacionamento profissional e usuário” (193 registros) e “Problemas com Fluxos/Normas/Rotinas” (129 registros).

Tabela 10 – Manifestações registradas no Sistema Ouvweb, por assunto e subassunto - 2024

Assunto	Subassunto 1	Subassunto 2	Total	
Manifestações relacionadas à assistência à saúde – 3.840	Problemas nos serviços ou procedimentos realizados	Problema(s) com exames complementares	661	
		Problema(s) no acesso a medicamento	517	
		Problema (s) na realização de procedimentos prescritos/indicados	376	
	Problemas nos serviços relacionados ao agendamento e regulação no SUS	Demora na fila de espera da unidade	294	
		Demora na fila da central de regulação	79	
		Não inclusão na central de regulação	33	
	Inacessibilidade aos serviços e procedimentos já agendados	Falha de comunicação com o usuário	267	
		Ausência de insumos/material de consumo	127	
		Ausência do servidor responsável	86	
	Manifestações relacionadas à gestão dos serviços – 1.135	Estrutura Física/Funcionamento /Pessoal/Financeira	Problemas com Fluxos/Normas/Rotinas	129
			Higiene/Limpeza/Rouparia	51
			Manutenção	38
Financeiro			29	
Relacionamento interpessoal		Relacionamento profissional e usuário	193	
		Relacionamento da equipe de saúde	62	
		Relacionamento da chefia com os servidores	13	
Alimentação		Qualidade dos alimentos	17	
		Quantidade insuficiente	9	
		Horário da alimentação	5	

Competência municipal – 307	Atenção básica	79
	Atenção especializada	55
	Gestão	53
	Vigilância sanitária	25
Doação de sangue e cadastro de medula óssea – 0	Fluxos/normas/rotinas	0
	Demora no atendimento	0
	Incentivo à doação	0
	Horário de atendimento	0

Fonte: Sistema Ouvweb

3.4 – Manifestações por Tipo de Serviços

Tabela 11 – Manifestações registradas nas Ouvidorias da Rede Sesa, por tipo de serviços - 2024

TIPO DE SERVIÇOS	TOTAL
Alvará inicial ou renovação de vigilância sanitária	21
Análise de projeto de incêndio para a obtenção de certificado de aprovação	1
Atendimento a pacientes com demandas judiciais	2.982
Dispensação de órtese, prótese e meios auxiliares	4
Dispensa de registro de alimentos	1
Fiscalização e inspeção de empresas de produtos e serviços ligados à saúde	37
Informações por meio de processos	14
Processo para ajuda financeira	2
Tratamento médico em outro Estado da federação	3
Não se aplica	22.973
Outros	594
Não informado	4.720
TOTAL	31.352

Fonte: Sistema Ouvweb/Plataforma Ceará Transparente

3.5 – Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela 12 – Manifestações registradas nas Ouvidorias da Rede Sesa, por programa orçamentário - 2024

PROGRAMAS	TOTAL
Atenção à saúde perto do cidadão	104
Gestão administrativa do Ceará	2.930
Gestão da rede de conhecimento, educação, tecnologia e inovação em saúde	85
Gestão e desenvolvimento estratégico de pessoas	7
Prevenção de doenças e promoção da saúde do cidadão	4.521
Governança e gestão do sistema único de saúde com transparência e integridade	1.945
Atenção à saúde com acesso integral e de qualidade	16.446
Outros	594
Não informado	4.720
TOTAL	31.352

Fonte: Sistema Ouvweb/Plataforma Ceará Transparente

3.6 – Manifestações por Unidades Internas

Como informado anteriormente, a Secretaria da Saúde dispõe, incluindo a do nível central, de 79 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 31.352 manifestações registradas em 2024, conforme a unidade responsável pelo tratamento e resposta ao cidadão.

Tabela 13 – Número e variação percentual de manifestações registradas por unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento e resposta, em 2023 e 2024

UNIDADES	ANOS		Variação (%)
	2023	2024	
Nível Central (Ouvidoria Geral)	5.026	8.250	64
Área Descentralizada de Saúde de Caucaia	20	56	180
Área Descentralizada de Saúde de Maracanaú	11	13	18
Área Descentralizada de Saúde de Itapipoca	20	27	35
Área Descentralizada de Saúde de Cascavel	31	46	48
Superintendência da Região Norte	39	57	46

Área Descentralizada de Saúde de Tianguá	13	22	69
Área Descentralizada de Saúde de Cratús	16	4	-75
Superintendência da Região do Cariri	30	120	300
Área Descentralizada de Saúde de Icó	4	4	0
Área Descentralizada de Saúde de Iguatu	51	196	284
Área Descentralizada de Saúde de Brejo Santo	6	6	0
Área Descentralizada de Saúde de Crato	2	4	100
Superintendência da Região do Sertão Central	39	31	-21
Área Descentralizada de Saúde de Canindé	16	1	-94
Área Descentralizada de Saúde de Tauá	2	2	0
Área Descentralizada de Saúde de Aracati	77	96	25
Casa de Cuidados do Ceará (CCC)	87	112	29
Centro de Especialidades Odontológicas Dr. Hugues Pessoa Amorim – CEO Itapipoca	232	110	-53
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Baturité	547	32	-94
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Brejo Santo ^{6(*)}	0	1	-
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Juazeiro	10	15	50
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Crato (*)	0	1.326	-
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Crateús	303	4	-99
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Iguatu	13	2	-85
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Canindé	7	222	3.071
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Quixeramobim	3	32	966
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Ubajara	12	2	-83
Centro de Dermatologia Sanitária Dona Libânia/Fortaleza (*)	0	31	-
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Centro/Fortaleza	225	389	73
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Rodolfo Teófilo/Fortaleza (*)	0	21	-
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Joaquim Távora/Fortaleza	156	107	-31
Centro de Hematologia e Hemoterapia do Ceará/Fortaleza	522	682	31
Centro de Saúde Escola Meireles/Fortaleza	54	9	-83
Centro Integrado de Diabetes e Hipertensão/Fortaleza	268	321	20

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

Hemocentro Regional/Crato	54	58	7
Hemocentro Regional/Iguatu	157	135	-14
Hemocentro Regional/Quixadá	324	245	-24
Hemocentro Regional/Sobral	2.237	1.408	-37
Hemonúcleo/Juazeiro do Norte	334	295	-12
Hospital de Saúde Mental Prof. Frota Pinto/Fortaleza	190	292	54
Hospital Dr. Carlos Alberto Studart Gomes/Fortaleza	2.678	2.582	-4
Hospital e Maternidade José Martiniano de Alencar/Fortaleza	132	121	-8
Hospital Geral de Fortaleza/Fortaleza	1.792	1.620	-10
Hospital Geral Dr. César Cals de Oliveira/Fortaleza	572	653	14
Hospital Geral Dr. Waldemar de Alcântara/Fortaleza	910	987	8
Hospital Infantil Dr. Albert Sabin/Fortaleza	852	1.076	26
Hospital São José de Doenças Infecciosas/Fortaleza	559	931	67
Hospital Estadual Leonardo da Vinci	988	1.121	13
Hospital Regional do Cariri/Juazeiro do Norte	909	1.041	15
Hospital Regional Norte/Sobral	940	938	-0,2
Hospital Regional do Sertão Central	1.331	1.417	6
Hospital Regional Vale do Jaguaribe	24	912	3.700
Instituto de Prevenção do Câncer/Fortaleza	200	276	38
Laboratório Central de Saúde Pública/Fortaleza	508	76	-85
Policlínica Frei Lucas Dolle/Canindé ⁷ (*)	0	48	-
Policlínica Anderson Tavares Bezerra/Crato	48	237	394
Policlínica Bárbara Pereira de Alencar/Campos Sales/CEO Crato	867	262	-70
Policlínica Bernardo Félix da Silva/ Sobral	52	300	477
Policlínica Dr. Clóvis Amora Vasconcelos/Baturité	46	101	120
Policlínica Dr. Francisco Carlos Cavalcante Roque/Quixadá	173	168	-3
Policlínica Dr. Francisco Edvaldo Coelho Moita/Tianguá	243	34	-86
Policlínica Dr. Frutuoso Gomes de Freitas/Tauá	25	4	-84
Policlínica Dr. José Correia Sales/Caucaia	13	43	231
Policlínica Dr. José Hamilton Saraiva Barbosa/Aracati	186	235	26
Policlínica Dr. Manoel Carlos de Gouveia/Iguatu	6	5	-17
Policlínica Dr. Plácido Marinho de Andrade/Acaraú	142	92	-35

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

Policlínica Dr. Sebastião Limeira Guedes/Icó	4	9	125
Policlínica Dr. José Martins Santiago/Russas	210	63	-70
Policlínica Dra. Márcia Moreira de Menezes /Pacajus	199	82	-59
Policlínica Francisco Pinheiro Alves /Itapipoca	271	140	-48
Policlínica João Pereira dos Santos/Barbalha	65	71	9
Policlínica Judite Chaves Saraiva/CEO Limoeiro do Norte	49	64	31
Policlínica Raimundo Soares Resende/Crateús	1	25	2.400
Policlínica José Gilvan Leite Sampaio/Brejo Santo	40	30	25
Policlínica Cel. Libório Gomes da Silva/CEO Camocim	24	15	-38
Serviço de Atendimento Móvel de Urgência/SAMU	267	238	-11
Unidades de Pronto Atendimento-UPAs/Fortaleza	172	388	126
Instituto de Saúde e Gestã0o Hospitalar (ISGH) (***)	114	161	41
Total	26.750	31.352	17

Fonte: Sistema Ouvweb/Plataforma Ceará Transparente

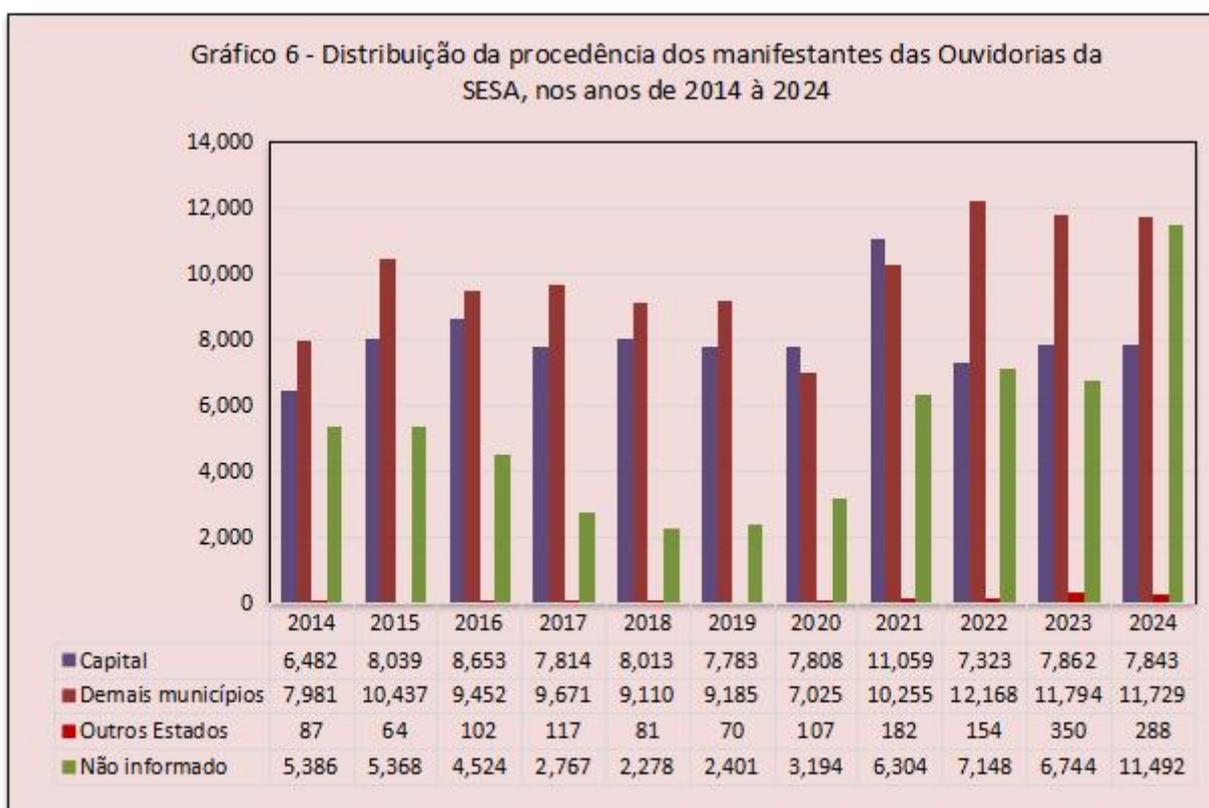
Ressaltamos ainda, que a tabela 12 mostra uma significativa variação de percentuais em cada unidade de ouvidoria da Rede Sesa, onde o Hospital Regional Vale do Jaguaribe, por exemplo, teve acréscimo de 3.700%, seguido pelo Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Canindé, com 3.071%, Policlínica Raimundo Soares Resende/Crateús, com 2.400% e o Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Quixeramobim, com 966%. Outras unidades tiveram decréscimo significativos, como na Ouvidoria do Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Crateús (-99%) e nas Ouvidorias dos Centros de Especialidades Odontológicas Regionais – CEO Baturité e CEO Canindé, onde ambas apresentaram redução de 94%. Os motivos para as oscilações são diversos, indo desde a subnotificação no ano de 2024, 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 64% na quantidade de manifestações, pois, em 2023, a Ouvidoria Geral da SESA registrou 5.026 manifestações e no ano de 2024 foram 8.250, representando um acréscimo de 3.224 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.

3.7 – 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 redução no número de registros de cidadãos advindos de outros Estados, onde no ano de 2023 tinha apresentado uma ampliação de 127% em relação ao ano de 2022. Entretanto, no ano de 2024 apresentou uma queda nesse quantitativo, passando de 350 no ano de 2023 para 288 em 2024, uma redução, portanto, de 62 manifestações, uma variação de 18%.

Contudo, mesmo com essa redução, não podemos deixar de mencionar que esses dados demonstram 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 2024.

Tabela 14 – Distribuição dos manifestantes das ouvidorias da Sesa, por município de moradia e por região de saúde, em 2024

Superintendência Regional	Município	Manifestações em 2023	Manifestações em 2024	Variação (%)	
Superintendência da Região de Fortaleza	Sede SRFOR	Aquiraz	110	65	-41
		Eusébio	58	88	52
		Fortaleza	7.862	7.843	-0,2
		Itaitinga	71	71	0
	ADS Caucaia	Apuiarés	13	18	38
		Caucaia	379	444	17
		General Sampaio	3	4	33
		Itapagé	79	57	-28
		Paracuru	28	34	21
		Paraipaba	22	12	-45
		Pentecoste	24	20	-17
		São Gonçalo do Amarante	27	50	85
		São Luís do Curu	9	6	-33
		Tejuçuoca	4	11	175
ADS Maracanaú	Acarape	9	10	11	

		Barreira	16	19	19	
		Guaiúba	28	16	-43	
		Maracanaú	262	311	19	
		Maranguape	110	90	-18	
		Pacatuba	60	73	22	
		Palmácia	6	8	33	
		Redenção	37	20	-46	
		ADS Baturité	Aracoiaba	137	16	-88
			Aratuba	71	15	-79
			Baturité	166	57	-66
			Capistrano	79	18	-77
			Guaramiranga	42	11	-74
			Itapiúna	73	16	-78
			Mulungu	58	8	-86
			Pacoti	83	27	-67
		ADS Itapipoca	Amontada	57	58	2
			Itapipoca	375	248	-34
			Miraíma	20	10	-50
			Trairi	90	60	-33
			Tururu	38	16	-58
			Umirim	30	29	-3
			Uruburetama	62	22	-65
		ADS Cascavel	Beberibe	66	44	-33
			Cascavel	109	75	-31
			Chorozinho	15	15	0
			Horizonte	133	101	-24
			Ocara	29	36	24
			Pacajus	229	194	-15
			Pindoretama	31	26	-16
	Superintendência da Região Norte	Sede SRNOR	Alcântaras	14	8	-43
			Cariré	24	21	-13
			Catunda	14	15	7
Coreaú			15	25	67	

	Forquilha	52	55	6
	Frecheirinha	18	26	44
	Graça	25	27	8
	Groaíras	21	22	5
	Hidrolândia	6	21	250
	Ipu	40	48	20
	Irauçuba	26	32	23
	Massapê	83	59	-29
	Meruoca	34	53	56
	Moraújo	9	12	33
	Mucambo	19	25	32
	Pacujá	1	12	1.100
	Pires Ferreira	17	8	-53
	Reriutaba	21	13	-38
	Santa Quitéria	31	44	42
	Santana do Acaraú	35	18	-49
	Senador Sá	18	6	-67
	Sobral	1.046	966	-8
	Uruoca	32	24	-25
	Varjota	16	42	163
	Acaraú	122	72	-41
	Bela Cruz	27	25	-7
	Cruz	36	29	-19
	Itarema	42	36	-14
	Jijoca	24	27	13
	Marco	33	21	-36
	Morrinhos	25	14	-44
	Carnaubal	18	18	0
	Croatá	19	19	0
	Guaraciaba Norte	56	30	-48
	Ibiapina	64	39	-39
	São Benedito	55	56	2

Superintendência da Região do Cariri*		Tianguá	104	106	2	
		Ubajara	53	29	-57	
		Viçosa do Ceará	48	30	-38	
	ADS Crateús		Ararendá	30	5	-83
			Crateús	169	74	-56
			Independência	31	7	-77
			Ipaporanga	24	4	-83
			Ipueiras	53	19	-64
			Monsenhor Tabosa	17	26	53
			Nova Russas	69	82	19
			Novo Oriente	48	13	-73
			Poranga	27	13	-52
			Quiterianópolis	32	19	-41
			Tamboril	40	8	-80
	ADS Camocim		Barroquinha	10	11	10
			Camocim	105	82	25
			Chaval	3	3	0
			Granja	69	22	-68
			Martinópole	30	25	-17
	Sede SRSUL		Barbalha	57	53	-7
		Caririaçu	27	33	22	
		Granjeiro	3	3	0	
		Jardim	17	25	47	
		Juazeiro do Norte	752	729	-3	
		Missão Velha	28	30	7	
ADS Icó		Baixio	1	6	500	
		Cedro	27	24	-11	
		Icó	47	39	-17	
		Ipauimirim	7	3	-51	
		Lavras Mangabeira	24	15	-38	
		Orós	14	17	21	
		Umari	7	12	71	



ADS Iguatu	Acopiara	28	29	4
	Cariús	17	9	-47
	Catarina	7	2	-71
	Deputado Irapuan Pinheiro	7	3	-57
	Iguatu	334	611	83
	Jucás	34	12	-65
	Mombaça	21	30	43
	Piquet Carneiro	15	10	-33
	Quixelô	2	15	650
	Saboeiro	14	12	-14
ADS Brejo Santo	Abaiara	7	12	71
	Aurora	21	11	-47
	Barro	21	22	5
	Brejo Santo	24	24	0
	Jati	12	10	-17
	Mauriti	35	32	-9
	Milagres	17	21	24
	Penaforte	8	5	-38
	Porteiras	7	18	157
ADS Crato	Altaneira	26	47	81
	Antonina do Norte	46	90	96
	Araripe	77	120	56
	Assaré	12	39	225
	Campos Sales	76	137	80
	Crato	715	996	39
	Farias Brito	43	78	81
	Nova Olinda	20	40	100
	Potengi	45	87	93
	Salitre	34	36	6
	Santana do Cariri	19	36	89
	Tarrafas	13	26	100
Várzea Alegre	23	23	0	
Superintendência	Banabuiú	44	43	2

da Região do Sertão Central

da Região do Sertão Central	Sede SRCEN	Choró	22	27	23
		Ibaretama	21	21	0
		Ibicuitinga	27	32	19
		Milhã	41	38	-7
		Pedra Branca	94	93	-1
		Quixadá	424	444	5
		Quixeramobim	300	300	0
		Senador Pompeu	64	91	42
		Solonópole	37	52	41
	ADS Canindé	Boa Viagem	66	142	115
		Canindé	99	226	128
		Caridade	9	43	378
		Itatira	14	32	129
		Madalena	20	33	65
		Paramoti	7	15	114
	ADS Tauá	Aiuaba	5	12	140
		Arneiroz	11	8	-27
		Parambu	23	18	-22
		Tauá	78	75	-4
Superintendência do Litoral Leste/Juaribe	Sede SRLES	Alto Santo	19	25	32
		Ererê	5	7	40
		Iracema	22	42	91
		Jaguaribara	18	11	-39
		Jaguaribe	67	53	-21
		Limoeiro do Norte	163	221	35
		Pereiro	9	15	67
		Potiretama	4	5	25
		Quixeré	44	41	7
		São João do Jaguaribe	7	10	43
		Tabuleiro do Norte	43	33	-23
	ADS Aracati	Aracati	293	327	12
		Fortim	38	65	71
		Icapuí	40	29	-28

		Itaiçaba	22	47	114
	ADS Russas	Jaguaretama	34	41	21
		Jaguaruana	54	39	-28
		Morada Nova	114	119	4
		Palhano	19	14	-26
		Russas	134	133	-1
Outros Estados			350	288	-18
Não informado			6.744	11.492	70
Total			26.750	31.352	17

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 2023 e 2024:

Tabela 15 – Resolubilidade das manifestações registradas nas Ouvidoria da Sesa, por situação, nos anos de 2023 e 2024

SITUAÇÃO	2023	2024
Manifestações finalizadas no prazo	22.525	27.256
Manifestações finalizadas fora do prazo	3.465	3.048
Manifestações pendentes no prazo (não concluídas)	5	0
Manifestações pendentes fora do prazo (não concluídas)	755	1.048
TOTAL	26.750	31.352

Fonte: Sistema Ouvweb/Plataforma Ceará Transparente

Conforme observamos na tabela acima, no ano de 2024 ocorreu uma ampliação no número de manifestações respondidas no prazo e, conseqüentemente, houve uma queda de 12% de manifestações finalizadas fora do prazo. Nos chama atenção ainda, o quantitativo de 1.048 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 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 2023 e 2024.

Tabela 16 – Índice de resolubilidade das manifestações registradas nas Ouvidoria da Sesa, por situação, nos anos de 2023 e 2024

Situação	Índice de resolubilidade em 2023	Índice de resolubilidade em 2024
Manifestações finalizadas no prazo	84%	87%
Manifestações finalizadas fora do prazo	16%	13%
TOTAL	100%	100%

Fonte: Sistema Ouwweb/Plataforma Ceará Transparente

Portanto, as ouvidorias da Sesa, em 2024, apresentaram um índice de resolubilidade de 87% de manifestações respondidas no prazo. Porém, embora não tenhamos atingido a meta institucional, que é de 94%, registramos, no ano de 2024, uma ampliação de 3% nesse indicador.

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 2024, 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 17.912 manifestações de ouvidoria registradas no Sistema Ceará Transparente, pois não dispomos desse indicador, no que concerne às manifestações que são cadastradas no Sistema Ouvweb.

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA	2023	2024
	15 dias	9 dias

Os dados acima, mostram uma queda no tempo médio de resposta às manifestações, passando de 15 dias no ano de 2023, para 9 (nove) dias em 2024, indicando, portanto, o resultado positivo das estratégias desenvolvidas no decorrer do ano, como por exemplo, a intensificação das mesas de diálogos.

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 01/01/2024 a 31/12/2024, totalizando 1.029 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 17 – 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	4,09
b. Com o tempo de retorno da resposta	3,74
c. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,29
d. Com a qualidade da resposta apresentada	3,75
Média das notas	3,97
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO	67%

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 2024 foi de 67%, 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	1.029
Total de manifestações finalizadas	17.315
Representação da amostra	6%

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

PERGUNTA	ÍNDICES
Antes de realizar essa manifestação, você achava que a qualidade do serviço de ouvidoria era:	3,7
Agora você avalia que o serviço realizado pela ouvidoria foi:	4,1
ÍNDICE DE EXPECTATIVA	10,81%

O índice de expectativa do cidadão com a Ouvidoria Geral, descrito acima, demonstra a efetividade das ações implementadas no decorrer do ano de 2024, 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 2024 nos mostram, que a maioria é proveniente dos diversos municípios do Estado, mesmo tendo apresentado uma variação negativa de 0,5% em relação ao ano anterior.

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 2024, propiciada sobretudo, pelo recurso disponibilizado pelo Ministério da Saúde, através da Portaria nº 1.975⁸, de 29 de junho de 2018.

Dessa forma, em 2024 foram implantadas 6 (seis) ouvidorias nas Secretarias Municipais de Saúde, passando de 144 ouvidorias no ano de 2023 para 150 no ano de 2024.

Contudo, alguns desafios ainda persistem e precisam ser superados. Assim, embora as ouvidorias da Sesa tenham apresentado, no ano de 2024, 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 87% 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.

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

⁸ 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.



manifestações de elogios continua significativo, representando, no ano de 2024, 28% 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 661 manifestações, “Problemas no acesso a medicamento”, com 517 manifestações, “Falta de medicamento”, com 414 registros e “Problemas na realização de procedimentos prescritos/indicados”, com 376 registros.

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 concerne aos problemas de regulação, destacam-se questões relacionadas à “Consulta/atendimento/tratamento”, um total de 644 manifestações, “Cirurgia geral/ortopédica” (381 registros), “Demora na fila de espera da unidade” (294 registros), “Internação em ambiente hospitalar” (177 registros), seguidos de “Demora na fila da central de regulação” (79 registros) e “Não inclusão na central de regulação” (33 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 267 manifestações”; “Ausência de insumos/material de consumo”, com 127 manifestações e “Ausência de servidor responsável”, 86 manifestações.

Esses dados indicam que persiste 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 “Disórdia 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.

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

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

A 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, no ano de 2023, 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.

Dessa forma, no ano de 2024, o referido projeto entrou em execução, momento em que o atendimento/acolhimento aos cidadãos oriundos de demandas judiciais passou a ser de competência da ouvidoria.

Para tanto, ocorreu uma remodelação da equipe responsável por esse atendimento, tendo a gestão autorizado a contratação de duas profissionais (ficando estas vinculadas à ouvidoria). As profissionais foram capacitadas pelas áreas envolvidas, de forma a compreenderem os fluxos e a importância do acolhimento humanizado e de qualidade aos cidadãos.

Outra providência adotada pela Secretaria da Saúde do Estado do Ceará (Sesa), no ano de 2024, foi a **estruturação da Comissão Setorial de Assédio Moral**.

Vale ressaltar, que essa decisão, além de buscar cumprir o que rege a Lei nº 15.036/2011, se deu também, em virtude do montante de manifestações registradas na Ouvidoria Geral da Sesa, que no ano de 2024 representou 14% do total de manifestações classificadas como denúncias.

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;
- ✓ Estruturação da **Comissão Setorial de Assédio Moral**;
- ✓ **Projeto Benefício Judicial**, implantado a partir de manifestações recorrentes sobre o processo de disponibilização de medicamentos, dietas especiais e material médico hospitalar, via judicial. Salientamos, que esse projeto entrou em plena execução em fevereiro de 2024, com a vinculação do atendimento aos cidadãos oriundos de demandas judiciais à ouvidoria, momento em que foi realizado um redesenho dos fluxos, bem como uma remodelação da equipe responsável por esse atendimento.

7. AÇÕES DE QUALIFICAÇÃO DA OUVIDORA

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 2024, a ouvidora geral da Sesa participou de vários eventos (anexo 1), conforme quadro abaixo, que contribuíram para o fortalecimento e aprimoramento de seu papel enquanto ouvidora da saúde do Estado.

Quadro 2 - Participação da Ouvidora Geral da Sesa nas ações de capacitação e qualificação no ano de 2024

EVENTO	LOCAL	PERÍODO	CARGA HORÁRIA
Certificação em Ouvidoria	EGP	2021	119h
Certificação em Ouvidoria (Assessora)	ENAP (EAD)	14/10/2019 a 18/10/2020	160h
III Reunião da Rede de Ouvidorias do Estado do Ceará	SEPLAG/Fortaleza - CE	19/06/2024	4h
1ª Oficina de Educação Permanente em Saúde para Ouvidorias do SUS	Fortaleza - CE	30 e 31/07/2024	16h
XXVII Congresso Brasileiro de Ouvidoria	Rio de Janeiro - RJ	02,03 e 04/09/2024	30h
2º Encontro Nacional dos Ouvidores de Saneamento	Fortaleza - CE	12 e 13/09/2024	18h
3º Seminário Regional de Fortalecimento da Gestão da participação Social e das Ouvidorias do SUS	Salvador – BA	16 a 18/09/2024	20h
V Reunião da Rede de Ouvidorias do Estado do Ceará	CEGÁS/Fortaleza - CE	23/10/2024	4h
IX Congresso Brasileiro de Direito e Saúde	OAB-Ceará	05 a 08/11/2024	30h

Fonte: Ouvidoria Geral da Sesa

8. AÇÕES ESTRATÉGICAS DESENVOLVIDAS PELA 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, incluindo-se aqui, as áreas internas do nível central 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 fortalecimento das ouvidorias da Rede 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 2024, registramos as seguintes ações estratégicas:

1. Implantação de 7 (sete) unidades de ouvidoria (anexo 2.1), sendo 1 (uma) na Rede Sesa e 6 (seis) 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	Policlínica Frei Lucas Dolle/Canindé; Secretaria Municipal de Saúde de Poranga; Secretaria Municipal de Saúde de Baixo; Secretaria Municipal de Saúde de Barro; Secretaria Municipal de Saúde de Lavras da Mangabeira; Secretaria Municipal de Saúde de São João do Jaguaribe; Secretaria Municipal de Saúde de Santana do Acaraú.

Fonte: Ouvidoria Geral da Sesa

2. Realização de 6 (seis) mesas de diálogo (anexo 2.2), visando sensibilizar os gestores para a importância de uma apuração adequada das manifestações, a qualidade da resposta e o fornecimento das respostas em tempo hábil, com os seguintes setores e unidades assistenciais: Secretaria Executiva Administrativa Financeira (SEAFI), Coordenadoria de Planejamento (COPLA), Célula de Modernização e Desenvolvimento Institucional (CEDIN), Superintendência Jurídica



(SPJUR), Coordenadoria de Regulação (COREG), Coordenadoria de Informática e Superintendência da Região de Fortaleza.

3. Inserção das campanhas mensais de conscientização em saúde na programação das Oficinas de Qualificação da Rede de Ouvidorias da Sesa (anexo 2.3), no intuito de fortalecer a prática cotidiana dos ouvidores, aprimorando seus conhecimentos e possibilitando um atendimento mais eficaz aos cidadãos.

Assim, no ano de 2024, as campanhas foram inseridas na programação a partir da 3ª oficina, momento em que convidamos profissionais com expertise nas áreas para discutirem as seguintes temáticas: Violência contra mulher; Prevenção do Câncer de Mama e prevenção ao HIV/Aids e outras Infecções Sexualmente Transmissíveis.

9. SUGESTÕES DE MELHORIA

A partir da análise das 31.352 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. 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;
6. Criar uma gratificação específica para os ouvidores que compõem a Rede de Ouvidorias da Sesa;
7. Reinsere 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 (SUS) no Estado do Ceará depende, sem dúvida, do trabalho contínuo e eficiente da rede de ouvidores da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará (Sesa). As ouvidorias têm um papel fundamental como o principal canal de diálogo entre a sociedade e as diversas instâncias de gestão. Elas promovem uma interação direta entre o cidadão e o poder público, possibilitando a avaliação da qualidade dos serviços de saúde prestados e contribuindo para o aprimoramento do funcionamento da gestão pública.

A partir dessa interação, é possível identificar as necessidades e as demandas da população, levando à correção de falhas e ao fortalecimento das políticas públicas de saúde. Além disso, as ouvidorias garantem que o cidadão tenha uma voz ativa na construção de um sistema de saúde mais eficiente e acessível.

O processo de aprimoramento contínuo, sugerido nas recomendações do relatório, é essencial para corrigir os problemas identificados nas ações realizadas e nos serviços prestados. A implementação dessas recomendações ajudará a sanar as falhas, garantindo uma gestão mais eficiente e uma maior qualidade nos serviços oferecidos à população. Isso é crucial para que o SUS se torne cada vez mais um modelo de equidade, acessibilidade e excelência no atendimento à saúde pública.

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 28% 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 21% dos registros no ano de 2024, 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 51% 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 7.205 demandas, seguida pelo campo da gestão, com 2.542 registros.

Salientamos que, como o relatório da Ouvidoria Geral unifica as manifestações de distintas unidades da Sesa, o detalhamento das causas dos problemas nos serviços e/ou procedimentos realizados nas unidades assistenciais torna-se mais difícil. Contudo, os relatórios elaborados pelas ouvidorias das unidades assistenciais apresentam, com mais detalhes, causas dos problemas e os locais (setores) de maior concentração dos mesmos.

Dessa forma, de uma perspectiva geral, os motivos causadores mais recorrentes no ano de 2024, 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, dentre outros.

Vale ressaltar que no ano de 2024, o Projeto Benefício Judicial entrou em execução no nível central da Sesa, conforme relatado em tópico anterior. Essa ação tornou-se essencial a partir do momento em que, no decorrer do ano de 2023, os dados de ouvidoria mostraram um número significativo de manifestações relacionadas à insatisfação com o atendimento prestado pela Secretaria da Saúde do Estado do Ceará,



aos cidadãos que buscavam informações ou agendamento da data de entrega de medicamentos e/ou insumos adquiridos judicialmente.

Assim, a partir da elaboração do referido projeto, todo o fluxo de atendimento aos cidadãos oriundos de demandas judiciais foi redesenhado, tendo o acolhimento a estes cidadãos ficado sob a responsabilidade da Ouvidoria Geral.

Dessa forma, como observamos na Tabela 11 (Manifestações por tipo de serviços), foram registradas 2.982 manifestações relacionadas ao “Atendimento a pacientes com demandas judiciais”.

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 com acesso integral e de qualidade”, com 16.446 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, novamente apresentaram ampliação no número de registros de 13% e 16%, respectivamente.

Nesse ponto, destacamos 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 - CAPACITAÇÕES DA OUVIDORA



CERTIFICADO

Certificamos que **MARCIA MARIA MORORO MONTEIRO MUNIZ** concluiu a **FORMAÇÃO EM OUVIDORIA DA REDE OUVIR - CE**, com carga horária de 119 horas/aula realizada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE, em parceria com a Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará - EGPCE.

Fortaleza-CE, 22 de outubro de 2021.

Fernanda Maria Diniz da Silva
Fernanda Maria Diniz da Silva
 Coordenadora Pedagógica da Escola de Gestão Pública do
 Estado do Ceará - EGPCE

Aloísio Barbosa de Carvalho Neto
Aloísio Barbosa de Carvalho Neto
 Secretário de Estado Chefe da
 Controladoria e Ouvidoria Geral

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- Módulo I - Ouvidoria como Instrumento de Cidadania (16h/a).
- Módulo II - A Lei de Acesso à Informação e um Novo Tempo de Transparência (16h/a).
- Módulo III - Transparência: Sistema Público de Acesso à Informação (15h/a).
- Módulo IV - Ética e Serviço Público (24h/a).
- Módulo V - Ouvidoria como Instrumento de Gestão (16h/a).
- Módulo VI - Gestão de Processos para Ouvidoria (16h/a).
- Módulo VII - Processos de Comunicação e sua Efetividade no Espaço Laboral (16h/a).

CÓDIGO DE VALIDAÇÃO:

Para validar seu Certificado/Declaração acesse o endereço abaixo:

<http://ava.egp.ce.gov.br/validacao>

CÓDIGO DO CERTIFICADO/DECLARAÇÃO:

3eab8b60-4e12-11ec-909a-e9e7fa44d6ab



Certificado Registrado na Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará (EGPCE)

CNPJ: 10.812.826/001-09



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DO
PLANEJAMENTO E GESTÃO

CERTIFICADO

Certificamos que **MÁRCIA MARIA MORORÓ MONTEIRO MUNIZ** participou do curso **ATUALIZAÇÃO DA CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA 2022 - MÓDULO I: COMUNICAÇÃO E SUA EFETIVIDADE NO ESPAÇO LABORAL**, com carga horária de 15 horas/aula, realizado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE em parceria com a Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará - EGPCE, no período de 06 a 10 de junho de 2022.

Fortaleza-CE, 10 de junho de 2022.

Priscilla Diás Marreiras
Diretora da Escola de Gestão Pública
do Estado do Ceará - EGPCE





CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DO
PLANEJAMENTO E GESTÃO

CERTIFICADO

Certificamos que **MÁRCIA MARIA MORORÓ MONTEIRO MUNIZ** participou do curso **ATUALIZAÇÃO DA CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA 2022 - MODULO III: INTELIGÊNCIA EMOCIONAL COM FOCO NA OUVIDORIA**, com carga horária de 15 horas/aula, realizado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará - CGE, em parceria com a Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará - EGPCE, no período de 12 a 16 de setembro de 2022.

Fortaleza-CE, 16 de setembro de 2022.

Priscilla Dias Marreiras
Diretora da Escola de Gestão Pública
do Estado do Ceará - EGPCE



EV.G Uma iniciativa
ENAP

CERTIFICADO

A Escola Nacional de Administração Pública - Enap certifica que **Valniza Araujo da Silva** concluiu a certificação **Certificação em Ouvidoria - 160 horas** com carga-horária de 160 horas.



Diogo G. R. Costa
Presidente - Escola Nacional de Administração Pública



DECLARAÇÃO

Declaramos que Márcia Maria Mororó Monteiro Muniz participou presencialmente da III Reunião da Rede de Ouvidorias, realizada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará – CGE, no Auditório da Secretaria de Planejamento e Gestão – SEPLAG, no dia 19 de junho de 2024, das 09:00h às 12:00h.

Marconi Lemos
Secretário Executivo



CERTIFICADO DE PARTICIPAÇÃO

Certificamos que

Márcia Maria Monoxó Monteiro Muniz CPF: 820.687.163-72

participou da **1ª OFICINA DE EDUCAÇÃO PERMANENTE EM SAÚDE PARA OUIDORIAS DO SUS**, realizada pela Ouvidoria-Geral do SUS - OuvSUS/MS, em parceria com a Fundação Oswaldo Cruz Mato Grosso do Sul, nos dias

30 e 31 de Julho 2024, com carga horária de 16h.



Conceição Aparecida Pereira Rezende

Ouvidora-Geral do Sistema Único de Saúde
OuvSUS/MS



Débora Dupas Gonçalves do Nascimento

Coordenadora de Educação da Fiocruz Mato Grosso do Sul



MINISTÉRIO DA
SAÚDE





CERTIFICADO

A Associação Brasileira de Ouvidores/ Ombudsman certifica que

Marcia Maria Mororo Monteiro Muniz

participou do **XXVII Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman**, com o tema :

“A Ouvidoria e o compromisso ético: metas e resolutividade”,

realizado no Hotel Windsor Flórida,

nos dias 2, 3 e 4 de setembro de 2024, na cidade do Rio de Janeiro - RJ,

totalizando 20 horas de atividades.

ADRIANA EUGÊNIA ALVIM BARREIRO
PRESIDENTE
DA ABO NACIONAL

EDSON LUIZ VISMONA
PRESIDENTE DO CONSELHO
DELIBERATIVO DA ABO NACIONAL

ARLLON VIÇOSO
DIRETOR DE EVENTOS
DA ABO NACIONAL

APOIO





2º Encontro Nacional dos Ouidores de Saneamento

Ouidoria 4.0: Desafios da IA, Regulação e Proteção de Dados no Relacionamento com o Cliente

CERTIFICADO

Certificamos que

Márcia Maria Mororó Monteiro Muniz

participou do 2º Encontro Nacional dos Ouidores de Saneamento, realizado nos dias 12 e 13 de setembro de 2024, em Fortaleza (CE), com carga horária de 18 horas.

Neuri Freitas

Presidente da Aesbe



CERTIFICADO DE PARTICIPAÇÃO

MÁRCIA MARIA MORORÓ MONTEIRO MUNIZ

participou do 3º SEMINÁRIO REGIONAL DE FORTALECIMENTO DA GESTÃO, DA PARTICIPAÇÃO SOCIAL E DAS OUVIDORIAS DO SUS, organizado pela Ouvidoria-Geral do SUS (OuvSUS/MS) em parceria com a Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca da Fundação Oswaldo Cruz (ENSP/FIOCRUZ), realizado em Salvador/BA entre os dias 16 e 18 de setembro de 2024, com carga horária de 20 horas.

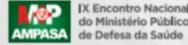
Salvador, 18 de setembro de 2024.


Conceição Aparecida Pereira Rezende
Ouvidora-Geral do SUS/MS


Rosa Maria Pinheiro Souza
Coordenadora Nacional do Projeto de Fortalecimento da
Gestão, da Participação Social e das Ouvidorias do SUS
ENSP/FIOCRUZ



Verifique o código de autenticidade 18226659.86670104.6.8.82266598667010468 em <https://www.even3.com.br/documentos>



CERTIFICADO

Certificamos que **Márcia Maria Mororó Monteiro Muniz**

participou do **IX Congresso Brasileiro de Direito e Saúde – CBDS**, realizado no período de 5 a 8 de novembro de 2024, na Sede da OAB - Ceará, em Fortaleza, Ceará – Brasil, na qualidade de **Congressista**, com carga horária de 30 horas/aula.

Ricardo Cesar Vieira Madeiro
Presidente do IX Congresso Brasileiro de Direito e Saúde e Presidente do IBDS - Instituto Brasileiro de Direito e Saúde.

Isabel Maria Salustiano Arruda Pôrto
Presidente de Honra do IX Congresso Brasileiro de Direito e Saúde e Presidente da AMPASA - Associação Nacional do Ministério Público de Defesa da Saúde

REALIZAÇÃO



APOIO



ANEXO 2 - AÇÕES ESTRATÉGICAS

Anexo 2.1 - Ação nº 1

1. Título da Ação:

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

2. Período de realização da Prática/Ação:

Fevereiro a Julho de 2024

3. Resumo da ação:

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.

Assim, 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.

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.

4. Evidências da realização da Ação:

Declaração de implantação de ouvidorias e fotos (Evidências 1, 2 e 3, a seguir).

5. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da ação:

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

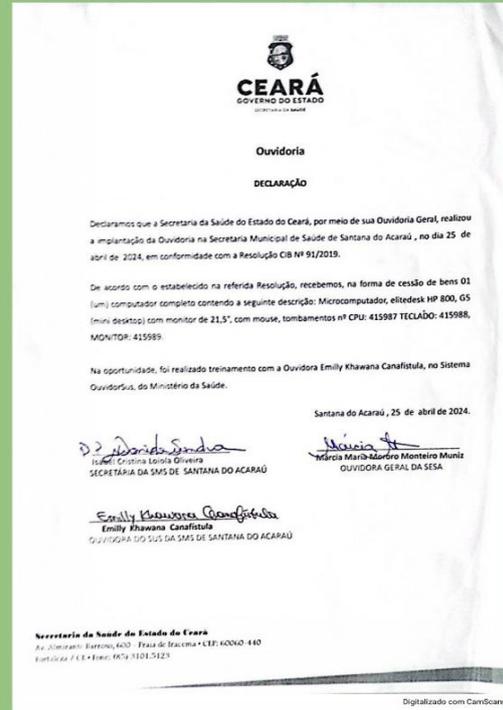
- ❖ Cursos, oficinas, seminários, fóruns, estudos e pesquisas científicas, produção de material de comunicação e educação, encontros, divulgação de práticas e experiências exitosas em ouvidoria do SUS.
- ❖ Ouvidores do SUS devidamente qualificados.
- ❖ Ouvidorias em Saúde descentralizadas e articuladas 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 - Ação nº 1

Declarações de Implantação



Declaração São João do Jaguaribe



Declaração Santana do Acaraú



Declaração Barro



Declaração Baixio

Evidência 2 - Ação nº 1**Implantações****Secretaria Municipal de Barro****Secretaria Municipal de Baixo**

Evidência 3 - Ação nº 1

Implantações

01



Secretaria Municipal de Santana do
Acarau



Secretaria Municipal de Poranga

Anexo 2.2 - Ação nº 2

1. Título da Ação:

IV Ciclo de mesas de diálogo

2. Período de realização da Ação:

01/01/2024 a 31/12/2024

3. Resumo da ação

A iniciativa visa sensibilizar os gestores, tanto para o papel da ouvidoria, enquanto instrumento de gestão, como para a importância de uma apuração adequada das manifestações, a qualidade da resposta e o fornecimento das respostas em tempo hábil, primando, sobretudo, para o aprimoramento dos fluxos internos, de forma a possibilitar melhorias em todo o processo de atendimento ao cidadão, usuário do sistema estadual de saúde.

Assim, tendo como base as manifestações recorrentes, a Ouvidoria Geral da Sesa identificou as áreas técnicas prioritárias e, no decorrer do ano de 2024 realizou mesas de diálogos com as seguintes áreas: Secretaria Executiva Administrativa Financeira (SEAFI), Coordenadoria de Planejamento (COPLA), Célula de Modernização e Desenvolvimento Institucional (CEDIN), Superintendência Jurídica (SPJUR), Coordenadoria de Regulação (COREG), Coordenadoria de Informática e Superintendência da Região de Fortaleza.

4. Evidências da realização da Ação:

Frequências das mesas de diálogo (Evidências 1,2 e 3, a seguir).

5. Resultados alcançados ou esperados com a realização da ação:

Um dos grandes resultados dessa ação veio das mesas de diálogo realizadas com as seguintes áreas: Ouvidoria, SPJUR, SEAFI, COPLA, COPAF, COLOB, CODIP e COTEC, visando a implantação do Projeto Benefício Judicial e posteriormente, com sua execução, discutir estratégias de aprimoramento que possibilitassem um atendimento eficiente e eficaz a todos os cidadãos contemplados por esse benefício.

Dessa forma, a partir dessas mesas, todo o fluxo de atendimento aos cidadãos oriundos de demandas judiciais foi remodelado e o acolhimento ao cidadão passou a ser de responsabilidade da ouvidoria.

Assim, salientamos que o Projeto Benefício Judicial se encontra em pleno funcionamento, tendo encontros constantes dos setores envolvidos, no intuito de analisar a trajetória e, quando necessário, corrigir os rumos.

Ressaltamos ainda, que a intensificação da realização de mesas de diálogos com as áreas técnicas resultou na melhoria da resolubilidade das manifestações de ouvidoria, tendo em vista que no ano de 2023 apresentamos um índice de resolubilidade de 84% e no ano de 2024, registramos um índice de resolubilidade de 87%.

Evidência 1 - Ação nº 2



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SAÚDE

Av. Almirante Barroso, 600
Praia de Iracema
CEP: 60060-440 • Fortaleza / CE
Fone: (85) 3101.5123

OUVIDORIA GERAL DA SESA

DATA: 09/01/2024
LOCAL: SALA DA COREG
ASSUNTO: MESA DE DIÁLOGO

Nº	NOME COMPLETO	SETOR	TELEFONE	E-MAIL
1.	Kátia Sousa Costa Dantas	Telessaúde	9.88.91.72.66	katia.sousa@saude.ce.gov.br
2.	Carla Ferreira N. Melo	COREG/ADM	9.9837.0705	carla.melo@saude.ce.gov.br
3.	Thiana Cristina Alves da Silva	COREG/ADM	9.8329.3409	thiana.alves@saude.ce.gov.br
4.	Glauciane Paula da Silva	Ouvidoria	3101.5226	glauiane.paula@saude.ce.gov.br
5.	Juliete Rossana Bezerra de Oliveira	Ouvidoria	3101.5226	juliete.oliveira@saude.ce.gov.br
6.	Marcelo Gomes S. do Nascimento	Ouvidoria	3101.5226	marcelo.gomes@saude.ce.gov.br
7.	Ana Paula Dias Medeiros	Ouvidoria	98857.9532	ana.paula.dias.medeiros
8.	Vanessa Kelly de Araújo Cavalcante de Sá	Ouvidoria	9.86.59.5454	vanessa.cavalcante@saude.ce.gov.br
9.				
10.				
11.				
12.				

Evidência 2 - Ação nº 2

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SAÚDE

Av. Almirante Barroso, 600
Praia de Iracema
CEP: 60060-440 • Fortaleza / CE
Fone: (85) 3101.5123

OUIVODORIA GERAL DA SESA

DATA: 28/02/2024

LOCAL: SALA DA OUIVODORIA

ASSUNTO: MESA DE DIÁLOGO (Demandas atrasadas e judicializadas)

Nº	NOME COMPLETO	SETOR	TELEFONE	E-MAIL
1.	FRANCISCA LUCIÂNDE LOPES DA SILVA	CEFIN/LODP	(85) 9.9817.1499	LUCIÂNDE.LOPES@SAUDE.CE.GOV.BR
2.	VANESSA KELLY DE ARAÚJO CARVALHO DA SILVA	OUIVODORIA	(85) 4.8659.5954	vanessakelly16@gmail.com
3.	CAMILIA DA SILVA MACIEL	COPIA	(85) 99600-2930	CAMILIA.MACIEL@SAUDE.CE.GOV.BR
4.	BEATRIZ SEBAG SOCCHESE	SEAFI	(85) 9.8810.9128	BEATRIZ.SEBAG@SAUDE.CE.GOV.BR
5.	Branca Merine Colho Bica	COPIA/COBE	(85) 99970 4223	branca.colho@saude.ce.gov.br
6.	Márcia Moutinho M. Luiz	OUIVODORIA	(85) 99953-8199	marcia.moutinho@saude.ce.gov.br
7.	Judith Romana Bezerra de Oliveira Alves	OUIVODORIA	(85) 99923-6385	judithod@dotmail.com/judith.alves@saude.ce.gov.br
8.	Flaucine Paula da Silva	"	3101-5226	flaucine-paula@saude.ce.gov.br
9.	Geanne Medeiros Bandeira Bezerra de Carvalho	CECOT/SPSVR	(85) 99616 0453	GEANNE.CARVALHO@SAUDE.CE.GOV.BR
10.				
11.				
12.				

Evidência 3 - Ação nº 2

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SAÚDE

Av. Almirante Barroso, 600
Praia de Iracema
CEP: 60060-440 - Fortaleza / CE
Fone: (85) 3101.5123

OUVIDORIA GERAL DA SESA

DATA: 11/04/2024
LOCAL: SALA COINF
ASSUNTO: MESA DE DIÁLOGO

Nº	NOME COMPLETO	SETOR	TELEFONE	E-MAIL
1.	Marcia Moura de Menezes	OUVID	(85) 99953-8149	marcia.moura@saude.ce.gov.br
2.	Vanessa Kelly de A.C. da Silva	OUVID	(85) 98661-5954	Vanessa.mouris@saude.ce.gov.br
3.	Juliane Barbosa de Sousa	OUVID	85 999027535	juliane.sousa@saude.ce.gov.br
4.	WEVERSON PASSOS COSTA	COINF	85 988179529	WEVERSON.COSTA@SAUDE-CE.GOV.BR
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				

Anexo 2.3 - Ação nº 3

1. Título da Ação:

Campanhas de conscientização em saúde

2. Período de realização da Ação:

Agosto de 2024 a dezembro de 2024

3. Resumo da ação:

A partir do ano de 2024, as campanhas mensais de conscientização em saúde foram inseridas na programação das oficinas da Rede de Ouvidorias da Sesa, no intuito de fortalecer a prática cotidiana dos ouvidores, aprimorando seus conhecimentos e possibilitando um atendimento mais eficaz aos cidadãos.

No ano de 2024, foram realizadas 5 (cinco) Oficinas de Qualificação da Rede de Ouvidorias da Sesa, e as campanhas foram incluídas na programação a partir da 3ª oficina, momento em que convidamos profissionais com vasto conhecimento nas áreas abordadas, para proferir palestra sobre as seguintes temáticas: Violência contra mulher; Prevenção do Câncer de Mama e prevenção ao HIV/Aids e outras Infecções Sexualmente Transmissíveis.

4. Evidências da realização da Ação/Prática:

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

5. Resultados alcançados ou esperados com a realização da ação:

Com a inserção dessas campanhas de conscientização em saúde na programação das Oficinas da Rede de Ouvidorias da Sesa, os ouvidores passaram a se sentir mais confiantes no acolhimento ao cidadão, pois ao receberem todas as informações pertinentes às campanhas, se tornaram aptos a prestarem as orientações acerca dos fluxos a serem seguidos pelos cidadãos que buscam atendimento no sistema estadual de saúde.

Evidência 1 - Ação nº 3

Av. Almirante Barroso, 600
Praia de Iracema
CEP: 60060-440 • Fortaleza / CE
Fone: (85) 3101.5123

FICHA TÉCNICA DO EVENTO

Evento	III Oficina do XII Ciclo de Qualificação da Rede de Ouvidorias da Sesa
Coordenação	Ouvidoria Geral da Sesa
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> – Apresentar os informes da Rede de Ouvidorias da Sesa; – Linguagem simples: Contexto e Caso Prático; – Apresentar a boa prática adotada pela Ouvidoria da Policlínica Dr. José Hamilton Saraiva Barbosa/Aracati; – Roda de Conversa sobre a conscientização da violência contra mulher; – Apresentar os pontos principais do evento da Fiocruz/ouvSUS;
Data	29/08/2024
Local	Stop Way Hotel Fortaleza. Av. Monsenhor Tabosa, 940 – Meireles, Fortaleza – CE,
Horário	8 h às 17 h
Público Alvo	Ouvidores da Rede de Ouvidorias da Sesa e Convidados
Programação	<p>08:00 – Coffee Break</p> <p>09:00 – Acolhimento</p> <p>09:30 – Informes</p> <p>09:40 – Apresentação e discussão acerca da Linguagem Simples (Samuel Colares – Auditor de Controle Interno/CGE e Caroline Gabriel – Orientadora da Célula de Monitoramento das Demandas da Sociedade/CGE)</p> <p>11:00 – Apresentação da boa prática adotada pela Ouvidoria da Policlínica Dr. José Hamilton Saraiva Barbosa/Aracati (Ouvidor: Fernando Antônio Gomes Sampaio)</p> <p>12:00 – Almoço</p> <p>13:30 – Roda de Conversa sobre a conscientização da violência contra mulher (Verônica Oliveira – Assessora da Secretária Executiva de Planejamento e Gestão Interna)</p> <p>14:30 – Apresentação dos principais pontos do evento da Fiocruz/ouvSUS;</p> <p>16:00 – Encerramento</p>

Evidência 2 - Ação nº 3

Av. Almirante Barroso, 600
Praia de Iracema
CEP: 60060-440 • Fortaleza / CE
Fone: (85) 3101.5123

FICHA TÉCNICA DO EVENTO

Evento	V Oficina do XII Ciclo de Qualificação da Rede de Ouvidorias da Sesa
Coordenação	Ouvidoria Geral da Sesa
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> – Apresentar os informes da Rede de Ouvidorias da Sesa; – Distribuição de autotestes e preservativos em enfrentamento e conscientização ao HIV/AIDS ”; – Palestra: “<i>Relações Interpessoais</i>” – Palestra: “<i>Inteligência Artificial como Ferramenta de Qualificação: Elevando a Capacitação nas Ouvidorias de Saúde</i>”. – Exposição dialogada: “<i>Direito à Saúde Pública de Qualidade e o Papel das Ouvidorias</i>”. – Confraternização
Data	03/12/2024
Local	Hotel Meridional Center, Av. Santos Dumont, 779 – Centro – Fortaleza – Ce
Horário	8 h às 17 h
Público Alvo	Ouvidores da Rede de Ouvidorias da Sesa e Convidados
Programação	<p>08:00 – Coffee Break</p> <p>08:30 – Acolhimento</p> <p>08:45 – Informes</p> <p>09:00 – Palestra: <i>Relações interpessoais</i> - (Prof. Augusto Cruz)</p> <p>09:40 – Orientação sobre o uso do autoteste – HIV (Anuzia lopes e Maria Vilani – COVEP)</p> <p>10:20– Palestra:“<i>Inteligência Artificial como Ferramenta de Qualificação: Elevando a Capacitação nas Ouvidorias de Saúde</i>”.(Prof. Wendell Rodrigues)</p> <p>12:00 – Almoço</p> <p>13:30 – Exposição dialogada: “<i>Direito à Saúde Pública de Qualidade e o Papel das Ouvidorias</i>”. (Dra. Isabel Porto)</p> <p>15:00 – Confraternização</p> <p>16:00 – Encerramento</p>

Evidência 3 - Ação nº 3



Oficinas temáticas, em alusão à violência contra a mulher, prevenção do HIV/AIDS, conscientização sobre o câncer de mama, entre outros

