



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria da Saúde

Relatório da Ouvidoria Geral da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará

2018

ELABORAÇÃO E ORGANIZAÇÃO

Maria de Fátima Aguiar Lustosa
Valniza Araújo da Silva

Secretário da Saúde – Respondendo

Marcos Antônio Gadelha Maia

Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna

João Marcos Maia

Secretário Executivo de Vigilância e Regulação de Saúde

Marcos Antônio Gadelha Maia

Secretária executiva de atenção à Saúde

Tânia Mara Silva Coelho

Ouvidora Geral da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará

Maria de Fátima Aguiar Lustosa

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

Aline Maura de Lima da Silveira – Hospital Regional do Sertão Central/Quixeramobim
Amanda da Costa Mendonça Avelino - Policlínica Dr. Manoel Carlos de Gouveia/Iguatu
Amanda Melo Câmara – Serviço de Atendimento Móvel de Urgência/SAMU Ceará
Ana Margarete Pinheiro Linhares - Hemocentro Regional/Quixadá
Ana Paula de Aquino - Policlínica Dr. José Martins Santiago/Russas
Ana Zélia de Oliveira - 15ª Coordenadoria Regional de Saúde/Crateús
Antônia Robstênia Bezerra de Sousa - Policlínica Bernardo Félix da Silva/ Sobral
Antônia Valdênia Moreira da Silva - Hospital de Saúde Mental Professor Frota Pinto/Fortaleza
Antônio Raulino da Silva Filho - Centro de Especialidades Odontológicas Regional/CEO-R Baturité
Carlos Eugênio Pereira Soares - 5ª Coordenadoria Regional de Saúde/Canindé
Cícera Hermínia da Silva - Hospital Regional do Cariri/Juazeiro do Norte
Cícera Tavares de Lucena – Centro de Especialidades Odontológicas Regional/CEO-R Brejo Santo
Cícero Dias de Lima - 17ª Coordenadoria Regional de Saúde/Icó
Cipriano Cavalcante Pequeno - Centro de Dermatologia Sanitária Dona Libânia/Fortaleza
Débora Nunes Sobreira - Hemocentro Regional/Iguatu
Diego Pinto Vasconcelos - Policlínica Dr. José Correia Sales/Caucaia
Elizelda Fonseca Marques – Hemonúcleo/Juazeiro do Norte
Felipe Sampaio Alencar - Policlínica Dr. Sebastião Limeira Guedes/Icó
Fernando Antônio Gomes Sampaio - Policlínica Dr. José Hamilton Saraiva Barbosa/Aracati
Francisca Cíntia da Silva Barreto – Policlínica Judite Chaves Saraiva/ CEO Limoeiro do Norte
Francisca Lionete Moraes - Hospital Regional Norte/Sobral
Francisca Raquel Rocha Rebouças Souza – Policlínica Dr. Francisco Pinheiro Alves/Itapipoca
Francisco Erivan Lucas - Centro de Especialidades Odontológicas Regional/CEO-R Canindé
Francisco Ionário Nunes de Sousa - Unidade de Pronto Atendimento-UPA/Fortaleza
Francisco Ivan Bezerra - 18ª Coordenadoria Regional de Saúde/Iguatu
Heloína Coelho Teixeira - Centro Integrado de Diabetes e Hipertensão/Fortaleza
Jaqueline Gomes Araújo – 19ª Coordenadoria Regional de Saúde/Brejo Santo
José Otaviano Lopes Filho - 11ª Coordenadoria Regional de Saúde/Sobral
Josilene Pinto Veras - Policlínica Cel. Libório Gomes da Silva/Camocim
Josemária Macedo Carolino – Policlínica José Gilvan Leite Sampaio/Brejo Santo
Juliana de Sousa Lima- Policlínica Dr. Francisco Edvaldo Coêlho Moita/Tianguá

Karla Cecília Aguiar Barbosa - 6ª Coordenadoria Regional de Saúde/Itapipoca
Kédina Regina Bessa - Hospital Geral Dr. Waldemar de Alcântara/Fortaleza
Lêda Maria Aires Aquino - Centro de Saúde Escola Meireles/Fortaleza
Lúcia Andrade Moreira - Laboratório Central de Saúde Pública/Fortaleza
Luciano Cartaxo Paiva - 20ª Coordenadoria Regional de Saúde/Crato
Mara Glenda Bertuzzi - 21ª Coordenadoria Regional de Saúde/ Juazeiro do Norte
Maria Alzenir da Cruz Couto – Centro de Especialidades Odontológicas Regional/ CEO-R Itapipoca
Maria Célia de Souza Silva Araújo - Centro de Especialidades Odontológicas Regional/CEO-R Juazeiro do Norte
Maria de Fátima Félix Maia - Hospital São José de Doenças Infecciosas/Fortaleza
Maria de Fátima Mourão Simões - Instituto de Prevenção do Câncer/Fortaleza
Maria Everlene do Carmo Guerreiro – Policlínica Raimundo Soares Resende/Crateús
Maria Luziana Pinheiro - Hemocentro Regional/Sobral
Maria Moema Carneiro Guilhon - Hospital Infantil Dr. Albert Sabin/Fortaleza
Marilena Vieira Ferreira - 13ª Coordenadoria Regional de Saúde/Tianguá
Marília Souza Teixeira - Hospital Geral Dr. César Cals de Oliveira/Fortaleza
Marina Cavalcante Gonçalves - Centro de Hematologia e Hemoterapia do Ceará/Fortaleza
Meiricele Barbosa Paixão - Policlínica Dr. Clóvis Amora Vasconcelos/Baturité
Mirella Suyane Freire Ferreira - Hospital Geral de Fortaleza/Fortaleza
Odilon Vieira Gomes Neto - 14ª Coordenadoria Regional de Saúde/Tauá
Paulotino Araújo de Vasconcelos - Policlínica Dra. Márcia Moreira de Meneses /Pacajus
Poliane Ramos Ferreira – Policlínica Dr. Frutuoso Gomes de Freitas/Tauá
Raquel Tavares Nobre de Freitas – 8ª Coordenadoria Regional de Saúde/Quixadá
Rosa Maria Cunha Carvalho - Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Joaquim Távora/Fortaleza
Rosa Maria Sobreira de Sousa – Policlínica João Pereira dos Santos/Barbalha
Raimundo Higo de Brito Lino - Policlínica Dr. Francisco Carlos Cavalcante Roque/Quixadá
Sarah Matos Ferreira - Policlínica Bárbara Pereira de Alencar/Campos Sales
Simone França Beviláqua - Hospital Dr. Carlos Alberto Studart Gomes/Fortaleza
Solange Maria Miranda Melo - Hospital e Maternidade José Martiniano de Alencar/Fortaleza
Solange Regina Santos Silva - 7ª Coordenadoria Regional de Saúde/Aracati
Ticiane Martins Gomes – Policlínica Dr. Plácido Marinho de Andrade/Acaraú
Thaís Helena Ferreira dos Santos - 1ª Coordenadoria Regional de Saúde/Fortaleza
(Temporariamente sem Ouvidor) - Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Centro/Fortaleza
(Temporariamente sem ouvidor) - Centro de Esp. Odontológicas – CEO Rodolfo Teófilo/Fortaleza
(Temporariamente sem Ouvidor) - Centro de Especialidades Odontológicas Regional/CEO Crateús
(Temporariamente sem Ouvidor) - Centro de Especialidades Odontológicas Regional/CEO Quixeramobim
(Temporariamente sem Ouvidor)- 2ª Coordenadoria Regional de Saúde/Caucaia
(Temporariamente sem Ouvidor) - Hemocentro Regional/Crato

Assessoria técnica

Valniza Araújo da Silva

Equipe técnica

Glauciane Paula da Silva Regadas

Judith Rossana Bezerra de Oliveira

Maria da Fátima Freitas Leite

Maria do Socorro Cavalcante Pinheiro

Rayany Pereira Gomes

Solange de Mesquita Barreto

Vitória de Melo Palácio

Teleatendentes

Lucélia Matos Feitosa

Maria Lúcia A. Uchôa

SUMÁRIO

1. Apresentação
2. Introdução
3. Providências em relação às recomendações dos relatórios de anos anteriores.
4. Síntese das manifestações registradas nas ouvidorias da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará - SESA em 2018.
 - 4.1. Perfil dos usuários e das manifestações registradas na Rede de Ouvidorias da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará.
 - 4.1.1. Unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento e resposta às manifestações.
 - 4.1.2. Canais de entrada das manifestações registradas nas ouvidorias da SESA.
 - 4.2. Classificação das manifestações registradas nas ouvidorias da SESA, por natureza e assunto.
 - 4.2.1. Classificação segundo a natureza das manifestações.
 - 4.2.2. Manifestações de elogios aos serviços prestados.
 - 4.2.3. Manifestações de solicitação de informações ou orientações sobre saúde.
 - 4.2.4. Manifestações de insatisfação mais recorrentes nas ouvidorias da SESA.
 - 4.2.4.1. Manifestações de insatisfação relacionadas à assistência à saúde.
 - 4.2.4.2. Manifestações de insatisfação relacionadas à gestão dos serviços de saúde ofertados pela SESA.
 - 4.2.4.3. Manifestações de insatisfação relacionadas à gestão direta dos municípios.
 - 4.2.4.4. Manifestações de insatisfação relacionadas à doação de sangue e ao cadastro de medula óssea.
 - 4.3. Manifestações registradas nas Ouvidorias da SESA classificadas de acordo com o Programa de Governo 7 Ceará's.
 - 4.4. Resolubilidade das manifestações registradas nas ouvidorias da SESA.
 - 4.5. Satisfação dos usuários das Ouvidorias da Rede SESA.
5. Análise das manifestações e recomendações para o aperfeiçoamento da gestão.
 - 5.1. Análise e recomendações para melhoria do atendimento nas ouvidorias.
 - 5.2. Análise das principais manifestações e recomendações para melhoria dos serviços da SESA
6. Ações inovadoras da Ouvidoria Geral da SESA.

6.1 Ampliação e qualificação da Rede de Ouvidorias da SESA e o apoio à implantação das ouvidorias municipais do SUS.

6.2. Alinhamento técnico-normativo das ouvidorias da Rede SESA.

7. Comprometimento com as atividades da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual.

8. Atuação junto à gestão da SESA.

9. Considerações finais.

10. Pronunciamento do gestor da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará.

Anexo I - Avaliação da qualidade dos serviços ofertados pelas ouvidorias da Rede de Ouvidorias da SESA em 2018.

Anexo II - Atividades realizadas pelas ouvidorias da SESA em 2018.

1. APRESENTAÇÃO

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 30.474, de 29 de março de 2011. Além de integrarem o Sistema Nacional de Ouvidorias do Sistema Único de Saúde - SUS, vinculado ao Ministério da Saúde.

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 responsável pela ausculta da sociedade para o fortalecimento da construção democrática do Sistema Único de Saúde.

A Rede de Ouvidorias da SESA tem como instrumento normativo de regulamentação a Portaria nº 3240, de 29 de outubro de 2012. É formada por ouvidorias das unidades assistenciais de saúde, das coordenadorias regionais de saúde (integrantes da estrutura organizacional da SESA), das unidades assistenciais de saúde qualificadas como organização social e das unidades assistenciais de saúde dos consórcios públicos.

Considerando a complexidade de ações e serviços realizados, a SESA tem investido na ampliação e qualificação de sua Rede de Ouvidorias para facilitar o acesso dos cidadãos aos seus canais de escuta. Hoje a Rede SESA já dispõe de 68 ouvidorias em funcionamento nas seguintes unidades: 1ª Coordenadoria Regional de Saúde/Fortaleza, 2ª Coordenadoria Regional de Saúde/CRES Caucaia, 5ª Coordenadoria Regional de Saúde/Canindé, 6ª Coordenadoria Regional de Saúde/Itapipoca, 7ª Coordenadoria Regional de Saúde/Aracati, 8ª Coordenadoria Regional de Saúde/Quixadá, 11ª Coordenadoria Regional de Saúde/Sobral, 13ª Coordenadoria Regional de Saúde/Tianguá, 14ª Coordenadoria Regional de Saúde/Tauá, 15ª Coordenadoria Regional de Saúde/Crateús, 17ª Coordenadoria Regional de Saúde/Icó, 18ª Coordenadoria Regional de Saúde/Iguatu, 19ª Coordenadoria Regional de Saúde/Brejo Santo, 20ª Coordenadoria Regional de Saúde/Crato, 21ª Coordenadoria Regional de Saúde/Juazeiro do Norte, 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 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 Infantil Dr. Albert Sabin/Fortaleza, Hospital Regional do Cariri/Juazeiro do Norte, Hospital Regional Norte/Sobral, Hospital Regional do Sertão Central/Quixeramobim, Hospital São José de Doenças Infecciosas/Fortaleza, Instituto de Prevenção do Câncer/Fortaleza, Laboratório Central de Saúde Pública/Fortaleza, Policlínica Bárbara Pereira de Alencar/Campos Sales, Policlínica Bernardo Félix da Silva/Sobral, Policlínica Dr. Clóvis Amora Vasconcelos/Baturité, Policlínica Dr. Francisco Carlos Cavalcante Roque/Quixadá, Policlínica Dr. Francisco Edvaldo Coelho Moita/Tianguá, Policlínica Dr. Frutuoso Gomes de Freitas/Tauá, Policlínica Dr. José Correia Sales/Caucaia, Policlínica Dr. José Hamilton Saraiva Barbosa/Aracati, Policlínica Dr. Manoel Carlos de Gouveia/Iguatu, Policlínica Dr. Plácido Marinho de Andrade/Acaraú, Policlínica Dr. Sebastião Limeira Guedes/Icó, Policlínica Dr. José Martins Santiago/Russas, Policlínica Dra. Márcia Moreira de Meneses /Pacajus, Policlínica Francisco Pinheiro Alves/Itapipoca, Policlínica João Pereira dos Santos/Barbalha, Policlínica Judite Chaves Saraiva e CEO/Limoeiro do Norte, Policlínica Raimundo Soares Resende/Crateús, Policlínica José Gilvan Leite Sampaio/Brejo Santo, Policlínica Cel. Libório Gomes da Silva/Camocim, serviço de Atendimento Móvel de Urgência/SAMU Ceará e Unidade de Pronto Atendimento-UPA/Fortaleza.

Compete a Rede de Ouvidorias da SESA, dentre outras funções: acolher as manifestações dos cidadãos relacionadas às ações e serviços do Sistema Único de Saúde (SUS), no âmbito do Estado do Ceará; encaminhar aos órgãos competentes as manifestações recebidas, acompanhar as

apurações e fazer retornar aos cidadãos as informações sobre as providências adotadas; zelar pela preservação dos aspectos éticos, de privacidade e confiabilidade em todas as etapas do processo de trabalho com as manifestações registradas; fornecer orientações sobre saúde, sobre o funcionamento do SUS, bem como sobre os direitos e deveres dos cidadãos pertinentes às ações e serviços de saúde pública; implementar ações de incentivo à participação dos usuários no processo de avaliação dos serviços prestados pelo SUS, no âmbito da sua unidade, e sistematizar o conjunto das manifestações recebidas na Ouvidoria, produzindo informações a serem disponibilizadas por meio de relatórios semestrais, visando subsidiar a tomada de decisões dos gestores e dos conselhos de saúde. Às ouvidorias das coordenadorias regionais de saúde compete, ainda, apoiar a implantação e a implementação das ouvidorias do SUS nos municípios.

As ouvidorias da Rede SESA trabalham de forma articulada, estabelecendo vínculo técnico com a Ouvidoria Geral e seguindo o mesmo padrão de fluxo e processos de trabalho. A qualidade desse trabalho é monitorada e avaliada pelos Indicadores de Qualidade definidos na Portaria nº 3240/2012, cujos resultados de 2018 encontram-se no anexo I deste relatório.

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

Para garantir maior eficácia e celeridade ao fluxo das manifestações registradas, as Ouvidorias da SESA trabalham com o Sistema Informatizado OuvidorSUS⁴ e com a Plataforma

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

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

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

⁴ O Sistema Informatizado OuvidorSUS é 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

Ceará Transparente/Sistema de Ouvidorias da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - SOU⁵, 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 ambigüidades 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*⁶.

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.

Dentre as ações prioritárias da coordenação do processo de descentralização das Ouvidorias do SUS no Ceará, destacam-se:

- 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);

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. 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. 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.

⁵ O Sistema de Ouvidoria (SOU) foi 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 número telefônico 155 ou pela internet (formulários eletrônicos disponíveis nos sites do Governo do Estado, Facebook e Twitter). Permite à Rede de Ouvidorias da SESA atuar com mais celeridade na conclusão das demandas, possibilitando maior agilidade e eficiência na resposta ao cidadão.

⁶ 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.

- 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 cinco áreas de atuação informalmente definidas. A área de teleatendimento ao cidadão, a de análise e acompanhamento das manifestações, a coordenação da Rede de Ouvidorias da SESA, a coordenação do Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS no âmbito do Estado do Ceará e a coordenação administrativa. Visando sistematizar os processos, ações e atividades realizadas pela equipe técnica da Ouvidoria Geral, o processo de trabalho do setor foi manualizado e encontra-se sistematizado no documento *Manual do Processo de Trabalho da Ouvidoria Geral da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará*⁷.

7

Secretaria da Saúde do Estado do Ceará. *Manual do Processo de Trabalho da Ouvidoria Geral da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará*, Série Cadernos das Ouvidorias da SESA, Ano 3 - nº 3, 2013.

2. INTRODUÇÃO

Este relatório tem como objetivo apresentar o resultado do trabalho da Ouvidoria Geral da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará - SESA no ano 2018, expondo, para tanto, a síntese das informações geradas pelas manifestações registradas nas ouvidorias de sua Rede, as principais recomendações para o aperfeiçoamento da gestão da SESA, um balanço do trabalho de alinhamento técnico-normativo dos serviços de ouvidoria da Secretaria e uma breve avaliação sobre as atividades da Rede de Ouvidorias, no sentido de melhorar a escuta qualificada aos usuários do Sistema Único de Saúde.

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

Dessa forma, o presente relatório está dividido em tópicos, dentre os quais o primeiro analisa, de forma sintética, as providências adotadas pela Secretaria em relação às recomendações do relatório de 2017. O segundo esboça a síntese das manifestações registradas nas Ouvidorias da SESA em 2018, discorrendo sobre as informações relacionadas às 19.482 manifestações registradas nas unidades de saúde pertencentes à Rede de Ouvidorias da SESA, no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2018. O terceiro aborda uma breve análise das manifestações, com recomendações para o aperfeiçoamento da gestão. Os outros dois apresentam as ações realizadas pela Rede de Ouvidorias da SESA, tanto no que concerne ao comprometimento com a Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, quanto no que se refere às iniciativas de melhoramento interno do trabalho, com ações inovadoras. Por fim, são apresentadas as considerações finais do relatório.

3. PROVIDÊNCIAS EM RELAÇÃO ÀS RECOMENDAÇÕES DOS RELATÓRIOS DE ANOS ANTERIORES

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

No campo da assistência à saúde, onde se concentra a maior parte das insatisfações dos nossos usuários, cabe destacar a criação da nova rede de assistência à saúde da população do Ceará, uma das maiores do país, com as principais iniciativas abaixo relacionadas:

- Construção de 19 policlínicas regionais;
- Construção de 25 Centros de Especialidades Odontológicas (CEOs), sendo 22 regionais e 03 CEO's em Fortaleza);
- Construção de Unidades de Pronto Atendimento – UPAs 24 horas, com 34 em funcionamento;
- Construção e funcionamento do Hospital Regional do Cariri, em Juazeiro do Norte, com 294 leitos e 255 médicos que atendem a uma população de 1,4 milhão de habitantes da macrorregião do Cariri, formada por 44 municípios;
- Construção e funcionamento do Hospital Regional Norte, em Sobral, com 384 leitos, para atender a uma população de 1,5 milhão de habitantes da macrorregião norte, formada por 55 municípios;
- Construção do Hospital e Maternidade Regional do Sertão Central (em Quixeramobim, e do Hospital Regional Metropolitano (município de Maracanaú, a três quilômetros do estádio Castelão);
- Em apoio aos municípios, que têm responsabilidade direta sobre a atenção básica à saúde da população, financiamento, por parte do Governo do Estado, através da Secretaria da Saúde, da construção de 150 Unidades Básicas de Saúde da Família. No total, um investimento de R\$ 426,6 milhões, recursos exclusivamente do tesouro do Estado.

No campo da gestão, todas as insatisfações relacionadas à estrutura física e de funcionamento foram encaminhadas para o setor administrativo das unidades, para fins de ajuste dos problemas identificados na ambiência, na acessibilidade e na manutenção da estrutura física e de equipamentos.

Para superar os problemas de estrutura, cabe lembrar, ainda, que todos os hospitais de referência da SESA passaram ou estão passando por reformas, aprimorando e ampliando instalações para melhor receber profissionais e usuários da saúde.

Vale salientar ainda, a continuidade do **“Programa Diagnóstico Cidadão”**, implantado no ano de 2017.

Salientamos também, a retomada da implementação da Política Nacional de Humanização – HUMANIZASUS, por meio da execução do **“Projeto Acolhe SUS”**, de forma a garantir o acesso do usuário aos serviços de saúde com qualidade e resolubilidade, em uma lógica de acolhimento em Rede de Atenção à Saúde.

Ressaltamos ainda, a execução do processo de educação permanente das ouvidorias, com a realização, no ano de 2018, de cursos e oficinas, envolvendo, tanto as equipes técnicas das ouvidorias da Rede SESA, como os ouvidores municipais, visando assim, aprimorar o processo de apuração das manifestações de ouvidoria, onde se destaca a importância do cumprimento do prazo regulamentar para conclusão das manifestações.

Salientamos que no ano de 2018, as recomendações de ouvidoria foram tratadas junto à comissão do Plano de Ação para Sanar Fragilidades (E-PASF) desta secretaria, onde se realizou, no mês de novembro, reunião com as áreas envolvidas, no intuito de serem traçadas as ações necessárias ao cumprimento das recomendações.

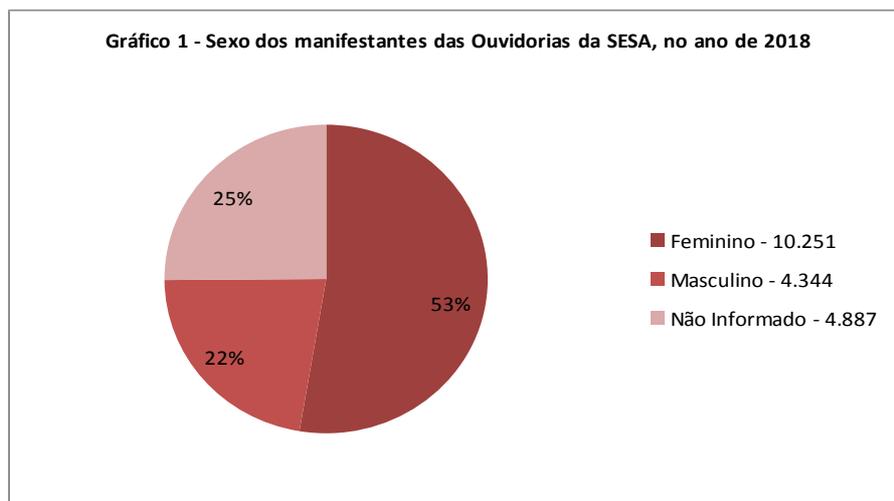
4. SÍNTESE DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NAS OUVIDORIAS DA SECRETARIA DA SAÚDE DO ESTADO DO CEARÁ – SESA EM 2018.

4.1. PERFIL DOS USUÁRIOS E DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA REDE DE OUVIDORIAS DA SECRETARIA DA SAÚDE DO ESTADO DO CEARÁ

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.

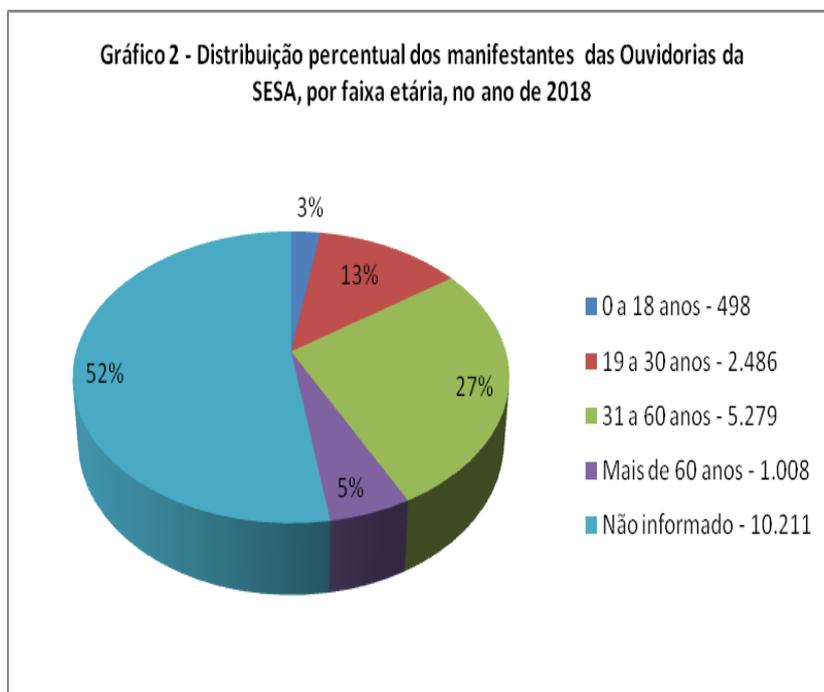
A identificação do perfil dos cidadãos e das manifestações possibilita a detecção de melhorias nos serviços ofertados pela SESA; por esse motivo, apesar das dificuldades, buscou-se colher informações que possibilitem traçar um breve retrato daqueles que são atendidos cotidianamente pelas ouvidorias.

Assim, pode-se constatar que a maioria dos manifestantes das ouvidorias da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará, em 2018, foi do sexo feminino (53%); 22% é o percentual representado pelo sexo masculino e 25% não foram identificados, conforme mostra o gráfico abaixo.



Fonte: Sistema Ouvweb/Ouvidoria Geral da SESA

No que concerne à faixa etária dos cidadãos que apresentaram manifestações nas ouvidorias da Rede SESA, em 2018, 10.211 cidadãos (52%) não informaram sua idade, 5.279 (27%) estavam na faixa de 31 a 60 anos, 2.486 (13%) estavam entre 19 a 30 anos, 498 (3%) entre 0 a 18 anos e 1.008 (5%) tinham mais de 60 anos.

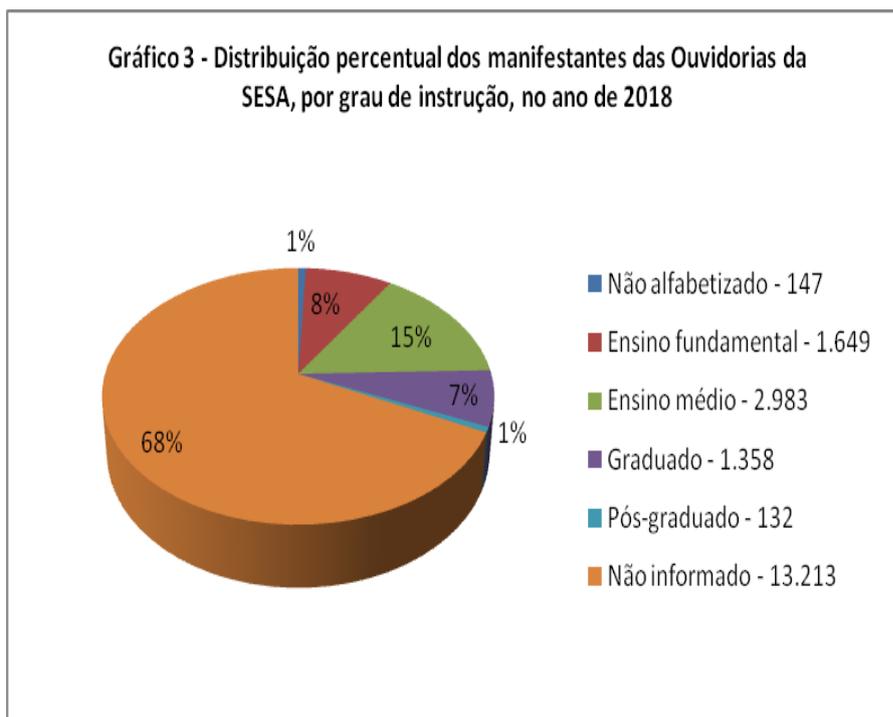


Fonte: Sistema Ouvweb/Ouvidoria Geral da SESA

Quanto à escolaridade dos cidadãos que procuram as Ouvidorias da SESA, conforme gráfico 3, observamos que a maioria cursa ou cursou o ensino médio e o ensino fundamental, representando, portanto, um percentual de 15% e 8%, respectivamente.

Porém, vale destacar que do total de manifestações registradas no ano de 2018 (19.482), em 13.196 (68%) não há dados sobre a escolaridade⁸ do cidadão.

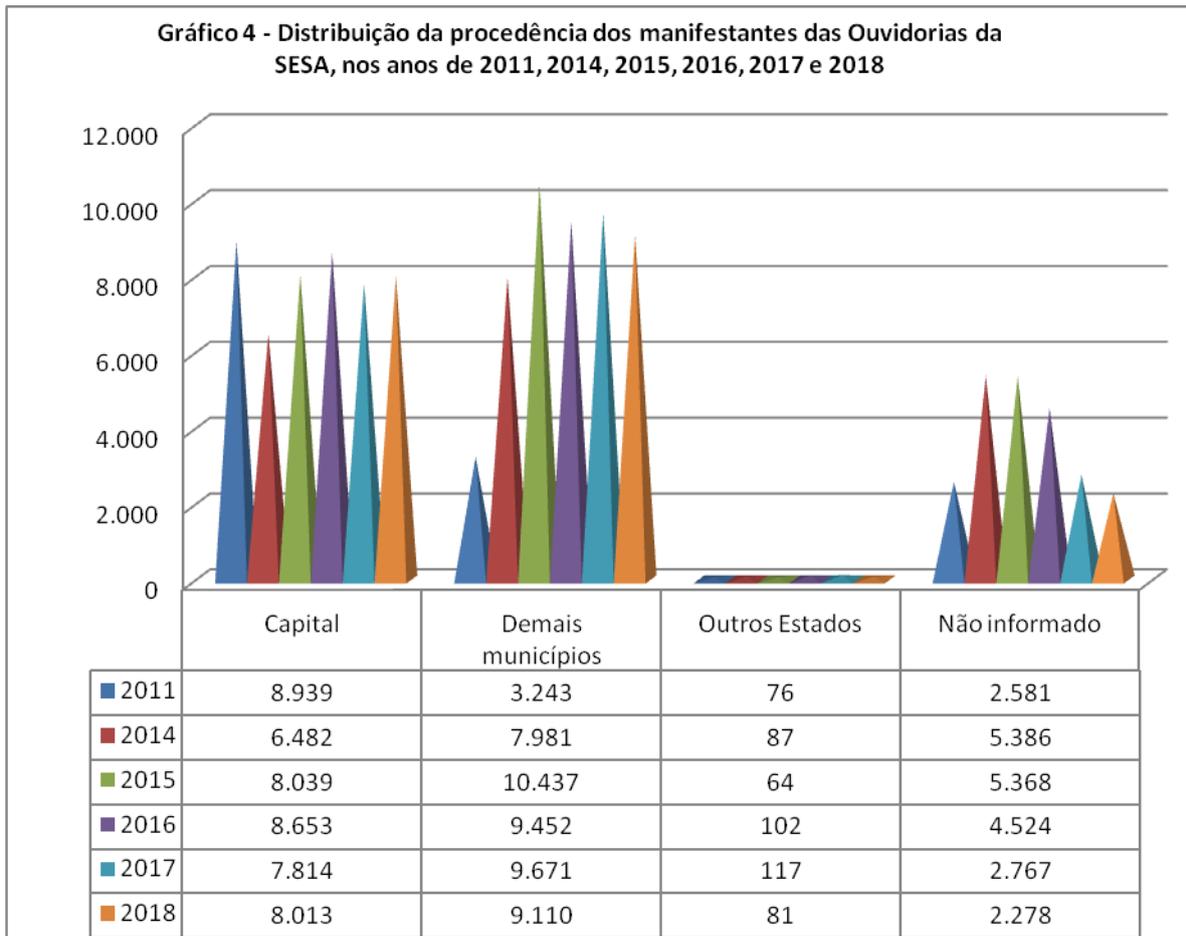
⁸ A classificação do grau de escolaridade foi pautada nos seguintes conceitos: não alfabetizado – pessoa incapaz de ler e escrever pelo menos um bilhete simples no idioma que conhece; ensino fundamental – pessoa que cursa ou cursou o ensino fundamental no Sistema Educacional Brasileiro ou aquela que tenha uma média de até 9 (nove) anos de estudo (com aprovação); ensino médio - pessoa que cursa ou cursou o ensino médio no Sistema Educacional Brasileiro ou aquela que tenha uma média de 10 a 13 (dez a treze) anos de estudo (com aprovação); graduado – pessoa que cursa ou cursou ensino superior na graduação; pós-graduado – pessoa que cursa ou cursou ensino superior após a graduação.



Fonte: Sistema Ouvweb/Ouvidoria Geral da SESA

No tocante ao local de residência dos manifestantes, a maioria é proveniente de diversos municípios do interior do estado, reiterando os dados apresentados nos anos de 2014, 2015, 2016 e 2017 que indicaram uma mudança significativa na procedência dos manifestantes das ouvidorias da Rede SESA. Como podemos observar no Gráfico 4, em 2011 a maioria dos cidadãos que procuravam as ouvidorias da Rede SESA era procedente da capital.

Contudo, a partir de 2014 começa haver uma mudança nesse cenário, com a ampliação significativa de registros vindos do interior do estado, o que se mantém em 2015. Entretanto, no ano de 2016 esse dado apresentou uma pequena redução, comparado ao ano de 2015, ampliando em 2% no ano de 2017. Porém, no ano de 2018 houve novamente uma redução de 6% em relação ao ano de 2017.



Fonte: Sistema Ouwweb/Ouvidoria Geral da SESA

Salientamos ainda, que os dados, de uma maneira geral, indicam o êxito da estratégia utilizada pela Secretaria da Saúde, no sentido de ampliar e descentralizar o acesso dos cidadãos às ouvidorias, implantando esses serviços nas novas unidades assistenciais de saúde inauguradas em todas as regiões de saúde e incentivando a estruturação de ouvidorias do SUS nos municípios cearenses.

A tabela a seguir apresenta a distribuição da procedência dos manifestantes pelos municípios cearenses em 2018.

Tabela 1 – Distribuição dos manifestantes das ouvidorias da SESA, por município de moradia e por região de saúde, em 2018

Região de Saúde	Manifestações por região	Município	Manifestações em 2018
1ª Região – Fortaleza	8.173	Aquiraz	41
		Eusébio	102
		Fortaleza	8.013
		Itaitinga	17
2ª Região – Caucaia	536	Apuiarés	14
		Caucaia	363
		General Sampaio	5
		Itapagé	35
		Paracuru	38
		Paraipaba	19
		Pentecoste	30
		São Gonçalo do Amarante	21
		São Luís do Curu	11
Tejuçuoca	0		
3ª Região – Maracanaú	284	Acarape	4
		Barreira	17
		Guaiúba	6
		Maracanaú	148
		Maranguape	53
		Pacatuba	29
		Palmácia	9
		Redenção	18
4ª Região – Baturité	633	Aracoiaba	122
		Aratuba	60
		Baturité	204
		Capistrano	77
		Guaramiranga	26
		Itapiuna	67
		Mulungu	45
		Pacoti	32
5ª Região – Canindé	101	Boa Viagem	16
		Canindé	54
		Caridade	15
		Itatira	3
		Madalena	8
		Paramoti	5
6ª Região – Itapipoca	871	Amontada	64
		Itapipoca	603
		Miraíma	25

		Trairi	87
		Tururu	35
		Umirim	14
		Uruburetama	43
7ª Região – Aracati	193	Aracati	156
		Fortim	8
		Icapuí	21
		Itaiçaba	8
8ª Região – Quixadá	1.033	Banabuiú	56
		Choró	15
		Ibaretama	31
		Ibicuitinga	77
		Milhã	25
		Pedra Branca	133
		Quixadá	207
		Quixeramobim	290
		Senador Pompeu	152
		Solonópole	47
9ª Região – Russas	250	Jaguetama	6
		Jaguaruana	14
		Morada Nova	43
		Palhano	4
		Russas	183
10ª Região - Limoeiro do Norte	131	Alto Santo	1
		Ererê	3
		Iracema	8
		Jaguaribara	8
		Jaguaribe	17
		Limoeiro do Norte	57
		Pereiro	4
		Potiretama	4
		Quixeré	8
		São João do Jaguaribe	2
		Tabuleiro do Norte	19
11ª Região – Sobral	827	Alcântaras	10
		Cariré	8
		Catunda	1
		Coreaú	9
		Forquilha	22
		Frecheirinha	5
		Graça	5
		Groaíras	13
		Hidrolândia	5
		Ipu	16

		Irauçuba	9
		Massapê	30
		Meruoca	21
		Moraújo	2
		Mucambo	8
		Pacujá	2
		Pires Ferreira	4
		Reriutaba	9
		Santa Quitéria	21
		Santana do Acaraú	21
		Senador Sá	7
		Sobral	583
		Uruoca	9
		Varjota	7
12ª Região – Acaraú	117	Acaraú	38
		Bela Cruz	18
		Cruz	8
		Itarema	14
		Jijoca	20
		Marco	11
		Morrinhos	8
13ª Região – Tianguá	204	Carnaubal	19
		Croatá	10
		Guaraciaba do Norte	30
		Ibiapina	10
		São Benedito	26
		Tianguá	62
		Ubajara	17
		Viçosa do Ceará	30
14ª Região – Tauá	44	Aiuaba	4
		Arneiroz	2
		Parambu	8
		Tauá	30
15ª Região – Crateús	79	Ararendá	1
		Crateús	21
		Independência	7
		Ipaporanga	2
		Ipueiras	12
		Monsenhor Tabosa	9
		Nova Russas	7
		Novo Oriente	2
		Poranga	9
		Quiterianópolis	1
		Tamboril	8

16ª Região – Camocim	185	Barroquinha	25
		Camocim	110
		Chaval	9
		Granja	22
		Martinópolis	19
17ª Região – Icó	77	Baixio	1
		Cedro	8
		Icó	42
		Ipaumirim	9
		Lavras da Mangabeira	4
		Orós	11
		Umari	2
18ª Região – Iguatu	254	Acopiara	20
		Cariús	9
		Catarina	7
		Deputado Irapuan Pinheiro	0
		Iguatu	166
		Jucás	16
		Mombaça	6
		Piquet Carneiro	15
		Quixelô	10
		Saboeiro	5
19ª Região - Brejo Santo	207	Abaiara	13
		Aurora	18
		Barro	18
		Brejo Santo	95
		Jati	10
		Mauriti	25
		Milagres	16
		Penaforte	2
		Porteiras	10
20ª Região – Crato	1.646	Altaneira	25
		Antonina do Norte	110
		Araripe	45
		Assaré	8
		Campos Sales	170
		Crato	1.034
		Farias Brito	12
		Nova Olinda	33
		Potengi	46
		Salitre	33
		Santana do Cariri	102
		Tarrafas	2
Várzea Alegre	26		

21ª Região - Juazeiro do Norte	914	Barbalha	53
		Caririaçu	14
		Granjeiro	0
		Jardim	8
		Juazeiro do Norte	828
		Missão Velha	11
22ª Região – Cascavel	364	Beberibe	42
		Cascavel	97
		Chorozinho	28
		Horizonte	58
		Ocara	14
		Pacajus	106
		Pindoretama	19
Não informado			2.359
Total			19.482

4.1.1 UNIDADE DE OUVIDORIA RESPONSÁVEL PELO TRATAMENTO E RESPOSTA ÀS MANIFESTAÇÕES

Como informado anteriormente, a Secretaria da Saúde dispõe de 68 ouvidorias descentralizadas nas unidades assistenciais (próprias, consorciadas e contratualizadas com Organizações Sociais) e nas Coordenadorias Regionais de Saúde. A tabela abaixo mostra a distribuição das 19.482 manifestações registradas em 2018, conforme a unidade responsável pelo tratamento e resposta ao cidadão.

Tabela 2 – Número e variação percentual de manifestações registradas por unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento e resposta, em 2017 e 2018

UNIDADES	ANOS		Variação percentual
	2017	2018	
Nível Central (Ouvidoria Geral) ⁹	2.887	3.311	15%
11ª Coordenadoria Regional de Saúde/Sobral	07	21	200%
13ª Coordenadoria Regional de Saúde/Tianguá	25	31	24%
14ª Coordenadoria Regional de Saúde/Tauá	2	2	0%
15ª Coordenadoria Regional de Saúde/Crateús	20	11	-45%
17ª Coordenadoria Regional de Saúde/Icó	12	20	67%
18ª Coordenadoria Regional de Saúde/Iguatu	17	9	-47%
19ª Coordenadoria Regional de Saúde/ Brejo Santo(*)	0	9	-
1ª Coordenadoria Regional de Saúde/Fortaleza	38	35	-8%
2ª Coordenadoria Regional de Saúde/CRES Caucaia(*)	0	0	0
20ª Coordenadoria Regional de Saúde/Crato	19	10	-47%
21ª Coordenadoria Regional de Saúde/ Juazeiro do Norte	09	1	-89%
5ª Coordenadoria Regional de Saúde/Canindé(**)	0	0	0
6ª Coordenadoria Regional de Saúde/Itapipoca	27	64	137%
7ª Coordenadoria Regional de Saúde/Aracati	60	82	37%
8ª Coordenadoria Regional de Saúde/Quixadá	6	22	267%
Centro de Especialidades Odontológicas Dr. Hugues Pessoa Amorim – CEO Itapipoca	332	134	-60%
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Baturité	43	40	-7%
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Brejo Santo(**)	0	0	0
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Juazeiro(*)	0	20	-
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Limoeiro (*)	0	20	-
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Camocim (*)	0	32	-
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Canindé(*)	0	21	-
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Crato	0	136	-
Centro de Especialidades Odontológicas Raimundo Fialho –Caucaia	70	75	7%
Centro de Especialidades Odontológicas/CEO Quixeramobim(*)	0	0	0
Centro de Dermatologia Sanitária Dona Libânia/Fortaleza	147	98	-33%
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Centro/Fortaleza (*)	0	0	0
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Rodolfo Teófilo/Fortaleza (*)	0	0	0
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Joaquim Távora/Fortaleza	42	92	119%
Centro de Hematologia e Hemoterapia do Ceará/Fortaleza	352	303	-14%
Centro de Saúde Escola Meireles/Fortaleza	377	417	11%
Centro Integrado de Diabetes e Hipertensão/Fortaleza	347	222	-36%
Hemocentro Regional/Crato	268	784	193%
Hemocentro Regional/Iguatu	84	100	19%

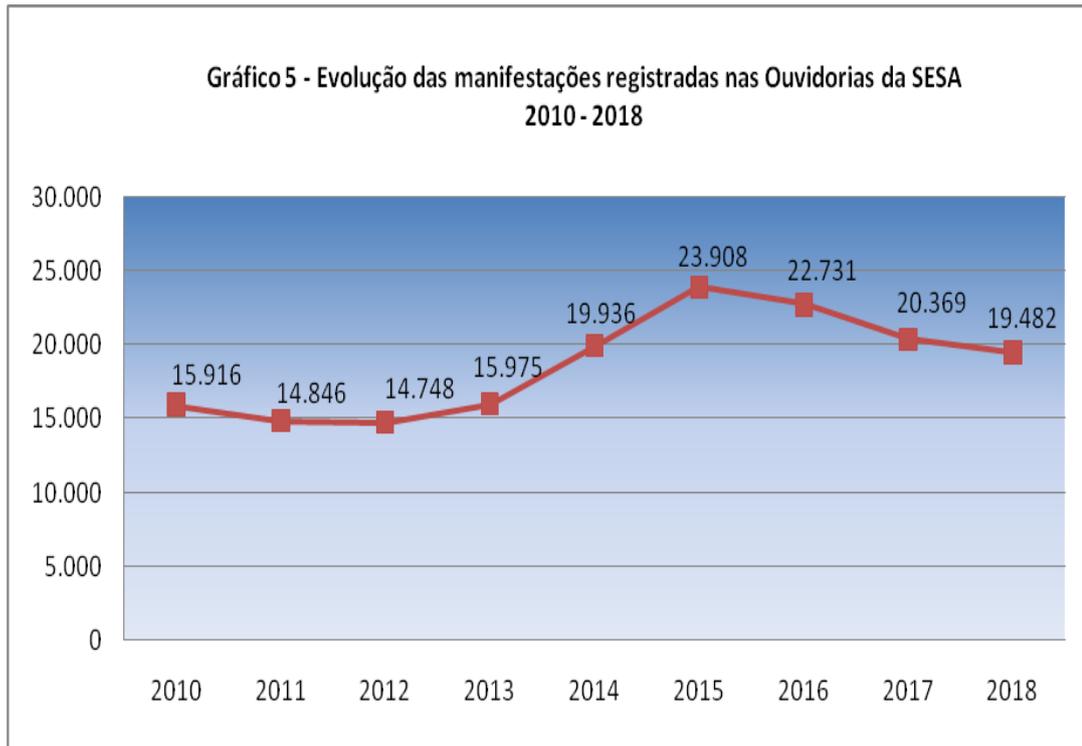
⁹ ⁷ (*) Unidades de ouvidoria que estiveram ou estão temporariamente sem ouvidor, por este motivo apresentam zero registro em algum período.

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

² 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 ouvidorias.

Hemocentro Regional/Quixadá	50	47	-6%
Hemocentro Regional/Sobral	154	411	167%
Hemonúcleo/Juazeiro do Norte	352	382	9%
Hospital de Saúde Mental Prof. Frota Pinto/Fortaleza	83	207	149%
Hospital Dr. Carlos Alberto Studart Gomes/Fortaleza	1.400	1.243	-11%
Hospital e Maternidade José Martiniano de Alencar/Fortaleza	189	189	0%
Hospital Geral de Fortaleza/Fortaleza	1063	931	-12%
Hospital Geral Dr. César Cals de Oliveira/Fortaleza	588	737	25%
Hospital Geral Dr. Waldemar de Alcântara/Fortaleza	1.404	1.430	2%
Hospital Infantil Dr. Albert Sabin/Fortaleza	189	145	-23%
Hospital Regional do Cariri/Juazeiro do Norte	1.743	693	-60%
Hospital Regional Norte/Sobral	788	454	-43%
Hospital Regional do Sertão Central(*)	0	160	-
Hospital São José de Doenças Infecciosas/Fortaleza	650	529	-19%
Instituto de Prevenção do Câncer/Fortaleza	224	144	-36%
Laboratório Central de Saúde Pública/Fortaleza	258	191	-26%
Policlínica Bárbara Pereira de Alencar/Campos Sales	1.284	636	-50%
Policlínica Bernardo Félix da Silva/ Sobral	134	142	6%
Policlínica Dr. Clóvis Amora Vasconcelos/Baturité	354	540	53%
Policlínica Dr. Francisco Carlos Cavalcante Roque/Quixadá	922	783	-15%
Policlínica Dr. Francisco Edvaldo Coelho Moita/Tianguá	183	397	117%
Policlínica Dr. Frutuoso Gomes de Freitas/Tauá (**)	0	0	0
Policlínica Dr. José Correia Sales/Caucaia	299	186	-38%
Policlínica Dr. José Hamilton Saraiva Barbosa/Aracati	532	49	-91%
Policlínica Dr. Manoel Carlos de Gouveia/Iguatu	52	34	-35%
Policlínica Dr. Plácido Marinho de Andrade/Acaraú(*)	0	61	-
Policlínica Dr. Sebastião Limeira Guedes/Icó (**)	0	0	0
Policlínica Dr. José Martins Santiago/Russas	107	144	35%
Policlínica Dra. Márcia Moreira de Meneses /Pacajus	151	207	37%
Policlínica Francisco Pinheiro Alves /Itapipoca(*)	0	432	-
Policlínica João Pereira dos Santos/Barbalha (*)	0	5	-
Policlínica Judite Chaves Saraiva/CEO Limoeiro do Norte	0	5	-
Policlínica Raimundo Soares Resende/Crateús	110	1	-99%
Policlínica José Gilvan Leite Sampaio/Brejo Santo	114	143	5%
Policlínica Cel. Libório Gomes da Silva/Camocim	13	98	654%
Serviço de Atendimento Móvel de Urgência/SAMU(*)	0	12	-
Unidades de Pronto Atendimento-UPAs/Fortaleza	1.584	1.592	1%
Total	20.369	19.482	-4%

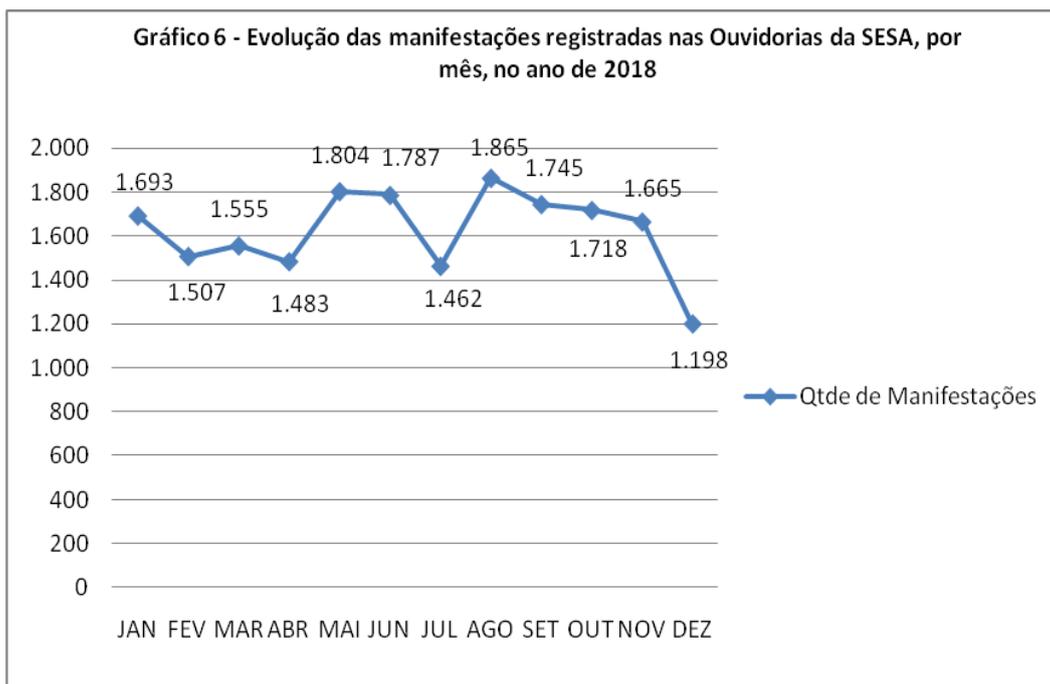
Os dados acima apontam uma variação negativa de 4% no total das manifestações entre 2017 e 2018, com redução de 887 registros em 2018, porém, temos que lembrar que algumas ouvidorias da Rede SESA não inseriram suas manifestações no Sistema Ouvweb, ocasionando assim, uma subnotificação de registros.



Fonte: Sistema Ouwweb/Ouvidoria Geral da SESA

Assim, percebemos uma oscilação no número de registros das manifestações no decorrer do ano de 2018, principalmente no mês de dezembro, onde algumas ouvidorias não alimentaram o Sistema Ouwweb por entenderem que não seria mais necessário a partir da utilização da Plataforma Ceará Transparente.

Contudo, as Ouvidorias da Rede SESA terão que continuar utilizando o Sistema Ouwweb até o momento em que discutirmos tipificações (assuntos e subassuntos) que retratem com maior clareza a realidade da área da saúde.



Fonte: Sistema Ouvweb/Ouvidoria Geral da SESA

Tabela 3 – Número e variação percentual em relação ao ano anterior das manifestações registradas nas ouvidorias da SESA, de 2010 a 2018

Ano	Quantidade de manifestações	Variação % em relação ao ano anterior
2010	15.916	-
2011	14.846	-7%
2012	14.748	-1%
2013	15.975	8%
2014	19.936	25%
2015	23.908	20%
2016	22.731	-5%
2017	20.369	-10%
2018	19.482	-4%

Fonte: Sistema Ouvweb/Ouvidoria Geral da SESA

Ressaltamos ainda, que a tabela 2 mostra uma significativa variação de percentuais em cada unidade de ouvidoria da Rede SESA, onde algumas tiveram acréscimos de até 654%, como é o caso da Ouvidoria da Policlínica Cel. Libório Gomes da Silva/Camocim e outras tiveram decréscimo acima de 80%, como na Ouvidoria da 21ª Coordenadoria Regional de Saúde/Juazeiro do Norte,

Policlínica Dr. José Hamilton Saraiva Barbosa/Aracati e Policlínica Raimundo Soares Resende/Crateús. Os motivos para as oscilações são diversos, indo desde a subnotificação no ano de 2018, devido a não alimentação do Sistema Ouvweb, conforme mencionado anteriormente, ao decréscimo relacionado à ampliação das ouvidorias municipais do SUS.

No nível central, houve um acréscimo de 15% na quantidade de manifestações, pois, em 2017, a Ouvidoria Geral da SESA tratou 2.887 manifestações e no ano de 2018 foram 3.311, representando uma ampliação de 424 casos.

Os dados apresentados na tabela 2 indicam, também, que persiste a necessidade de melhorias na sistematização dos dados das ouvidorias da SESA, sobretudo, no processo de alimentação dos dados no Sistema Ouvweb.

4.1.2 CANAIS DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NAS OUVIDORIAS DA SESA.

No ano de 2018, conforme podemos observar na tabela 4, a população procurou as ouvidorias da SESA, preferencialmente, por meio do atendimento caixa de sugestão ou coletora (7.173) e presencial (6.426), apesar do telefone também ser muito utilizado (2.412).

Tabela 4 – Número e variação percentual em relação ao ano anterior das manifestações registradas nas ouvidorias da SESA, por meio de entrada, entre 2017 e 2018

MEIO DE ENTRADA	DADOS 2017	DADOS 2018	VARIAÇÃO %
Presencial	8.044	6.426	-20%
Caixa de sugestão ou coletora	7.350	7.173	-2%
Telefone	2.147	2.412	12%
E-mail	282	296	5%
OuvidorSUS	390	615	58%
Plataforma Ceará Transparente/SOU	1.985	2.058	4%
Outros	171	502	193%
TOTAL	20.369	19.482	-4%

Fonte: Sistema Ouvweb/Ouvidoria Geral da SESA

O cruzamento de dados entre “meio de entrada” e a “unidade de ouvidoria responsável” mostra que o telefone mais utilizado para registro é o 0800.275.1520, que fica na Ouvidoria Geral da Secretaria. Em 2018, dos 2.412 registros por telefone, 1.703 foram no teleatendimento do

0800.275.1520. Dos registros feitos por meio desse telefone, 1.530 foram de pedido de informação. Pode-se inferir, portanto, que o teleatendimento da Secretaria têm 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.

4.2. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NAS OUVIDORIAS DA SESA POR NATUREZA E 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.

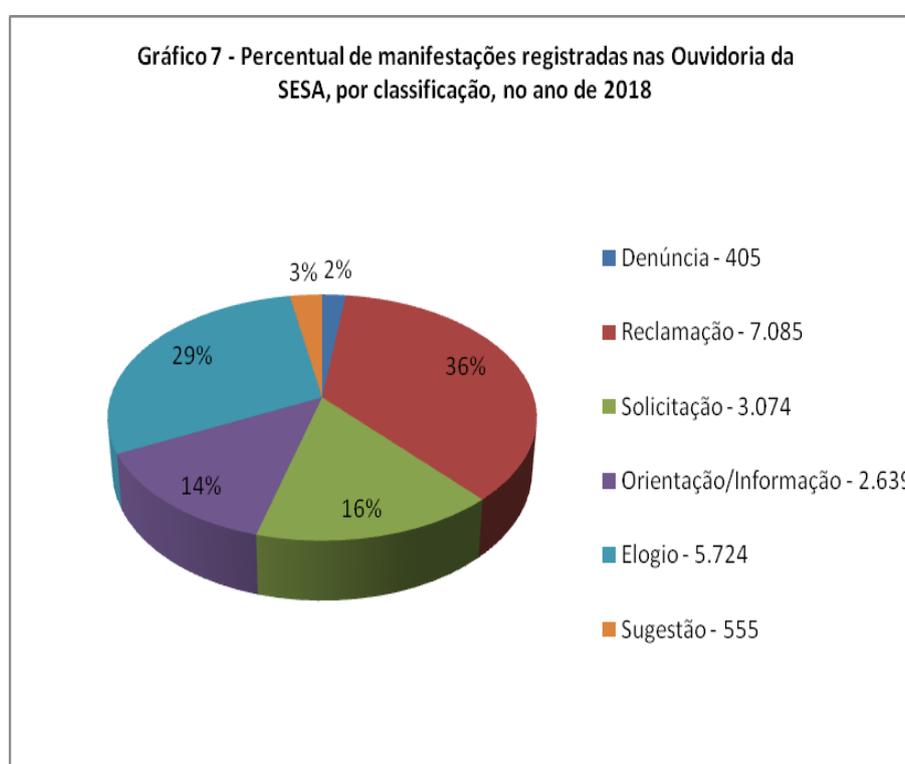
4.2.1. CLASSIFICAÇÃO SEGUNDO A NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES

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 do Departamento de Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/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.

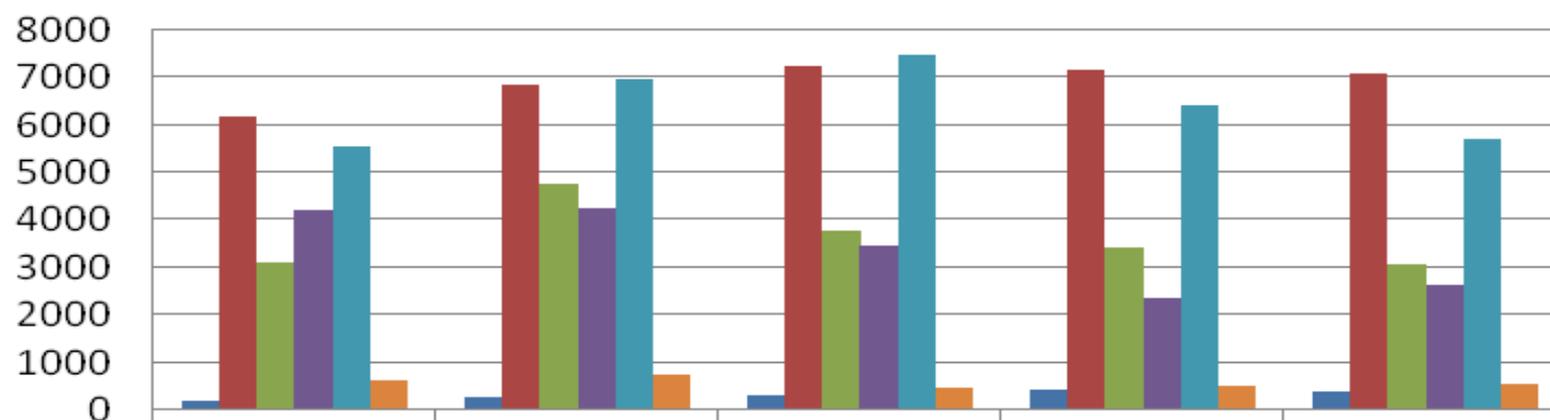
O gráfico a seguir reflete a distribuição das 19.482 manifestações, segundo a classificação estabelecida pelo Departamento de Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/MS, no ano de 2018.



Fonte: Sistema Ouwweb/Ouvidoria Geral da SESA

O gráfico 8 apresenta a análise comparativa da quantidade de manifestações, segundo sua classificação, registradas no período compreendido entre 2014 e 2018. Nele, podemos observar um decréscimo de registros na maioria das classificações, cabendo destaque para as manifestações classificadas como reclamações, solicitações e elogios, que desde o ano de 2017 já apresentavam redução de registros.

Gráfico 8 - Quantidade de Manifestações registradas na Rede de Ouvidorias da SESA, por classificação, no período de 2014 a 2018



	2014	2015	2016	2017	2018
■ Denúncia	199	294	315	441	405
■ Reclamação	6.185	6.863	7.246	7.190	7.085
■ Solicitação	3.126	4.765	3.764	3.445	3.074
■ Orientação/Informação	4.232	4.237	3.465	2.354	2.639
■ Elogio	5.570	6.994	7.477	6.438	5.724
■ Sugestão	631	755	464	501	555

Fonte: Sistema Ouwweb/Ouvidoria Geral da SESA

4.2.2. MANIFESTAÇÕES DE ELOGIOS AOS SERVIÇOS PRESTADOS.

A tabela a seguir mostra a distribuição dos 5.724 elogios recebidos durante o ano de 2018, com variação percentual em relação ao ano anterior, conforme a identificação de cada unidade¹⁰.

Tabela 5 – Número e variação percentual de elogios registrado por unidade de ouvidoria, em 2017 e 2018

Unidade	2017			2018		
	Elogios	Total	% Elogios	Elogios	Total	% Elogios
Nível Central (Ouvidoria Geral) ¹¹	47	2.887	2%	60	3.311	2%
11ª Coordenadoria Regional de Saúde/Sobral	0	7	0	0	21	0
13ª Coordenadoria Regional de Saúde/Tianguá	0	25	0	1	31	3%
14ª Coordenadoria Regional de Saúde/Tauá	0	2	0	0	2	0
15ª Coordenadoria Regional de Saúde/Crateús	0	20	0	0	11	0
17ª Coordenadoria Regional de Saúde/Icó	0	12	0	0	20	0
18ª Coordenadoria Regional de Saúde/Iguatu	0	17	0	0	9	0
19ª Coordenadoria Regional de Saúde/ Brejo Santo	0	0	0	0	9	0
1ª Coordenadoria Regional de Saúde/Fortaleza	0	38	0	0	35	0
2ª Coordenadoria Regional de Saúde/Caucaia	0	0	0	0	0	0
20ª Coordenadoria Regional de Saúde/Crato	0	19	0	0	10	0
21ª Coordenadoria Regional de Saúde/ Juazeiro do Norte	0	09	0	0	1	0
5ª Coordenadoria Regional de Saúde/Canindé (**)	0	0	0	0	0	0
6ª Coordenadoria Regional de Saúde/Itapipoca	2	27	7%	1	64	2%
7ª Coordenadoria Regional de Saúde/Aracati	1	60	2%	2	82	2%
8ª Coordenadoria Regional de Saúde/Quixadá	0	6	0	0	22	0
Centro de Dermatologia Sanitária Dona Libânia/Fortaleza	8	147	5%	4	98	4%
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Centro/Fortaleza (*)	0	0	0	0	0	0
Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Baturité	12	43	28%	10	40	25%
Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Itapipoca	289	332	87%	99	134	74%
Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Quixeramobim(*)	0	0	0	0	0	0
Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Caucaia (*)	268	274	98%	75	75	100%

¹⁰ (*) Unidades de ouvidoria que estiveram ou estão temporariamente sem ouvidor, por este motivo apresentam zero registro em algum período.

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

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

¹¹ 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 ouvidorias.

Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Crato (*)	0	0	0	125	136	92%
Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Brejo Santo (*)	0	0	0	0	0	0
Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Canindé (*)	0	0	0	17	21	81%
Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Camocim (*)	0	0	0	3	32	9%
Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Limoeiro do Norte (*)	0	0	0	14	20	70%
Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Juazeiro do Norte (*)	0	0	0	5	20	25%
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Rodolfo Teófilo/Fortaleza (*)	0	0	0	0	0	0
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Joaquim Távora/Fortaleza	29	42	69%	60	92	65%
Centro de Hematologia e Hemoterapia do Ceará/Fortaleza	34	352	10%	42	303	14%
Centro de Saúde Escola Meireles/Fortaleza	2	377	0,5%	1	417	0
Centro Integrado de Diabetes e Hipertensão/Fortaleza	15	347	4%	25	222	11%
Hemocentro Regional/Crato	113	268	42%	645	784	82%
Hemocentro Regional/Iguatu	42	84	50%	68	100	68%
Hemocentro Regional/Quixadá	28	50	56%	9	47	19%
Hemocentro Regional/Sobral	61	154	40%	251	411	61%
Hemonúcleo/Juazeiro do Norte	221	352	63%	211	382	55%
Hospital de Saúde Mental Professor Frotta Pinto/Fortaleza	8	83	10%	15	207	7%
Hospital Dr. Carlos Alberto Studart Gomes/Fortaleza	398	1.400	28%	175	1.243	14%
Hospital e Maternidade José Martiniano de Alencar/Fortaleza (**)	173	189	92%	178	189	94%
Hospital Geral de Fortaleza/Fortaleza	63	1063	6%	52	931	6%
Hospital Geral Dr. César Cals de Oliveira/Fortaleza	159	588	27%	108	737	15%
Hospital Geral Dr. Waldemar de Alcântara/Fortaleza	721	1.404	51%	718	1.430	50%
Hospital Infantil Dr. Albert Sabin/Fortaleza	44	189	23%	15	145	10%
Hospital Regional do Cariri/Juazeiro do Norte	452	1.743	26%	170	693	25%
Hospital Regional Norte/Sobral	341	788	43%	33	454	7%
Hospital Regional do Sertão Central/HRSC	0	0	0	62	160	39%
Hospital São José de Doenças Infecciosas/Fortaleza	274	650	42%	260	529	49%
Instituto de Prevenção do Câncer/Fortaleza	92	224	41%	74	144	51%
Laboratório Central de Saúde Pública/Fortaleza	29	258	11%	4	191	2%
Policlínica Bárbara Pereira de Alencar/Campos Sales (***)	1.117	1.284	87%	497	636	78%
Policlínica Bernardo Félix da Silva/ Sobral	10	134	7%	18	142	13%
Policlínica Dr. Clóvis Amora Vasconcelos/Baturité	52	354	15%	40	540	7%
Policlínica Dr. Francisco Carlos Cavalcante Roque/Quixadá	381	922	41%	248	783	32%
Policlínica Dr. Francisco Edvaldo Coelho Moita/Tianguá	113	183	62%	299	397	75%
Policlínica Dr. Frutuoso Gomes de Freitas/Tauá	0	0	0	0	0	0
Policlínica Dr. José Correia Sales/Caucaia (*)	117	299	39%	169	186	91%

Policlínica Dr. José Hamilton Saraiva Barbosa/Aracati	10	532	2%	8	49	16%
Policlínica Dr. Manoel Carlos de Gouveia/Iguatu	14	52	27%	3	34	9%
Policlínica Dr. Plácido Marinho de Andrade/Acaraú	0	0	0	25	61	41%
Policlínica Dr. Sebastião Limeira Guedes/Icó (***)	0	0	0	0	0	0
Policlínica Dr. José Martins Santiago/Russas (***)	4	107	4%	39	144	27%
Policlínica Dra. Márcia Moreira de Meneses /Pacajus	46	151	30%	64	207	31%
Policlínica Francisco Pinheiro Alves/Itapipoca	0	0	0	294	432	68%
Policlínica João Pereira dos Santos/Barbalha (***)	0	0	0	0	5	0
Policlínica José Gilvan Leite Sampaio/Brejo Santo	52	114	46%	74	143	52%
Policlínica Judite Chaves Saraiva e CEO/Limoeiro do Norte (***)	0	0	0	3	5	60%
Policlínica Cel. Libório Gomes da Silva/Camocim	0	13	0	12	98	12%
Policlínica Raimundo Soares Resende/Crateús	93	110	85%	1	1	100%
Serviço de Atendimento Móvel de Urgência/SAMU	0	0	0	3	12	25%
Unidades de Pronto Atendimento-UPAs/Fortaleza	503	1.584	31%	335	1.592	21%

4.2.3 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 tele atendimento (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 2018, com variação percentual em relação ao ano anterior, conforme a identificação de cada unidade.

Tabela 6 – Número e variação percentual de informações ou orientações registrado por unidade de ouvidoria, em 2017 e 2018¹².

Unidade	2017			2018		
	Infor.	Total	% Infor.	Infor.	Total	% Infor.
Nível Central (Ouvidoria Geral) ¹³	1.228	2.887	43%	1.568	3.311	47%
11ª Coordenadoria Regional de Saúde/Sobral	0	07	0	2	21	10%
13ª Coordenadoria Regional de Saúde/Tianguá	1	25	4%	1	31	3%
14ª Coordenadoria Regional de Saúde/Tauá (*)	0	2	0	0	2	0
15ª Coordenadoria Regional de Saúde/Crateús (*)	0	20	0	0	11	0
17ª Coordenadoria Regional de Saúde/Icó (**)	0	12	0	0	20	0
18ª Coordenadoria Regional de Saúde/Iguatu (**)	0	17	0	0	9	0
19ª Coordenadoria Regional de Saúde/ Brejo Santo (*)	0	0	0	0	9	0
1ª Coordenadoria Regional de Saúde/Fortaleza	0	38	0	0	35	0
2ª Coordenadoria Regional de Saúde/Caucaia	0	0	0	0	0	0
20ª Coordenadoria Regional de Saúde/Crato	0	19	0	0	10	0
21ª Coordenadoria Regional de Saúde/ Juazeiro do Norte	0	09	0	0	1	0
5ª Coordenadoria Regional de Saúde/Canindé (**)	0	0	0	0	0	0
6ª Coordenadoria Regional de Saúde/Itapipoca	2	27	7%	4	64	6%
7ª Coordenadoria Regional de Saúde/Aracati	2	60	3%	9	82	11%
8ª Coordenadoria Regional de Saúde/Quixadá	0	6	0	0	22	0
Centro de Dermatologia Sanitária Dona Libânia/Fortaleza	45	147	31%	18	98	18%
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Centro/Fortaleza (*)	0	0	0	0	0	0
Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Baturité (*)	1	43	2%	0	40	0
Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Camocim(*)	0	00	0	13	32	41%
Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Itapipoca	26	332	8%	4	134	3%
Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Quixeramobim (**)	0	0	0	0	0	0
Centro de Especialidades Odontológicas	1	274	0,3%	0	75	0

¹² (*) Unidades de ouvidoria que estiveram ou estão temporariamente sem ouvidor, por este motivo apresentam zero registro em algum período.

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

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

¹³ 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 ouvidorias.

Regional/Caucaia (*)						
Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Canindé (*)	0	0	0	0	21	0
Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Crato(*)	0	0	0	0	136	0
Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Brejo Santo (*)	0	0	0	0	0	0
Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Juazeiro do Norte (*)	0	0	0	4	20	20%
Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Limoeiro do Norte (*)	0	0	0	0	20	0
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Rodolfo Teófilo/Fortaleza (*)	0	0	0-	0	0	0
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Joaquim Távora/Fortaleza	1	42	2%	0	92	0
Centro de Hematologia e Hemoterapia do Ceará/Fortaleza	71	352	20%	78	303	26%
Centro de Saúde Escola Meireles/Fortaleza	166	377	44%	153	417	37%
Centro Integrado de Diabetes e Hipertensão/Fortaleza	40	347	12%	20	222	9%
Hemocentro Regional/Crato	11	268	4%	15	784	2%
Hemocentro Regional/Iguatu	1	84	1%	0	100	0
Hemocentro Regional/Quixadá	0	50	0	2	47	4%
Hemocentro Regional/Sobral	2	154	1%	9	411	2%
Hemonúcleo/Juazeiro do Norte	0	352	0	0	382	0
Hospital de Saúde Mental Professor Frota Pinto/Fortaleza	0	83	0	5	207	2%
Hospital Dr. Carlos Alberto Studart Gomes/Fortaleza	103	1.400	7%	109	1.243	9%
Hospital e Maternidade José Martiniano de Alencar/Fortaleza (**)	0	189	0	1	189	1%
Hospital Geral de Fortaleza/Fortaleza	36	1063	3%	40	931	4%
Hospital Geral Dr. César Cals de Oliveira/Fortaleza	12	588	2%	12	737	2%
Hospital Geral Dr. Waldemar de Alcântara/Fortaleza	1	1.404	0%	11	1.430	1%
Hospital Infantil Dr. Albert Sabin/Fortaleza	43	189	23%	40	145	28%
Hospital Regional do Cariri/Juazeiro do Norte	45	1.743	3%	2	693	0
Hospital Regional Norte/Sobral	13	788	2%	14	454	3%
Hospital Regional do Sertão Central/HRSC	0	0	0	0	160	0
Hospital São José de Doenças Infecciosas/Fortaleza	6	650	10%	8	529	2%
Instituto de Prevenção do Câncer/Fortaleza	15	224	7%	4	144	3%
Laboratório Central de Saúde Pública/Fortaleza	190	258	74%	158	191	83%
Policlínica Bárbara Pereira de Alencar/Campos Sales (***)	0	1.284	0	0	636	0
Policlínica Bernardo Félix da Silva/ Sobral	1	134	0,7%	0	142	0
Policlínica Dr. Clóvis Amora	228	354	64%	210	540	39%

Vasconcelos/Baturité						
Policlínica José Gilvan Leite Sampaio/Brejo Santo (***)	2	114	2%	3	143	2%
Policlínica Dr. Francisco Carlos Cavalcante Roque/Quixadá	0	922	0	0	783	0
Policlínica Dr. Francisco Edvaldo Coelho Moita/Tianguá (**)	0	183	0	1	397	0%
Policlínica Dr. Frutuoso Gomes de Freitas/Tauá	0	0	0	0	0	0
Policlínica Dr. José Correia Sales/Caucaia (*)	35	299	12%	0	186	0
Policlínica Dr. José Hamilton Saraiva Barbosa/Aracati	7	532	1%	11	49	22%
Policlínica Dr. Manoel Carlos de Gouveia/Iguatu	0	52	0	13	34	38%
Policlínica Dr. Plácido Marinho de Andrade/Acaraú	0	0	0	0	61	0
Policlínica Dr. Sebastião Limeira Guedes/Icó (***)	0	0	0	0	0	0
Policlínica Dr. José Martins Santiago/Russas (***)	2	107	2%	6	144	4%
Policlínica Dra. Márcia Moreira de Meneses /Pacajus	2	151	1%	3	207	1%
Policlínica Francisco Pinheiro Alves e CEO/Itapipoca	0	0	0	9	432	2%
Policlínica João Pereira dos Santos/Barbalha (***)	0	0	0	0	5	0
Policlínica Judite Chaves Saraiva e CEO/Limoeiro do Norte (***)	0	0	0	0	5	0
Policlínica Cel. Libório Gomes da Silva/Camocim	0	13	0	42	98	43%
Policlínica Raimundo Soares Resende/Crateús (***)	0	110	0	0	1	0
Serviço de Atendimento Móvel de Urgência/SAMU	0	0	0	1	12	8%
Unidades de Pronto Atendimento-UPAs/Fortaleza	15	1.584	1%	36	1.592	2%

As informações/orientações solicitadas em 2018 disseram respeito a diversas áreas do Sistema Único de Saúde. Das informações fornecidas, 28% estavam relacionadas à assistência ambulatorial. A segunda área mais demandada foi a “Promoção, proteção e vigilância à saúde”, com 13% das informações, como pode ser verificado na tabela 7, a seguir.

Tabela 7 – Quantidade e percentual de informações fornecidas pelas ouvidorias da SESA, por área do SUS, em 2018

Área do SUS	Quantidade	%
Assistência ambulatorial	731	28%
Promoção, proteção e vigilância à saúde	356	13%
Assistência hospitalar	322	12%
Rede de Atenção à Urgência e Emergência	123	5%
Gestão Geral	317	12%
Assistência farmacêutica	58	2%
Produtos para saúde e correlatos	156	6%
Gestão Estratégica e participativa	320	12%
Atenção básica	118	5%
Gestão do trabalho	33	1%
Rede de Saúde Mental	8	0
Financeiro	27	1%
Rede Cegonha	3	0
Educação em saúde	27	1%
Outros assuntos	40	2%
Total	2.639	100%

Fonte: Sistema ouvweb/SESA

4.2.4. MANIFESTAÇÕES DE INSATISFAÇÃO MAIS RECORRENTES NAS OUVIDORIAS DA SESA

Neste relatório, 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. Assim, essa parte do relatório apresenta a síntese dos principais assuntos relacionados às 11.119 manifestações classificadas como denúncia, reclamação, solicitação e sugestão.

A metodologia de síntese adotada para elaboração desse relatório aglutina os principais assuntos vinculados à insatisfação dos usuários em quatro campos, apenas como recurso didático. O primeiro engloba os assuntos de assistência à saúde. O segundo diz respeito à gestão. O terceiro trata dos assuntos que estão no campo da gestão direta dos municípios e não da SESA. O último

apresenta assuntos vinculados à doação de sangue e cadastro de medula óssea na Hemorrede do Estado.

4.2.4.1 MANIFESTAÇÕES DE INSATISFAÇÃO RELACIONADAS À ASSISTÊNCIA À SAÚDE

A fim de aprofundar um pouco mais o entendimento das 5.562 manifestações registradas nas ouvidorias da SESA, no campo da assistência à saúde, podem-se destacar três assuntos mais recorrentes, abaixo relacionados:

- **Problemas na acessibilidade aos serviços relacionados à regulação** - Manifestações relacionadas à demanda reprimida dos serviços de saúde do SUS.
- **Não realização de serviços ou procedimentos já agendados** – Manifestações relacionadas aos procedimentos ou serviços agendados, mas não realizados.
- **Problemas nos serviços e/ou procedimentos realizados** – Manifestações relacionadas aos procedimentos ou serviços (consultas e internações) realizados pela rede de serviços da SESA.

Para melhor compreensão dos motivos causadores, ou subassuntos, cabe registrar os conceitos que levaram a classificação realizada. Dentre os problemas na acessibilidade aos serviços relacionados à regulação, os principais conceitos são:

- **Não inclusão na central de regulação** – Manifestações relacionadas à demanda reprimida dos serviços de saúde do SUS, cujo procedimento relativo ao caso do usuário não se encontra registrado pelas centrais (estadual ou municipal) de regulação.
- **Demora na fila da central de regulação** - Manifestações relacionadas à demanda reprimida dos serviços de saúde do SUS, cujo procedimento relativo ao caso encontra-se na fila de espera das centrais de regulação.
- **Demora na fila interna da unidade** - Manifestações relacionadas à demanda reprimida dos serviços de saúde do SUS, cujo procedimento do usuário encontra-se na fila de espera interna da unidade de saúde.

Dentre os principais fatores que inviabilizaram a realização dos procedimentos já agendados, destacam-se os seguintes:

- **Ausência do servidor responsável pelo procedimento** – Manifestação relacionada aos procedimentos ou serviços agendados, mas não realizados devido à ausência do(s)

profissional(ais) responsável(eis), em razão de licenças médicas, faltas ao trabalho, atrasos ou participação em eventos.

- **Falta ou defeito em equipamentos** - Manifestação relacionada aos procedimentos ou serviços agendados, mas não realizados devido à ausência ou a defeito nos equipamentos necessários à sua realização.
- **Ausência de insumos ou materiais de consumo** - Manifestação relacionada aos procedimentos ou serviços agendados, mas não realizados devido à ausência de insumos ou materiais de consumo necessários à sua realização.
- **Falhas de comunicação com o usuário** - Manifestação relacionada aos procedimentos ou serviços agendados, mas não realizados devido à desinformação do usuário sobre as condições para a realização do procedimento (o local e a data agendados, encaminhamento incorreto ao serviço, dentre outras).
- **Falhas no processo interno de trabalho** - Manifestação relacionada aos procedimentos ou serviços agendados, mas não realizados devido às falhas no processo interno de trabalho da Unidade.

As principais causas dos problemas ocorridos foram as abaixo relacionadas:

- **Problema com servidor responsável pelo procedimento** - Manifestação relacionada aos procedimentos realizados com demora¹⁴ devido ao atraso do profissional responsável (não cumprimento do horário de trabalho), exceto aqueles que dizem respeito à relação interpessoal entre usuário e profissional.
- **Problema com o agendamento e a realização de exames complementares** - Manifestação relacionada aos problemas na realização dos exames complementares (demora no agendamento, dificuldade em obter resultados e outros).
- **Problema no acesso a medicamentos** - Manifestação relacionada aos problemas no acesso aos fármacos envolvidos no tratamento indicado ao usuário.
- **Problema na realização de procedimentos prescritos ou indicados** - Manifestação relacionada aos problemas nos demais procedimentos complementares indicados pela

¹⁴

A demora refere-se ao intervalo entre o horário marcado no agendamento do procedimento/serviço e o horário efetivamente realizado.

equipe de saúde (demora no aprazamento das cirurgias, dificuldades na realização de curativos e outros).

- **Desorganização interna do setor** - Manifestação relacionada aos problemas de organização interna do serviço (não expressos nos itens acima), como perda de prontuário, não observação do jejum pelo usuário e outros.
- **Problema com procedimentos técnicos** - Manifestação relativa ao procedimento técnico realizado pelo profissional de saúde, considerado insatisfatório pelo usuário.

A Tabela 8 apresenta os dados das manifestações vinculadas à assistência à saúde, tipificando-as por assunto e subassunto mais freqüentes.

Tabela 8 – Quantitativo das manifestações relacionadas à assistência à saúde por motivo causador (subassuntos) mais recorrentes, em 2018

Assunto	Subassunto 1	Quantidade	Subassunto 2	Quantidade
Manifestações relacionadas à assistência à saúde – 5.562	Problemas na acessibilidade aos serviços relacionados a regulação	1.892	Não inclusão na central da regulação	62
			Demora na fila de espera da unidade	1.232
			Outros	288
			Demora na fila da central da regulação	310
	Não realização de procedimentos já agendados	1.190	Ausência do servidor responsável	294
			Outros	235
			Falha de comunicação com o usuário	178
			Falha no processo interno de trabalho	126
			Ausência de insumos/material de consumo	214
			Falta ou defeito em equipamento	143
	Problemas nos serviços ou procedimentos realizados	2.480	Problema(s) com servidor responsável	521
			Problema(s) com exames complementares	323
			Problema(s) no acesso a medicamento	400
Outros			652	
Problema(s) com procedimentos prescritos/indicados			248	
Desorganização interna do setor			180	
Problema(s) com procedimentos técnicos			156	

4.2.4.2 MANIFESTAÇÕES DE INSATISFAÇÃO RELACIONADAS À GESTÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE OFERTADOS PELA SESA

Com um total de 4.914 manifestações, os assuntos relacionados à gestão de serviços de saúde de maior recorrência foram:

- **Estrutura física, de funcionamento, de pessoal e financeira** - Manifestações relacionadas à estrutura física, de funcionamento, de pessoal e financeira do estabelecimento de saúde.
- **Relacionamento interpessoal** - Manifestações relativas ao relacionamento interpessoal entre os diversos atores dos serviços de saúde.
- **Alimentação** – Manifestações relacionadas à alimentação de pacientes, acompanhantes, doadores de sangue e servidores.

Tabela 9 – Quantitativo das manifestações relacionadas à gestão, por motivo causador (subassuntos) mais recorrentes em 2018

Assunto	Subassunto 1	Quantidade	Subassunto 2	Quantidade
Manifestações relacionadas à gestão dos serviços – 4.914	Estrutura Física/Funcionamento /Pessoal/Financeira	3.206	Manutenção	158
			Administração financeira	154
			Estacionamento	23
			Acessibilidade	99
			Ambiência	302
			Outros	1.387
			Segurança	69
			Gestão do Trabalho e Educação em Saúde	59
			Problemas com Fluxos/Normas/Rotinas	755
			Transporte	82
			Higiene/Limpeza/Rouparia	118
	Relacionamento interpessoal	1.395	Relacionamento servidor e usuário	884
			Relacionamento da equipe de saúde	196
			Outros	152
			Desrespeito do usuário em relação ao servidor	89
			Relacionamento da chefia com os servidores	74
Alimentação	313	Quantidade Insuficiente	20	
		Qualidade dos alimentos	105	
		Outros	166	
		Horário da alimentação	22	

Buscando um detalhamento dos problemas apresentados no campo da saúde, a tabela 10 apresenta o quantitativo dos principais motivos causadores dos assuntos relacionados à gestão. Nela, as insatisfações com a “estrutura física, de funcionamento, de pessoal e financeira” foram divididas em subassuntos, com as definições a seguir:

- **Ambiência** - Manifestações relacionadas ao conforto, privacidade, ventilação, iluminação, ergonomia, sinalização e espaço físico do estabelecimento de saúde.
- **Acessibilidade** - Manifestações relacionadas ao acesso das pessoas com necessidades especiais nas dependências do estabelecimento.
- **Manutenção** – Manifestações relativas à manutenção física de instalações e de equipamentos (não relacionados diretamente à assistência).
- **Higiene/limpeza/rouparia** – Manifestações referentes à higiene, limpeza e à roupa do estabelecimento de saúde.
- **Gestão do trabalho e educação em saúde** – Manifestações que envolvem direitos trabalhistas, situação funcional dos servidores, qualificação, carência ou inexistência de profissionais para prestar atendimento.
- **Problemas com fluxos/normas/rotinas** – Manifestações relativas aos fluxos, normas e rotinas da instituição.
- **Transporte** – Manifestações relacionadas ao transporte de usuários e ambulâncias (má conservação, demora, condições inadequadas, inexistência, uso indevido e outros).
- **Segurança** – Manifestações referentes às questões de segurança do/no estabelecimento de saúde.
- **Administração financeira** – Manifestações que envolvem cobrança de honorários aos usuários do SUS; indícios de má aplicação de verbas em serviços de saúde; má aplicação de verbas; problemas com repasses de verbas a programas e convênios celebrados entre o Fundo Nacional de Saúde e órgãos representantes da Administração Direta (SMS/SES); faturamento do Sistema de Informações Hospitalares - SIH e do Sistema de Informações Ambulatoriais – SIA.

O “relacionamento interpessoal” entre os diversos atores envolvidos no cotidiano de nossos serviços foi classificado com os seguintes subassunto:

- **Relacionamento entre servidor e usuário** – Manifestações que expressam insatisfação sobre tratamento dispensado pelos profissionais de saúde aos usuários (desprezo, tratamento indelicado ou desrespeitoso, grosserias, e outros).
- **Relacionamento da chefia com servidores** – Manifestações que envolvem as relações entre a chefia e os servidores.
- **Relacionamento da equipe de saúde** – Manifestações que envolvem as relações entre os diversos membros da equipe de saúde e demais profissionais.
- **Desrespeito do usuário em relação ao servidor** - Manifestações que expressam queixa do profissional relativa ao tratamento dispensado pelos usuários.

O registro de manifestações relacionadas à “alimentação de usuários, acompanhantes e profissionais” foi destacado dos demais devido à importância que ele assume em determinados serviços, como os da hemorrede do Estado. Os motivos causadores (ou subassuntos) mais recorrentes são descritos a seguir:

- **Quantidade insuficiente** - Manifestações relacionadas à quantidade de alimentação fornecida.
- **Qualidade dos alimentos** - Manifestações relacionadas à qualidade dos alimentos, à conservação, ao aspecto, ao manuseio, à higiene.
- **Horário da alimentação** - Manifestações que se referem ao horário da alimentação.

4.2.4.3 MANIFESTAÇÕES DE INSATISFAÇÃO RELACIONADAS À GESTÃO DIRETA DOS MUNICÍPIOS

As ouvidorias da SESA fazem parte do Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS, recebendo manifestações de todos os usuários do SUS no âmbito do Estado. Quando o assunto relatado é de responsabilidade da gestão municipal, a manifestação é encaminhada ao município. Quem trabalha com o Sistema Informatizado OuvidorSUS recebe a manifestação diretamente, por meio do Sistema. Já os municípios que não dispõem de senha de acesso ao Sistema recebem suas manifestações por meio das Coordenadorias Regionais de Saúde - CRES. Para ampliar o entendimento sobre essas manifestações, foram selecionados os assuntos descritos abaixo:

- **Gestão** – Manifestações relacionadas ao credenciamento de estabelecimentos/serviços de

saúde (programas e procedimentos – consultas, cirurgias, exames, construção de estabelecimentos), cobrança indevida de procedimento e outros.

• **Atenção básica** – Manifestações relacionadas à Estratégia Saúde da Família (funcionamento, dificuldade de acesso, área de cobertura, interrupção dos serviços, horário de atendimento, rotinas, protocolos da Estratégia Saúde da Família, assistência odontológica básica).

• **Atenção especializada** - Manifestações referentes à atenção de média e alta complexidade.

• **Assistência farmacêutica básica** – Manifestações referentes a medicamentos da atenção básica de responsabilidade da gestão municipal.

• **Assistência odontológica especializada** – Manifestações relacionadas à realização de procedimentos da atenção odontológica especializada.

• **Produtos para a saúde/correlatos** - Manifestações relacionadas à solicitação de produtos para a saúde/correlatos (cadeira de rodas, cadeira para banho, fraldas, aparelho auditivo, colchão d'água, colchão caixa de ovo, óculos e outros).

• **Vigilância em saúde** - Situações que envolvem a proteção e promoção da saúde da população e dos determinantes no processo de doença, abrangendo tópicos referentes à vigilância epidemiológica e ambiental como: ações de combate a doenças transmitidas por vetores, prevenção e controle de doenças imunopreveníveis, controle de zoonoses, vigilância de doenças emergentes, combate à tuberculose, hanseníase, hepatites virais, DST e Aids, ações de Vigilância Ambiental e Vigilância de Agravos de Doenças não Transmissíveis e seus fatores de risco.

• **Vigilância sanitária** - Situações que envolvem registro e qualidade de produtos da saúde; qualidade de estabelecimentos de saúde públicos e particulares, casos referentes à saúde ocorridos em portos, aeroportos, fronteiras e outros.

• **Saneamento básico** - Situações que envolvem o abastecimento de água potável, o manejo de água pluvial, a coleta e tratamento de esgoto, a limpeza urbana, o manejo dos resíduos sólidos e outros.

Tabela 10 – Quantitativo de manifestações relacionadas à gestão direta dos municípios, por assuntos mais recorrentes, em 2018

Assunto	Quantidade	Subassunto	Quantidade
Manifestações relacionadas à gestão direta dos municípios	424	Gestão	78
		Atenção Básica	41
		Atenção Especializada	66
		Vigilância Sanitária	64
		Vigilância em saúde	28
		Assistência Farmacêutica Básica	18
		Assistência Odontológica Especializada	13
		Outros	40
		Produtos para a saúde/correlatos	13
		Saneamento Básico	0
		Mecanismos da gestão estratégica e participativa	2
Transporte Sanitário	61		

4.2.4.4 MANIFESTAÇÕES DE INSATISFAÇÃO RELACIONADAS À DOAÇÃO DE SANGUE E CADASTRO DE MEDULA ÓSSEA

Um assunto que recebeu classificação específica devido a sua importância para a Hemorrede do Ceará foi a “doação de sangue e cadastro de medula óssea”, conforme detalhamento abaixo:

- **Fluxos/normas/rotinas** – Manifestações relacionadas às normas e procedimentos para o processo de doação de sangue.

- **Demora no atendimento** - Manifestações relacionadas à demora no atendimento referente aos procedimentos da doação de sangue.

- **Horário de atendimento** - Manifestações relacionadas ao não cumprimento do horário de atendimento estabelecido e à inconveniência do horário de atendimento ao candidato à doação.

- **Incentivo à doação** - Manifestações relacionadas ao incentivo à doação de sangue.

- **Carteira do doador** - Manifestações relacionadas à carteira do doador (material de confecção, design gráfico, demora na entrega, não recebimento e outros).

- **Exames sorológicos e hematológicos** - Manifestações relacionadas à convocação, realização ou entrega de exames sorológicos e hematológicos.

A tabela a seguir apresenta a distribuição de manifestações relacionadas à doação de sangue e cadastro de medula óssea, em 2018.

Tabela 11 – Quantitativo das manifestações relacionadas à doação de sangue e cadastro de medula óssea, por assuntos mais recorrentes, em 2018

Assunto	Quantidade	Subassunto	Quantidade
Manifestações relacionadas à doação de sangue e cadastro de medula óssea	219	Fluxos/normas/rotinas	104
		Demora no atendimento	36
		Outros	16
		Exames sorológicos e hematológicos	1
		Incentivo à doação	54
		Carteira do doador	7
		Horário de atendimento	1

A tabela a seguir apresenta os dados comparativos das manifestações de maior variação entre 2017 e 2018. Uma breve análise dos números destaca a redução de insatisfações devido à falha de comunicação com o usuário, que teve uma queda de 39%, passando de 290 em 2017, para 178 em 2018.

Tabela 12 – Quantidade e variação percentual das insatisfações mais recorrentes, em 2017 e 2018

Subassunto	2017	2018	Variação %
	Quantidade	Quantidade	
Demora na fila da central da regulação	112	310	176%
Ausência de insumos/material de consumo	210	214	2%
Demora na fila de espera da unidade	1.367	1.232	-10%
Ausência do servidor responsável	336	295	-12%
Relacionamento da equipe de saúde	198	196	-1%
Problemas com Fluxos/Normas/Rotinas	768	755	-2%
Problema(s) com exames complementares	280	323	15%
Problema(s) no acesso a medicamento	356	400	12%
Ambiência	258	302	17%
Falha de comunicação com o usuário	290	178	-39%
Falta ou defeito em equipamento	155	143	-8%
Problema (s) com servidor responsável	564	521	-8%
Problema(s) com procedimentos prescritos/indicados	209	248	19%
Desorganização interna do setor	143	306	114%
Problema(s) com procedimentos técnicos	164	156	-5%
Manutenção	232	158	-32%
Qualidade dos alimentos	162	105	-35%
Relacionamento servidor e usuário	992	884	-11%
Higiene, limpeza e rouparia	180	118	-34%
Financeiro	103	154	50%

Ainda relacionado ao acesso da população aos serviços e procedimentos de saúde, cabe destacar a ampliação de 176% nas insatisfações relacionadas à demora na fila da central de regulação e de 114% à desorganização interna do setor.

Vale mencionar ainda, a ampliação de 50% de insatisfações relacionadas ao financeiro, 19% Problema(s) com procedimentos prescritos/indicados, 17% referente à questão de ambiência, 15% a problema com exames complementares e de 12% a problema no acesso a medicamento.

Ao observarmos a evolução histórica (vide gráfico 9) das dez insatisfações mais frequentes dos cidadãos que têm buscado as ouvidorias da SESA, “demora na fila de espera da unidade” persiste na 1ª colocação, embora tenha apresentado um pequeno decréscimo, passando de 1.367 registros no ano de 2017 para 1.232 registros em 2018.

A problemática referente ao “relacionamento entre servidor e usuário”, que nos últimos anos vinha apresentando curva ascendente, no ano de 2018 registra queda de 11%, porém, permanece na 2ª posição.

Esse decréscimo no quantitativo de manifestações se apresenta também, em outros três assuntos mais recorrentes, ou seja, “Não realização de procedimento agendado por ausência do servidor responsável; Problemas com servidor responsável pela realização de procedimento e Problemas com fluxos/normas/rotinas”.

Destacamos ainda, as problemáticas que tiveram uma ampliação de seus registros, que foram: “Problema no acesso a medicamento; Problema com exames complementares; Demora na fila da central de regulação; desorganização interna do setor e Insatisfação com a ambiência do estabelecimento de saúde”.

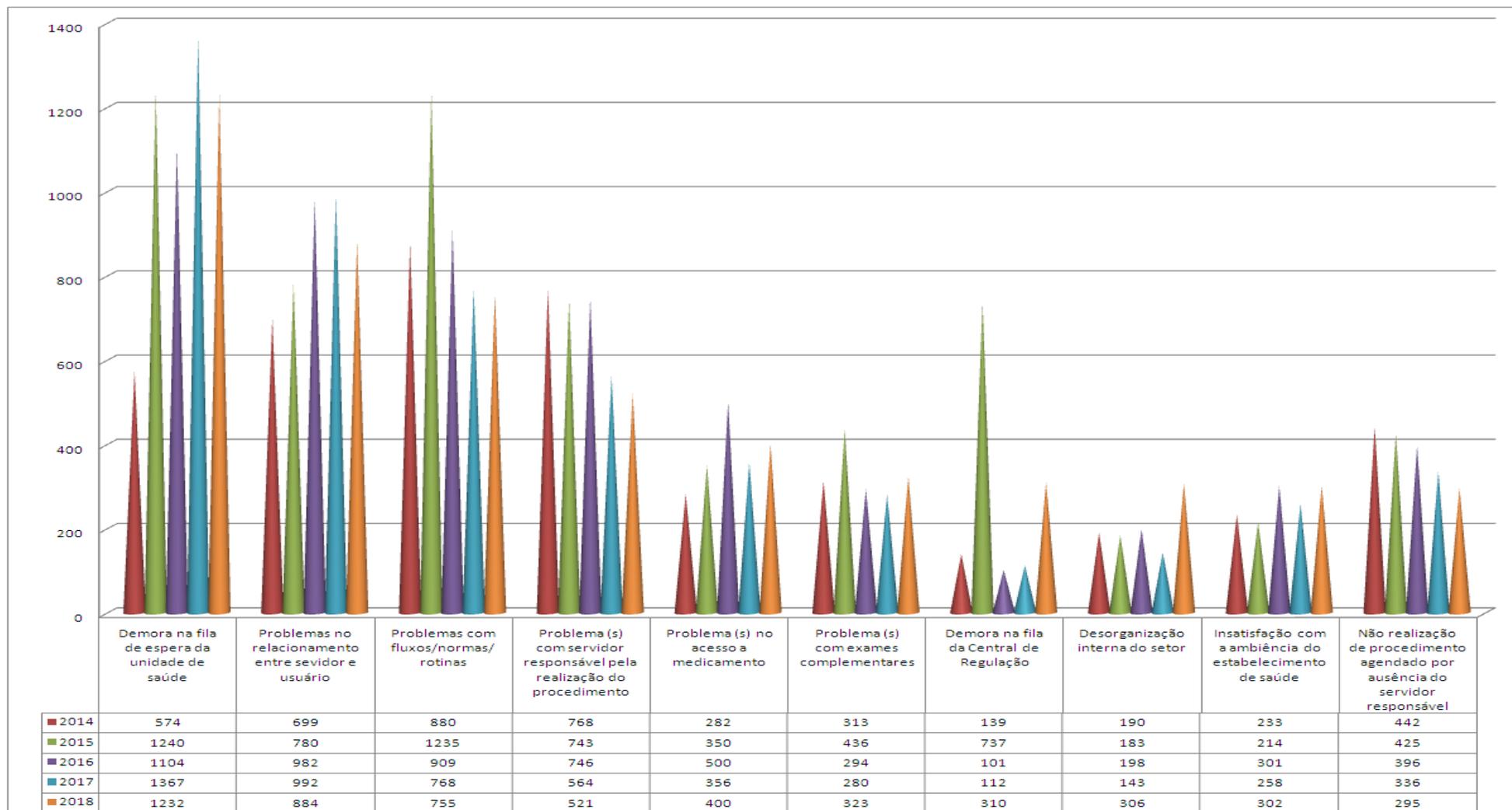
Assim, esse cenário indica a necessidade de se traçar urgentemente, estratégias de intervenção que busquem uma melhor articulação entre a gestão de pessoas e o processo de agendamento e realização dos procedimentos nas unidades assistenciais da SESA. Assim como apontam para a necessidade de melhorias na dinâmica interna de trabalho, com a urgente reestruturação dos fluxos de informações, normas e rotinas, para garantir maior agilidade e eficiência nos serviços.

Nesse ponto, destacamos a importância do **Projeto Acolhe SUS** (mencionado no tópico 3), que se encontra em execução desde 2017 e que tem como um de seus objetivos, potencializar a qualificação dos profissionais da Secretaria de Saúde do Estado, de forma a qualificar as práticas de

gestão e de atenção das portas de entrada do SUS, com ênfase no atendimento das necessidades apresentadas pelos usuários do Sistema, face aos serviços de saúde existentes.

Vale ressaltar também, que os registros de insatisfações com a “não inclusão na fila da Central de Regulação” que já apresentavam queda desde o ano de 2015, indicando assim, que os problemas com a “inclusão na Central de Regulação” estavam vinculados à mudança no sistema de funcionamento das centrais de regulação ocorrido em 2014, tendo se confirmado no ano de 2016, a partir da redução de 30% de registros de manifestações acerca desse assunto e, no ano 2017 com um decréscimo de 7%. No ano de 2018 a tendência para que essa problemática seja solucionada se torna evidente, no momento em que se registrou uma redução de 81%, fazendo com que manifestações relacionadas a este assunto não constem entre as dez insatisfações mais frequentes.

Gráfico 9 - Evolução das 10 (dez) manifestações de insatisfações mais recorrentes em 2018



4.3. MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NAS OUVIDORIAS DA SESA CLASSIFICADAS DE ACORDO COM O PROGRAMA DE GOVERNO 7 CEARÁS

Tendo por base o Plano Plurianual 2016-2019, apresentaremos a seguir, o quantitativo de manifestações registradas nas Ouvidorias da SESA classificadas conforme os Eixos Governamentais 7 Ceará e os Programas Orçamentários da SESA, associando-os às áreas do Sistema Único de Saúde/SUS.

Tabela 13 – Manifestações registradas nas Ouvidorias da SESA, segundo Eixos Governamentais 7 Ceará e Programas da SESA – 2018

PROGRAMA DE GOVERNO 7 CEARÁS	PROGRAMAS DA SESA	ÁREA DO SUS	QUANTIDADE POR ÁREA	QUANTIDADE POR PROGRAMA
Ceará Saudável	057 - Atenção à saúde integral e de qualidade	Assistência ambulatorial	6.030	14.635
		Assistência farmacêutica	508	
		Assistência hospitalar	5.350	
		Atenção básica	256	
		Produtos para saúde e correlatos	205	
		Rede Cegonha	12	
		Rede de Atenção à Urgência e Emergência	2.130	
		Rede de Saúde Mental	144	
	056- Vigilância em saúde.	Promoção, proteção e vigilância à saúde	666	666
	055 - Gestão, participação, controle social e desenvolvimento institucional.	Gestão Estratégica e participativa	528	528
Ceará da Gestão Democrática por Resultados	500 - Gestão e manutenção da SESA e vinculadas.	Educação em saúde	28	466
		Gestão do trabalho	438	
Gestão Geral		2.777	3.187	
Gestão Financeira	134			
Outros assuntos	276			
TOTAL				19.482

Fonte: Sistema Ouviweb/Ouvidoria Geral da SESA

Os dados mostram que no eixo Ceará Saudável o programa relacionado à atenção à saúde integral e de qualidade ganha destaque, apresentando um total de registros de 14.635 manifestações, dentre estas, a assistência ambulatorial é a área com maior quantitativo (6.030), seguido pela assistência hospitalar (5.350).

Tabela 14 – Manifestações registradas nas Ouvidorias da SESA, segundo Eixo Governamental Ceará Saudável e classificação – 2018

ÁREA DO SUS	RECLAMAÇÃO	DENÚNCIA	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	ELOGIO	INFORMAÇÃO
Assistência ambulatorial	1.580	22	866	256	2.575	731
Assistência farmacêutica	270	8	163	2	7	58
Assistência hospitalar	2.485	38	799	87	1.619	322
Atenção básica	85	16	28	6	3	118
Produtos para saúde e correlatos	26	1	22	0	0	156
Rede Cegonha	4	0	4	1	0	3
Rede de Atenção à Urgência e Emergência	1.423	25	127	58	374	123
Rede de Saúde Mental	107	4	11	1	13	8
Promoção, proteção e vigilância à saúde	48	125	133	4	0	356
Gestão Estratégica e participativa	2	1	203	1	1	320
Educação em saúde	0	0	0	1	0	27
Gestão do trabalho	168	45	27	27	138	33
TOTAL GERAL	6.198	285	2.383	444	4.730	2.255

Fonte: Sistema Ouviweb/Ouvidoria Geral da SESA

A tabela 14 acima retrata o cenário das manifestações registradas nas ouvidorias da SESA, por eixo governamental Ceará Saudável e classificação. Dessa forma, observamos um quantitativo de manifestações significativas classificadas como elogio e reclamação, referentes ao Programa Orçamentário “atenção à saúde integral e de qualidade”, somando 56% das manifestações registradas no ano de 2018. As manifestações classificadas como reclamação estão distribuídas em grande escala pelas áreas de assistência hospitalar (2.485) e assistência ambulatorial (1.580).

Quanto ao eixo Governamental Ceará da Gestão Democrática por Resultados as

manifestações classificadas como elogio se destacam, sobretudo, no que concerne à área de “gestão geral”, apresentando 939 manifestações. As manifestações classificadas com reclamação assumem 2ª posição com 887 registros e destes 733 dizem respeito à gestão geral.

Tabela 15 – Manifestações registradas nas Ouvidorias da SESA, segundo Eixo Governamental Ceará da Gestão Democrática por Resultados e classificação – 2018

ÁREA DO SUS	RECLAMAÇÃO	DENÚNCIA	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	ELOGIO	INFORMAÇÃO
Gestão Geral	733	95	588	105	939	317
Gestão Financeira	29	9	67	2	0	27
Outros assuntos	125	16	36	4	55	40
TOTAL	887	120	691	111	994	384

Fonte: Sistema Ouviweb/Ouvidoria Geral da SESA

4.4. RESOLUBILIDADE DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NAS OUVIDORIAS DA SESA

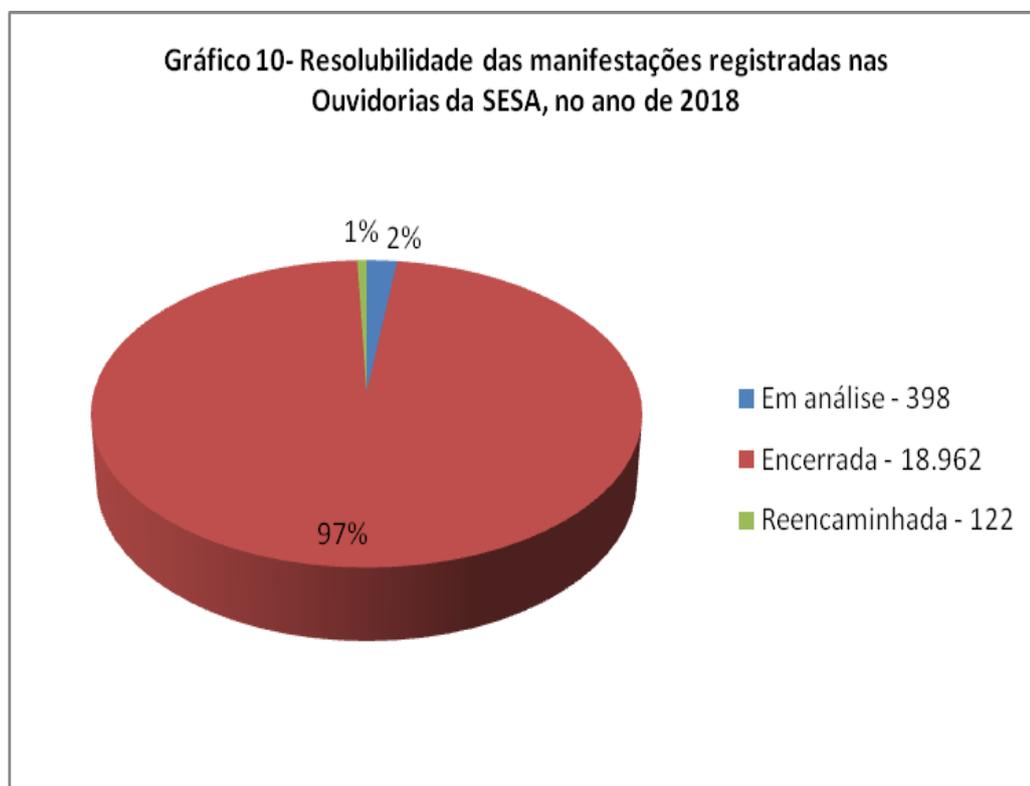
Conforme estabelecido pelo Departamento de Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/MS, os conceitos em relação à resolubilidade das manifestações são:

- **Em análise** – Manifestação que está em fase de análise e tratamento por parte do órgão/setor competente.

- **Encerrada** - Manifestação cuja resposta emitida pelo órgão competente foi considerada satisfatória no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS), tendo sido repassada ao manifestante, quando possível.

- **Reencaminhada** - Manifestação que foi enviada novamente ao órgão competente, quando a resposta não é considerada satisfatória no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS).

O gráfico a seguir mostra o percentual de resolubilidade das manifestações nas ouvidorias da SESA, em 2018.



Fonte: Sistema Ouviweb/Ouvidoria Geral da SESA

As ouvidorias da SESA, em 2018, apresentaram um índice de 97% de manifestações encerradas, representando uma agilidade no tempo de resposta ao interessado, fundamental ao fortalecimento e credibilidade das ouvidorias do SUS, enquanto instrumentos de gestão e canais de mediação entre o poder público e o cidadão.

4.5. SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DAS OUVIDORIAS DA REDE SESA

Primeiramente, cabe esclarecer que o índice de satisfação do usuário, aqui apresentado, tem por base os dados da pesquisa de satisfação disponibilizados no Sistema de Ouvidoria do Estado/Plataforma Ceará Transparente, no período de 18/07/2018 a 31/12/2018, data em que a Plataforma Ceará Transparente entrou em execução.

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, bem como por e-mail (através do envio da pesquisa) nos casos em que a preferência de resposta for por esse meio.

Tabela 16 – Índice de satisfação dos usuários/cidadãos das Ouvidorias da SESA

PERGUNTA	ÍNDICES
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,52
b. Com o tempo de retorno da resposta	4,18
c. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,6
d. Com a qualidade da resposta apresentada	4,18
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO	87,4

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Conforme podemos observar na tabela 16 acima, o índice de satisfação dos cidadãos que registraram manifestações nas Ouvidorias da Rede SESA no ano de 2018 foi de 87,4%, mostrando com isso, que superamos a meta institucional estabelecida, que é de 82%.

5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E RECOMENDAÇÕES PARA O APERFEIÇOAMENTO DA GESTÃO

5.1 ANÁLISE E RECOMENDAÇÕES PARA MELHORIA DO ATENDIMENTO NAS OUVIDORIAS

Os dados em relação ao perfil dos manifestantes e das manifestações, em 2018, consolidam os achados apontados no relatório de 2017, no que se refere à ampliação do alcance das ouvidorias da SESA. Até 2014, o número de registros da capital superava os dos demais municípios, uma vez que a maioria das ouvidorias concentrava-se em Fortaleza. A descentralização dos registros entre cidadãos em todo o estado parece indicar a assertiva das estratégias da SESA na ampliação do acesso aos usuários, quais sejam: implantação de ouvidorias nas Coordenadorias Regionais de Saúde e nas suas novas unidades assistenciais do interior (policlínicas, CEO's e hospitais regionais) e apoio à implantação e à implementação de ouvidorias municipais do SUS. 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.

Contudo, alguns desafios ainda persistem e precisam ser superados. Assim, embora as ouvidorias da SESA tenham apresentado, no ano de 2018, 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, pois, além das demandas exigirem não somente um tratamento/acompanhamento pormenorizado, mas também, uma análise das respostas a serem encaminhadas aos interessados, as ouvidorias dependem ainda, do retorno dessas manifestações das áreas técnicas, que nem sempre tem uma compreensão adequada do papel do serviço de

ouvidoria, bem como da importância desse serviço para o fortalecimento das ações de saúde e, por esse motivo, muitas vezes acabam contribuindo para o atraso das respostas aos cidadãos.

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

5.2. ANÁLISE DAS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES E RECOMENDAÇÕES PARA MELHORIA DOS SERVIÇOS DA SECRETARIA DA SAÚDE

A análise dos dados apresentados no relatório indica que os cidadãos cearenses continuam reconhecendo o esforço da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará na melhoria da qualidade dos serviços prestados, uma vez que o percentual de manifestações de elogios representou 29% 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. Dentre os registros de insatisfações mais recorrentes, o campo da assistência à saúde continua a concentrar o maior número de manifestações. Os assuntos mais comuns no campo da assistência foram os problemas nos serviços ou procedimentos realizados, os problemas na acessibilidade aos serviços relacionados à regulação e a não realização de procedimentos agendados.

Quanto aos problemas nos serviços ou procedimentos realizados, ganha destaque o subassunto “Problemas com servidor responsável” com 521 manifestações, seguida do “Problemas no acesso a medicamento” com 400 manifestações. 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.

No que se refere aos problemas de regulação, conforme mencionamos anteriormente, pode-se observar um decréscimo significativo no percentual de insatisfações relacionadas à inclusão do procedimento de saúde na central de regulação (passando de 327 em 2017, para 62 em 2018). Registrou-se também, redução de 10% nos registros de insatisfações referentes à

“demora na fila interna das unidades. Porém, as insatisfações referentes à “demora na fila de espera na central de regulação”, apresentaram elevação de 176%.

As manifestações relacionadas a “não realização de procedimentos já agendados” apresentaram redução no quantitativo de registros passando de 1.458 em 2017 para 1.190 em 2018. Contudo, quando se detalha o motivo gerador do problema, observa-se que as manifestações de insatisfação com a “não realização de procedimentos agendados, devido à ausência do servidor responsável, à ausência de insumos/material de consumo e falha de comunicação com o usuário”, somam 686 manifestações. Isso indica 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.

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: problemas com fluxos/normas e rotinas, com a ambiência, com a manutenção e com administração financeira.

O “relacionamento interpessoal” entre os diversos atores envolvidos no cotidiano de nossos serviços, embora tenha apresentado uma redução de 11%, continua a ter destaque negativo em 2018. A maior parte dessas insatisfações envolve o tratamento dispensado por servidores aos usuários, como os relatos de tratamento indelicado ou desrespeitoso, desprezo ou grosseria. No gráfico 8, observa-se que esse tem sido um foco constante de insatisfação, com uma média de 868 registros/ano.

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 reestruturação dos fluxos de informações, normas e rotinas, para garantir maior agilidade e eficiência nos serviços.

Salientamos ainda, a importância do fortalecimento do Projeto Acolhe SUS em todos os espaços da SESA, especificamente, naqueles voltados para a assistência direta ao cidadão.

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.

Vale ressaltar ainda, que no ano de 2018 as manifestações de ouvidoria relacionadas a problemas na área de assistência farmacêutica, em virtude de falta de medicamentos nas unidades de saúde, voltaram a apresentar uma ampliação, mostrando assim, a urgência do cumprimento das ações delineadas no E-PASF, onde se destacam ações específicas para a área de assistência farmacêutica.

6. AÇÕES INOVADORAS DA OUVIDORIA GERAL DA SESA

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

O esforço de ampliar o acesso e de qualificar a intervenção das ouvidorias do SUS tem sido objeto de preocupação constante por parte da Ouvidoria Geral da SESA. Assim, nos dois eixos mencionados, têm sido adotadas estratégias voltadas para o crescimento e para a qualificação da Rede de Ouvidorias da SESA, bem como para a ampliação da escuta aos cidadãos usuários do SUS por meio do apoio à implantação das ouvidorias municipais na área da saúde. Para efetivação de tais estratégias, a Secretaria da Saúde do Estado do Ceará, por meio de sua Ouvidoria Geral, realizou ações com foco tanto na capacitação das equipes técnicas, quanto no alinhamento normativo e técnico das ouvidorias, na perspectiva de qualificar o trabalho realizado.

6.1 AMPLIAÇÃO E QUALIFICAÇÃO DA REDE DE OUVIDORIAS DA SESA E O APOIO À IMPLANTAÇÃO DAS OUVIDORIAS MUNICIPAIS DO SUS

Diversas iniciativas de ampliação e qualificação da Rede de Ouvidorias da SESA foram realizadas, cabendo destaque as abaixo elencadas:

- Implantação de cinco unidades de ouvidoria: Centro de Especialidades Odontológicas/CEO Crateús; Centro de Especialidades Odontológicas Regional/ CEO-R Juazeiro do Norte; Centro de Especialidades Odontológicas/CEO Canindé, Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU-CE) e Hospital Regional do Sertão Central;
- Realização do Ciclo de Qualificação das Ouvidorias da Rede SESA, visando trabalhar estratégias de alinhamento e de melhorias para o trabalho das ouvidorias, destacando-se, para tanto, a realização de três oficinas;
- Realização de uma Oficina de Qualificação das Ouvidorias Hospitalares, visando aprimorar o processo de trabalho de recebimento, encaminhamento, monitoramento e resposta das manifestações registradas;

- Realização de uma Oficina de Qualificação das Ouvidorias das Policlínicas, Centros de Especialidades Odontológicas/CEO's Regionais e Coordenadorias Regionais de Saúde/CRES, visando discutir acerca da qualificação do trabalho com o Sistema de Ouvidorias/SOU nas unidades da Rede SESA;
- Realização de uma Oficina de Qualificação das Ouvidorias das demais unidades assistenciais (Lacen, Hemoce, IPC, CSDL, etc.), no intuito de discutir e construir estratégias unificadas de melhoria do trabalho, voltadas tanto para a capacitação das equipes profissionais, quanto para o alinhamento normativo e técnico das ouvidorias, na perspectiva de qualificar o trabalho realizado;
- Realização, em parceria com a Escola de Gestão Pública - EGP e a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, de uma turma exclusiva (SESA/SUS) do Curso Básico de Ouvidorias, tendo como objetivo formar profissionais da área de Ouvidoria quanto aos fundamentos da Ouvidoria Pública, em especial os relacionados ao atendimento de saúde.

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

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

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

8. ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DA SESA

A ouvidoria Geral da SESA tem assento no Comitê Executivo da Secretaria, regulamentado pela Portaria nº 1597/2008. Tal Comitê é revestido de poder decisório, servindo de fórum de discussões com a função essencial de fornecer soluções estratégicas para o avanço da missão da Secretaria da Saúde. O Comitê Executivo tem atribuições de decidir sobre: questões de natureza estratégicas relacionadas à gestão operacional, de recursos humanos, financeiros e tecnológicos; promover a integração entre unidades orgânicas que compõem a Secretaria para sincronizar suas ações; definir ações e estratégias para implementação das decisões; definir os responsáveis pelas ações a serem desenvolvidas e acompanhar prazos de execução e implementação das ações programadas.

A Ouvidoria Geral também faz parte, como suplente, da Comissão Intergestora Bipartite (CIB) como representante da gestão da SESA. A CIB constitui fórum de negociação entre o Estado e os Municípios na implantação e operacionalização do Sistema Único de Saúde, conforme estabelece o Decreto Presidencial nº 8.142/2011. Como colegiado bipartite, a CIB é composta paritariamente por representantes da Secretaria de Estado da Saúde e do Conselho de Secretários Municipais de Saúde (COSEMS).

9. 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/SESA, uma vez que 29% 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 14% dos registros, no ano de 2018, 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 56% do total de demandas registradas nas ouvidorias da SESA, destacamos que o campo da assistência à saúde novamente concentrou a maior parte do número de manifestações, totalizando 5.562 demandas, seguida pelo campo da gestão, com 4.914.

Dessa forma, os assuntos mais recorrentes no ano de 2018 se concentraram na demora na fila interna das unidades, relacionamento entre servidor e usuário, problemas com fluxos/normas/rotinas, problemas com servidor responsável pela realização de procedimento, problema no acesso a medicamento, dentre outros.

Vale ressaltar que as manifestações relacionadas à demora na fila da Central de Regulação, desorganização interna do setor, insatisfação com a ambiência do estabelecimento de saúde, Problemas com o agendamento e realização de exames complementares, Problemas no acesso a medicamentos apresentaram curva ascendente no ano de 2018.

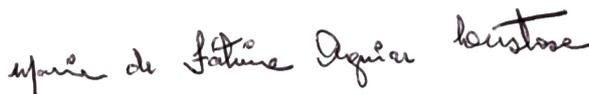
Esse cenário aponta para a necessidade do desenvolvimento de estratégias que visem à implementação de ações de articulação entre a gestão de pessoas e a comunicação com o cidadão, sobretudo, no que se refere aos problemas determinantes que impactam no cancelamento dos procedimentos já agendados, além 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, a demais produtos e equipamentos essenciais à manutenção da vida, e ainda, um melhor planejamento do processo de aquisição de medicamentos, evitando a falta constante nas unidades de saúde.

Ressaltamos ainda, a redução de algumas causas de insatisfações, como por exemplo, demora na fila da Central da unidade, Ausência do servidor responsável, Problemas com fluxos/normas e rotinas, problemas com servidor responsável e relação profissional e usuário. Esses dados podem apontar para a eficiência de ações adotadas em anos anteriores, relacionadas à mudança no sistema de funcionamento das centrais de regulação ou ainda, a retomada da política de humanização que ocorreu no ano de 2017 com a implementação do **Projeto Acolhe SUS**, que embora ainda esteja em fase inicial, já se configura como uma das estratégias fundamentais para reverter esse cenário, de forma a fortalecer a relação profissional e usuário, possibilitando com isso, a melhoria nos serviços de saúde.

Reiteramos que a SESA tem desenvolvido um leque de ações, visando, sobretudo, o enfrentamento das questões identificadas pelos usuários dos serviços de saúde no âmbito estadual. Para tanto, no campo da assistência à saúde, onde pudemos verificar que se concentra a maior parte das insatisfações, destaca-se a nova rede de assistência à saúde da população do Ceará, uma das maiores do país, onde as principais iniciativas já delineamos no tópico 3 deste relatório.

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.



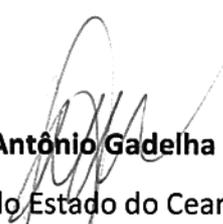
Maria de Fátima Aguiar Lustosa

Ouvidora Geral da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará

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

O trabalho desenvolvido pela Ouvidoria Geral da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará – SESA, bem como pela Rede de Ouvidorias é de suma importância para o fortalecimento do Sistema Único de Saúde em âmbito estadual, uma vez que, como canais estratégicos para a gestão do SUS, as ouvidorias possibilitam o diálogo entre a sociedade e as diferentes instâncias de gestão, contribuindo para a participação do cidadão na avaliação da qualidade dos serviços de saúde, auxiliando, assim, no aprimoramento da gestão pública e no aperfeiçoamento gradual do sistema de saúde.

Dessa forma, considerando as recomendações apresentadas no presente relatório, serão adotadas providências, no sentido de sanar as problemáticas apontadas, que incidem no desenvolvimento das ações realizadas e serviços prestados por este órgão, buscando, inclusive, compartilhar tais recomendações com todas as áreas/setores desta secretaria, de forma a intensificar o apoio de todos os gestores e profissionais ao serviço de ouvidoria da SESA.



Marcos Antônio Gadelha Maia

Secretário da Saúde do Estado do Ceará – Respondendo

ANEXOS

**ANEXO I – AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS OFERTADOS PELAS OUVIDORIAS DA REDE DE
OUVIDORIAS DA SESA NO PRIMEIRO E SEGUNDO SEMESTRES DE 2018¹⁵**

Unidade	1º Semestre de 2018	2º Semestre de 2018
11ª Coordenadoria Regional de Saúde/Sobral	8	9,23
13ª Coordenadoria Regional de Saúde/Tianguá	9,21	9,02
14ª Coordenadoria Regional de Saúde/Tauá	8,75	6,86
15ª Coordenadoria Regional de Saúde/Crateús	10	9,85
17ª Coordenadoria Regional de Saúde/Icó	9,14	8,95
18ª Coordenadoria Regional de Saúde/Iguatu	9	7,66
19ª Coordenadoria Regional de Saúde/Brejo Santo	-	-
1ª Coordenadoria Regional de Saúde/Fortaleza	8,37	8,3
2ª Coordenadoria Regional de Saúde/Caucaia	-	-
20ª Coordenadoria Regional de Saúde/Crato	9,08	8,33
21ª Coordenadoria Regional de Saúde/Juazeiro do Norte	8,25	8,75
5ª Coordenadoria Regional de Saúde/Canindé	6,12	6,69
6ª Coordenadoria Regional de Saúde/Itapipoca	9,8	9,95
7ª Coordenadoria Regional de Saúde/Aracati	9,5	9,4
8ª Coordenadoria Regional de Saúde/Quixadá	9	8,55
Centro de Dermatologia Sanitária Dona Libânia/Fortaleza	10	9,32
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Baturité	9,75	9,51
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Brejo Santo	8	7,75
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Canindé	-	5,5
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Crateús	-	-
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Juazeiro do Norte	-	7
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Centro/Fortaleza	-	-
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Rodolfo Teófilo/Fortaleza	-	-
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Joaquim Távora/Fortaleza	8,17	7,1
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Itapipoca	10	10
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Quixeramobim	5	-
Centro de Hematologia e Hemoterapia do Ceará/Fortaleza	9,56	9,39
Centro de Saúde Escola Meireles/Fortaleza	9,32	8,76
Centro Integrado de Diabetes e Hipertensão/Fortaleza	9,48	9,86
Hemocentro Regional/Crato	8	6,41
Hemocentro Regional/Iguatu	8	8,66

¹⁵ Cabe observar que as ouvidorias que não participaram da avaliação são as que iniciaram suas atividades depois do início do intervalo de tempo avaliado ou aquelas que passaram algum período sem a presença de um ouvidor.

Hemocentro Regional/Quixadá	10	8,16
Hemocentro Regional/Sobral	10	8,05
Hemonúcleo/Juazeiro do Norte	8	6,66
Hospital de Saúde Mental Professor Frota Pinto/Fortaleza	9,84	7,22
Hospital Dr. Carlos Alberto Studart Gomes/Fortaleza	9,13	9
Hospital e Maternidade José Martiniano de Alencar/Fortaleza	9,75	8,59
Hospital Geral de Fortaleza/Fortaleza	7,78	5,34
Hospital Geral Dr. César Cals de Oliveira/Fortaleza	9,18	8,57
Hospital Geral Dr. Waldemar de Alcântara/Fortaleza	9,84	9,32
Hospital Infantil Dr. Albert Sabin/Fortaleza	9,11	6,74
Hospital Regional do Cariri/Juazeiro do Norte	9	7,6
Hospital Regional Norte/Sobral	8,24	7,84
Hospital Regional do Sertão Central	-	-
Hospital São José de Doenças Infecciosas/Fortaleza	9,15	8,09
Instituto de Prevenção do Câncer/Fortaleza	10	9,32
Laboratório Central de Saúde Pública/Fortaleza	10	10
Policlínica Bárbara Pereira de Alencar/Campos Sales	7,75	9
Policlínica Bernardo Félix da Silva/ Sobral	9	7,96
Policlínica Dr. Clóvis Amora Vasconcelos/Baturité	10	10
Policlínica Dr. Francisco Carlos Cavalcante Roque/Quixadá	9	9,94
Policlínica Dr. Francisco Edvaldo Coelho Moita/Tianguá	6	7,5
Policlínica Dr. Frutuoso Gomes de Freitas/Tauá	-	-
Policlínica Dr. José Correia Sales/Caucaia	6	6,96
Policlínica Dr. José Hamilton Saraiva Barbosa/Aracati	10	10
Policlínica Dr. Manoel Carlos de Gouveia/Iguatu	6,75	6,75
Policlínica Dr. Plácido Marinho de Andrade/Acaraú	-	8
Policlínica Dr. Sebastião Limeira Guedes/Icó	5	5
Policlínica Dr. José Martins Santiago/Russas	8,75	9
Policlínica Dra. Márcia Moreira de Meneses /Pacajus	10	9,88
Policlínica Francisco Pinheiro Alves/Itapipoca	6,32	9,96
Policlínica João Pereira dos Santos/Barbalha	-	-
Policlínica José Gilvan Leite Sampaio/Brejo Santo	7	9
Policlínica Judite Chaves Saraiva e CEO/Limoeiro do Norte	-	9
Policlínica Raimundo Soares Resende/Crateús	-	7,5
Policlínica Cel. Libório Gomes da Silva/Camocim	6	7
Serviço de Atendimento Móvel de Urgência/SAMU	-	-
Unidades de Pronto Atendimento-UPAs/Fortaleza	8	6,39

ANEXO II – ATIVIDADES REALIZADAS PELAS OUVIDORIAS DA SESA NO ANO DE 2018

- I Oficina do VI Ciclo de Qualificação da Rede de Ouvidorias da SESA, dia 26 de abril, no Hotel Plaza Praia Suítes, visando a melhoria dos processos de trabalho da Rede e apresentação do Relatório Gerencial do ano de 2017.
- Visita Técnica à Ouvidoria do Hospital Geral de Fortaleza, no dia 11 de abril de 2018.
- Reunião com as Ouvidorias das Secretarias Executivas Regionais do município de Fortaleza, dia 12 de abril de 2018, no auditório do COSEMS, tendo como pauta esclarecimentos acerca das ações de pulverização com o carro fumacê.
- Treinamento com a rede de ouvidorias da SESA, sobre a Ferramenta Ceará Transparente (4 turmas), nos meses de março e abril de 2018.
- Visita Técnica à Ouvidoria do Hospital São José, no dia 24 de abril de 2018.
- I Oficina do Ciclo de Qualificação das Ouvidorias das Unidades Hospitalares e Assistenciais da Rede SESA, dia 6 de junho, no auditório Waldir Arcoverde/SESA.
- I Oficina do I Ciclo de Qualificação das Ouvidorias das CRES, Policlínicas e CEO's Regionais, dia 12 de junho, no auditório Waldir Arcoverde.
- Visita Técnica às Ouvidorias da 2ª CRES - Caucaia, 5ª CRES canindé e CEO Regional de Canindé, no dia 14 de junho.
- Reunião da Câmara Técnica com os ouvidores da Região de Saúde de Itapipoca, no dia 13 de julho.
- Visita Técnica às Ouvidorias do CEO Regional e da Policlínica de Itapipoca, no dia 13 de julho.

- Visita Técnica às Ouvidorias do Hospital Infantil Albert Sabin e Centro de Saúde Meireles, no dia 17 de julho.
- II Oficina do Ciclo de Qualificação das Ouvidorias das Unidades Hospitalares e Assistenciais da Rede SESA, dia 18 de setembro, no auditório do COSEMS.
- Realização do Curso Básico de Ouvidoria em parceria com a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado-CGE, realizado no período de 24 a 27 de setembro, na Escola de Gestão Pública- EGP com ouvidores e colaboradores das novas ouvidorias das CRES, CEOS, Policlínicas e ouvidorias municipais do SUS.
- II Oficina do VI Ciclo de Qualificação da Rede de Ouvidorias, dia 9 de novembro, no Hotel Plaza Praia Suítes.
- Realização do Curso Informatizado OuvidorSUS, em parceria com o DSEI, nos dias 6 e 7 de dezembro, na Escola de Saúde Pública do Ceará.
- Realização da III Oficina do V Ciclo da Rede de Ouvidoria Geral da SESA, avaliação das atividades realizadas no ano de 2018, dia 13 de dezembro, no Hotel Plaza Praia Suítes.

PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA NOS EVENTOS DE 2018

- I Reunião da Rede de Controle Social, dia 16 de fevereiro, na ARCE.
- Solenidade de homenagem ao Dia do Ouvidor, em 13 de março.
- I Fórum da Ouvidoria: “Atuação das Ouvidorias Públicas na garantia da Qualidade do serviço Público, dia 23 de março, no ISGH.
- Oficina de Planejamento Integrado, Mapeamento de Processo e PGASS, dias 28 de março(a tarde) e 29/03/17 (o dia todo)- Hotel Plaza Praia Suítes.

- II Reunião da Rede de Controle Social, dia 25 de abril, na SEPLAG.
- Curso: Tratamento de Denúncias em Ouvidoras, no período de 8 a 10 de maio, promovido pela OGU.
- 41º Fórum Permanente de Controle Interno, dia 20 de junho, no Hotel Oásis Fortaleza.
- III Reunião do Controle Social, dia 27 de junho, na SEPLAG.
- I Encontro de Ouvidorias Estaduais do SUS- DOGES/MS, dias 30 e 31 de julho, em Brasília.
- Curso de Formação em Ouvidoria – rede Ouvir/CE (6 módulos), no período de agosto a dezembro.
- IV Reunião de Controle Social, dia 22 de agosto, na SEPLAG.
- V Reunião de Controle Social, dia 31 de outubro, na SEPLAG.
- IV Encontro de Ouvidorias – Humanização no Serviço Público, dia 8 de novembro, no TCE.
- 6ª Conferência Nacional da secretaria da Saúde Indígena – CNSI do Distrito Especial Indígena – DSEI-CE, no período de 27 a 30 de novembro, no Condomínio Espiritual Uirapuru.
- Oficina de Construção de Relatórios Gerenciais na área de Ouvidoria, dia 07/11/17- SEPLAG.
- Programa de Capacitação Continuada de Ouvidores, dia 29 de novembro, na Escola de Gestão Pública- EGP.
- Participação na Reunião da CIB, dia 30 de novembro, para apresentação da Portaria nº 1975 de 29 de junho de 2018.