GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ
Secretaria da Saúde

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

2019

ELABORAÇÃO E ORGANIZAÇÃO

Márcia Maria Mororó Monteiro Muniz
Valniza Araújo da Silva

Secretário da Saúde
Carlos Roberto Martins Rodrigues Sobrinho

Secretário Executivo Administrativo Financeiro
Cláudio Vasconcelos Frota

Secretária Executiva de Políticas de Saúde
Lisiane Cysne de Medeiros Vasconcelos e Rego

Secretário Executivo de Atenção à Saúde e Desenvolvimento Regional
Marcos Antônio Gadelha Maia

Secretária Executiva de Vigilância e Regulação
Josenília Maria Alves Gomes

Secretária Executiva de Planejamento e Gestão Interna
Najla Clecia Mota Cavalcante Scaccabarozzi

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

Ouvidores da Rede de Ouvidorias da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará
Aline Maura de Lima da Silveira – Hospital Regional do Sertão Central/Quixeramobim
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 Galvão - Policlínica Dr. José Martins Santiago/Russas
Antônia Robstênia Bezerra de Sousa - Policlínica Bernardo Félix da Silva/ Sobral
Antônia Valdênia Moreira da Silva - Hospital de Saúde Mental Prof. Frota Pinto/Fortaleza
Antônio Raulino da Silva Filho - Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Baturité
Arnowde Dominic Ferreira da Silva - Centro de Espec. Odont. Regional/Quixeramobim
Cícera Hermínia da Silva - Hospital Regional do Cariri/Juazeiro do Norte
Cícera Simone Leite Silva - Hemocentro Regional/Crato
Cícera Tavares de Lucena – Centro de Especialidades Odontológicas Regional/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 Ionário Nunes de Sousa - Unidade de Pronto Atendimento-UPA/Fortaleza
Francisco Ivan Bezerra - 18ª Coordenadoria Regional de Saúde/Iguatu
Jackson Mendes Lourenço - Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Canindé
Heloína Coelho Teixeira - Centro Integrado de Diabetes e Hipertensão/Fortaleza
Jaqueline Gomes Araújo – 19ª Coordenadoria Regional de Saúde/Brejo Santo
Jéssica Rayane da Silva Gomes – Policlínica Raimundo Soares Resende/Crateús
João Francisco Ferreira Silva - Centro de Especialidades Odontológicas Regional/CEO Crateús
José Almir Falcão Silva - 3ª Coordenadoria Regional de Saúde/Maracanaú
José Otaviano Lopes Filho - 11ª Coordenadoria Regional de Saúde/Sobral
Josemária Macedo Carolino – Policlínica José Gilvan Leite Sampaio/Brejo Santo
Josilene Pinto Veras - Policlínica Cel. Libório Gomes da Silva/Camocim
Juliana de Sousa Lima- Policlínica Dr. Francisco Edvaldo Coêlho Moita/Tianguá
Karízia Castelo Feitosa Peixoto – Policlínica Dr. Frutuoso Gomes de Freitas/Tauá
Karla Cecília Aguiar Barbosa - 6ª Coordenadoria Regional de Saúde/Itapipoca
Kédina Regina Bessa - Hospital Geral Dr. Waldemar de Alcântara/Fortaleza
Kelly Matos de Freitas Rocha - Policlínica Dra. Márcia Moreira de Meneses /Pacajus
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/ Itapipoca
Maria Aparecida Nogueira Façanha – Policlínica Dr. Plácido Marinho de Andrade/Acaraú
Maria Célia de Souza Silva Araújo - Centro de Espec. Odont. Regional/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 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
Raquel Tavares Nobre de Freitas – 8ª Coordenadoria Regional de Saúde/Quixadá
Rosa Maria Cunha Carvalho - Centro de Espec. Odontológicas – 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
Sara Drielle Torquato Alves - Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Iguatu
Sarah Matos Ferreira - Policlínica Bárbara Pereira de Alencar/Campos Sales
Silvana Carla Ribeiro Landim - 5ª Coordenadoria Regional de Saúde/Canindé
Simone França Beviláqua - Hospital Dr. Carlos Alberto Studart Gomes/Fortaleza
Solange Bezerra Lopes Vieira - 15ª Coordenadoria Regional de Saúde/Crateús

Solange Maria Miranda Melo - Hospital e Maternidade José Martiniano de Alencar/Fortaleza
Solange Regina Santos Silva - 7ª Coordenadoria Regional de Saúde/Aracati
Thaís Helena Ferreira dos Santos - 1ª Coordenadoria Regional de Saúde/Fortaleza
(Temporariamente sem Ouvidor) - Centro de Espec. Odontológicas – Centro/Fortaleza
(Temporariamente sem ouvidor) - Centro de Esp. Odontológicas – Rodolfo Teófilo/Fortaleza
(Temporariamente sem Ouvidor)- 2ª Coordenadoria Regional de Saúde/Caucaia

Assessoria técnica
Valniza Araújo da Silva

Equipe técnica
Glauciane Paula da Silva Regadas
Judith Rossana Bezerra de Oliveira
Maria do Socorro Cavalcante Pinheiro
Solange de Mesquita Barreto
Vitória de Melo Palácio

Teleatendentes
Maria da Fátima Freitas Leite
Lucélia Matos Feitosa

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 2019.

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.

5. Indicadores de Saúde

5.1. Resolubilidade das manifestações registradas nas ouvidorias da SESA.

5.2. Satisfação dos usuários das Ouvidorias da Rede SESA.

6. Análise das manifestações e sugestões/recomendações para o aperfeiçoamento da gestão.

6.1. Análise e sugestões/recomendações para melhoria do atendimento nas ouvidorias.

6.2.Análise das principais manifestações e recomendações para melhoria dos serviços da SESA

7. Benefícios alcançados pela Ouvidoria Geral da SESA
8. Comprometimento com as atividades da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual.
9. Boas práticas de ouvidorias

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

9.2. Alinhamento técnico-normativo das ouvidorias da Rede SESA e ouvidorias municipais do SUS.

10. Atuação junto à gestão da SESA.
11. Considerações finais.
12. Pronunciamento do gestor da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará.

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 responsáveis 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 71 ouvidorias, incluindo o nível central, em funcionamento nas seguintes unidades: 1ª Coordenadoria Regional de Saúde/Fortaleza, 2ª Coordenadoria Regional de Saúde/CRES Caucaia, 3ª Coordenadoria Regional de Saúde/CRES Maracanaú, 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 Especialidades Odontológicas Regional/ CEO-R Iguatu, Centro de Hematologia e Hemoterapia do Ceará/Fortaleza, Centro de Saúde Escola Meireles/Fortaleza, Centro Integrado de Diabetes e Hipertensão/Fortaleza, Hemocentro Regional/Crato, Hemocentro Regional/Iguatu, Hemocentro Regional/Quixadá, Hemocentro Regional/Sobral, Hemonúcleo/Juazeiro do Norte, Hospital de Saúde Mental Professor Frota Pinto/Fortaleza, Hospital Dr. Carlos Alberto Studart Gomes/Fortaleza, Hospital e Maternidade José Martiniano de Alencar/Fortaleza, Hospital Geral de Fortaleza/Fortaleza, Hospital Geral Dr. César Cals de Oliveira/Fortaleza, Hospital Geral Dr. Waldemar de Alcântara/Fortaleza, Hospital 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.

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 clássico 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

[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.

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*[2] elaborado em 2011, acrescentando elementos fundamentais ao exercício de boas práticas no cotidiano das ouvidorias da SESA.

Para garantir maior eficácia e celeridade ao fluxo das manifestações registradas, as Ouvidorias da SESA trabalham com o Sistema Informatizado OuvidorSUS e com a Plataforma Ceará Transparente da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, 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*[3].

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;

[2] 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.

[3] 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.

- Estímulo à descentralização do Sistema Informatizado OuvidorSUS (sensibilização para uso do sistema e treinamentos operacionais);
- Realização de ações de educação permanente (oficinas de implantação, cursos básicos, curso de aperfeiçoamento em ouvidorias do SUS e oficinas ou cursos temáticos);
- Incentivo às produções científicas na área de ouvidorias (realização de Mostras de Trabalhos Científicos e Experiências Exitosas);
- Monitoramento e avaliação periódica do trabalho realizado, por meio das pesquisas sobre o "Perfil das Ouvidorias do SUS no Ceará".

Para exercer suas competências, a Ouvidoria Geral funciona com 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*[4]**.**

[4] 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 2019, 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 2019. O segundo esboça a síntese das manifestações registradas nas Ouvidorias da SESA em 2019, discorrendo sobre as informações relacionadas às 19.530 manifestações registradas nas unidades de saúde pertencentes à Rede de Ouvidorias da SESA, no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2019. 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 benefícios alcançados pela Ouvidoria Geral da SESA e boas práticas de ouvidoria. 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 36 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);
- 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;
- Estruturação do Programa de Modernização da Gestão da Saúde do Estado do Ceará – planejamento integrado para promover a saúde individual e coletiva, visando a me-

lhoria da qualidade de vida dos cidadãos. As ações desenvolvidas nesse programa englobam a criação de uma central de inteligência em saúde, a regionalização de sua atuação, a promoção de novas metodologias e políticas, o fortalecimento das categorias profissionais, um novo marco regulatório para a saúde no Ceará (por exemplo: Lei nº 17.006/2019 – Lei da Regionalização da Saúde), o reforço de unidades de saúde e a construção de novos equipamentos.

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.

Ressaltamos ainda, a disponibilização, no ano de 2019, do IntegraSUS – plataforma que integra sistemas de monitoramento e gerenciamento epidemiológico, hospitalar, ambulatorial, administrativo, financeiro e de planejamento da Secretaria da Saúde do Estado e dos 184 municípios.

O IntegraSUS é um dos projetos que contemplam o Programa de Modernização da Gestão da Saúde do Estado do Ceará. A iniciativa faz parte de um plano estratégico de tecnologia da informação e comunicação, Ceará Digital, do Governo do Ceará, que tem como ações digitalizar os serviços públicos que impactam no cotidiano do cidadão. Esses dados são reunidos, analisados e disponibilizados para conhecimento da população e para auxiliar gestores em ações e políticas de saúde.

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.

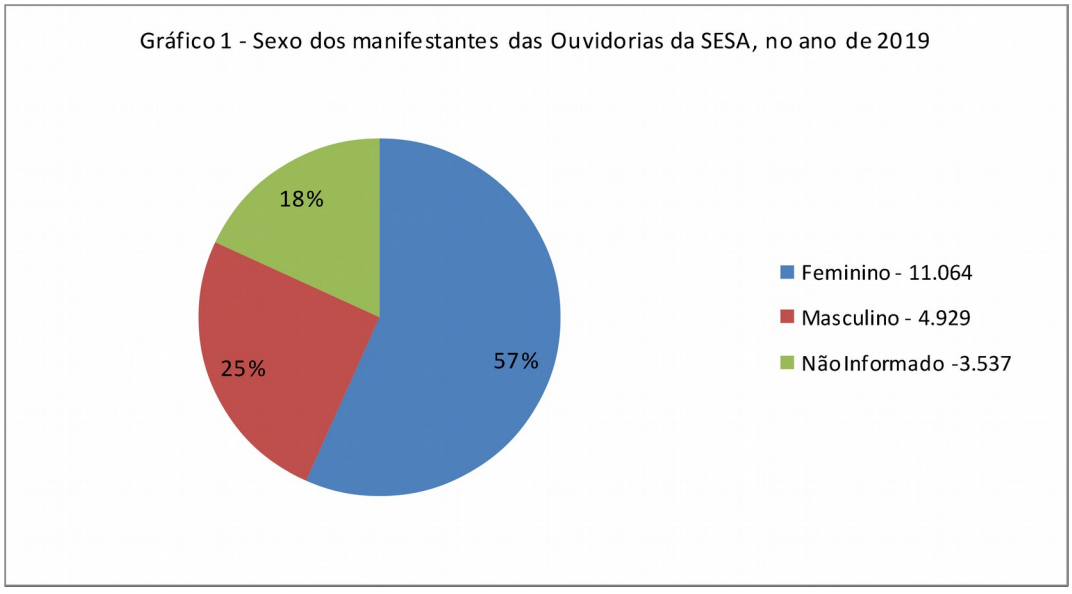
4. SÍNTESE DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NAS OUVIDORIAS DA SECRETARIA DA SAÚDE DO ESTADO DO CEARÁ – SESA EM 2019.

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.

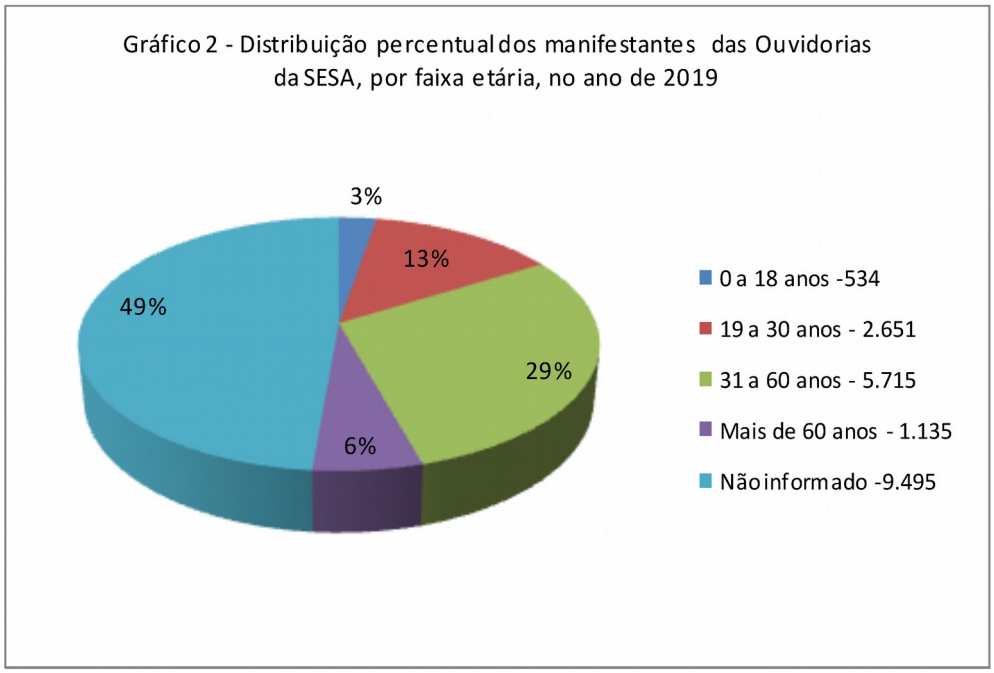
A identificação do perfil dos cidadãos e das manifestações possibilita a detecção de melhorias nos serviços ofertados pela SESA; por esse motivo, apesar das dificuldades, buscou-se coletar informações que possibilitem traçar um breve retrato daqueles que são atendidos cotidianamente pelas ouvidorias.

Assim, pode-se constatar que a maioria dos manifestantes das ouvidorias da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará, em 2019, foi do sexo feminino (57%); 18% é o percentual representado pelo sexo masculino e 25% não foram identificados, conforme mostra o gráfico abaixo.



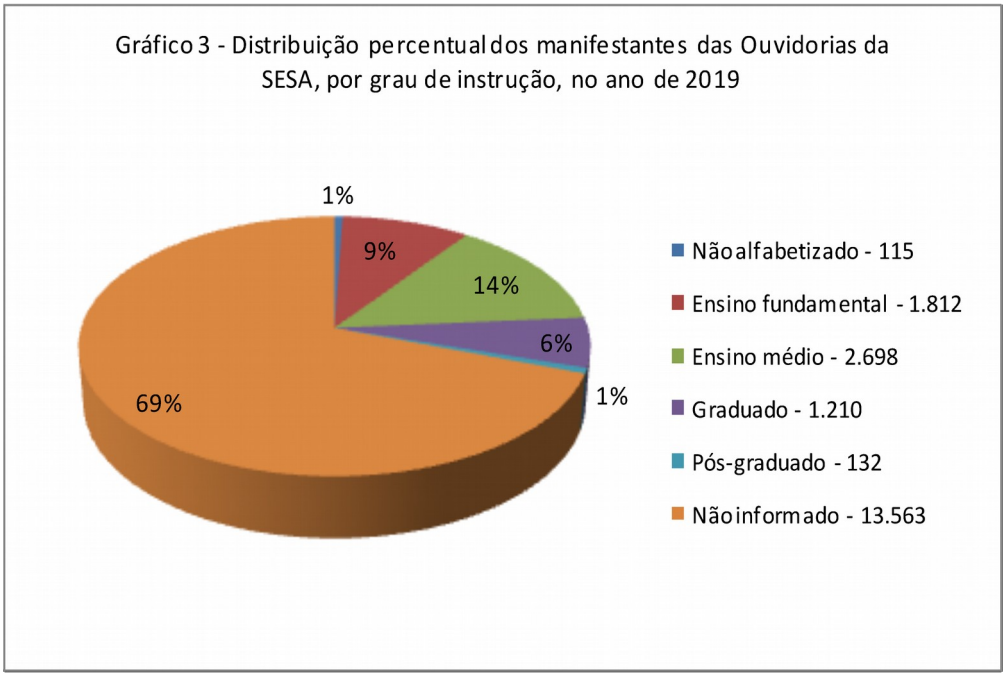
Fonte: Sistema Ouvweb/Ouvidoria Geral da SESA

No que concerne à faixa etária dos cidadãos que apresentaram manifestações nas ouvidorias da Rede SESA em 2019, 9.495 cidadãos (49%) não informaram sua idade, 5.715 (29%) estavam na faixa de 31 a 60 anos, 2.651 (13%) estavam entre 19 a 30 anos, 1.135 (6%) tinham mais de 60 anos e 534 (3%) estavam entre 0 a 18 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 14% e 9%, respectivamente.

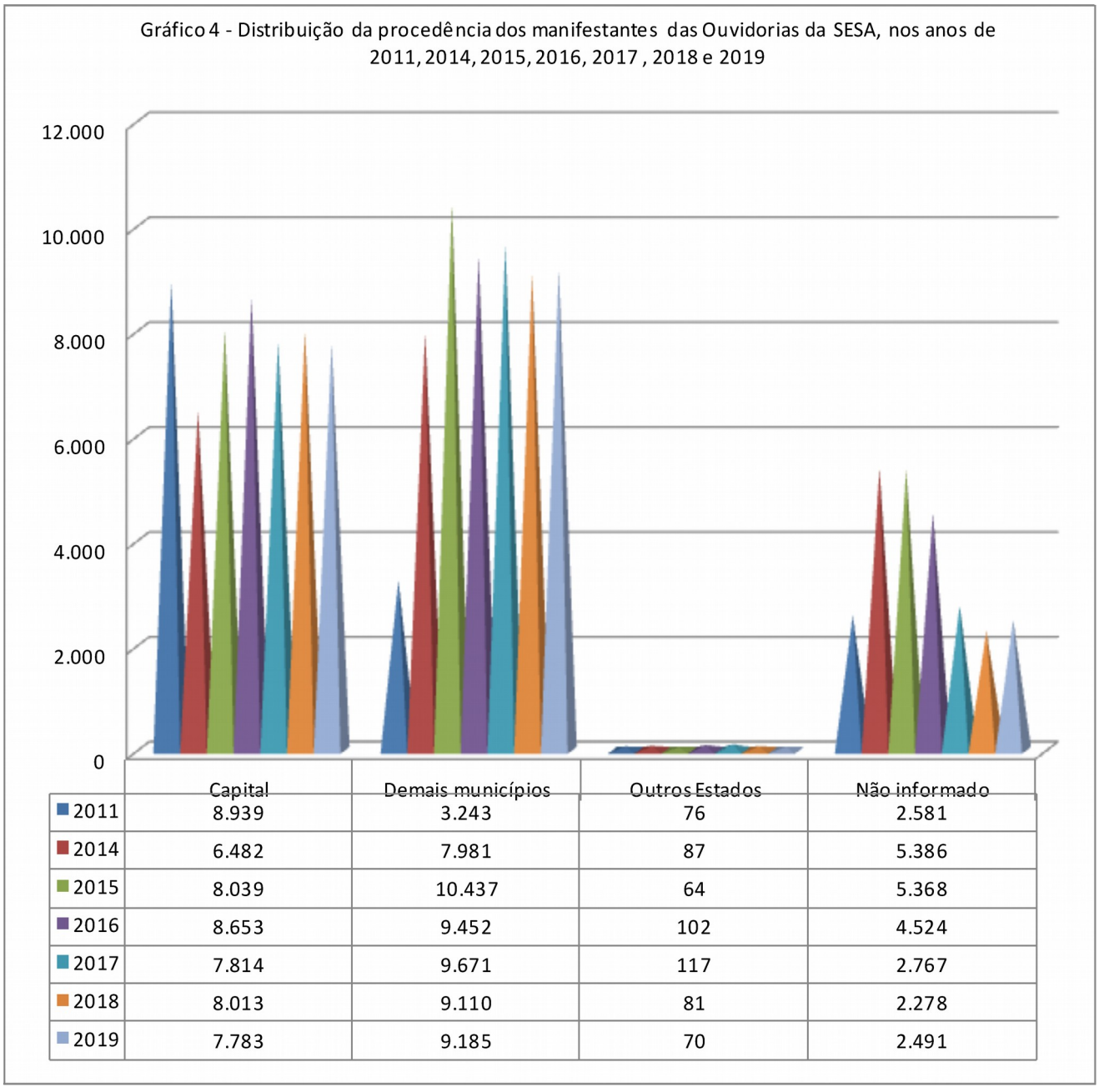


Fonte: Sistema Ouvweb/Ouvidoria Geral da SESA

Porém, vale destacar que do total de manifestações registradas no ano de 2019 (19.530), em 13.563 (69%) não há dados sobre a escolaridade do cidadão.

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, 2017 e 2018 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 e no ano de 2019 ampliou em 1%.



	Capital	Demais municípios	Outros Estados	Não informado
2011	8.939	3.243	76	2.581
2014	6.482	7.981	87	5.386
2015	8.039	10.437	64	5.368
2016	8.653	9.452	102	4.524
2017	7.814	9.671	117	2.767
2018	8.013	9.110	81	2.278
2019	7.783	9.185	70	2.491

Fonte: Sistema Ouvweb/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 2019.

Tabela 1 – Distribuição dos manifestantes das ouvidorias da SESA, por município de moradia e por região de saúde, em 2019

Região de Saúde	Manifestações por região	Município	Manifestações em 2019
1ª Região – Fortaleza	7.922	Aquiraz	50
		Eusébio	62
		Fortaleza	7.783
		Itaitinga	27
2ª Região – Caucaia	1.334	Apuiarés	33
		Caucaia	919
		General Sampaio	10
		Itapagé	135
		Paracuru	48
		Paraipaba	51
		Pentecoste	61
		São Gonçalo do Amarante	60
		São Luís do Curu	17
		Tejuçuoca	0
3ª Região – Maracanaú	236	Acarape	12
		Barreira	13
		Guaiúba	10
		Maracanaú	110
		Maranguape	39
		Pacatuba	35
		Palmácia	6
		Redenção	11
4ª Região – Baturité	370	Aracoiaba	72
		Aratuba	30
		Baturité	126
		Capistrano	30
		Guaramiranga	13
		Itapiuna	46
		Mulungu	13
		Pacoti	40
5ª Região – Canindé	129	Boa Viagem	55
		Canindé	37
		Caridade	16
		Itatira	5

		Madalena	15
		Paramoti	1
6ª Região – Itapipoca	849	Amontada	74
		Itapipoca	566
		Miraíma	18
		Trairi	86
		Tururu	22
		Umirim	33
		Uruburetama	50
7ª Região – Aracati	238	Aracati	200
		Fortim	11
		Icapuí	17
		Itaiçaba	10
8ª Região – Quixadá	958	Banabuiú	47
		Choró	18
		Ibaretama	27
		Ibicuitinga	53
		Milhã	29
		Pedra Branca	93
		Quixadá	288
		Quixeramobim	265
		Senador Pompeu	91
		Solonópole	47
9ª Região – Russas	175	Jaguaretama	10
		Jaguaruana	28
		Morada Nova	64
		Palhano	7
		Russas	66
10ª Região - Limoeiro do Norte	199	Alto Santo	15
		Ererê	1
		Iracema	12
		Jaguaribara	7
		Jaguaribe	25
		Limoeiro do Norte	84
		Pereiro	3
		Potiretama	7
		Quixeré	12
		São João do Jaguaribe	6
		Tabuleiro do Norte	27
11ª Região – Sobral	1.065	Alcântaras	14
		Cariré	13
		Catunda	9
		Coreaú	25

		Forquilha	21
		Frecheirinha	6
		Graça	5
		Groaíras	14
		Hidrolândia	6
		Ipu	23
		Irauçuba	15
		Massapê	35
		Meruoca	29
		Moraújo	1
		Mucambo	7
		Pacujá	6
		Pires Ferreira	6
		Reriutaba	17
		Santa Quitéria	28
		Santana do Acaraú	19
		Senador Sá	3
		Sobral	733
		Uruoca	16
		Varjota	14
12ª Região – Acaraú	110	Acaraú	41
		Bela Cruz	12
		Cruz	18
		Itarema	11
		Jijoca	10
		Marco	10
		Morrinhos	8
13ª Região – Tianguá	99	Carnaubal	5
		Croatá	6
		Guaraciaba do Norte	12
		Ibiapina	14
		São Benedito	11
		Tianguá	32
		Ubajara	10
		Viçosa do Ceará	9
14ª Região – Tauá	33	Aiuaba	1
		Arneiroz	4
		Parambu	9
		Tauá	19
15ª Região – Crateús	98	Ararendá	19
		Crateús	19
		Independência	3

		Ipaporanga	0
		Ipueiras	22
		Monsenhor Tabosa	2
		Nova Russas	12
		Novo Oriente	8
		Poranga	6
		Quiterianópolis	1
		Tamboril	6
16ª Região – Camocim	77	Barroquinha	5
		Camocim	34
		Chaval	7
		Granja	23
		Martinópole	8
17ª Região – Icó	58	Baixio	2
		Cedro	9
		Icó	26
		Ipaumirim	4
		Lavras da Mangabeira	15
		Orós	2
		Umari	0
18ª Região – Iguatu	327	Acopiara	13
		Cariús	10
		Catarina	6
		Deputado Irapuan Pinheiro	0
		Iguatu	259
		Jucás	7
		Mombaça	20
		Piquet Carneiro	0
		Quixelô	10
		Saboeiro	2
19ª Região - Brejo Santo	52	Abaiara	1
		Aurora	9
		Barro	9
		Brejo Santo	13
		Jati	2
		Mauriti	7
		Milagres	5
		Penaforte	5
		Porteiras	1
20ª Região – Crato	1.735	Altaneira	103
		Antonina do Norte	133
		Araripe	139
		Assaré	2

		Campos Sales	164
		Crato	617
		Farias Brito	63
		Nova Olinda	114
		Potengi	74
		Salitre	119
		Santana do Cariri	163
		Tarrafas	10
		Várzea Alegre	34
21ª Região - Juazeiro do Norte	588	Barbalha	22
		Caririaçu	13
		Granjeiro	1
		Jardim	3
		Juazeiro do Norte	536
		Missão Velha	13
22ª Região – Cascavel	317	Beberibe	35
		Cascavel	60
		Chorozinho	20
		Horizonte	69
		Ocara	15
		Pacajus	78
		Pindoretama	40
Outros Estados			70
Não informado			2.491
Total			**19.530**

4.1.1 UNIDADE DE OUVIDORIA RESPONSÁVEL PELO TRATAMENTO E RESPOSTA ÀS MANIFESTAÇÕES

Como informado anteriormente, a Secretaria da Saúde dispõe de 71 ouvidorias descentralizadas nas unidades assistenciais (próprias, consorciadas e contratualizadas com Organizações Sociais) e nas Coordenadorias Regionais de Saúde, incluindo a do nível central. A tabela abaixo mostra a distribuição das 19.530 manifestações registradas em 2019, 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 2018 e 2019

UNIDADES	ANOS		Variação percentual
	2018	2019	
Nível Central (Ouvidoria Geral)[5]	3.311	2.763	-16,5%
11ª Coordenadoria Regional de Saúde/Sobral	21	10	-52,9%
13ª Coordenadoria Regional de Saúde/Tianguá	31	19	-38,7%
14ª Coordenadoria Regional de Saúde/Tauá[6]	2	0	-100,0%
15ª Coordenadoria Regional de Saúde/Crateús	11	9	-18,2%
17ª Coordenadoria Regional de Saúde/Icó	20	19	-5,0%
18ª Coordenadoria Regional de Saúde/Iguatu	9	17	88,9%
19ª Coordenadoria Regional de Saúde/ Brejo Santo	9	3	-66,7%
1ª Coordenadoria Regional de Saúde/Fortaleza	35	52	48,6%
2ª Coordenadoria Regional de Saúde/CRES Caucaia[7]	0	0	0,0%
20ª Coordenadoria Regional de Saúde/Crato	10	1	-90,0%
21ª Coordenadoria Regional de Saúde/ Juazeiro do Norte	1	8	700,0%
5ª Coordenadoria Regional de Saúde/Canindé[6]	0	0	0,0%
6ª Coordenadoria Regional de Saúde/Itapipoca	64	64	0,0%
7ª Coordenadoria Regional de Saúde/Aracati	82	108	31,7%
8ª Coordenadoria Regional de Saúde/Quixadá	22	17	-22,7%
Centro de Especialidades Odontológicas Dr. Hugues Pessoa Amorim – CEO Itapipoca	134	109	-18,7%
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Baturité	40	25	-37,5%
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Brejo Santo[6]	0	0	0,0%
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Juazeiro	20	19	-5,0%
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Limoeiro	20	10	-50,0%
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Camocim	32	4	-87,5%
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Canindé	21	5	-76,2%
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Crato	136	636	367,6%
Centro de Especialidades Odontológicas Danilo Dalmo da Rocha Correia –Caucaia[8]	0	279	100,0%
Centro de Especialidades Odontológicas Raimundo Fialho –	75	16	-78,7%

[5] As manifestações do Nível Central da SESA foram tratadas e respondidas pela Ouvidoria Geral e envolveram os casos relacionados às Coordenadorias e às unidades assistenciais da Secretaria que não possuem ouvidorias.

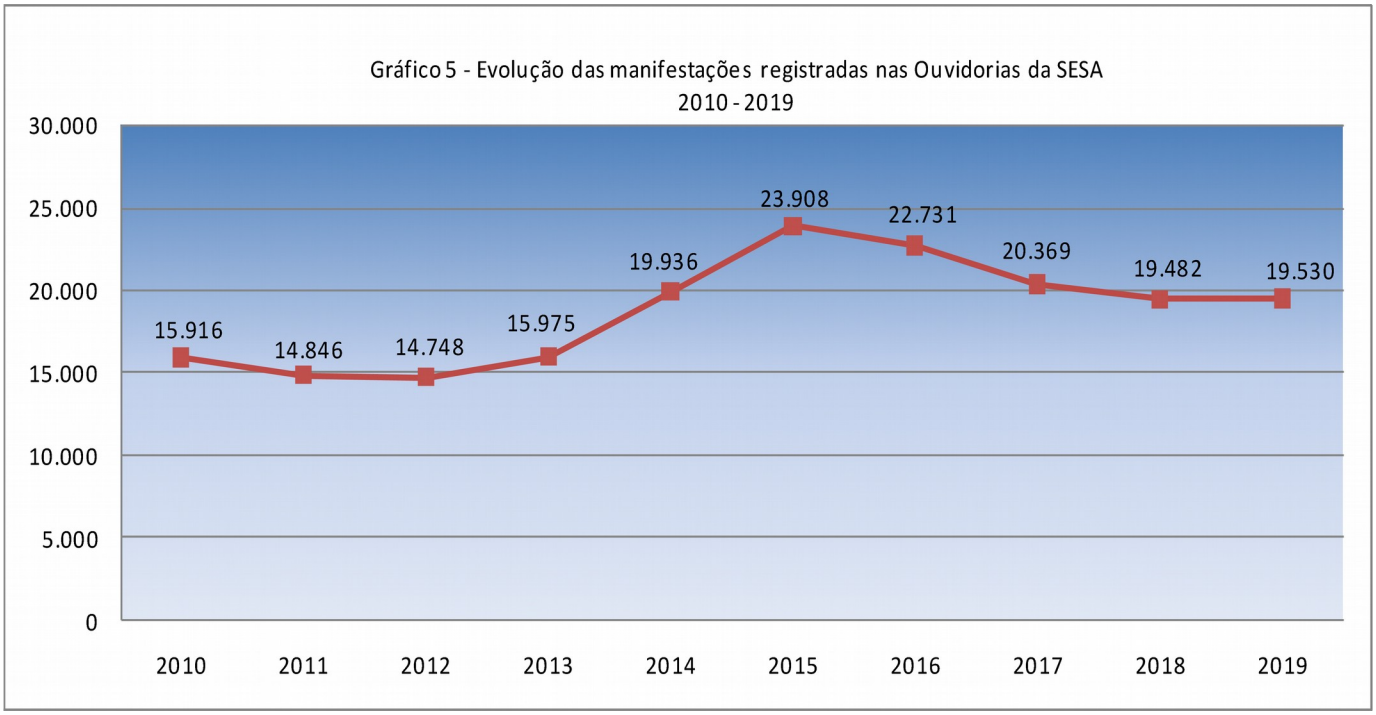
[6] Unidades que não alimentaram o Sistema Ouviweb, que sistematiza os dados das ouvidorias da Rede SESA, em algum período.

[7] Unidades de ouvidoria que estiveram ou estão temporariamente sem ouvidor, por este motivo apresentam zero registro em algum período.

[8] O Ouvidor responsável é o mesmo da Policlínica Regional de Caucaia, portanto, não é considerada como unidade de ouvidoria implantada .

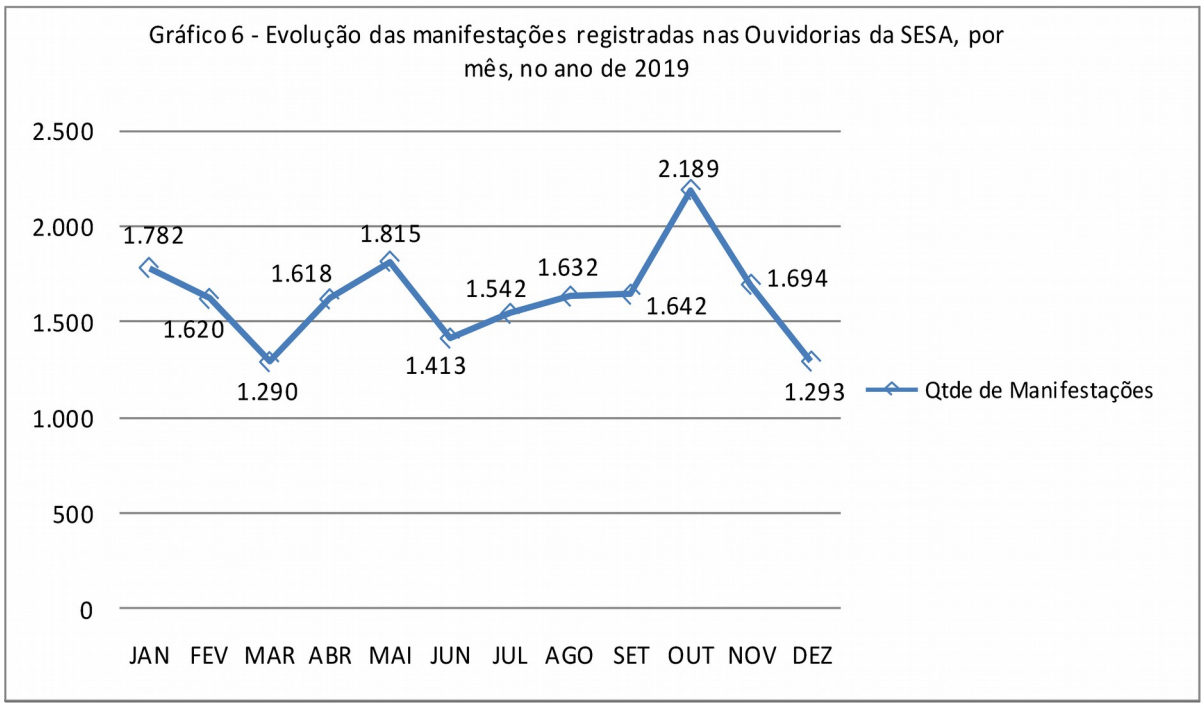
São Gonçalo do Amarante[8]			
Centro de Especialidades Odontológicas/CEO Quixeramobim[6]	0	0	0,0%
Centro de Dermatologia Sanitária Dona Libânia/Fortaleza	98	94	-4,1%
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Centro/Fortaleza[7]	0	0	0,0%
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Rodolfo Teófilo/Fortaleza[7]	0	0	0,0%
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Joaquim Távora/Fortaleza	92	99	7,6%
Centro de Hematologia e Hemoterapia do Ceará/Fortaleza	303	297	-2,0%
Centro de Saúde Escola Meireles/Fortaleza	417	428	2,6%
Centro Integrado de Diabetes e Hipertensão/Fortaleza	222	207	-6,7%
Hemocentro Regional/Crato	784	45	-94,3%
Hemocentro Regional/Iguatu	100	144	44,0%
Hemocentro Regional/Quixadá	47	238	80,2%
Hemocentro Regional/Sobral	411	690	67,9%
Hemonúcleo/Juazeiro do Norte	382	324	-15,2%
Hospital de Saúde Mental Prof. Frota Pinto/Fortaleza	207	283	36,7%
Hospital Dr. Carlos Alberto Studart Gomes/Fortaleza	1.243	1.078	-13,3%
Hospital e Maternidade José Martiniano de Alencar/Fortaleza	189	241	27,5%
Hospital Geral de Fortaleza/Fortaleza	931	920	-1,2%
Hospital Geral Dr. César Cals de Oliveira/Fortaleza	737	787	6,8%
Hospital Geral Dr. Waldemar de Alcântara/Fortaleza	1.430	1.615	12,9%
Hospital Infantil Dr. Albert Sabin/Fortaleza[6]	145	0	-100,0%
Hospital Regional do Cariri/Juazeiro do Norte	693	120	-82,7%
Hospital Regional Norte/Sobral	454	406	-10,6%
Hospital Regional do Sertão Central	160	442	176,2%
Hospital São José de Doenças Infecciosas/Fortaleza	529	852	61,1%
Instituto de Prevenção do Câncer/Fortaleza	144	143	-0,7%
Laboratório Central de Saúde Pública/Fortaleza	191	171	-10,5%
Policlínica Bárbara Pereira de Alencar/Campos Sales	636	1.098	72,6%
Policlínica Bernardo Félix da Silva/ Sobral	142	198	39,4%
Policlínica Dr. Clóvis Amora Vasconcelos/Baturité	540	279	-48,3%
Policlínica Dr. Francisco Carlos Cavalcante Roque/Quixadá	783	531	-32,2%
Policlínica Dr. Francisco Edvaldo Coelho Moita/Tianguá[6]	397	0	-100,0%
Policlínica Dr. Frutuoso Gomes de Freitas/Tauá[6]	0	0	0,0%
Policlínica Dr. José Correia Sales/Caucaia	186	855	360,0%
Policlínica Dr. José Hamilton Saraiva Barbosa/Aracati	49	56	14,3%
Policlínica Dr. Manoel Carlos de Gouveia/Iguatu	34	117	244,1%
Policlínica Dr. Plácido Marinho de Andrade/Acaraú	61	65	6,5%
Policlínica Dr. Sebastião Limeira Guedes/Icó[6]	0	0	0
Policlínica Dr. José Martins Santiago/Russas	144	20	-86,1%
Policlínica Dra. Márcia Moreira de Meneses /Pacajus	207	195	-5,8%
Policlínica Francisco Pinheiro Alves /Itapipoca	432	578	33,8%
Policlínica João Pereira dos Santos/Barbalha	5	55	1000,0%

Policlínica Judite Chaves Saraiva/CEO Limoeiro do Norte	5	19	280,0%
Policlínica Raimundo Soares Resende/Crateús	1	7	600,0%
Policlínica José Gilvan Leite Sampaio/Brejo Santo	143	7	-95,1%
Policlínica Cel. Libório Gomes da Silva/Camocim	98	19	-80,6%
Serviço de Atendimento Móvel de Urgência/SAMU	12	126	950,0%
Unidades de Pronto Atendimento-UPAs/Fortaleza	1.592	1.488	-6,50%
Total	**19.482**	**19.530**	**0,2%**



Fonte: Sistema Ouvweb/Ouvidoria Geral da SESA

Dessa forma, percebemos uma oscilação no número de registros das manifestações no decorrer do ano de 2019, principalmente no mês de dezembro.



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 2019

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%
2019	19530	0,2%

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 1.000%, como é o caso da Ouvidoria da Policlínica João Pereira dos Santos/Barbalha e outras

tiveram decréscimo de 100%, como na Ouvidoria da Policlínica Dr. Francisco Edvaldo Coelho Moita/Tianguá, Hospital Infantil Albert Sabin e 14ª Coordenadoria Regional de Saúde/Tauá . Os motivos para as oscilações são diversos, indo desde a subnotificação no ano de 2019, 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 decréscimo de 16,5% na quantidade de manifestações, pois, em 2018, a Ouvidoria Geral da SESA tratou 3.311 manifestações e no ano de 2019 foram 2.763, representando uma redução de 548 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 2019, conforme podemos observar na tabela 4, a população procurou as ouvidorias da SESA, preferencialmente, por meio do atendimento caixa de sugestão ou coletora (8.090) e presencial (6.505), apesar de o telefone também ser muito utilizado (2.150).

Tabela 4 – Número e variação percentual em relação ao ano anterior das manifestações registradas nas ouvidorias da SESA, por meio de entrada, entre 2018 e 2019

MEIO DE ENTRADA	DADOS 2018	DADOS 2019	VARIAÇÃO %
Presencial	6.426	6.505	1,2%
Caixa de sugestão ou coletora	7.173	8.090	12,8%
Telefone	2.412	2.150	-10,90%
E-mail	296	208	-29,70%
OuvidorSUS	615	508	-17,30%
Plataforma Ceará Transparente/SOU	2.058	1.834	-10,90%
Outros	502	163	-67,50%
TOTAL	19.482	19.530	0,2%

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 2019, dos 2.150 registros por telefone, 1.355 foram no teleatendimento do 0800.275.1520. Dos registros feitos por meio desse telefone, 1.261 foram de pedidos 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.

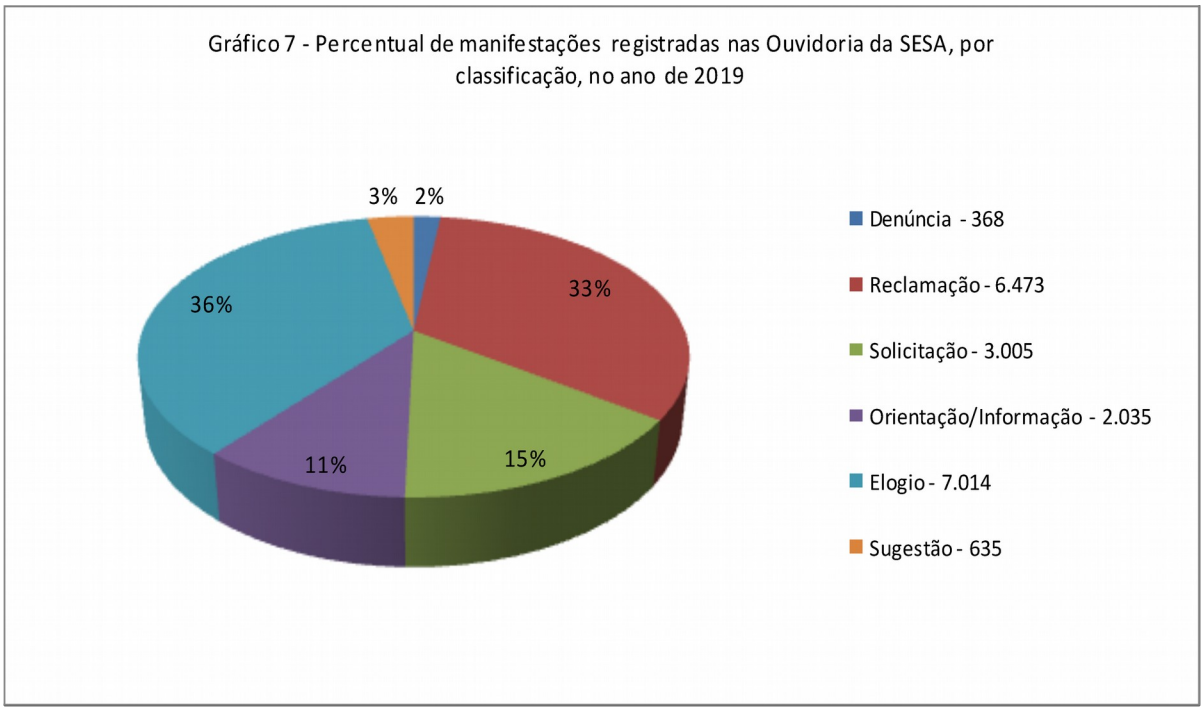
4.2.1. CLASSIFICAÇÃO SEGUNDO A NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES

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.

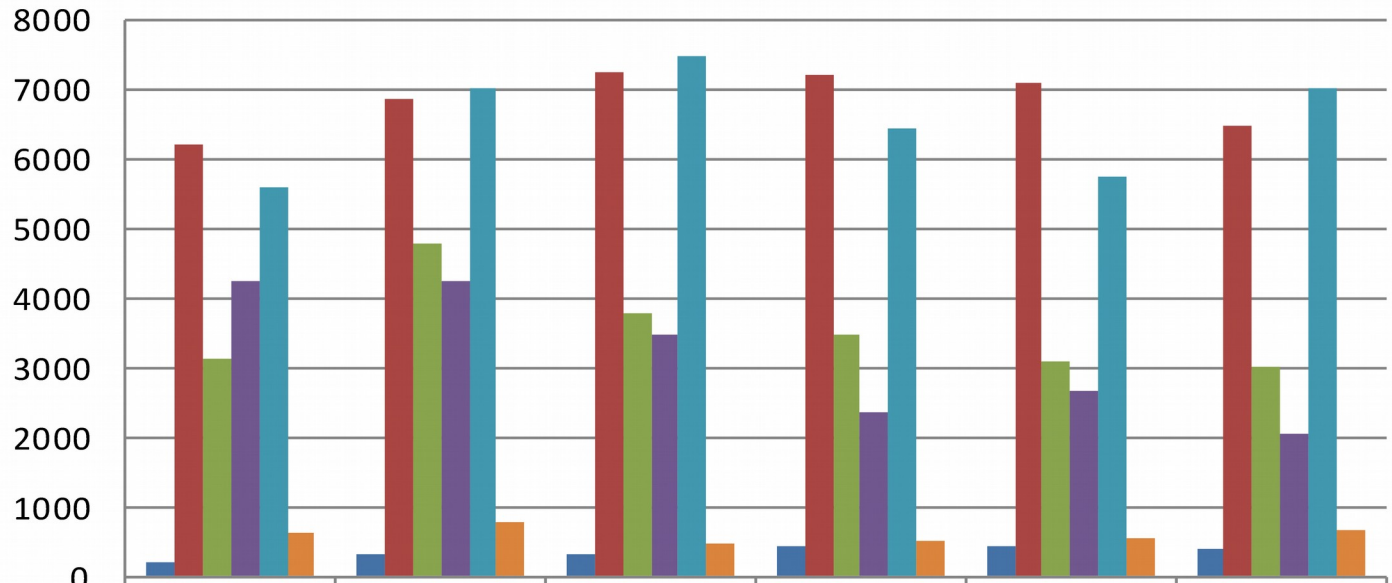
O gráfico a seguir reflete a distribuição das 19.530 manifestações, segundo a classificação estabelecida pelo Departamento de Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/MS, no ano de 2019.



Fonte: Sistema Ouvweb/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 2019. Nele, podemos observar um decréscimo de registros na maioria das classificações, cabendo destaque para as manifestações classificadas como reclamações e solicitações, que desde o ano de 2016 já apresentavam redução de registros.

Gráfico 8 - Quantidade de Manifestações registradas na Rede de Ouvidorias da SESA, por classificação, no período de 2014 a 2019



	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Denúncia	199	294	315	441	404	368
Reclamação	6.185	6.863	7.246	7.190	7.073	6.473
Solicitação	3.126	4.765	3.764	3.445	3.071	3.005
Orientação/Informação	4.232	4.237	3.465	2.354	2.639	2.035
Elogio	5.570	6.994	7.477	6.438	5.713	7.014
Sugestão	631	755	464	501	550	635

Fonte: Sistema Ouvweb/Ouvidoria Geral da SESA

4.2.2. MANIFESTAÇÕES DE ELOGIOS AOS SERVIÇOS PRESTADOS.

A tabela a seguir mostra a distribuição dos 7.014 elogios recebidos durante o ano de 2019, com variação percentual em relação ao ano anterior, conforme a identificação de cada unidade.

Tabela 5 – Número e variação percentual de elogios registrado por unidade de ouvidoria, em 2018 e 2019

Unidade	2018			2019		
	Elogios	Total	% Elogios	Elogios	Total	% Elogios
Nível Central (Ouvidoria Geral)[9]	60	3.311	2%	23	2.763	1%
11ª Coordenadoria Regional de Saúde/Sobral	0	21	0	0	10	0%
13ª Coordenadoria Regional de Saúde/Tianguá	1	31	3%	0	19	0%
14ª Coordenadoria Regional de Saúde/Tauá[10]	0	2	0	0	0	0%
15ª Coordenadoria Regional de Saúde/Crateús	0	11	0	0	9	0%
17ª Coordenadoria Regional de Saúde/Icó	0	20	0	0	19	0%
18ª Coordenadoria Regional de Saúde/Iguatu	0	9	0	0	17	0%
19ª Coordenadoria Regional de Saúde/ Brejo Santo	0	9	0	0	3	0%
1ª Coordenadoria Regional de Saúde/Fortaleza	0	35	0	1	52	2%
2ª Coordenadoria Regional de Saúde/Caucaia[11]	0	0	0	0	0	0%
20ª Coordenadoria Regional de Saúde/Crato	0	10	0	0	1	0%
21ª Coordenadoria Regional de Saúde/ Juazeiro do Norte	0	1	0	0	8	0%
5ª Coordenadoria Regional de Saúde/Canindé[10]	0	0	0	0	0	0%
6ª Coordenadoria Regional de Saúde/Itapipoca	1	64	2%	2	64	3%
7ª Coordenadoria Regional de Saúde/Aracati	2	82	2%	1	108	1%
8ª Coordenadoria Regional de Saúde/Quixadá	0	22	0	0	17	0%
Centro de Dermatologia Sanitária Dona Libânia/Fortaleza	4	98	4%	0	94	0%
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Centro/Fortaleza[11]	0	0	0	0	0	0%
Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Baturité	10	40	25%	1	25	4%
Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Itapipoca	99	134	74%	64	109	59%
Centro de Especialidades Odontológicas	0	0	0	0	0	0%

[9] 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.

[10] Unidades que não alimentaram o Sistema Ouviweb, que sistematiza os dados das ouvidorias da Rede SESA, em algum período.

[11] Unidades de ouvidoria que estiveram ou estão temporariamente sem ouvidor, por este motivo apresentam zero registro em algum período.

Regional/Quixeramobim[10]						
Centro de Especialidades Odontológicas Danilo Dalmo da Rocha Correia –Caucaia[12]	0	0	0	278	279	97%
Centro de Especialidades Odontológicas Regional/São Gonçalo do Amarante[12]	75	75	100%	14	16	87%
Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Crato	125	136	92%	630	636	99%
Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Brejo Santo[10]	0	0	0	0	0	0%
Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Canindé	17	21	81%	0	5	0%
Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Camocim	3	32	9%	0	4	0%
Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Limoeiro do Norte	14	20	70%	4	10	40%
Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Juazeiro do Norte	5	20	25%	8	19	42%
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Rodolfo Teófilo/Fortaleza[11]	0	0	0	0	0	0%
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Joaquim Távora/Fortaleza	60	92	65%	47	99	47%
Centro de Hematologia e Hemoterapia do Ceará/Fortaleza	42	303	14%	31	297	10%
Centro de Saúde Escola Meireles/Fortaleza	1	417	0	10	428	2%
Centro Integrado de Diabetes e Hipertensão/Fortaleza	25	222	11%	22	207	11%
Hemocentro Regional/Crato	645	784	82%	23	45	51%
Hemocentro Regional/Iguatu	68	100	68%	75	144	52%
Hemocentro Regional/Quixadá	9	47	19%	140	238	60%
Hemocentro Regional/Sobral	251	411	61%	412	690	60%
Hemonúcleo/Juazeiro do Norte	211	382	55%	204	324	63%
Hospital de Saúde Mental Professor Frota Pinto/Fortaleza	15	207	7%	92	283	32%
Hospital Dr. Carlos Alberto Studart Gomes/Fortaleza	175	1.243	14%	254	1.078	23%
Hospital e Maternidade José Martiniano de Alencar/Fortaleza	178	189	94%	234	241	97%
Hospital Geral de Fortaleza/Fortaleza	52	931	6%	66	920	7%
Hospital Geral Dr. César Cals de Oliveira/Fortaleza	108	737	15%	126	787	16%
Hospital Geral Dr. Waldemar de Alcântara/Fortaleza	718	1.430	50%	877	1.615	54%
Hospital Infantil Dr. Albert Sabin/Fortaleza	15	145	10%	0	0	0%
Hospital Regional do Cariri/Juazeiro do Norte	170	693	25%	8	120	7%
Hospital Regional Norte/Sobral	33	454	7%	154	406	38%
Hospital Regional do Sertão Central/HRSC	62	160	39%	163	442	37%

[12] O Ouvidor responsável é o mesmo da Policlínica Regional de Caucaia, portanto, não é considerada como unidade de ouvidoria implantada .

Hospital São José de Doenças Infecciosas/Fortaleza	260	529	49%	360	852	42%
Instituto de Prevenção do Câncer/Fortaleza	74	144	51%	87	143	61%
Laboratório Central de Saúde Pública/Fortaleza	4	191	2%	3	171	2%
Policlínica Bárbara Pereira de Alencar/Campos Sales	497	636	78%	974	1.098	89%
Policlínica Bernardo Félix da Silva/ Sobral	18	142	13%	120	198	61%
Policlínica Dr. Clóvis Amora Vasconcelos/Baturité	40	540	7%	72	279	26%
Policlínica Dr. Francisco Carlos Cavalcante Roque/Quixadá	248	783	32%	162	531	30%
Policlínica Dr. Francisco Edvaldo Coelho Moita/Tianguá[3]	299	397	75%	0	0	0%
Policlínica Dr. Frutuoso Gomes de Freitas/Tauá[10]	0	0	0	0	0	0%
Policlínica Dr. José Correia Sales/Caucaia	169	186	91%	433	855	51%
Policlínica Dr. José Hamilton Saraiva Barbosa/Aracati	8	49	16%	20	56	36%
Policlínica Dr. Manoel Carlos de Gouveia/Iguatu	3	34	9%	1	117	1%
Policlínica Dr. Plácido Marinho de Andrade/Acaraú	25	61	41%	9	65	14%
Policlínica Dr. Sebastião Limeira Guedes/Icó[10]	0	0	0	0	0	0%
Policlínica Dr. José Martins Santiago/Russas	39	144	27%	0	20	0%
Policlínica Dra. Márcia Moreira de Meneses /Pacajus	64	207	31%	96	195	49%
Policlínica Francisco Pinheiro Alves/Itapipoca	294	432	68%	293	578	51%
Policlínica João Pereira dos Santos/Barbalha	0	5	0	10	55	18%
Policlínica José Gilvan Leite Sampaio/Brejo Santo	74	143	52%	7	7	100%
Policlínica Judite Chaves Saraiva e CEO/Limoeiro do Norte	3	5	60%	4	19	21%
Policlínica Cel. Libório Gomes da Silva/Camocim	12	98	12%	2	19	10%
Policlínica Raimundo Soares Resende/Crateús	1	1	100%	0	7	0%
Serviço de Atendimento Móvel de Urgência/SAMU	3	12	25%	11	126	9%
Unidades de Pronto Atendimento-UPAs/Fortaleza	335	1.592	21%	386	1.488	26%
Total	**5.724**	**19.482**	**29%**	**7.014**	**19.530**	**36%**

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 teleatendimento (0800.275.1520) que tem prestado orientações importantes aos cidadãos cearenses e, até mesmo, aos turistas que visitam nosso Estado.

A tabela a seguir apresenta a quantidade de informações fornecidas pelas ouvidorias da SESA durante o ano de 2019, com variação percentual em relação ao ano anterior, conforme a identificação de cada unidade.

Tabela 6 – Número e variação percentual de informações ou orientações registradas por unidade de ouvidoria, em 2018 e 2019

Unidade	2018			2019		
	Infor.	Total	% Infor.	Infor.	Total	% Infor.
Nível Central (Ouvidoria Geral)[13]	1.568	3.311	47%	1.287	2.763	47%
11ª Coordenadoria Regional de Saúde/Sobral	2	21	10%	0	10	0%
13ª Coordenadoria Regional de Saúde/Tianguá	1	31	3%	0	19	0%
14ª Coordenadoria Regional de Saúde/Tauá[14]	0	2	0	0	0	0%
15ª Coordenadoria Regional de Saúde/Crateús	0	11	0	0	9	0%
17ª Coordenadoria Regional de Saúde/Icó	0	20	0	1	19	5%
18ª Coordenadoria Regional de Saúde/Iguatu	0	9	0	1	17	6%
19ª Coordenadoria Regional de Saúde/ Brejo Santo	0	9	0	0	3	0%
1ª Coordenadoria Regional de Saúde/Fortaleza	0	35	0	1	52	2%
2ª Coordenadoria Regional de Saúde/Caucaia[15]	0	0	0	0	0	0%
20ª Coordenadoria Regional de Saúde/Crato	0	10	0	0	1	0%
21ª Coordenadoria Regional de Saúde/ Juazeiro do Norte	0	1	0	0	8	0%
5ª Coordenadoria Regional de Saúde/Canindé[14]	0	0	0	0	0	0%
6ª Coordenadoria Regional de Saúde/Itapipoca	4	64	6%	0	64	0%
7ª Coordenadoria Regional de Saúde/Aracati	9	82	11%	9	108	8%
8ª Coordenadoria Regional de Saúde/Quixadá	0	22	0	0	17	0%
Centro de Dermatologia Sanitária Dona Libânia/Fortaleza	18	98	18%	32	94	34%
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Centro/Fortaleza[15]	0	0	0	0	0	0%
Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Baturité	0	40	0	0	25	0%
Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Camocim	13	32	41%	0	4	0%
Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Itapipoca	4	134	3%	0	109	0%

[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.

[14] Unidades que não alimentaram o Sistema Ouviweb, que sistematiza os dados das ouvidorias da Rede SESA, em algum período.

[15] Unidades de ouvidoria que estiveram ou estão temporariamente sem ouvidor, por este motivo apresentam zero registro em algum período.

Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Quixeramobim[14]	0	0	0	0	0	0
Centro de Especialidades Odontológicas Danilo Dalmo da Rocha Correia –Caucaia[16]	0	0	0	0	279	0%
Centro de Especialidades Odontológicas Regional/São Gonçalo do Amarante[16]	0	75	0	0	16	0%
Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Canindé	0	21	0	0	5	0%
Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Crato	0	136	0	0	636	0%
Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Brejo Santo[14]	0	0	0	0	0	0%
Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Juazeiro do Norte	4	20	20%	0	19	0%
Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Limoeiro do Norte	0	20	0	0	10	0%
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Rodolfo Teófilo/Fortaleza[15]	0	0	0	0	0	0%
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Joaquim Távora/Fortaleza	0	92	0	16	99	16%
Centro de Hematologia e Hemoterapia do Ceará/Fortaleza	78	303	26%	51	297	17%
Centro de Saúde Escola Meireles/Fortaleza	153	417	37%	120	428	28%
Centro Integrado de Diabetes e Hipertensão/Fortaleza	20	222	9%	0	207	0%
Hemocentro Regional/Crato	15	784	2%	0	45	0%
Hemocentro Regional/Iguatu	0	100	0	0	144	0%
Hemocentro Regional/Quixadá	2	47	4%	0	238	0%
Hemocentro Regional/Sobral	9	411	2%	8	690	1%
Hemonúcleo/Juazeiro do Norte	0	382	0	0	324	0%
Hospital de Saúde Mental Professor Frota Pinto/Fortaleza	5	207	2%	0	283	0%
Hospital Dr. Carlos Alberto Studart Gomes/Fortaleza	109	1.243	9%	82	1.078	8%
Hospital e Maternidade José Martiniano de Alencar/Fortaleza	1	189	1%	0	241	0%
Hospital Geral de Fortaleza/Fortaleza	40	931	4%	8	920	1%
Hospital Geral Dr. César Cals de Oliveira/Fortaleza	12	737	2%	3	787	0%
Hospital Geral Dr. Waldemar de Alcântara/Fortaleza	11	1.430	1%	7	1.615	0%
Hospital Infantil Dr. Albert Sabin/Fortaleza	40	145	28%	0	0	0%
Hospital Regional do Cariri/Juazeiro do Norte	2	693	0	3	120	2%
Hospital Regional Norte/Sobral	14	454	3%	15	406	4%

[16] O Ouvidor responsável é o mesmo da Policlínica Regional de Caucaia, portanto, não é considerada como unidade de ouvidoria implantada .

Hospital Regional do Sertão Central/HRSC	0	160	0	13	442	3%
Hospital São José de Doenças Infecciosas/Fortaleza	8	529	2%	5	852	1%
Instituto de Prevenção do Câncer/Fortaleza	4	144	3%	1	143	1%
Laboratório Central de Saúde Pública/Fortaleza	158	191	83%	147	171	86%
Policlínica Bárbara Pereira de Alencar/Campos Sales	0	636	0	0	1.098	0%
Policlínica Bernardo Félix da Silva/ Sobral	0	142	0	2	198	1%
Policlínica Dr. Clóvis Amora Vasconcelos/Baturité	210	540	39%	72	279	26%
Policlínica José Gilvan Leite Sampaio/Brejo Santo	3	143	2%	0	7	0%
Policlínica Dr. Francisco Carlos Cavalcante Roque/Quixadá	0	783	0	3	531	1%
Policlínica Dr. Francisco Edvaldo Coelho Moita/Tianguá[14]	1	397	0%	0	0	0%
Policlínica Dr. Frutuoso Gomes de Freitas/Tauá[14]	0	0	0	0	0	0%
Policlínica Dr. José Correia Sales/Caucaia	0	186	0	8	855	1%
Policlínica Dr. José Hamilton Saraiva Barbosa/Aracati	11	49	22%	0	56	0%
Policlínica Dr. Manoel Carlos de Gouveia/Iguatu	13	34	38%	84	117	72%
Policlínica Dr. Plácido Marinho de Andrade/Acaraú	0	61	0	2	65	3%
Policlínica Dr. Sebastião Limeira Guedes/Icó[14]	0	0	0	0	0	0%
Policlínica Dr. José Martins Santiago/Russas	6	144	4%	1	20	5%
Policlínica Dra. Márcia Moreira de Meneses /Pacajus	3	207	1%	1	195	1%
Policlínica Francisco Pinheiro Alves e CEO/Itapipoca	9	432	2%	23	578	4%
Policlínica João Pereira dos Santos/Barbalha	0	5	0	0	55	0%
Policlínica Judite Chaves Saraiva e CEO/Limoeiro do Norte	0	5	0	0	19	0%
Policlínica Cel. Libório Gomes da Silva/Camocim	42	98	43%	2	19	10%
Policlínica Raimundo Soares Resende/Crateús	0	1	0	0	7	0%
Serviço de Atendimento Móvel de Urgência/SAMU	1	12	8%	0	126	0%
Unidades de Pronto Atendimento-UPAs/Fortaleza	36	1.592	2%	27	1.488	2%
Total	**2.639**	**19.482**	**14%**	**2.035**	**19.530**	**11%**

As informações/orientações solicitadas em 2019 disseram respeito a diversas áreas do Sistema Único de Saúde. Das informações fornecidas, 27% estavam relacionadas à assistência ambulatorial. A segunda área mais demandada foi a "Gestão geral", com 20% 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 2019

Área do SUS	Quantidade	%
Assistência ambulatorial	542	27%
Gestão Geral	400	20%
Promoção, proteção e vigilância à saúde	392	19%
Gestão Estratégica e participativa	251	12%
Assistência hospitalar	234	11%
Assistência farmacêutica	58	3%
Rede de Atenção à Urgência e Emergência	46	2%
Produtos para saúde e correlatos	41	2%
Financeiro	34	2%
Gestão do trabalho	14	1%
Atenção básica	11	1%
Educação em saúde	8	0%
Outros assuntos	2	0%
Rede Cegonha	2	0%
Rede de Saúde Mental	0	0%
Total	**2.035**	**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 10.481 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 4.840 manifestações registradas nas ouvidorias da SESA, no campo da assistência à saúde, podem-se destacar três assuntos mais recorrentes, abaixo relacionados:

- **Problemas nos serviços relacionados ao agendamento e regulação no SUS** - Manifestações relacionadas à demanda reprimida dos serviços de saúde do SUS.
- **Inacessibilidade aos 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 nos serviços relacionados ao agendamento e regulação no SUS, 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 demora 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 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 frequentes.

Tabela 8 – Quantitativo das manifestações relacionadas à assistência à saúde por motivo causador (subassuntos) mais recorrentes, em 2019

Assunto	Subassunto 1	Quantidade	Subassunto 2	Quantidade
Manifestações relacionadas à assistência à saúde – 4.840	Problemas nos serviços relacionados ao agendamento e regulação no SUS	1.727	Não inclusão na central da regulação	60
			Demora na fila de espera da unidade	1.037
			Demora na fila da central da regulação	298
			Outros	332
	Inacessibilidade aos serviços e	974	Ausência do servidor responsável	275
			Falha de comunicação com o usuário	169

	procedimentos já agendados		Falha no processo interno de trabalho	103
			Ausência de insumos/material de consumo	80
			Falta ou defeito em equipamento	76
			Outros	271
	Problemas nos serviços ou procedimentos realizados	2.139	Problema(s) com servidor responsável	583
			Problema(s) com exames complementares	220
			Problema(s) no acesso a medicamento	446
			Problema(s) com procedimentos prescritos/indicados	150
			Desorganização interna do setor	135
			Problema(s) com procedimentos técnicos	173
			Outros	432

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

Com um total de 4.815 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 2019

Assunto	Subassunto 1	Quantidade	Subassunto 2	Quantidade
Manifestações relacionadas à gestão dos serviços – 4.815	Estrutura Física/Funcionamento/Pessoal/ Financeira	2.926	Manutenção	159
			Administração financeira	128
			Estacionamento	18
			Acessibilidade	68
			Ambiência	223
			Segurança	59
			Gestão do Trabalho e Educação em Saúde	74
			Problemas com Fluxos/Normas/Rotinas	705
			Transporte	84
			Higiene/Limpeza/Rouparia	133
			Outros	1.275
	Relacionamento interpessoal	1.597	Relacionamento profissional e usuário	1.036
			Relacionamento da equipe de saúde	182
			Desrespeito do usuário em relação ao profissional	97
			Relacionamento da chefia com os servidores	73
			Outros	119
	Alimentação	382	Quantidade Insuficiente	16
			Qualidade dos alimentos	179
			Horário da alimentação	38
			Outros	149

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 rouparia 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'agua, 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 2019

Assunto	Quantidade	Subassunto	Quantidade
Manifestações relacionadas à gestão direta dos municípios	473	Gestão	114
		Atenção Básica	91
		Atenção Especializada	105
		Vigilância Sanitária	57
		Vigilância em saúde	33
		Assistência Farmacêutica Básica	22
		Assistência Odontológica Especializada	6
		Produtos para a saúde/correlatos	6
		Saneamento Básico	3
		Mecanismos da gestão estratégica e participativa	3
		Transporte Sanitário	3
		Outros	30

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 2019

Assunto	Quantidade	Subassunto	Quantidade
Manifestações relacionadas à doação de sangue e cadastro de medula óssea	353	Fluxos/normas/rotinas	113
		Demora no atendimento	86
		Exames sorológicos e hematológicos	4
		Incentivo à doação	85
		Carteira do doador	20
		Horário de atendimento	6
		Outros	39

A tabela a seguir apresenta os dados comparativos das manifestações de maior variação entre 2018 e 2019. Uma breve análise dos números destaca a redução de 4% a 40% de insatisfações nos diversos subassuntos.

A ampliação no quantitativo de manifestações ocorreu apenas nas demandas relacionadas à qualidade do alimento (70%), Relacionamento servidor e usuário (17%), Problema (s) com servidor responsável (12%), Problema (s) no acesso a medicamentos (11%) e Problema (s) com procedimentos técnicos (11%).

Tabela 12 – Quantidade e variação percentual das insatisfações mais recorrentes, em 2018 e 2019

Subassunto	2018	2019	Variação %
	Quantidade	Quantidade	
Qualidade dos alimentos	105	179	70%
Problema(s) com procedimentos prescritos/indicados	248	150	-40%
Problema(s) com exames complementares	323	220	-32%
Ambiência	302	223	-26%
Relacionamento servidor e usuário	884	1.036	17%
Demora na fila de espera da unidade	1.232	1.037	-16%
Problema (s) com servidor responsável	521	583	12%
Problema(s) no acesso a medicamento	400	445	11%
Problema(s) com procedimentos técnicos	156	173	11%
Ausência do servidor responsável	295	275	-7%
Problemas com Fluxos/Normas/Rotinas	755	705	-7%
Relacionamento da equipe de saúde	196	182	-7%
Falha de comunicação com o usuário	178	169	-5%
Demora na fila da central da regulação	310	298	-4%
Manutenção	158	159	1%

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 1.232 registros no ano de 2018 para 1.037 registros em 2019.

A problemática referente ao “relacionamento entre servidor e usuário”, que no ano de 2018 registrou queda de 11%, voltou a registrar ampliação no ano de 2019, passando de 884 manifestações em 2018 para 1.036 registros em 2019, permanecendo, portanto, na 2ª posição.

Esse acréscimo no quantitativo de manifestações se apresenta também, em outros dois assuntos mais recorrentes, ou seja, “Problemas com servidor responsável pela realização de procedimento e Problemas no acesso a medicamento”.

Destacamos ainda, as problemáticas que tiveram uma redução de seus registros, que foram: “Problema com fluxo/normas e rotinas; Demora na fila da central de regulação;

Ausência do servidor responsável; Insatisfação com a ambiência do estabelecimento de saúde; Problema com exames complementares; Relacionamento da equipe de saúde".

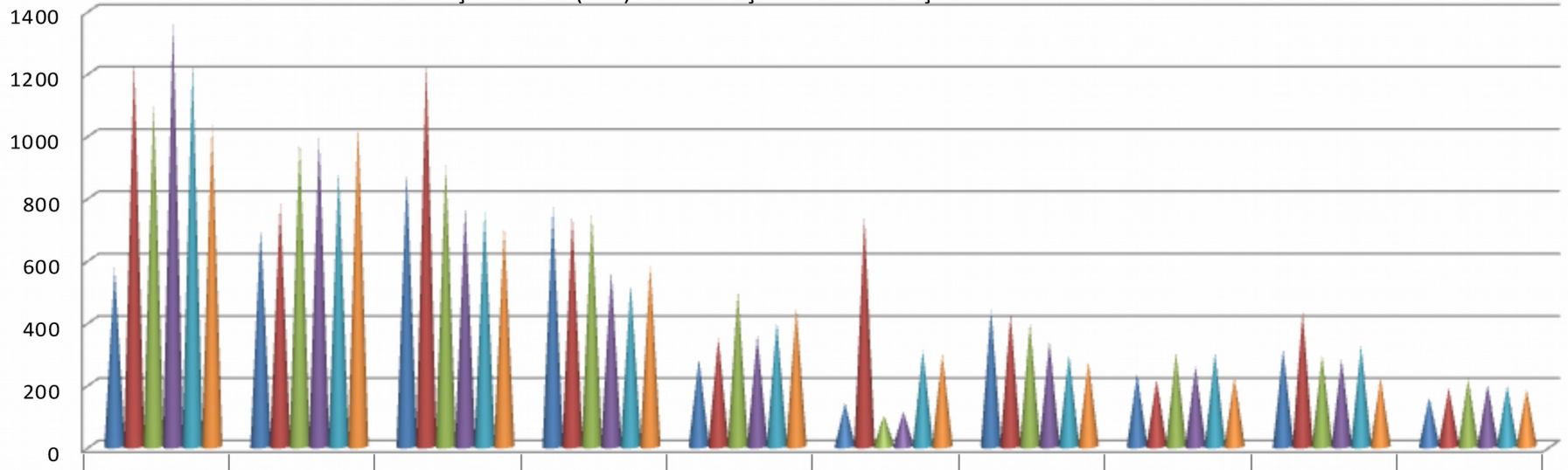
Assim, esse cenário indica a necessidade de se traçar urgentemente, estratégias de intervenção que busquem uma melhor articulação entre a gestão de pessoas e o processo de agendamento e realização dos procedimentos nas unidades assistenciais da SESA. Assim como apontam para a necessidade de melhorias 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, no ano 2017 com um decréscimo de 7% e no ano de 2018 registrando uma redução de 81%; no ano de 2019 persistiu a queda, embora com variação mínima de 3% em relação ao ano anterior, fazendo com que manifestações relacionadas a este assunto não constem, novamente, entre as dez insatisfações mais frequentes em 2019.

Salientamos que a tendência para que as problemáticas envolvendo a Central de Regulação sejam solucionadas, se torna evidente, no momento em que, no ano de 2019, as insatisfações com a "Demora na fila da Central de regulação" que vinha apresentando curva ascendente desde 2016, apresentou redução de 4% em comparação ao ano de 2018.

Gráfico 9 - Evolução das 10 (dez) manifestações de insatisfações mais recorrentes em 2019



	Demora na fila de espera da unidade de saúde	Problemas no relacionamento entre profissional e usuário	Problemas com fluxos/normas/ rotinas	Problema (s) com servidor responsável pela realização do procedimento	Problema (s) no acesso a medicamento	Demora na fila da Central de Regulação	Não realização de procedimento agendado por ausência do servidor responsável	Insatisfação com a ambiência do estabelecimento de saúde	Problema (s) com exames complementares	Relacionamento da equipe de saúde
2014	574	699	880	768	282	139	442	233	313	158
2015	1.240	780	1.235	743	350	737	425	214	436	188
2016	1.104	982	909	746	500	101	396	301	294	217
2017	1.367	992	768	564	356	112	336	258	280	198
2018	1.232	884	755	521	400	310	295	302	323	196
2019	1.037	1.036	705	583	446	298	275	223	220	182

Fonte: Sistema Ouvweb/Ouvidoria Geral da SESA

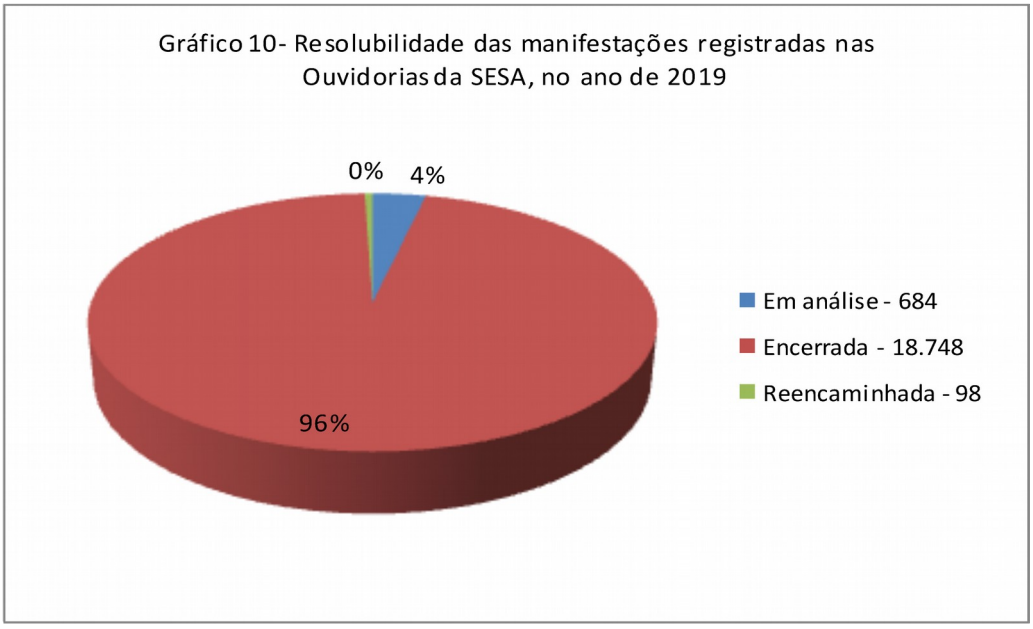
5. INDICADORES DE OUVIDORIA

5.1. 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 2019.



Fonte: Sistema Ouviweb/Ouvidoria Geral da SESA

As ouvidorias da SESA, em 2019, apresentaram um índice de 96% 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.

5.2. 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 01/01/2019 a 31/12/2019, totalizando 712 pesquisas de satisfação em Ouvidoria.

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 13 – 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	4,41
b. Com o tempo de retorno da resposta	4,22
c. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,53
d. Com a qualidade da resposta apresentada	4,2
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO	**86,8**

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Conforme podemos observar na tabela 13 acima, o índice de satisfação dos cidadãos que registraram manifestações nas Ouvidorias da Rede SESA no ano de 2019 foi de 86,8%, mostrando com isso, que superamos a meta institucional estabelecida, que é de 84%.

6. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E SUGESTÕES/RECOMENDAÇÕES PARA O APERFEIÇOAMENTO DA GESTÃO

6.1 ANÁLISE E SUGESTÕES/RECOMENDAÇÕES PARA MELHORIA DO ATENDIMENTO NAS OUVIDORIAS

Os dados em relação ao perfil dos manifestantes e das manifestações, em 2019, consolidam os achados apontados no relatório de 2018, 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 2019, um índice de 96% 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.

6.2. ANÁLISE DAS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES E SUGESTÕES/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 36% 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 583 manifestações, seguida do “Problemas no acesso a medicamento” com 446 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 nos últimos anos, no percentual de insatisfações relacionadas à inclusão do procedimento de saúde na central de regulação (passando de 327 em 2017, para 62 em 2018 e 60 em 2019). Registrou-se também, redução de 16% nos registros de insatisfações referentes à "demora na fila interna das unidades" e de 4% nas manifestações referentes à "demora na fila de espera na central de regulação".

As manifestações relacionadas a "não realização de procedimentos já agendados" apresentaram redução no quantitativo de registros passando de 1.119 em 2018 para 974 em 2019. 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 524 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, assim como, a substituição dos profissionais responsáveis pela realização do procedimento, diante da impossibilidade de seu comparecimento à unidade.

No campo da gestão, os problemas com a estrutura física, de funcionamento, de pessoal e financeira persistem como os mais recorrentes. As causas apontadas para eles são variadas e se concentram nos seguintes itens: 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, continua a ter destaque negativo em 2019, apresentando elevação nos registros de manifestações de 14%. 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 895 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 e intensificação 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 2019 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 Plano de Ação para Sanar Fragilidades (E-PASF), onde se destacam ações específicas para a área de assistência farmacêutica.

7. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA GERAL DA SESA

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

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

- ✓ Adequação do estacionamento da SESA;
- ✓ Conduta de servidor/colaborador, ocasionando, muitas vezes, desligamento do profissional ou remanejamento do profissional para um setor mais adequado ao seu perfil;
- ✓ Acumulo indevido de cargos, onde o profissional teve que optar por um dos cargos que ocupava;
- ✓ Uso indevido de veículo oficial.

8. 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.

9. BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

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

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

9.1 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 uma unidade de ouvidoria:** 3ª Coordenadoria Regional de Saúde – Maracanaú;
- **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 06 (seis) palestras sobre "O papel das ouvidorias como instrumento de gestão"**, nas câmaras técnicas das seguintes Coordenadorias Regionais de Saúde (CRES): 1ª CRES Fortaleza; 3ª CRES Maracanaú, 8ª CRES Quixadá; 9ª CRES Russas; 10ª

CRES Limoeiro do Norte e 11ª CRES Sobral;

9.2. ALINHAMENTO TÉCNICO-NORMATIVO DAS OUVIDORIAS DA REDE SESA E OUVIDORIAS MUNICIPAIS DO SUS

- **Realização de 25 visitas técnicas às ouvidorias municipais do SUS e às ouvidorias das unidades assistenciais** localizadas nas seguintes regiões de saúde: 1ª CRES Fortaleza; 3ª CRES Maracanaú; 4ª CRES Canindé; 8ª CRES Quixadá; 9ª CRES Russas; 10ª CRES Limoeiro do Norte e 11ª CRES Sobral;
- **Realização de 06 (seis) Mesas de Diálogo**, visando sensibilizar os gestores para a importância de uma apuração adequada das manifestações, a qualidade da resposta e o fornecimento das respostas em tempo hábil, com os seguintes setores e unidades assistenciais: Gabinete do Secretário; Coordenadoria Administrativa, Centro de Hematologia e Hemoterapia do Ceará (Hemoce), Hospital Geral de Fortaleza (HGF), Hospital Infantil Albert Sabin (HIAS) e Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Joaquim Távora.
- **Adequação da sala de ouvidoria**, com a mudança para um espaço físico adequado, garantindo o atendimento presencial com resguardo de sigilo e assegurando a junção (em um único ambiente) de todos os processos da Ouvidoria Geral.

10. 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).

11. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os dados apresentados reforçam a importância das ouvidorias, não só como canal para registro de insatisfações (reclamações, solicitações, denúncias e sugestões), mas também, como meio de externar satisfação com as ações e/ou serviços prestados pelos diversos estabelecimentos de saúde gerenciados pela Secretaria da Saúde do Estado/SESA, uma vez que 36% 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 11% dos registros no ano de 2019, 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 53% 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 4.840 demandas, seguida pelo campo da gestão, com 4.815.

Dessa forma, os assuntos mais recorrentes no ano de 2019 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 a problemas no relacionamento entre profissional e usuário, problemas com servidor responsável pela realização do procedimento e problemas no acesso a medicamentos apresentaram curva ascendente no ano de 2019.

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, aos demais produtos e equipamentos essenciais à manutenção da vida, e ainda, um melhor planejamento do processo de aquisição de medicamentos, evitando a falta constante nas unidades de saúde.

Ressaltamos ainda, a redução de algumas causas de insatisfações, como por exemplo, demora na fila da Central da unidade, Problemas com fluxos/normas e rotinas, demora na fila da central de regulação. Esses dados apontam 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 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 e, sobretudo, a implementação do Programa de Modernização da Saúde, 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.

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

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

O 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 ao serviço de ouvidoria da SESA.

Carlos Roberto Martins Rodrigues Sobrinho
Secretário da Saúde do Estado do Ceará

ANEXOS

ANEXO I – ATIVIDADES REALIZADAS PELAS OUVIDORIAS DA SESA NO ANO DE 2019

- Visita Técnica à Ouvidoria do Hospital Geral de Fortaleza – HGF, no dia 22 de agosto de 2019.
- Realização da Palestra "Ouvidorias do SUS como instrumento de gestão" com o Ouvidor Geral do SUS/Ministério da Saúde, Dr. Sérgio Akutagawa, no dia 26 de agosto de 2019, no auditório Waldir Arcoverde.
- Visitas Técnicas, nos dias 04 e 05 de setembro, às Ouvidorias das seguintes unidades de saúde: 8ª CRES Quixadá, HEMOCE Quixadá, Policlinica Quixadá e CEO-R de Quixeramobim, Hospital Regional do Sertão Central- HRSC e Secretaria Municipal de Saúde de Quixadá.
- I Oficina do VII Ciclo de Qualificação da Rede de Ouvidorias da SESA, no dia 11 de Setembro de 2019, no Hotel Plaza Praia Suítes, visando apresentar e discutir a Carta de Serviços do Poder Executivo Estadual; apresentar o Plano de Ação para implantação e Implementação de Ouvidorias do SUS no Estado do Ceará, bem como a Plataforma de Modernização da Saúde.
- Realização de treinamento sobre a ferramenta Carta de Serviços, em parceria com a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), nos dias 24 e 25 de setembro e 15 outubro 2019, na Escola de Gestão Pública (EGP/CE).
- Visita técnica à Ouvidoria do Centro de Saúde Meireles, no dia 22 de outubro de 2019.
- Visita técnica à Ouvidoria do CEO Joaquim Távora, no dia 22 de outubro de 2019.
- Visitas Técnicas, no dia 30 de outubro, às Ouvidorias das seguintes unidades de saúde: Policlínica Regional de Baturité, CEO Regional de Baturité e Secretaria Municipal de Saúde de Baturité.
- Visita técnica à Ouvidoria do Hospital São José, no dia 13 de novembro 2019.
- Visita técnica à Ouvidoria do Centro de Hematologia e Hemoterapia do Ceará (Hemoce), no dia 13 de novembro 2019.

- Visitas Técnicas, no dia 20 de novembro, às Ouvidorias das seguintes unidades de saúde: Policlínica Regional de Limoeiro do Norte e Secretaria Municipal de Saúde de Limoeiro do Norte.
- Visitas Técnicas, no dia 21 de novembro, às Ouvidorias das seguintes unidades de saúde: Policlínica Regional de Russas e Secretaria Municipal de Saúde de Morada Nova.
- Realização de palestra sobre "A Importância das Ouvidorias na Gestão dos Serviços de Saúde", para os ouvidores das Secretarias Municipais de Saúde pertencentes à 1ª Coordenadoria Regional de Saúde – Fortaleza e 2ª Coordenadoria Regional de Saúde – Cascavel, no dia 29 de novembro de 2019.
- Realização de palestra sobre "A Importância das Ouvidorias na Gestão dos Serviços de Saúde", para os ouvidores das Secretarias Municipais de Saúde pertencentes à 11ª Coordenadoria Regional de Saúde – Sobral, no dia 05 de dezembro de 2019.
- Visitas Técnicas, nos dias 04 e 05 de dezembro, às Ouvidorias das seguintes unidades de saúde: 11ª CRES Sobral, Policlinica Regional de Sobral, Hemocentro Sobral, Hospital Regional Norte e Secretaria Municipal de Saúde de Sobral.
- II Oficina de Qualificação das Ouvidorias da Rede da SESA em 12 de dezembro de 2019.

PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA NOS EVENTOS DE 2019

- I Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social, no dia 27/02/2019, na SPS-CE.
- Reunião do Comitê Executivo da SESA em 12/04/2019 – Gabinete.
- II Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social, no dia 17/04/2019, no Auditório da SE-PLAG.
- Participação na Câmara Técnica da 3ª Coordenadoria Regional de Saúde – Maracanaú, no dia 23 de abril de 2019 .

- Solenidade Alusiva aos 16 anos de criação do Órgão Central de Controle Interno e ao dia do Ouvidor, no dia 24 de Abril de 2019, no Palácio do Governo do Estado.
- Seminário de Integridade Pública – realizado pela Controladoria Geral da União – CGU, nos dias 25 e 26 de junho de 2019, no auditório da Receita Federal do Ceará.
- III Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social, no dia 27 de junho de 2019.
- Reunião e Pactuação na CIB sobre o recurso financeira conforme portaria GM/MS Nº 1.975, dia 01 de julho de 2019.
- Participação na celebração alusiva ao dia do Teleatendente em Canindé, no dia 04 de julho de 2019.
- Encontro Nacional dos Ouvidores de Estado do SUS de 12 a 15 de Agosto de 2019.
- Reunião da Câmara Técnica de Orçamento e Finanças em 23 de agosto de 2019 no CESAU.
- IV Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social, no dia 28 de agosto de 2019.
- Participação na Câmara Técnica da 8ª Coordenadoria Regional de Saúde – Quixadá, com a apresentação da palestra "A Importância das Ouvidorias na Gestão dos Serviços de Saúde", no dia 04 de setembro de 2019.
- V Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social, no dia 23 de outubro de 2019, no Auditório da Secretaria de Obras Públicas – SOP.
- Oficina para Construção de Relatórios de Ouvidoria, no dia 20 de novembro de 2019, na escola de Gestão Pública (EGP).
- Participação na Câmara Técnica da 10ª Coordenadoria Regional de Saúde – Limoeiro do Norte, com a apresentação da palestra "A Importância das Ouvidorias na Gestão dos Serviços de Saúde", no dia 20 de novembro de 2019.
- Participação na Câmara Técnica da 9ª Coordenadoria Regional de Saúde – Russas, com a apresentação da palestra "A Importância das Ouvidorias na Gestão dos Serviços de Saúde", no dia 21 de novembro de 2019.

- Reunião na Central de Atendimento 155 em Canindé, no dia 11de dezembro de 2019.
- Participação no Encontro dos Conselheiros Distritais de Saúde Indígena, com a apresentação da palestra “A Importância das Ouvidorias na Gestão dos Serviços de Saúde”, no dia 18 de dezembro, em Canindé.
- VI Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social em 2019 no dia 18 de dezembro de 2019 – no auditório da Agência Reguladora do Estado do Ceará – ARCE.
- Curso de Formação em Ouvidoria – Rede Ouvir/Ce , em 6 módulos no período de agosto a dezembro de 2019.