CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SAÚDE

2021

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

ELABORAÇÃO E ORGANIZAÇÃO

Márcia Maria Mororó Monteiro Muniz
Valniza Araújo da Silva

Secretário da Saúde
Marcos Antônio Gadelha Maia

Secretária Executiva de Políticas de Saúde
Luciene Alice da Silva

Secretária Executiva de Vigilância e Regulação
Ricristhi Gonçalves de Aguiar Gomes

Secretária Executiva Administrativo-Financeira
Lívia Maria Oliveira de Castro

Secretária Executiva de Atenção à Saúde e Desenvolvimento Regional
Tânia Mara Silva Coelho

Secretária Executiva de Planejamento e Gestão Interna
Valéria Machado Napoleão Cavalcante Albuquerque

Assessora Executiva da Saúde
Joseana Lima dos Santos Soares

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 Melo Câmara – Serviço de Atendimento Móvel de Urgência/SAMU Ceará
Ana Keila da Silva Coutinho – Policlínica Dr. Francisco Edvaldo Coelho Moita/Tianguá
Ana Margarete Pinheiro Linhares – Hemocentro Regional/Quixadá
Ana Maria de Souza Cruz – Policlínica Dra. Márcia Moreira de Meneses/Pacajus
Ana Paula Galvão – Policlínica Dr. José Martins Santiago/Russas
Antônia Lira do Rego – Hospital Geral de Fortaleza/Fortaleza
Antônia Valdênia Moreira da Silva – Hospital de Saúde Mental Prof. Frota Pinto/Fortaleza
Antônio Raulino da Silva Filho – Policlínica Dr. Clóvis Amora Vasconcelos/Baturité
Arimar Xavier de Sá Bezerra de Menezes – Policlínica João Pereira dos Santos/Barbalha e Centro de Espec. Odont. Regional/Juazeiro do Norte
Bruna Stefany Sampaio Grangeiro – Centro de Espec. Odontológicas Regional/Brejo Santo
Cícera Hermínia da Silva – Hospital Regional do Cariri/Juazeiro do Norte
Cícera Simone Leite Silva – Hemocentro Regional/Crato
Cícero Dias de Lima – Área Descentralizada de Saúde/Icó
Débora Bezerra Xavier – Policlínica Judite Chaves Saraiva/Centro de Espec. Odont. Regional/Limoeiro do Norte
Débora Nunes Sobreira – Hemocentro Regional/Iguatu
Deirdre Maria Monte dos Santos – Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar/ISGH
Diego Pinto Vasconcelos – Policlínica Dr. José Correia Sales/Caucaia
Diene Eyre Vidal – Área Descentralizada de Saúde/Itapipoca
Elisabete da Silva Almeida – Hospital Estadual Leonardo da Vinci/Fortaleza
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 Lionete Moraes – Hospital Regional Norte/Sobral
Francisca Raquel Rocha Rebouças Souza – Policlínica Dr. Francisco Pinheiro Alves/Itapipoca
Francisca Vera Ferreira da Silva – Área Descentralizada de Saúde/Maracanaú
Francisco Ionário Nunes de Sousa – Unidade de Pronto Atendimento – UPA/Fortaleza
Francisco Ivan Bezerra – Área Descentralizada de Saúde/Iguatu
Gardênia Maria de Almeida Vieira Martins – Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Iguatu
Heloína Coelho Teixeira – Centro Integrado de Diabetes e Hipertensão/Fortaleza
Hermelinda Maria Lopes Pinheiro – Centro de Espec. Odontológicas – Centro/Fortaleza
Ivana Sobreira Emídio de Lima – Policlínica Aderson Tavares Bezerra/Crato
Jamile Silva de Oliveira Castro Queiroz – Hospital Infantil Dr. Albert Sabin/Fortaleza
Jaqueline Gomes Araújo – Área Descentralizada de Saúde/Brejo Santo
João Francisco Ferreira Silva – Centro de Espec. Odontológicas Regional/Crateús
José Otaviano Lopes Filho – Área Descentralizada de Saúde/Sobral
Kédina Regina Bessa – Hospital Geral Dr. Waldemar de Alcântara/Fortaleza
Kênia Lima da Costa – Centro de Especialidades Odontológica Regional/Ubajara

Lêda Maria Aires Albino – Centro de Saúde Escola Meireles/Fortaleza
Leontina Gomes Veras – Policlínica Cel. Libório Gomes da Silva/Camocim
Lúcia Andrade Moreira – Laboratório Central de Saúde Pública/Fortaleza
Luciano Cartaxo Paiva – Área Descentralizada de Saúde/Crato
Maria Alzenir da Cruz Couto – Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Itapipoca
Maria de Fátima Araújo – Policlínica Dr. Manoel Carlos de Gouveia/Iguatu
Maria de Fátima Félix Maia – Hospital São José de Doenças Infecciosas/Fortaleza
Maria de Fátima Mourão Simões – Instituto de Prevenção do Câncer/Fortaleza
Maria Inês Cavalcante Feitosa – Área Descentralizada de Saúde/Tauá
Maria Luziana Pinheiro – Hemocentro Regional/Sobral
Marilena Vieira Ferreira – Área Descentralizada de Saúde/Tianguá
Marília Souza Teixeira – Hospital Geral Dr. César Cals de Oliveira/Fortaleza
Meiricele Barbosa Paixão – Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Baturité
Naiane Pinho da Silva – Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Canindé
Raquel Dias Veras – Policlínica Raimundo Soares Resende/Crateús
Raquel Maria Farias Freitas – Policlínica Bernardo Félix da Silva/Sobral
Raquel Tavares Nobre de Freitas – Área Descentralizada de Saúde/Quixadá
Rharysson Alves Cidrão Uchôa – Policlínica Dr. Frutuoso Gomes de Freitas/Tauá
Roberta Chaves Holanda Costa Barbosa – Centro de Hematologia e Hemoterapia do Ceará/Fortaleza
Sarah Matos Ferreira – Policlínica Bárbara Pereira de Alencar/Campos Sales e Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Crato
Silvana Carla Ribeiro Landim – Área Descentralizada de Saúde/Canindé
Simone França Beviláqua – Hospital Dr. Carlos Alberto Studart Gomes/Fortaleza
Solange Bezerra Lopes Vieira – Área Descentralizada de Saúde/Crateús
Solange Maria Miranda Melo – Hospital e Maternidade José Martiniano de Alencar/Fortaleza
Solange Regina Santos Silva – Área Descentralizada de Saúde/Aracati
Tamires Bárbara Lopes – Policlínica Dr. Plácido Marinho de Andrade/Acaraú
Thaís Helena Ferreira dos Santos – Área Descentralizada de Saúde/Cascavel

(Temporariamente sem ouvidor) – Superintendência da Região do Cariri
(Temporariamente sem ouvidor) – Centro de Esp. Odontológicas – Rodolfo Teófilo/Fortaleza
(Temporariamente sem Ouvidor) – Área Descentralizada de Saúde/Caucaia
(Temporariamente sem Ouvidor) – Centro de Dermatologia Sanitária Dona Libânia/Fortaleza
(Temporariamente sem Ouvidor) – Centro de Espec. Odont. Regional/Quixeramobim
(Temporariamente sem Ouvidor) – Centro de Espec. Odont. – Joaquim Távora/Fortaleza
(Temporariamente sem ouvidor) – Policlínica José Gilvan Leite Sampaio/Brejo Santo
(Temporariamente sem ouvidor) – Policlínica Dr. Fco. Carlos Cavalcante Roque/Quixadá

Assessoria técnica
Valniza Araújo da Silva

Equipe técnica
Cristiane Gouveia Quinto
Glauciane Paula da Silva Regadas
João Vitor Barbosa de Sousa
Judith Rossana Bezerra de Oliveira
Maria do Socorro Cavalcante Pinheiro
Salviana Maria Gomes Pinheiro Lopes
Solange de Mesquita Barreto

Teleatendentes
Maria de Fátima Freitas Leite
Lucélia Matos Feitosa
Lúcia De Fátima Fernandes Xavier

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 2021.

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.

Anexos

1. APRESENTAÇÃO

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

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

Atualmente, a Rede de Ouvidorias da SESA é composta por 75 ouvidorias, sendo regulamentadas pela Portaria nº 3240/2012. Trabalham de forma articulada, estabelecendo vínculo técnico com a Ouvidoria Geral, seguindo o mesmo padrão de fluxo e processos de trabalho. Elaboram relatórios com a síntese das manifestações dos usuários para subsidiar a tomada de decisões dos gestores e conselheiros de saúde, tendo a qualidade do trabalho monitorada e avaliada pelos Indicadores de Qualidade, definidos na referida Portaria.

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

2. INTRODUÇÃO

As Ouvidorias da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará – SESA fazem parte de uma rede setorial coordenada pela Ouvidoria Geral da Secretaria. Compõem a Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, vinculada à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, regulamentada pelo Decreto nº 30.939, de 10 de janeiro de 2012 e

pelo Decreto nº 33.485, de 21 de fevereiro de 2020. Além de integrarem o Sistema Nacional de Ouvidorias do Sistema Único de Saúde – SUS, vinculado ao Ministério da Saúde.

Considerando a complexidade de ações e serviços realizados, a SESA tem investido na ampliação e qualificação de sua Rede de Ouvidorias para facilitar o acesso dos cidadãos aos seus canais de escuta. Hoje a Rede SESA já dispõe de 75 ouvidorias, incluindo o nível central, em funcionamento nas seguintes unidades: Área Descentralizada de Saúde/Cascavel, Área Descentralizada de Saúde/Caucaia, Área Descentralizada de Saúde/Maracanaú, Área Descentralizada de Saúde/Canindé, Superintendência da Região Norte, Área Descentralizada de Saúde/Itapipoca, Área Descentralizada de Saúde/Aracati, Superintendência da Região do Sertão Central, Área Descentralizada de Saúde/Tianguá, Área Descentralizada de Saúde/Tauá, Área Descentralizada de Saúde/Crateús, Área Descentralizada de Saúde/Icó, Área Descentralizada de Saúde/Iguatu, Área Descentralizada de Saúde/Brejo Santo, Área Descentralizada de Saúde/Crato, Superintendência da Região do Cariri, Centro de Dermatologia Sanitária Dona Libânia/Fortaleza, Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Centro/Fortaleza, Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Rodolfo Teófilo/Fortaleza, Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Joaquim Távora/Fortaleza, Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Baturité, Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Brejo Santo, Centro de Especialidades Odontológicas/CEO Quixeramobim, Centro de Especialidades Odontológicas Regional/CEO-R Itapipoca, Centro de Especialidades Odontológicas Regional/CEO-R Canindé, Centro de Especialidades Odontológicas Regional/CEO-R Juazeiro, Centro de Especialidades Odontológicas Regional/CEO-R Crateús, Centro de Especialidades Odontológicas Regional/ CEO-R Ubajara, Centro de Especialidades Odontológicas Regional/CEO-R Iguatu, Centro de Hematologia e Hemoterapia do Ceará/Fortaleza, Centro de Saúde Escola Meireles/Fortaleza, Centro Integrado de Diabetes e Hipertensão/Fortaleza, Hemocentro Regional/Crato, Hemocentro Regional/Iguatu, Hemocentro Regional/Quixadá, Hemocentro Regional/Sobral, Hemonúcleo/Juazeiro do Norte, Hospital de Saúde Mental Professor Frota Pinto/Fortaleza, Hospital Dr. Carlos Alberto Studart Gomes/Fortaleza, Hospital e Maternidade José Martiniano de Alencar/Fortaleza, Hospital Geral de Fortaleza/Fortaleza, Hospital Geral Dr. César Cals de Oliveira/Fortaleza, Hospital Geral Dr. Waldemar de Alcântara/Fortaleza, Hospital Estadual Leonardo da Vinci/Fortaleza, Hospital Infantil Dr. Albert Sabin/Fortaleza,

Hospital Regional do Cariri/Juazeiro do Norte, Hospital Regional Norte/Sobral, Hospital Regional do Sertão Central/Quixeramobim, Hospital São José de Doenças Infecciosas/Fortaleza, Instituto de Prevenção do Câncer/Fortaleza, Laboratório Central de Saúde Pública/Fortaleza, Policlínica Aderson Tavares Bezerra/Crato, Policlínica Bárbara Pereira de Alencar/Campos Sales, Policlínica Bernardo Félix da Silva/Sobral, Policlínica Dr. Clóvis Amora Vasconcelos/Baturité, Policlínica Dr. Francisco Carlos Cavalcante Roque/Quixadá, Policlínica Dr. Francisco Edvaldo Coelho Moita/Tianguá, Policlínica Dr. Frutuoso Gomes de Freitas/Tauá, Policlínica Dr. José Correia Sales/Caucaia, Policlínica Dr. José Hamilton Saraiva Barbosa/Aracati, Policlínica Dr. Manoel Carlos de Gouveia/Iguatu, Policlínica Dr. Plácido Marinho de Andrade/Acaraú, Policlínica Dr. Sebastião Limeira Guedes/Icó, Policlínica Dr. José Martins Santiago/Russas, Policlínica Dra. Márcia Moreira de Meneses /Pacajus, Policlínica Francisco Pinheiro Alves/Itapipoca, Policlínica João Pereira dos Santos/Barbalha, Policlínica Judite Chaves Saraiva e CEO/Limoeiro do Norte, Policlínica Raimundo Soares Resende/Crateús, Policlínica José Gilvan Leite Sampaio/Brejo Santo, Policlínica Cel. Libório Gomes da Silva/Camocim, Serviço de Atendimento Móvel de Urgência/SAMU Ceará 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 Superintendências Regionais e coordenadorias compete, ainda, apoiar a implantação e a implementação das ouvidorias do SUS nos municípios.

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

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

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

O desenho do processo de trabalho das ouvidorias da Rede SESA encontra-se registrado no documento: *Manual de Boas Práticas das Ouvidorias da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará – SESA*. 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 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 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 ambiguidades e facilitar a comunicação no processo de análise e tipificação das manifestações que subsidia a gestão da informação para a elaboração dos relatórios. A síntese da unificação da linguagem encontra-se no documento *Referências Conceituais e Instrumentais de Trabalho da Rede de Ouvidorias da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará*.

Dessa forma, o presente relatório tem como objetivo apresentar o resultado do trabalho da Ouvidoria Geral da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará – SESA no ano 2021, expondo, para tanto, a síntese das informações geradas pelas manifestações registradas nas ouvidorias de sua Rede, as principais recomendações para o aperfeiçoamento da gestão da SESA, um balanço do trabalho de alinhamento técnico normativo dos serviços de ouvidoria da Secretaria e uma breve avaliação sobre as atividades da Rede de Ouvidorias, no sentido de melhorar a escuta qualificada aos usuários do Sistema Único de Saúde.

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

Assim, o relatório está dividido em tópicos, dentre os quais o primeiro analisa, de forma sintética, as providências adotadas pela Secretaria em relação às recomendações dos

relatórios anteriores. O segundo esboça a síntese das manifestações registradas nas Ouvidorias da SESA em 2021, discorrendo sobre as informações relacionadas às 27.800 manifestações registradas nas unidades de saúde pertencentes à Rede de Ouvidorias da SESA, no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021. 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 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 21 policlínicas regionais, destacando-se, no ano de 2021, a implantação da Policlínica de Canindé, com capacidade de atendimento para uma população de 210 mil pessoas dos municípios de Boa Viagem, Caridade, Itatira, Madalena e Paramoti, além de Canindé com consultas em 10 especialidades, além de atendimento multiprofissional nas áreas de Enfermagem, Fisioterapia, Terapia Ocupacional, Fonoaudiologia e Psicologia e Serviço Social;
- Construção de 25 Centros de Especialidades Odontológicas – CEO's, sendo 22 regionais e 03 em Fortaleza;
- Construção de Unidades de Pronto Atendimento – UPAs 24 horas, com 42 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;
- Implantação do Hospital Regional do Vale do Jaguaribe (HRVJ), em Limoeiro do Norte, com capacidade de atendimento para uma população de 550 mil cearenses dos 20 municípios da Região de Saúde, iniciando com 60 leitos nas áreas de Clínica Médica, Clínica Cirúrgica e Psiquiatria, 10 leitos de Unidade de Terapia Intensiva (UTI) e 05 acomodações de apoio, além de Centro de Imagem;
- Aquisição do Hospital Leonardo da Vinci, passando a integrar a rede estadual de saúde, de forma a colaborar na redução da fila de espera para cirurgias eletivas;
- Aquisição do Hospital Geral de Crateús, ampliando assim, a rede estadual de saúde;
- Aquisição de três hospitais de campanha, localizados nos municípios de Crateús, Itapipoca e Crato para atendimento de pacientes Covid-19, possibilitaram acesso aos serviços de saúde mesmo durante o pico da pandemia
- 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;
- Implantação de quantidade recorde de leitos ativos no Estado, Enfermarias e Unidades de Terapia Intensiva (UTIs), para garantir a assistência em saúde em todas as regiões de saúde do Ceará durante a segunda onda da pandemia, entre fevereiro e junho de 2021. Foram disponibilizados, durante o pico da segunda onda, 5.205 leitos exclusivos para Covid-19, sendo 3.858 de leitos de enfermaria e mais 1.347 de UTI.
- Estruturação do Programa de Modernização da Gestão da Saúde do Estado do Ceará – planejamento integrado para promover a saúde individual e coletiva, visando a

melhoria 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.

- Lançamento do programa Cuidar Melhor para enfrentamento dos problemas que mais causam adoecimento e óbito, sendo eles: Mortalidade Infantil, Acidente Vascular Cerebral, Infarto e Acidentes de Trânsito com Motocicletas, para os municípios que atingirem metas de redução, terão acréscimo de repasse do ICMS estadual de 5% para 15%.
- Realização do início das obras de construção do Hospital Universitário do Ceará, integrante a Universidade Estadual do Ceará, com mais de 20% de execução, tendo repercussão de investimento no valor total de R$ 274,7 milhões com capacidade para 654 leitos de internação, distribuídos em três torres (clínica, cirúrgica e materno-infantil), sendo 184 leitos de UTI (Unidade de Terapia Intensiva).
- Implantação da Casa de Cuidados do Ceará com oferta de 130 leitos e 70 acomodações para pacientes e familiares na especialidade em reabilitação humanizada e adaptação de sequelas da Covid-19, e também a desospitalização de pacientes com outros diagnósticos, como Acidente Vascular Cerebral (AVC), trauma e cuidados paliativos, atendendo para mais de 240 pacientes.
- Implantação do programa Plantão Cirurgias 24H, com investimento de R$ 100 milhões para agilizar as cirurgias eletivas represadas pela pandemia da Covid-19. Contrato para realização de 30 mil procedimentos, sendo 20 mil na Rede Sesa e 10 mil em unidades privadas e filantrópicas contratadas.
- Realização de força-tarefa para cirurgias infantis em parceria com a Sociedade de Assistência e Proteção à Infância de Fortaleza (Sopai), através do Programa Mais Infância Ceará, com meta de 1.700 cirurgias e 1.600 consultas pré-operatórias, até o fim de 2022, nas especialidades de Otorrinolaringologia, Urologia e Ortopedia.
- Implantação do Cadastro da Pessoa com Deficiência no Ceará, atingindo mais de 115 mil cadastrados, possibilitando a realização de censo desse perfil de paciente, com o

objetivo de ampliar oportunidades e potencialidades para inclusão de outras políticas públicas.

- Fortalecimento da descentralização da saúde na atenção secundária para o interior do Estado, mediante a nova política estadual de incentivo hospitalar, viabilizando a oferta de serviços, através dos 40 hospitais polos, 32 hospitais estratégicos e 63 hospitais de pequeno porte, com abrangência a 53 municípios e incremento de repercussão financeira passando de R$ 291 milhões para R$ 500 milhões por ano, representando um aumento de 71%.

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

Nesse ponto, destacamos a estruturação das Unidades da Rede própria da Sesa, com aquisição de equipamentos, contemplando o Hospital Dr. Carlos Alberto Studart Gomes, Hospital Geral César Cals, Hospital Albert Sabin, Hospital Geral de Fortaleza, Hospital Maternidade José Martiniano de Alencar, Centro de Hematologia e Hemoterapia do Ceará, Centro Integrado de Diabetes e Hipertensão, e Hospital São José.

Ampliação das Unidades Hospitalares da Rede própria da Sesa, contemplando o Hospital Alberto Sabin com a reforma da emergência e o Centro de Hematologia e Hemoterapia do Ceará e Hospital Geral de Fortaleza com a ampliação e modernização do Parque Tecnológico.

Modernização das unidades hospitalares e pré-hospitalares da rede Sesa, contemplando o Hospital Geral de Fortaleza com a implantação do sistema Integrash; Hospital Infantil Albert Sabin com a implantação do sistema Almox e as unidades do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência SAMU – Ceará.

Ressaltamos ainda, a disponibilização, a partir do 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 que essa plataforma, nesse momento de pandemia do novo coronavírus, tem sido de extrema importância, uma vez que se configura como principal ferramenta de divulgação do cenário da COVID-19 no Estado, disponibilizando diariamente, dados epidemiológicos do coronavírus.

Realização de Concurso para a Fundação Regional de Saúde (Funsaúde), com seis mil vagas de nível superior e médio, para profissionais que atuarão em unidades da Rede Sesa de média e alta complexidade. Provas já realizadas e resultados parciais divulgados. Previsão de convocações dos aprovados no decorrer do ano de 2022.

Quanto às orientações e recomendações para o ano de 2021, emitidas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, destacamos as providências no quadro a seguir:

ORIENTAÇÕES	
DESCRIÇÃO	**PROVIDÊNCIAS**
01 – Elaborar fluxo procedimental com o objetivo de garantir o cadastro das manifestações de ouvidoria na Plataforma Ceará Transparente, independente do canal utilizado pelo cidadão (e-mail da ouvidoria setorial, telefone fixo, presencial, correspondência e outros), em conformidade com o § 1° do Art. 22 do Decreto Estadual n° 33.485/2020.	A Rede de Ouvidorias da SESA, desde 2018, é orientada a registrar todas as manifestações na Plataforma Ceará Transparente.
02 – Elaborar procedimento para o encaminhamento de manifestações de ouvidoria aos órgãos e instituições integrantes da Rede Ouvir Ceará (Protocolo de Intenções 01/2016), objetivando ofertar respostas mais efetivas aos cidadãos para as manifestações que não competem ao Poder Executivo Estadual.	Nas respostas às manifestações de ouvidoria, cujas competências sejam de outros poderes, sempre são informados os contatos dos órgãos ou instituições nas quais o cidadão pode registrar suas manifestações.
03 – Criação de procedimentos/fluxo para o	Discutir essa orientação com o

tratamento e apuração das denúncias no âmbito da ouvidoria setorial, em articulação e divulgação junto às áreas internas e Direção Superior do órgão/entidade, contemplando o acolhimento, classificação, apuração preliminar, respostas parcial/final e medidas adotadas para mitigar as fragilidades, bem como a avaliação dos resultados da apuração das denúncias, observando o previsto no Decreto Estadual 33.485/2020 e na IN CGE n.°1/2020.	Gabinete do Secretário, Assessoria de Controle Interno e Autoridade Reguladora da Qualidade dos Serviços de Saúde, visando traçar o fluxo para o tratamento de denúncias. (prazo: outubro/2022)
04 – Enviar de forma contínua e tempestiva para a Central de Atendimento 155, informações acerca de atualização de ações, programas, projetos e serviços públicos no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo, para auxiliar nas informações e orientações prestadas aos cidadãos, bem como no registro de manifestações de ouvidoria.	A Ouvidoria Geral da SESA já desenvolve a ação contínua de envio de informações atualizadas das ações, programas, projetos e serviços públicos de saúde para a Central de Atendimento 155.
05 – Realizar estudo e articulação para integração das ferramentas informatizadas de utilização interna com a plataforma Ceará Transparente.	A implementação dessa ação se dará após a conclusão do novo Sistema OuvidorSUS, prevista para ocorrer no ano de 2022.
06 – Elaborar, periodicamente, relatórios resumidos de ouvidoria, contemplando uma síntese das manifestações recebidas no período e encaminhá-los à área de planejamento e à Direção do Órgão ou Entidade, em conformidade com o art. 27, IX do Decreto Estadual n° 33.485/2020.	Não realizada. Previsão agosto de 2022.
07 – Realizar e publicar a avaliação continuada dos serviços públicos prestados pelo órgão/entidade, com foco no cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimentos registrados na Carta de Serviços ao Usuário, em consonância com a Lei Nacional n° 13.460/2017.	A ouvidoria em parceria com a Célula de Qualidade e com a Autoridade Reguladora da Qualidade dos Serviços de Saúde está implementando essa recomendação, inclusive, o instrumento da pesquisa de satisfação já foi construído.
	Padronizar o instrumento de pesquisa de satisfação (criado em parceria com a Célula de Qualidade), junto aos usuários de ouvidoria, por meio do formulário da caixa de coleta das unidades da Rede Sesa (Prazo: junho/2022).

RECOMENDAÇÕES	
01 – Criação de procedimentos internos e de plano de ação para o devido cumprimento do prazo de resposta e do tratamento das manifestações de ouvidoria, em observância ao Decreto Estadual n° 33.485/2020, com o intuito de reduzir o expressivo número de manifestações de ouvidoria com atraso de resposta.	Criação e implementação, desde o ano de 2018, de fluxo de cobrança de respostas às manifestações (Vide anexo 2).
	Realizar o III ciclo de mesas de diálogo com os gestores, visando sensibilizá-los para a importância de uma apuração adequada das manifestações, a qualidade das respostas e seu fornecimento em tempo hábil (Prazo: no decorrer do ano de 2022, conforme a necessidade).
	Elaboração mensal, de relatório de manifestações pendentes de resposta e envio ao Gabinete do Secretário para que sejam realizadas cobranças, por meio de documentos oficiais, às unidades com manifestações em atraso.
	Realizar 02 (duas) oficinas de sensibilização com os gestores e profissionais da Sesa, visando sensibilizá-los para a importância da ouvidoria como instrumento de gestão, assim como reduzir o expressivo número de manifestações de ouvidoria com atraso de resposta (agosto e novembro de 2022).
	Criação do grupo do *WhatsApp* de interlocutores de ouvidoria da SESA.

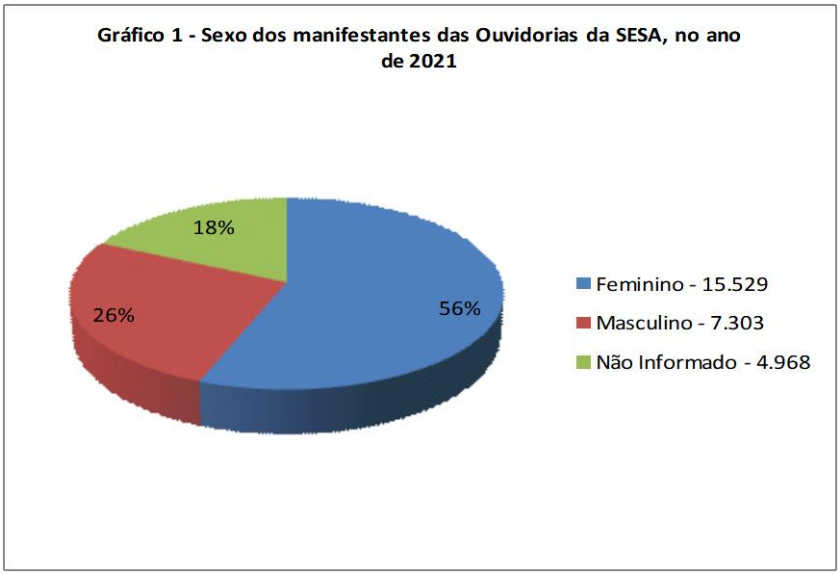
4. SÍNTESE DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NAS OUVIDORIAS DA SECRETARIA DA SAÚDE DO ESTADO DO CEARÁ – SESA EM 2021.

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.

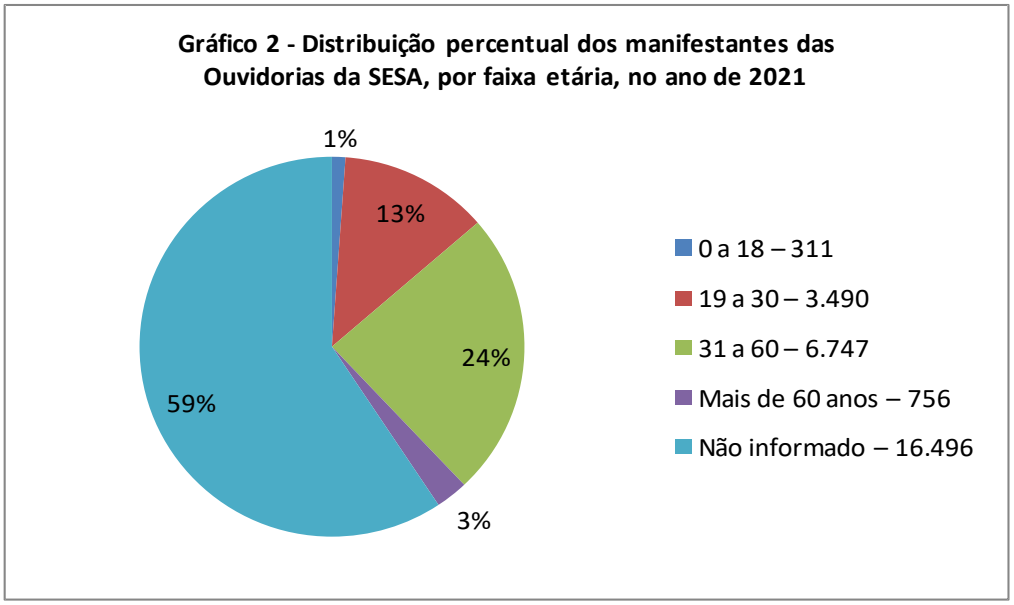
Assim, pode-se constatar que das **27.800** manifestações registradas no ano de 2021, a maioria dos manifestantes foi do sexo feminino 15.529 (56%); 7.303 (26%) é o percentual representado pelo sexo masculino e 4.968 (18%) não foram identificados, conforme mostra o gráfico abaixo.



Fonte: Sistema Ouvweb/Ouvidoria Geral da SESA

No que concerne à faixa etária dos cidadãos que apresentaram manifestações nas ouvidorias da Rede SESA em 2021, 16.496 cidadãos (59%) não informaram sua idade, 6.747 (24%) estavam na faixa de 31 a 60 anos, 3.490 (13%) estavam entre 19 a 30 anos, 756 (3%) tinham mais de 60 anos e 311 (1%) estavam entre 0 a 18 anos.

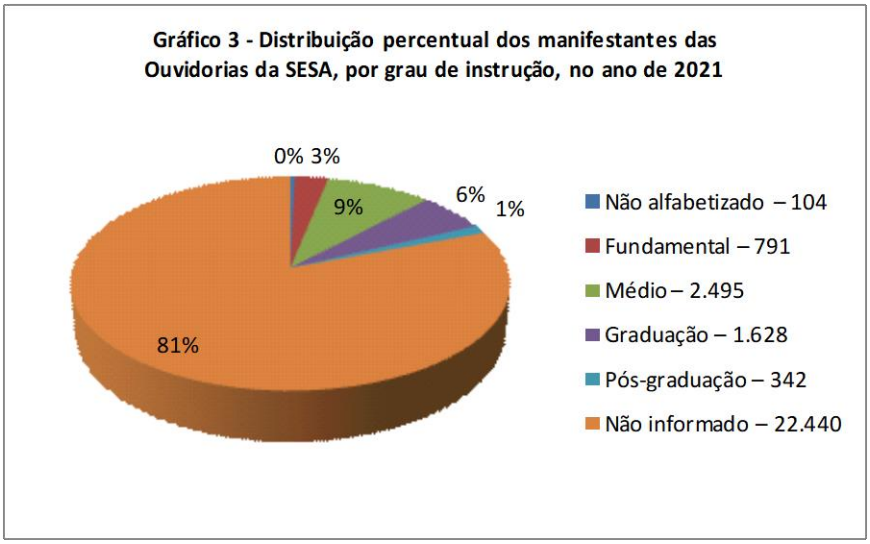
Gráfico 2 - Distribuição percentual dos manifestantes das Ouvidorias da SESA, por faixa etária, no ano de 2021



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 ou possui algum curso de graduação, representando, portanto, um percentual de 9% e 6%, respectivamente.

Gráfico 3 - Distribuição percentual dos manifestantes das Ouvidorias da SESA, por grau de instrução, no ano de 2021



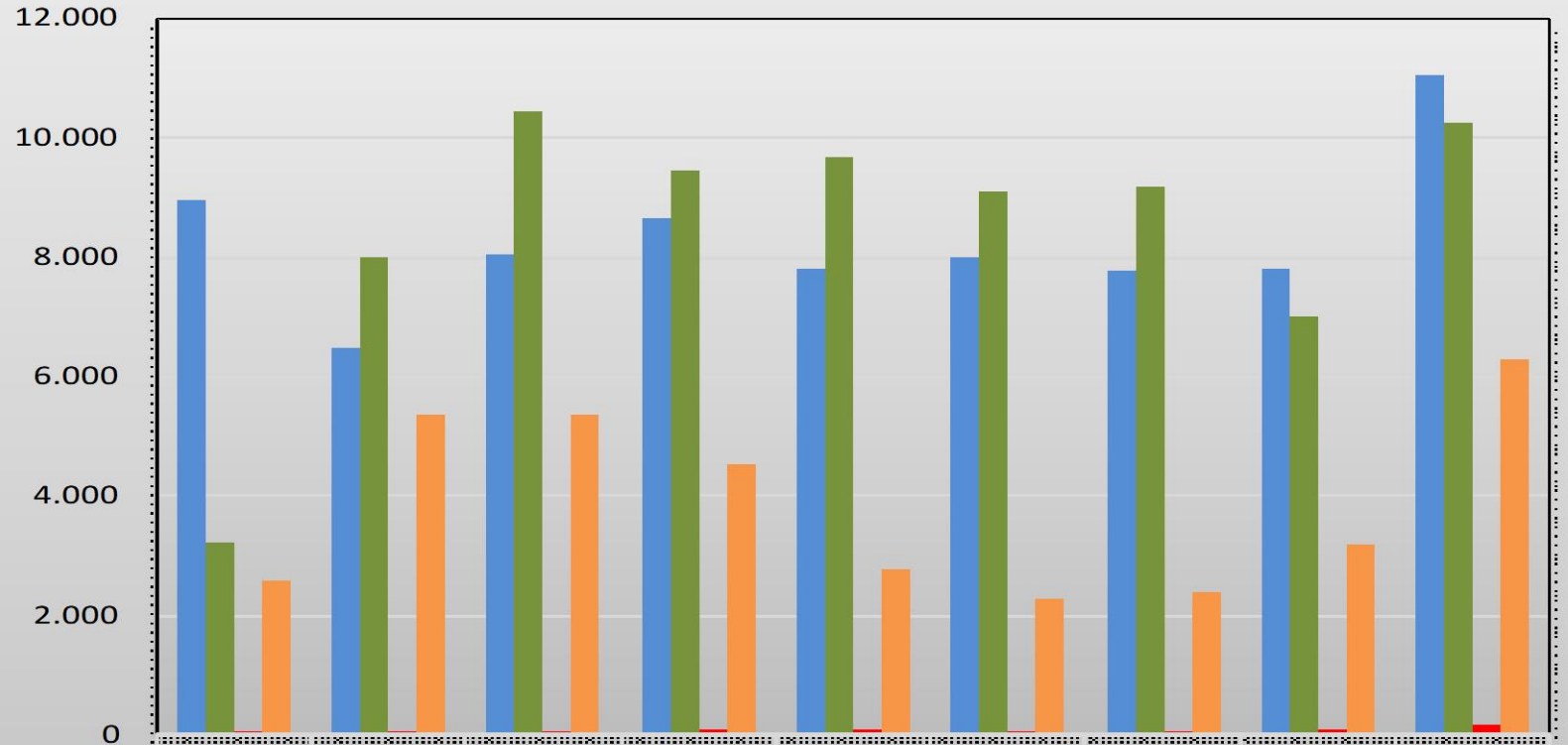
Fonte: Sistema Ouvweb/Ouvidoria Geral da SESA

Porém, vale destacar que do total de manifestações registradas no ano de 2021 (**27.800**), em 22.440 (81%) não há dados sobre a escolaridade do cidadão.

No tocante ao local de residência dos manifestantes, a maioria é proveniente da capital, contrapondo os dados apresentados nos anos de 2014, 2015, 2016, 2017, 2018 e 2019 que indicaram uma mudança significativa na procedência dos manifestantes das ouvidorias da Rede SESA, como podemos observar no Gráfico 4.

Dessa forma, no ano de 2014 teve início uma mudança nesse cenário, com a ampliação significativa de registros vindos do interior do Estado, o que se manteve 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; no ano de 2019 ampliou em 1%; no ano de 2020, registramos uma queda de 23%, em contraposição ao aumento de 0,3% de registros advindos da capital e, em 2021, apesar do aumento de 46% no número de registros de cidadãos dos demais municípios, a capital permaneceu como local de procedência da maioria dos manifestantes, representando 40% das manifestações.

Gráfico 4 - Distribuição da procedência dos manifestantes das Ouvidorias da SESA, nos anos de 2011, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020 e 2021



	2011	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Capital	8.939	6.482	8.039	8.653	7.814	8.013	7.783	7.808	11.059
Demais municípios	3.243	7.981	10.437	9.452	9.671	9.110	9.185	7.025	10.255
Outros Estados	76	87	64	102	117	81	70	107	182
Não informado	2.581	5.386	5.368	4.524	2.767	2.278	2.401	3.194	6.304

Fonte: Sistema Ouvweb/Ouvidoria Geral da SESA

A tabela a seguir apresenta a distribuição da procedência dos manifestantes pelos municípios cearenses em 2021.

Tabela 1 – Distribuição dos manifestantes das ouvidorias da SESA, por município de moradia e por região de saúde, em 2021

Superintendência Regional		Manifestações por região	Município	Manifestações em 2021
Superintendência da Região de Fortaleza	Sede SRFOR	11.281	Aquiraz	91
			Eusébio	76
			Fortaleza	11.059
			Itaitinga	55
	ADS Caucaia*	582	Apuiarés	15
			Caucaia	429
			General Sampaio	9
			Itapagé	31
			Paracuru	32
			Paraipaba	20
			Pentecoste	11
			São Gonçalo do Amarante	31
			São Luís do Curu	4
			Tejuçuoca	0
	ADS Maracanaú	416	Acarape	11
			Barreira	14
			Guaiúba	12
			Maracanaú	224
			Maranguape	85
			Pacatuba	59
			Palmácia	1
			Redenção	10
	ADS Baturité	283	Aracoiaba	54
			Aratuba	33
			Baturité	98
			Capistrano	32
			Guaramiranga	5
			Itapiúna	28
			Mulungu	10
			Pacoti	23
		690	Amontada	52
			Itapipoca	465

	ADS Itapipoca		Miraíma	19
			Trairi	58
			Tururu	38
			Umirim	29
			Uruburetama	29
	ADS Cascavel	525	Beberibe	64
			Cascavel	116
			Chorozinho	47
			Horizonte	102
			Ocara	26
			Pacajus	135
			Pindoretama	35
Superintendência da Região Norte	Sede SRNOR	1.081	Alcântaras	15
			Cariré	14
			Catunda	3
			Coreaú	12
			Forquilha	30
			Frecheirinha	8
			Graça	7
			Groaíras	13
			Hidrolândia	9
			Ipu	28
			Irauçuba	21
			Massapê	41
			Meruoca	12
			Moraújo	9
			Mucambo	19
			Pacujá	2
			Pires Ferreira	5
			Reriutaba	6
			Santa Quitéria	32
			Santana do Acaraú	15
			Senador Sá	10
			Sobral	739
			Uruoca	7
			Varjota	24
	ADS Acaraú	210	Acaraú	100
			Bela Cruz	17
			Cruz	29
			Itarema	18
			Jijoca	22
			Marco	12
			Morrinhos	12

	ADS Tianguá	221	Carnaubal	11
			Croatá	2
			Guaraciaba do Norte	21
			Ibiapina	21
			São Benedito	37
			Tianguá	100
			Ubajara	15
			Viçosa do Ceará	14
	ADS Crateús	343	Ararendá	21
			Crateús	141
			Independência	32
			Ipaporanga	9
			Ipueiras	27
			Monsenhor Tabosa	15
			Nova Russas	28
			Novo Oriente	19
			Poranga	25
			Quiterianópolis	14
			Tamboril	12
	ADS Camocim	98	Barroquinha	6
			Camocim	46
			Chaval	10
			Granja	26
			Martinópole	10
Superintendência da Região do Cariri*	Sede SRSUL	1.235	Barbalha	68
			Caririaçu	19
			Granjeiro	4
			Jardim	15
			Juazeiro do Norte	1.097
			Missão Velha	32
	ADS Icó	132	Baixio	6
			Cedro	21
			Icó	57
			Ipaumirim	7
			Lavras da Mangabeira	23
			Orós	17
			Umari	1
		369	Acopiara	30
			Cariús	15
			Catarina	15

	ADS Iguatu		Deputado Irapuan Pinheiro	0
			Iguatu	229
			Jucás	18
			Mombaça	25
			Piquet Carneiro	18
			Quixelô	15
			Saboeiro	4
	ADS Brejo Santo	173	Abaiara	8
			Aurora	15
			Barro	17
			Brejo Santo	52
			Jati	9
			Mauriti	32
			Milagres	23
			Penaforte	4
			Porteiras	13
	ADS Crato	1.799	Altaneira	20
			Antonina do Norte	85
			Araripe	132
			Assaré	32
			Campos Sales	196
			Crato	1.073
			Farias Brito	60
			Nova Olinda	24
			Potengi	43
			Salitre	49
			Santana do Cariri	27
			Tarrafas	16
			Várzea Alegre	42
Superintendência da Região do Sertão Central	Sede SRCEN	753	Banabuiú	24
			Choró	9
			Ibaretama	17
			Ibicuitinga	15
			Milhã	22
			Pedra Branca	36
			Quixadá	340
			Quixeramobim	235
			Senador Pompeu	31
			Solonópole	24
	ADS Canindé	168	Boa Viagem	37
			Canindé	79
			Caridade	10

			Itatira	15
			Madalena	18
			Paramoti	9
	ADS Tauá	94	Aiuaba	12
			Arneiroz	6
			Parambu	25
			Tauá	51
Superintendência do Litoral Leste/Jaguaribe	Sede SRLES	340	Alto Santo	17
			Ererê	3
			Iracema	28
			Jaguaribara	3
			Jaguaribe	43
			Limoeiro do Norte	129
			Pereiro	17
			Potiretama	2
			Quixeré	41
			São João do Jaguaribe	17
			Tabuleiro do Norte	40
	ADS Aracati	186	Aracati	135
			Fortim	22
			Icapuí	21
			Itaiçaba	8
	ADS Russas	335	Jaguaretama	23
			Jaguaruana	42
			Morada Nova	111
			Palhano	24
			Russas	135
Outros Estados				182
Não informado				6.304
Total				**27.800**

* Temporariamente sem ouvidor

4.1.1 UNIDADE DE OUVIDORIA RESPONSÁVEL PELO TRATAMENTO E RESPOSTA ÀS MANIFESTAÇÕES

Como informado anteriormente, a Secretaria da Saúde dispõe de 75 ouvidorias descentralizadas nas unidades assistenciais (próprias, consorciadas e contratualizadas com

Organizações Sociais), nas Superintendências Regionais e nas Áreas Descentralizadas de Saúde, incluindo a do nível central. A tabela abaixo mostra a distribuição das 27.800 manifestações registradas em 2021, 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 2020 e 2021

UNIDADES	ANOS		Variação percentual (%)
	2020	2021	
Nível Central (Ouvidoria Geral)	3.498	7899	126
ADS Caucaia*	0	0	0
ADS Maracanaú	0	7	0
ADS Itapipoca	43	34	-21
ADS Cascavel	51	40	-22
Superintendência da Região Norte	26	34	31
ADS Tianguá	17	13	-24
ADS Crateús	17	25	47
Superintendência da Região do Cariri*	15	38	153
ADS Icó	12	28	133
ADS Iguatu	23	21	-9
ADS Brejo Santo	0	10	0
ADS Crato	11	26	136
Superintendência da Região do Sertão Central	17	54	218
ADS Canindé	19	18	-5
ADS Tauá	0	1	0
ADS Aracati	62	71	15
Centro de Especialidades Odontológicas Dr. Hugues Pessoa Amorim – CEO Itapipoca	59	64	8
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Baturité	122	73	-40
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Brejo Santo	0	0	0
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Juazeiro	16	1	-94
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Crateús	0	208	0
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Iguatu	0	0	0
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Canindé	1	0	-100
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Crato	360	856	138
Centro de Especialidades Odontológicas/CEO Quixeramobim*	0	0	0
Centro de Especialidades Odontológicas/CEO Ubajara	0	7	0
Centro de Dermatologia Sanitária Dona Libânia/Fortaleza*	6	0	-100
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Centro/Fortaleza	0	54	0

Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Rodolfo Teófilo/Fortaleza*	0	0	0
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Joaquim Távora/Fortaleza*	37	0	-100
Centro de Hematologia e Hemoterapia do Ceará/Fortaleza	397	1272	220
Centro de Saúde Escola Meireles/Fortaleza	253	143	-43
Centro Integrado de Diabetes e Hipertensão/Fortaleza	132	158	20
Hemocentro Regional/Crato	109	52	-52
Hemocentro Regional/Iguatu	39	246	-531
Hemocentro Regional/Quixadá	239	471	97
Hemocentro Regional/Sobral	833	1365	-64
Hemonúcleo/Juazeiro do Norte	200	404	102
Hospital de Saúde Mental Prof. Frota Pinto/Fortaleza	168	168	0
Hospital Dr. Carlos Alberto Studart Gomes/Fortaleza	1.026	1193	16
Hospital e Maternidade José Martiniano de Alencar/Fortaleza	49	0	-100
Hospital Geral de Fortaleza/Fortaleza	1.228	1640	34
Hospital Geral Dr. César Cals de Oliveira/Fortaleza	351	374	7
Hospital Geral Dr. Waldemar de Alcântara/Fortaleza	1.629	1212	-26
Hospital Infantil Dr. Albert Sabin/Fortaleza	155	418	170
Hospital São José de Doenças Infecciosas/Fortaleza	575	260	-55
Hospital Estadual Leonardo da Vinci	149	1201	706
Hospital Regional do Cariri/Juazeiro do Norte	1.203	1003	-17
Hospital Regional Norte/Sobral	631	1083	72
Hospital Regional do Sertão Central	530	609	15
Instituto de Prevenção do Câncer/Fortaleza	97	104	7
Laboratório Central de Saúde Pública/Fortaleza	1.694	1799	6
Policlínica Anderson Tavares Bezerra/Crato	0	134	0
Policlínica Bárbara Pereira de Alencar/Campos Sales	433	479	11
Policlínica Bernardo Félix da Silva/ Sobral	35	43	23
Policlínica Dr. Clóvis Amora Vasconcelos/Baturité	52	89	71
Policlínica Dr. Francisco Carlos Cavalcante Roque/Quixadá*	89	66	-26
Policlínica Dr. Francisco Edvaldo Coelho Moita/Tianguá	43	62	44
Policlínica Dr. Frutuoso Gomes de Freitas/Tauá	4	10	150
Policlínica Dr. José Correia Sales/Caucaia	161	118	-27
Policlínica Dr. José Hamilton Saraiva Barbosa/Aracati	7	12	71
Policlínica Dr. Manoel Carlos de Gouveia/Iguatu	0	0	0
Policlínica Dr. Plácido Marinho de Andrade/Acaraú	95	100	5
Policlínica Dr. Sebastião Limeira Guedes/Icó	0	0	0
Policlínica Dr. José Martins Santiago/Russas	19	90	374
Policlínica Dra. Márcia Moreira de Meneses /Pacajus	113	255	126
Policlínica Francisco Pinheiro Alves /Itapipoca	302	487	61
Policlínica João Pereira dos Santos/Barbalha	19	25	32
Policlínica Judite Chaves Saraiva/CEO Limoeiro do Norte	0	2	0
Policlínica Raimundo Soares Resende/Crateús	0	0	0
Policlínica José Gilvan Leite Sampaio/Brejo Santo*	24	87	263
Policlínica Cel. Libório Gomes da Silva/CEO Camocim	5	14	180
Serviço de Atendimento Móvel de Urgência/SAMU	94	230	145
Unidades de Pronto Atendimento – UPAs/Fortaleza	540	740	37

Total	**18.134**	**27.800**	**53**

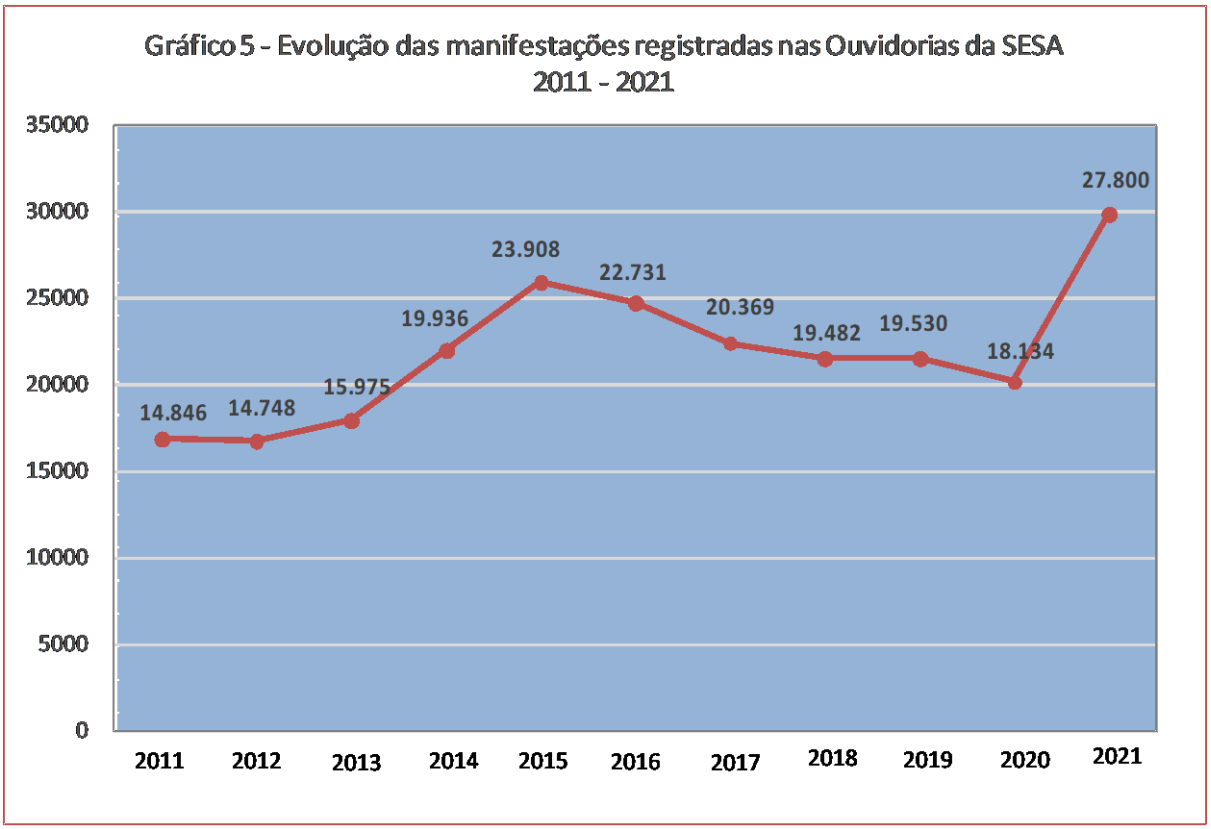
* Temporariamente sem ouvidor

Os dados apontam uma variação de 53% no total das manifestações entre 2020 e 2021, com ampliação de 9.666 manifestações, refletindo o cenário atual de pandemia, onde no ano de 2021 a SESA implementou o cadastro de vacinação, através do Portal Saúde Digital, ocasionando vários registros de manifestações, em virtude de dúvidas e erros no referido cadastro. Esse fato exigiu também, a implantação de uma central de atendimento (0800.275.1475) para esclarecimentos sobre o cadastro de vacinação Covid-19.

Tabela 3 – Número e variação percentual em relação ao ano anterior das manifestações registradas nas ouvidorias da SESA, de 2010 a 2021

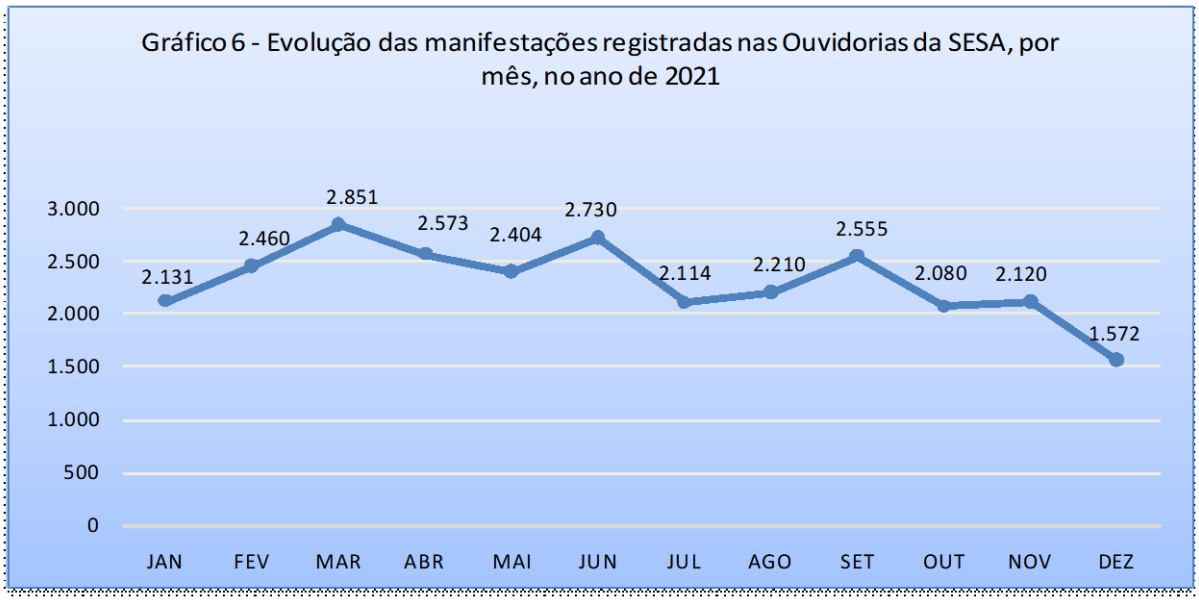
Ano	Quantidade de manifestações	Variação % em relação ao ano anterior
2010	15.916	-
2011	14.846	-7%
2012	14.748	-1%
2013	15.975	8%
2014	19.936	25%
2015	23.908	20%
2016	22.731	-5%
2017	20.369	-10%
2018	19.482	-4%
2019	19.530	0,2%
2020	18.134	-7%
2021	27.800	53%

Fonte: Sistema Ouvweb/Ouvidoria Geral da SESA



Fonte: Sistema Ouvweb/Ouvidoria Geral da SESA

Dessa forma, percebemos uma oscilação no número de registros das manifestações no decorrer do ano de 2021, principalmente, nos meses de janeiro, fevereiro e março, quando houve uma ampliação no número de registros, conforme podemos observar no gráfico 6 abaixo.



Fonte: Sistema Ouvweb/Ouvidoria Geral da SESA

Ressaltamos ainda, que a tabela 2 (acima) mostra uma significativa variação de percentuais em cada unidade de ouvidoria da Rede SESA, onde o Hospital Estadual Leonardo da Vinci, por exemplo, teve acréscimo de 706%, seguido pelo Hemocentro Regional Iguatu com 531%, Policlínica Dr. José Martins Santiago/Russas, com 374% e Policlínica José Gilvan Leite Sampaio/Brejo Santo, com 263%; outras unidades tiveram decréscimo de até 100%, como na Ouvidoria do Hospital e Maternidade José Martiniano de Alencar e Ouvidoria do Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Joaquim Távora. Os motivos para as oscilações são diversos, indo desde a subnotificação no ano de 2021, devido a não alimentação do Sistema Ouvweb, ao decréscimo relacionado à ampliação das ouvidorias municipais do SUS e às limitações impostas pela pandemia do coronavírus.

No nível central, houve um acréscimo de 126% na quantidade de manifestações, pois, em 2020, a Ouvidoria Geral da SESA registrou 3.498 manifestações e no ano de 2021 foram 7.899, representando uma ampliação de 4.401 casos.

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

4.1.2 CANAIS DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NAS OUVIDORIAS DA SESA

No ano de 2021, conforme podemos observar na tabela 4, a população procurou as ouvidorias da SESA, preferencialmente, por meio do telefone (9.135) e das caixas de coleta (8.370).

Não podemos deixar de mencionar também, a variação de 193% de registros através de e-mail, bem como a elevação de canais de entrada como, cartas, processos administrativos, etc, que se enquadram em "outros" meios de entrada, tendo registrado 128% de acréscimo no ano de 2021.

Tabela 4 – Número e variação percentual em relação ao ano anterior das manifestações registradas nas ouvidorias da SESA, por meio de entrada, entre 2020 e 2021

MEIO DE ENTRADA	DADOS 2020	DADOS 2021	VARIAÇÃO %
Presencial	2.879	4.583	59
Caixa de sugestão ou coletora	3.945	8.370	112
Telefone	4.684	9.135	95
E-mail	507	1.485	193
Formulário web/internet	5731	3.341	-42
Outros	388	886	128
TOTAL	**18.134**	**27.800**	**53**

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 0800.275.1520, que fica na Ouvidoria Geral da Secretaria, continua sendo bastante utilizado pela população, pois dos 9.135 registros por telefone, 2.973 foram no teleatendimento do 0800.275.1520. Dos registros feitos por meio desse telefone, 2.286 foram de pedidos de informação. Pode-se inferir, portanto, que o teleatendimento da Secretaria tem se mostrado um importante espaço de democratização das informações na área da saúde, uma vez que a população o tem procurado na busca de informações qualificadas sobre sua saúde ou sobre o funcionamento do Sistema Único de Saúde, principalmente nesse momento de pandemia da COVID-19.

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

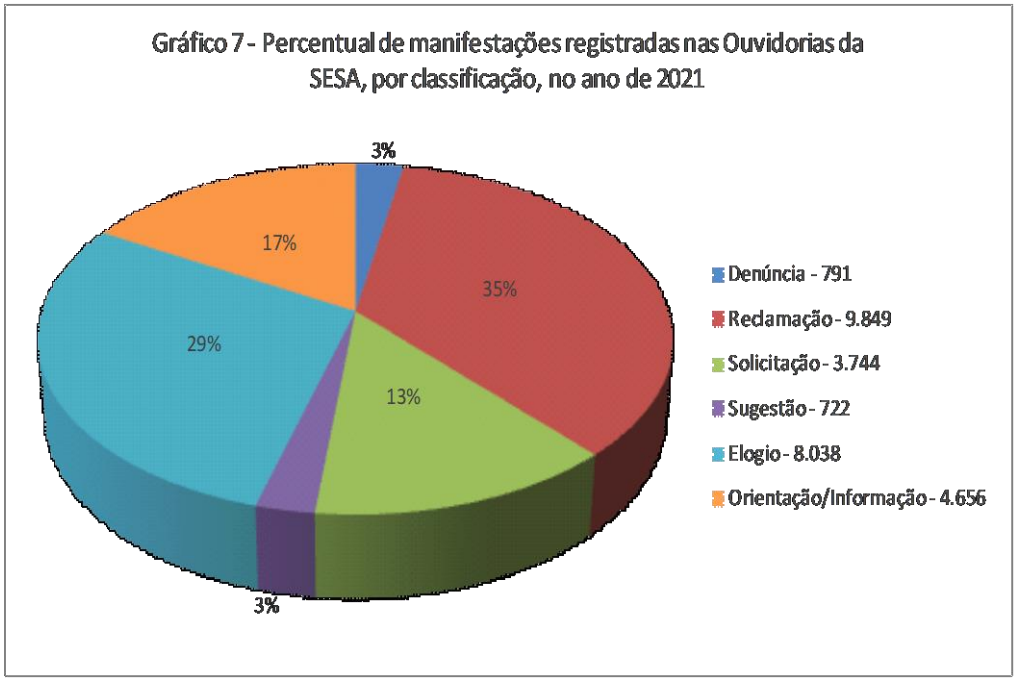
Os dados apresentados nesta etapa do relatório trabalham a natureza das manifestações e, particularmente, os principais assuntos que mobilizaram os cidadãos a procurar as ouvidorias da SESA. Objetiva-se sistematizar os relatos dos cidadãos em relação às ações e aos serviços das Ouvidorias, identificando 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 da Ouvidoria Geral do SUS – OUV/MS, descritos a seguir:

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

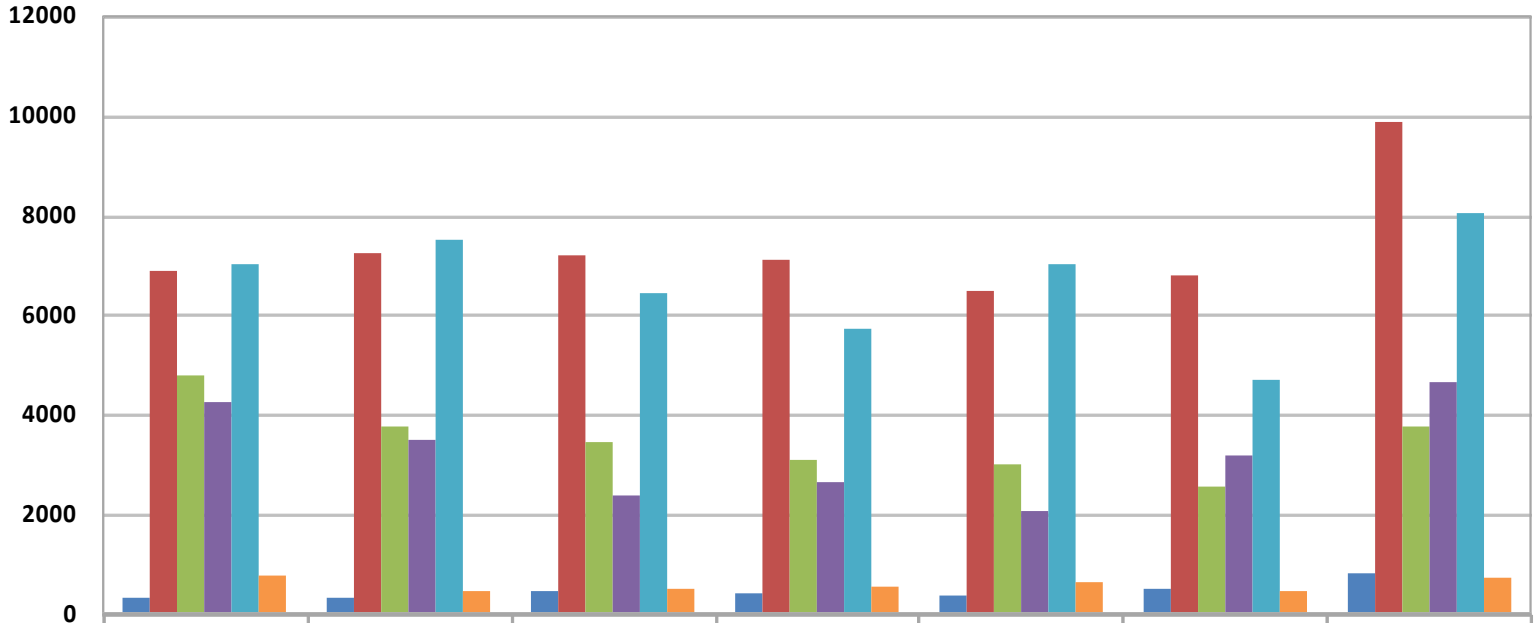
O gráfico a seguir reflete a distribuição das 27.800 manifestações, segundo a classificação estabelecida pela Ouvidoria Geral do SUS – OUV/MS, no ano de 2021.



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 2015 e 2021. Nele, podemos observar que as manifestações classificadas como reclamações e denúncias, voltaram a apresentar ampliação, com variação de 56% e 45%, respectivamente, em relação ao ano anterior. Vale destacar também, as manifestações classificadas como elogio, que desde o ano de 2019 apresentavam redução de registros, porém, em 2021 registraram ampliação de 72%.

Gráfico 8 - Quantidade de manifestações registradas na Rede de Ouvidorias da SESA, por classificação, no período de 2015 a 2021



	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Denúncia	294	315	441	404	368	508	791
Reclamação	6.863	7.246	7.190	7.073	6.473	6.772	9.849
Solicitação	4.765	3.764	3.445	3.071	3.005	2.523	3.744
Orientação/Informação	4.237	3.465	2.354	2.639	2.035	3.188	4.656
Elogio	6.994	7.477	6.438	5.713	7.014	4.684	8.038
Sugestão	755	464	501	550	635	459	722

4.2.2. MANIFESTAÇÕES DE ELOGIOS AOS SERVIÇOS PRESTADOS.

A tabela a seguir mostra a distribuição dos 8.038 elogios recebidos durante o ano de 2021, 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 2020 e 2021

Unidade	2020			2021		
	Elogios	Total	%	Elogios	Total	%
Nível Central (Ouvidoria Geral)	37	3.498	1	114	7.899	1
ADS Caucaia*	0	0	0	0	0	0
ADS Maracanaú	0	0	0	0	7	0
ADS Itapipoca	0	43	0	1	34	3
ADS Cascavel	0	51	0	0	40	0
Superintendência da Região Norte	0	26	0	0	34	0
ADS Tianguá	0	17	0	0	13	0
ADS Crateús	0	17	0	0	25	0
Superintendência da Região do Cariri*	0	15	0	0	38	0
ADS Icó	0	12	0	0	28	0
ADS Iguatu	0	23	0	0	21	0
ADS Brejo Santo	0	0	0	0	10	0
ADS Crato	0	11	0	0	26	0
Superintendência da Região do Sertão Central	2	17	12	2	54	4
ADS Canindé	1	19	5	0	18	0
ADS Tauá	0	0	0	0	1	0
ADS Aracati	0	62	0	0	71	0
Centro de Especialidades Odontológicas Dr. Hugues Pessoa Amorim – CEO Itapipoca	45	59	76	53	64	83
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Baturité	9	122	7	60	73	82
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Brejo Santo	0	0	0	0	0	0
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Juazeiro	5	16	31	0	1	0
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Crateús	0	0	0	208	208	100
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Iguatu	0	0	0	0	0	0
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Canindé	0	1	0	0	0	0
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Crato	332	360	92	847	856	99

Centro de Especialidades Odontológicas/CEO Quixeramobim*	0	0	0	0	0	0
Centro de Especialidades Odontológicas/CEO Ubajara	0	0	0	7	7	100
Centro de Dermatologia Sanitária Dona Libânia/Fortaleza*	0	6	0	0	0	0
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Centro/Fortaleza	0	0	0	21	54	39
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Rodolfo Teófilo/Fortaleza*	0	0	0	0	0	0
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Joaquim Távora/Fortaleza*	9	37	24	0	0	0
Centro de Hematologia e Hemoterapia do Ceará/Fortaleza	218	397	55	1.069	1.272	84
Centro de Saúde Escola Meireles/Fortaleza	1	253	0,3	1	143	1
Centro Integrado de Diabetes e Hipertensão/Fortaleza	6	132	5	15	158	9
Hemocentro Regional/Crato	26	109	24	21	52	40
Hemocentro Regional/Iguatu	6	39	15	177	246	72
Hemocentro Regional/Quixadá	161	239	67	399	471	85
Hemocentro Regional/Sobral	576	833	69	1.023	1.365	75
Hemonúcleo/Juazeiro do Norte	121	200	61	243	404	60
Hospital de Saúde Mental Prof. Frota Pinto/Fortaleza	42	168	25	49	168	29
Hospital Dr. Carlos Alberto Studart Gomes/Fortaleza	127	1.026	12	174	1.193	15
Hospital e Maternidade José Martiniano de Alencar/Fortaleza	49	49	100	0	0	0
Hospital Geral de Fortaleza/Fortaleza	46	1.228	4	64	1.640	4
Hospital Geral Dr. César Cals de Oliveira/Fortaleza	43	351	12	46	374	12
Hospital Geral Dr. Waldemar de Alcântara/Fortaleza	905	1.629	56	665	1.212	56
Hospital Infantil Dr. Albert Sabin/Fortaleza	18	155	12	43	418	10
Hospital São José de Doenças Infecciosas/Fortaleza	194	575	34	169	260	65
Hospital Estadual Leonardo da Vinci	43	149	29	359	1.201	30
Hospital Regional do Cariri/Juazeiro do Norte	281	1.203	23	285	1.003	28
Hospital Regional Norte/Sobral	199	631	32	182	1.083	17
Hospital Regional do Sertão Central	285	530	54	311	609	51
Instituto de Prevenção do Câncer/Fortaleza	60	97	62	77	104	74
Laboratório Central de Saúde Pública/Fortaleza	6	1.694	0,3	15	1.799	1
Policlínica Anderson Tavares Bezerra/Crato	0	0	0	123	134	92
Policlínica Bárbara Pereira de Alencar/Campos Sales	350	433	81	450	479	94
Policlínica Bernardo Félix da Silva/ Sobral	5	35	14	19	43	44
Policlínica Dr. Clóvis Amora Vasconcelos/Baturité	8	52	15	61	89	68
Policlínica Dr. Francisco Carlos Cavalcante Roque/Quixadá*	17	89	19	9	66	14
Policlínica Dr. Francisco Edvaldo Coelho Moita/Tianguá	2	43	5	43	62	69
Policlínica Dr. Frutuoso Gomes de Freitas/Tauá	0	4	0	5	10	50
Policlínica Dr. José Correia Sales/Caucaia	84	161	5	58	118	49
Policlínica Dr. José Hamilton Saraiva Barbosa/Aracati	5	7	71	2	12	17
Policlínica Dr. Manoel Carlos de Gouveia/Iguatu	0	0	0	0	0	0

Policlínica Dr. Plácido Marinho de Andrade/Acaraú	24	95	25	19	100	19
Policlínica Dr. Sebastião Limeira Guedes/Icó	0	0	0	0	0	0
Policlínica Dr. José Martins Santiago/Russas	6	19	32	49	90	54
Policlínica Dra. Márcia Moreira de Meneses /Pacajus	55	113	49	140	255	55
Policlínica Francisco Pinheiro Alves /Itapipoca	144	302	48	57	487	12
Policlínica João Pereira dos Santos/Barbalha	3	19	16	8	25	32
Policlínica Judite Chaves Saraiva/CEO Limoeiro do Norte	0	0	0	0	2	0
Policlínica Raimundo Soares Resende/Crateús	0	0	0	0	0	0
Policlínica José Gilvan Leite Sampaio/Brejo Santo*	0	24	0	41	87	47
Policlínica Cel. Libório Gomes da Silva/CEO Camocim	0	5	0	2	14	14
Serviço de Atendimento Móvel de Urgência/SAMU	13	94	14	34	230	15
Unidades de Pronto Atendimento-UPAs/Fortaleza	105	540	19	218	740	29

* Temporariamente sem ouvidor

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 2021, 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 2020 e 2021.

Unidade	2020			2021		
	Infor.	Total	% Infor.	Infor.	Total	% Infor.
Nível Central (Ouvidoria Geral)	1.097	3.498	31	2.364	7.899	30
ADS Caucaia*	0	0	0	0	0	0
ADS Maracanaú	0	0	0	3	7	43
ADS Itapipoca	5	43	12	0	34	0
ADS Cascavel (inclusos dados da antiga CRES Fortaleza)	2	51	4	1	40	2
Superintendência da Região Norte	1	26	4	4	34	12
ADS Tianguá	0	17	0	0	13	0
ADS Crateús	0	17	0	2	25	8
Superintendência da Região do Cariri*	0	15	0	0	38	0
ADS Icó	0	12	0	1	28	3
ADS Iguatu	1	23	4	1	21	5
ADS Brejo Santo	0	0	0	0	10	0
ADS Crato	0	11	0	4	26	15
Superintendência da Região do Sertão Central	2	17	12	4	54	7
ADS Canindé	0	19	0	2	18	11
ADS Tauá	0	0	0	0	1	0
ADS Aracati	9	62	15	6	71	8
Centro de Especialidades Odontológicas Dr. Hugues Pessoa Amorim – CEO Itapipoca	6	59	10	0	64	0
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Baturité	92	122	75	9	73	12
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Brejo Santo	0	0	0	0	0	0
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Juazeiro	1	16	6	0	1	0
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Crateús	0	0	0	0	208	0
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Iguatu	0	0	0	0	0	0
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Canindé	0	1	0	0	0	0
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Crato	0	360	0	1	856	0
Centro de Especialidades Odontológicas/CEO Quixeramobim*	0	0	0	0	0	0
Centro de Especialidades Odontológicas/CEO Ubajara	0	0	0	0	7	0
Centro de Dermatologia Sanitária Dona	3	6	50	0	0	0

Libânia/Fortaleza*						
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Centro/Fortaleza	0	0	0	0	54	0
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Rodolfo Teófilo/Fortaleza*	0	0	0	0	0	0
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Joaquim Távora/Fortaleza*	14	37	38	0	0	0
Centro de Hematologia e Hemoterapia do Ceará/Fortaleza	0	397	0	1	1.272	0
Centro de Saúde Escola Meireles/Fortaleza	150	253	59	52	143	36
Centro Integrado de Diabetes e Hipertensão/Fortaleza	0	132	0	0	158	0
Hemocentro Regional/Crato	0	109	0	0	52	0
Hemocentro Regional/Iguatu	0	39	0	0	246	0
Hemocentro Regional/Quixadá	0	239	0	0	471	0
Hemocentro Regional/Sobral	51	833	6	8	1.365	1
Hemonúcleo/Juazeiro do Norte	0	200	0	0	404	0
Hospital de Saúde Mental Prof. Frota Pinto/Fortaleza	0	168	0	0	168	0
Hospital Dr. Carlos Alberto Studart Gomes/Fortaleza	159	1.026	15	246	1.193	21
Hospital e Maternidade José Martiniano de Alencar/Fortaleza	0	49	0	0	0	0
Hospital Geral de Fortaleza/Fortaleza	57	1.228	5	200	1.640	12
Hospital Geral Dr. César Cals de Oliveira/Fortaleza	5	351	1	9	374	2
Hospital Geral Dr. Waldemar de Alcântara/Fortaleza	11	1.629	1	24	1.212	6
Hospital Infantil Dr. Albert Sabin/Fortaleza	0	155	0	0	418	0
Hospital São José de Doenças Infecciosas/Fortaleza	5	575	1	1	260	0
Hospital Estadual Leonardo da Vinci	1	149	1	111	1.201	9
Hospital Regional do Cariri/Juazeiro do Norte	38	1.203	3	1	1.003	0
Hospital Regional Norte/Sobral	30	631	5	20	1.083	2
Hospital Regional do Sertão Central	17	530	3	29	609	5
Instituto de Prevenção do Câncer/Fortaleza	0	97	0	0	104	0
Laboratório Central de Saúde Pública/Fortaleza	1.379	1.694	81	1.497	1.799	83
Policlínica Anderson Tavares Bezerra/Crato	0	0	0	1	134	1
Policlínica Bárbara Pereira de Alencar/Campos Sales	0	433	0	0	479	0
Policlínica Bernardo Félix da Silva/ Sobral	0	35	0	0	43	0
Policlínica Dr. Clóvis Amora Vasconcelos/Baturité	19	52	37	1	89	1
Policlínica Dr. Francisco Carlos Cavalcante Roque/Quixadá*	0	89	0	3	66	4
Policlínica Dr. Francisco Edvaldo Coelho	0	43	0	0	62	0

Moita/Tianguá						
Policlínica Dr. Frutuoso Gomes de Freitas/Tauá	0	4	0	0	10	0
Policlínica Dr. José Correia Sales/Caucaia	0	161	0	0	118	0
Policlínica Dr. José Hamilton Saraiva Barbosa/Aracati	0	7	0	0	12	0
Policlínica Dr. Manoel Carlos de Gouveia/Iguatu	0	0	0	0	0	0
Policlínica Dr. Plácido Marinho de Andrade/Acaraú	13	95	14	15	100	15
Policlínica Dr. Sebastião Limeira Guedes/Icó	0	0	0	0	0	0
Policlínica Dr. José Martins Santiago/Russas	1	19	5	1	90	1
Policlínica Dra. Márcia Moreira de Meneses /Pacajus	8	113	7	19	255	7
Policlínica Francisco Pinheiro Alves /Itapipoca	5	302	2	4	487	1
Policlínica João Pereira dos Santos/Barbalha	0	19	0	0	25	0
Policlínica Judite Chaves Saraiva/CEO Limoeiro do Norte	0	0	0	0	2	0
Policlínica Raimundo Soares Resende/Crateús	0	0	0	0	0	0
Policlínica José Gilvan Leite Sampaio/Brejo Santo*	1	24	4	0	87	0
Policlínica Cel. Libório Gomes da Silva/CEO Camocim	2	5	40	1	14	7
Serviço de Atendimento Móvel de Urgência/SAMU	0	94	0	0	230	0
Unidades de Pronto Atendimento-UPAs/Fortaleza	3	540	1	10	740	1

* Temporariamente sem ouvidor

As informações/orientações solicitadas em 2021 disseram respeito a diversas áreas do Sistema Único de Saúde. Das informações fornecidas, 34% estavam relacionadas à assistência ambulatorial, seguida por “Gestão geral” (20%) e “Gestão Estratégica e participativa” (17%), 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 2021

Área do SUS	Quantidade	%
Assistência ambulatorial	1.592	34
Promoção, proteção e vigilância à saúde	530	11
Assistência hospitalar	468	10
Rede de Atenção à Urgência e Emergência	90	2
Gestão Geral	948	20
Assistência farmacêutica	110	2
Produtos para saúde e correlatos	6	0
Gestão Estratégica e participativa	784	17
Atenção básica	27	1
Gestão do trabalho	34	1
Rede de Saúde Mental	2	0
Financeiro	22	1
Rede Cegonha	4	0
Educação em saúde	9	0
Outros assuntos	30	1
Total	**4.656**	**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 15.106 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 6.276 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 2021

Assunto	Subassunto 1	Quantidade	Subassunto 2	Quantidade
Manifestações relacionadas à assistência à saúde – 6.276	Problemas nos serviços relacionados ao agendamento e regulação no SUS	1.529	Não inclusão na central da regulação	72
			Demora na fila de espera da unidade	689
			Demora na fila da central da regulação	240
			Outros	528
	Inacessibilidade aos serviços e procedimentos já agendados	1.241	Ausência do servidor responsável	142
			Falha de comunicação com o usuário	658
			Falha no processo interno de trabalho	106
			Ausência de insumos/material de consumo	83
			Falta ou defeito em equipamento	72
			Outros	180
	Problemas nos serviços ou procedimentos realizados	3.506	Problema(s) com servidor responsável	867
			Problema(s) com exames complementares	309
			Problema(s) no acesso a medicamento	872
			Problema(s) com procedimentos prescritos/indicados	313
			Desorganização interna do setor	175
			Problema(s) com procedimentos técnicos	272

			Outros	698

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

Com um total de 6.942 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 2021

Assunto	Subassunto 1	Quantidade	Subassunto 2	Quantidade
Manifestações relacionadas à gestão dos serviços – 6.942	Estrutura Física/Funcionamento /Pessoal/Financeira	5.613	Manutenção	145
			Administração financeira	236
			Estacionamento	17
			Acessibilidade	166
			Ambiência	110
			Segurança	36
			Gestão do Trabalho e Educação em Saúde	51
			Problemas com Fluxos/Normas/Rotinas	1.191
			Transporte	37
			Higiene/Limpeza/Rouparia	128
			Outros	3.496
	Relacionamento interpessoal	1.038	Relacionamento profissional e usuário	550
			Relacionamento da equipe de saúde	277
			Desrespeito do usuário em relação ao profissional	58
			Relacionamento da chefia com os servidores	67

			Outros	86
	Alimentação	291	Quantidade Insuficiente	22
			Qualidade dos alimentos	98
			Horário da alimentação	17
			Outros	154

Buscando um detalhamento dos problemas apresentados no campo da saúde, a tabela 9 acima, 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 Áreas Descentralizadas de Saúde – ADS. Para ampliar o entendimento sobre essas manifestações, foram selecionados os assuntos descritos abaixo:

- **Gestão** – Manifestações relacionadas ao credenciamento de estabelecimentos/serviços de saúde (programas e procedimentos – consultas, cirurgias, exames, construção de estabelecimentos), cobrança indevida de procedimento e outros.
- **Atenção básica** – Manifestações relacionadas à Estratégia Saúde da Família (funcionamento, dificuldade de acesso, área de cobertura, interrupção dos serviços, horário de atendimento, rotinas, protocolos da Estratégia Saúde da Família, assistência odontológica básica).
- **Atenção especializada –** Manifestações referentes à atenção de média e alta complexidade.
- **Assistência farmacêutica básica** – Manifestações referentes a medicamentos da atenção básica de responsabilidade da gestão municipal.
- **Assistência odontológica especializada** – Manifestações relacionadas à realização de procedimentos da atenção odontológica especializada.
- **Produtos para a saúde/correlatos –** Manifestações relacionadas à solicitação de produtos para a saúde/correlatos (cadeira de rodas, cadeira para banho, fraldas, aparelho auditivo, colchão d'água, colchão caixa de ovo, óculos e outros).
- **Vigilância em saúde –** Situações que envolvem a proteção e promoção da saúde da população e dos determinantes no processo de doença, abrangendo tópicos referentes à vigilância epidemiológica e ambiental como: ações de combate a doenças transmitidas por

vetores, prevenção e controle de doenças imunopreviníveis, 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 2021

Assunto	Quantidade	Subassunto	Quantidade
Manifestações relacionadas à gestão direta dos municípios	1.407	Gestão	1.025
		Atenção Básica	63
		Atenção Especializada	32
		Vigilância Sanitária	69
		Vigilância em saúde	154
		Assistência Farmacêutica Básica	17
		Assistência Odontológica Especializada	1
		Produtos para a saúde/correlatos	15
		Saneamento Básico	0
		Mecanismos da gestão estratégica e participativa	0
		Transporte Sanitário	7
		Outros	24

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 2021.

Tabela 11 – Quantitativo das manifestações relacionadas à doação de sangue e cadastro de medula óssea, por assuntos mais recorrentes, em 2021

Assunto	Quantidade	Subassunto	Quantidade
Manifestações relacionadas à doação de sangue e cadastro de medula óssea	481	Fluxos/normas/rotinas	277
		Demora no atendimento	61
		Exames sorológicos e hematológicos	9
		Incentivo à doação	48
		Carteira do doador	2
		Horário de atendimento	3
		Outros	81

A seguir, fazemos o comparativo das manifestações de maior variação entre 2020 e 2021, trazendo uma breve análise dos números que destaca uma redução de 8% a 39% de insatisfações nos diversos subassuntos.

Quanto à ampliação no quantitativo de manifestações, destacamos as demandas relacionadas à falha na comunicação com o usuário (224%), gestão (87%), problema (s) no acesso a medicamento (62%), acessibilidade (45%), Problema (s) com exames complementares (39%) e Problema (s) com procedimentos prescritos/indicados (36%).

Tabela 12 – Quantidade e variação percentual das insatisfações mais recorrentes, em 2020 e 2021

Subassunto	2020	2021	Variação %
	Quantidade	Quantidade	
Problemas com Fluxos/Normas/Rotinas	751	1.191	59
Gestão	213	1.025	381
Problema(s) no acesso a medicamento	720	872	21
Problema (s) com servidor responsável	527	867	65
Demora na fila de espera da unidade	628	689	10
Falha de comunicação com o usuário	548	658	20
Relacionamento profissional e usuário	835	550	-34
Problema(s) com procedimentos prescritos/indicados	204	313	53
Problema(s) com exames complementares	306	309	1
Relacionamento da equipe de saúde	167	277	66
Problema(s) com procedimentos técnicos	203	272	34
Demora na fila da Central de Regulação	89	240	170
Financeiro	145	236	63
Desorganização interna do setor	154	175	14
Acessibilidade	145	166	14

Ao observarmos a evolução histórica (vide gráfico 9) das dez insatisfações mais frequentes dos cidadãos que têm buscado as ouvidorias da SESA, “Problemas com fluxos/normas e rotinas” se encontra em 1ª colocação, passando de 751 registros no ano de 2020 para 1.191 registros em 2021, uma variação de 59%.

“Gestão”, que no ano de 2020 se apresentava em 8ª colocação, em 2021 registrou elevação de 381%, se apresentando assim, em 2ª colocação.

Esse acréscimo no quantitativo de manifestações se apresenta também, em outros assuntos mais recorrentes, como, “Problemas no acesso a medicamentos”, “problemas com servidor responsável”, “Demora na fila de espera da unidade”, “Falha de comunicação com o usuário” e “Problema(s) com procedimentos prescritos/indicados”.

Nesse ponto, destacamos a elevação da problemática referente ao acesso a medicamentos, que chegou a apresentar queda em 2017, mas, a partir de 2018 teve início uma elevação de registros de manifestações, o que levou essa problemática a ocupar 3ª colocação nos anos de 2020 e 2021.

Destacamos ainda, as manifestações relacionadas a “Problemas com servidor responsável pela realização de procedimentos”, que tinham apresentado uma pequena

redução de seus registros em 2020, contudo, no ano de 2021 apresentou acréscimo de 65% em relação ao ano anterior, assumindo a 4ª posição.

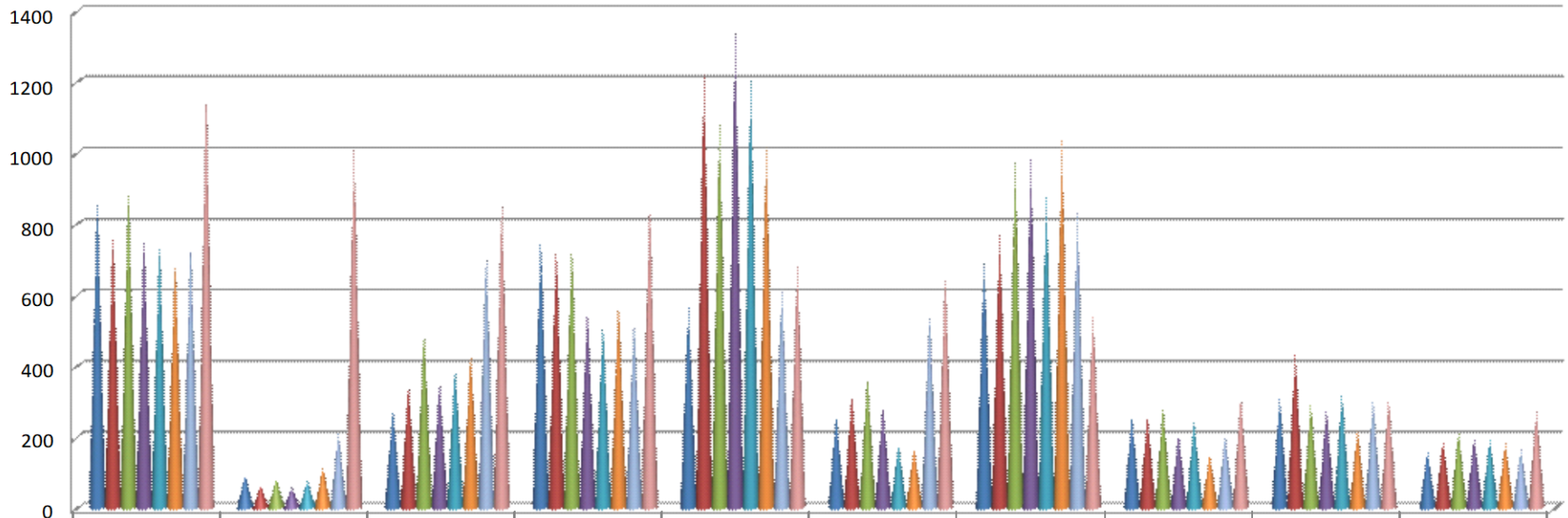
A problemática referente à “demora na fila de espera da unidade”, que desde 2015 se apresentava em 1ª colocação, no ano de 2020 registrou queda de 34% de registros de manifestações em relação ao ano anterior, porém, em 2021 voltou a apresentar ampliação no número de registros, ocupando a 5ª colocação, com variação de 10%.

Outro ponto que merece destaque é a problemática referente ao “Relacionamento profissional e usuário”, que continua apresentando queda no quantitativo de registros, passando de 835 registros em 2020, para 550 no ano de 2021, representando variação negativa de 34%.

Salientamos que a visualização desse cenário continua a indicar 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, apontando ainda, 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.

Vale ressaltar também, que os registros de insatisfações com a “não inclusão na fila da Central de Regulação” que apresentavam queda desde o ano de 2015, no ano de 2021 registrou uma ampliação de 38%. Porém, apesar desse percentual, as manifestações relacionadas a este assunto continuam não constando entre as dez insatisfações mais frequentes em 2021.

Gráfico 9 - Evolução das 10 (dez) manifestações mais recorrentes em 2021



	Problemas com fluxos/normas /rotinas	Gestão	Problemas no acesso a medicamento	Problemas com servidor responsável	Demora na fila de espera da unidade	Falha de comunicação com o usuário	Relacionamento profissional e usuário	Problemas com procedimentos prescritos/indicados	Problemas com exames complementares	relacionamento da equipe de saúde
2014	880	92	282	768	574	264	699	258	313	158
2015	780	63	350	743	1.240	322	780	259	436	188
2016	909	83	500	746	1.104	371	982	283	294	217
2017	768	57	356	564	1.367	290	992	209	280	198
2018	755	78	400	521	1.232	178	884	248	323	196
2019	705	114	445	583	1.037	169	1.036	150	220	182
2020	751	213	720	527	628	548	835	204	306	167
2021	1.191	1.025	872	867	689	658	550	313	309	277

Fonte: Sistema Ouvweb/Ouvidoria Geral da SESA

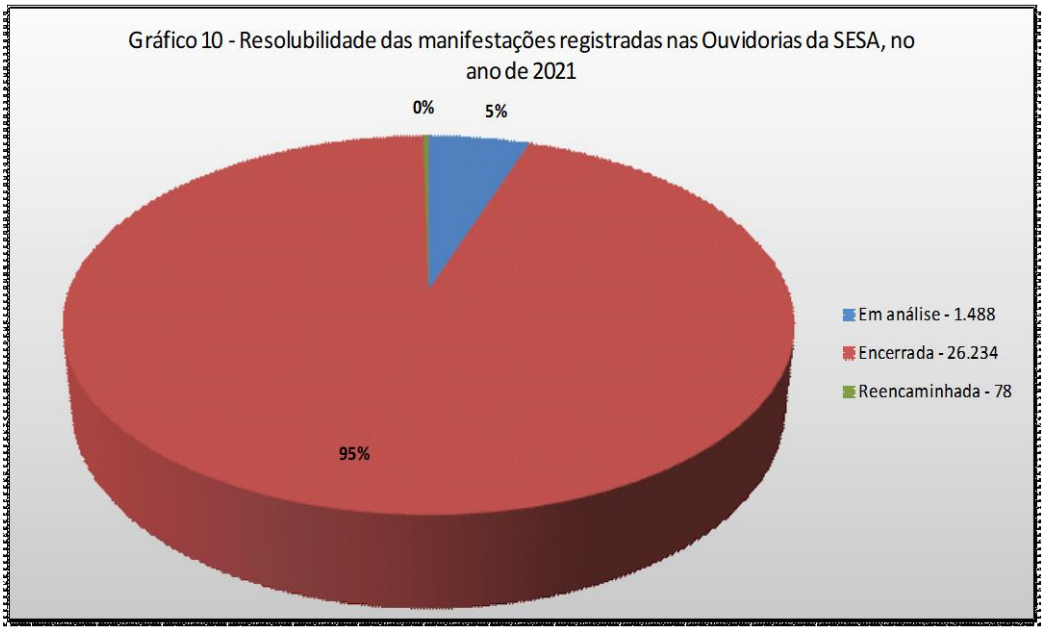
5. INDICADORES DE OUVIDORIA

5.1. RESOLUBILIDADE DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NAS OUVIDORIAS DA SESA

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

- **Em análise** – Manifestação que está em fase de análise e tratamento por parte do órgão/setor competente.
- **Encerrada –** Manifestação cuja resposta emitida pelo órgão competente foi considerada satisfatória no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS), tendo sido repassada ao manifestante, quando possível.
- **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 2021.



Fonte: Sistema Ouvweb/Ouvidoria Geral da SESA

As ouvidorias da SESA, em 2021, apresentaram um índice de 95% 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 01/01/2021 a 31/12/2021, totalizando 948 pesquisas de satisfação em Ouvidoria respondidas, tendo como parâmetro de análise uma escala de 0 a 5.

Salientamos que a referida pesquisa, após a conclusão da manifestação, é disponibilizada ao cidadão na internet, por meio do Sistema, para este respondê-la de forma espontânea, sendo aplicada também, por telefone, após o repasse da resposta pela Central de Atendimento 155, quando o cidadão concordar em participar, 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	4,04
b. Com o tempo de retorno da resposta	3,89
c. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,30
d. Com a qualidade da resposta apresentada	3,88
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO	**80,60**

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 2021 foi de

80,6%, mostrando com isso, que não atingimos 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

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

No tocante ao local de residência dos manifestantes, os dados de 2021 nos mostram, pelo segundo ano consecutivo, que a maioria é proveniente da capital, apresentando uma variação de 42% em relação ao ano anterior. Podemos observar também, uma elevação de 70% de manifestantes advindos de outros Estados.

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

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

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

Contudo, alguns desafios ainda persistem e precisam ser superados. Assim, embora as ouvidorias da SESA tenham apresentado, no ano de 2021, um índice de 95% 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 continua significativo, apresentando, no ano de 2021, uma ampliação de 72% no número de manifestações registradas.

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

registros de insatisfações mais recorrentes, no campo da gestão, que concentrou o maior número de manifestações, 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 administração financeira e com a acessibilidade.

O "relacionamento interpessoal" entre os diversos atores envolvidos no cotidiano de nossos serviços apresentou redução nos registros de manifestações de 20%. Porém, persistem as insatisfações envolvendo o tratamento dispensado por servidores aos usuários, como os relatos de tratamento indelicado ou desrespeitoso, desprezo ou grosseria.

No campo da assistência à saúde, destacam-se os problemas nos serviços ou procedimentos realizados, problemas nos serviços relacionados ao agendamento e regulação no SUS e inacessibilidade aos serviços e procedimentos já agendados.

Quanto aos problemas nos serviços ou procedimentos realizados, ganha destaque o subassunto "Problemas no acesso a medicamento" com 872 manifestações, seguida do "Problemas com servidor responsável" com 867 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, que vinham apresentando, desde 2018, uma redução no percentual de insatisfações relacionadas à inclusão do procedimento de saúde na central de regulação (passando de 327 em 2017, para 62 em 2018, 60 em 2019 e 52 em 2020), no ano de 2021 registraram um aumento de 38% em relação ao ano anterior.

Registrou-se também, ampliação de 10% nos registros de insatisfações referentes à "demora na fila interna das unidades" e de 105% nas manifestações referentes à "demora na fila de espera na central de regulação".

As manifestações relacionadas a "não realização de procedimentos já agendados" voltaram a apresentar elevação no quantitativo de registros, passando de 1.075 em 2020 para 1.241 em 2021. Dessa forma, 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 883 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.

Ressaltamos que os dados apresentados demonstram a necessidade de uma melhor articulação entre a gestão de pessoas e o processo de agendamento e realização dos procedimentos nas unidades assistenciais da SESA, bem como, destacam a necessidade de melhorias na dinâmica interna de trabalho, com a urgente definição e publicização dos fluxos de informações, normas e rotinas, para garantir maior agilidade e eficiência nos serviços e, sobretudo, a melhoria das estratégias de comunicação, possibilitando o acesso a informações atualizadas de forma digital/virtual, otimizando assim, o acompanhamento dos processos.

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

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 pela gestão da SESA, a partir de demandas apresentadas pelos cidadãos à Ouvidoria Geral, visando sanar as problemáticas apontadas nas manifestações. Essas problemáticas estavam relacionadas à:

- ✓ **Conduta de servidor/colaborador**, ocasionando, muitas vezes, desligamento do profissional ou remanejamento do profissional para um setor mais adequado ao seu perfil;
- ✓ **Uso indevido de veículo oficial**, culminando com a centralização do controle de veículos oficiais no nível central.

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.

Diante do exposto, no ano de 2021, registramos como boa prática de ouvidoria, a **implantação e qualificação de uma unidade de ouvidoria:** Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Ubajara.

10. ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DA SESA

A Ouvidoria Geral faz parte do Grupo Condutor Estadual da Rede de Atenção às Urgências e Emergências da SESA. O referido grupo tem como atribuições:

I. Mobilizar os dirigentes políticos do Sistema Único de Saúde em cada fase;

II. Apoiar a organização do processo de trabalho voltado a implantação e a implementação da rede;

III. Identificar e apoiar a solução de possíveis pontos críticos em cada fase.

O Grupo Condutor Estadual da Rede de Atenção às Urgências e Emergências é composto, conforme estabelece a Portaria nº 2021/1392, pelos representantes da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará – SESA, do Conselho das Secretarias Municipais de Saúde do Ceará (COSEMS CE), contando com o apoio institucional do Ministério da Saúde.

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 Saúde do Estado do Ceará – SESA, uma vez que 29% das manifestações registradas nas ouvidorias da Rede SESA foram classificadas como elogio, apresentando variação de 72% em relação ao ano anterior.

Vale mencionar ainda, o papel fundamental das ouvidorias, sobretudo no cenário atual de pandemia do novo coronavírus, enquanto mecanismo de democratização de informações qualificadas no campo da saúde, onde 17% dos registros no ano de 2021, foram de informações em saúde ou orientações sobre o funcionamento do SUS.

Quanto às manifestações que retratam as insatisfações dos cidadãos usuários dos serviços de saúde de nosso Estado e que representaram 54% do total de demandas registradas nas ouvidorias da SESA, destacamos que o campo da gestão concentrou a maior parte do número de manifestações, totalizando 6.942 demandas, seguida pelo campo da assistência, com 6.276.

Dessa forma, os assuntos mais recorrentes no ano de 2021 se concentraram no relacionamento entre servidor e usuário, problemas com fluxos/normas/rotinas, problema no acesso a medicamento, demora na fila interna das unidades, falha na comunicação com o usuário, problemas com servidor responsável pela realização de procedimento, dentre outros.

Vale ressaltar que as manifestações relacionadas a problemas com fluxos/normas/rotinas, problemas no acesso a medicamentos e falha na comunicação com o usuário apresentaram curva ascendente no ano de 2021.

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.

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, 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.

TE

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 os gestores e profissionais ao serviço de ouvidoria da SESA.

Marcos Antônio Gadelha Maia
Secretário da Saúde do Estado do Ceará

ANEXOS

ANEXO 1 – PARTICIPAÇÕES E ATIVIDADES REALIZADAS PELA OUVIDORIA GERAL DA SESA EM 2021

- Avaliação e Treinamento com a ouvidora do HGF, ouvidoria implementada em 24/02/2021;

- Participação na I Reunião Virtual da Rede de Fomento ao Controle Social, em 24/02/2021.

- Realizado Treinamento com os interlocutores do nível central no decorrer do ano 2021;

- Avaliação e Treinamento com a ouvidora do CEO-R Brejo Santo, ouvidoria implementada em 26/03/2021;

- Avaliação e Treinamento com novas ouvidoras: Policlínica de Tianguá, Policlínica de Crateús, Policlínica de Barbalha, ouvidorias implementadas no período de 29 a 31/03/2021;

- Curso Básico de Ouvidoria em parceria com a CGE/CE, 1ª turma exclusiva com a Rede de Ouvidoria Sesa, período de 19 a 23 /04/2021;

- Avaliação e Treinamento com novas ouvidoras: ADS Maracanaú, HEMOCE/Fortaleza, ouvidorias implementadas em 08/04/2021;

- Avaliação e Treinamento com novas ouvidoras: Policlínica de Tauá, Policlínica de Camocim, CEO-R Iguatu, nos dias 22 e 23/04/2021;

- Participação na II Reunião Virtual da Rede de Fomento ao Controle Social, em 28/04/2021;

- Realização da Oficina de Qualidade das Respostas de Ouvidorias, em parceria com a CGE/CE, nos dias 29 e 30/04/2021;

- Avaliação e Treinamento com a ouvidora do CEO Centro no dia 24/05/2021;

- Curso de Formação em Ouvidoria – Rede Ouvir/Ce, em 6 módulos, no período de maio a outubro de 2021;

- Avaliação e Capacitação da nova ouvidora CEO – R Ubajara em 26/05/2021;

- Realização do Curso Tratamento de Denúncia de Ouvidoria, em parceria com a CGE/CE, turma exclusiva com a Rede de Ouvidoria Sesa, no período de 21 a 24/06/2021;

- Participação na III Reunião Virtual da Rede de Fomento ao Controle Social, em 30/06/2021;

- Realização da Oficina de Atendimento de Ouvidoria, em parceria com a CGE/CE, no dia 05/08/2021;

- Participação na IV Reunião Virtual da Rede de Fomento ao Controle Social, em 18/08/2021;

- Treinamento com ouvidora SMS Crato, nos dias 09 e 13/09/2021;

- Avaliação e Qualificação das novas ouvidoras da Policlínica Iguatu e Policlínica/CEO Limoeiro do Norte – Agosto /2021;

- Visita Técnica ao Hospital Geral de Fortaleza – HGF, em 13/10/2021;

- Reunião Virtual sobre a Carta de Serviços (Plataforma Google Meet), nos dias 25 e 26 de novembro de 2021;

- Visitas Técnicas às unidades de saúde: Hospital Geral Dr. Waldemar de Alcântara – HGWA, Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar – ISGH e Unidade de Pronto Atendimento – UPA, em 14/10/2021;

- Visitas Técnicas às unidades de saúde: Centro Odontológico Tipo I – CEO Centro, Hospital Geral Dr. César Cals de Oliveira – HGCCO, em 15/10/2021;

- Avaliação e Treinamento com a nova ouvidoria do HEMOCE/Fortaleza, em 13/10/2021;

- Visitas técnicas às unidades: Hospital e Maternidade José Martiniano de Alencar e Centro Odontológico Tipo II – CEO Rodolfo Teófilo, em 19/10/2021;

- Participação na V Reunião Virtual da rede de Fomento ao Controle Social, em

27/10/2021;

- Participação na Oficina Online para Construção de Relatório de Ouvidoria, em 25/11/2021;

- Realização da I Oficina do Ciclo de qualificação da rede de Ouvidorias da SESA, nos dias 07 e 08 de dezembro de 2021;

- Participação na VI Reunião Virtual da rede de Fomento ao Controle Social, em 15/12/2021.

ANEXO 2 – ACOMPANHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

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