

Relatório de Gestão de Ouvidoria

2025

ELABORAÇÃO E ORGANIZAÇÃO

Márcia Maria Mororó Monteiro Muniz

Valniza Araújo da Silva

Secretária da Saúde

Tânia Mara Silva Coelho

Secretária Executiva de Políticas de Saúde

Maria Vaudelice Mota

Secretário Executivo de Vigilância em Saúde

Antônio Silva Lima Neto

Secretário Executivo Administrativo-Financeiro

Ícaro Tavares Borges

Secretária Executiva de Atenção à Saúde e Desenvolvimento Regional

Lauro Vieira Perdigão Neto

Secretária Executiva de Planejamento e Gestão Interna

Carla Cristina Fonteles Barroso

Ouvidora Geral da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará

Márcia Maria Mororó Monteiro Muniz

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

Alan Silva de Moraes – Policlínica Bernardo Félix da Silva/Sobral

Aline Maura de Lima da Silveira – Hospital Regional do Sertão Central/Quixeramobim

Ângela Maria Uchôa Rodrigues – Centro de Especialidades Odontológicas – Rodolfo Teófilo/Fortaleza

Antônia Lira do Rego – Hospital Geral de Fortaleza/Fortaleza

Antônia Maria Albuquerque Coelho – Instituto de Prevenção do Câncer/Fortaleza

Antônia Pamela Holanda Magalhães – Área Descentralizada de Saúde/Canindé

Antônia Valdênia Moreira da Silva – Hospital de Saúde Mental Prof. Frota Pinto/Fortaleza

Ana Keila da Silva Coutinho – Policlínica Dr. Francisco Edvaldo Coelho Moita/Tianguá

Ana Margarete Pinheiro Linhares – Hemocentro Regional/Quixadá

Ana Maria de Souza Cruz – Policlínica Dra. Márcia Moreira de Meneses/Pacajus

Ayana da Silva Alves – Hospital Universitário do Ceará/HUC

Arimar Xavier de Sá Bezerra de Menezes – Policlínica João Pereira dos Santos/Barbalha e Centro de Espec. Odontológicas Regional/Juazeiro do Norte

Bruna Stefany Sampaio Grangeiro – Policlínica José Gilvan Leite Sampaio/Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Brejo Santo

Cícera Hermínia da Silva – Hospital Regional do Cariri/Juazeiro do Norte

Cícera Simone Leite Silva – Hemocentro Regional/Crato

Cícero Dias de Lima – Área Descentralizada de Saúde/Icó

Débora Bezerra Xavier – Policlínica Judite Chaves Saraiva/Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Limoeiro do Norte

Débora Nunes Sobreira – Hemocentro Regional/Iguatu

Deirdre Maria Monte dos Santos – Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar/ISGH

Diana Sátiro Ferreira – Policlínica Dr. Manoel Carlos de Gouveia/Iguatu

Diego Pinto Vasconcelos – Policlínica Dr. José Correia Sales/Caucaia

Diene Eyre Vidal – Área Descentralizada de Saúde/Itapipoca

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

Elisabete da Silva Almeida – Hospital Estadual Leonardo da Vinci/Fortaleza

Eulene Mesquita dos Santos – Policlínica Dr. Francisco Pinheiro Alves/Itapipoca

Felipe Sampaio Alencar – Policlínica Dr. Sebastião Limeira Guedes/Icó

Fernanda de Souza Costa Rica – Policlínica Dr. José Hamilton Saraiva Barbosa/Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Aracati

Fernanda Teles Lima Fernandes – Superintendência da Região de Fortaleza/SRFOR

Francisca Eveni Queiroz Pereira – Policlínica Dr. Fco. Carlos Cavalcante Roque/Quixadá

Francisca Lionete Moraes – Hospital Regional Norte/Sobral

Francisca Vera Ferreira da Silva – Área Descentralizada de Saúde/Maracanaú

Francisco Ivan Bezerra – Área Descentralizada de Saúde/Iguatu

Gardênia Maria de Almeida Vieira Martins – Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Iguatu

Heloína Coelho Teixeira – Centro Integrado de Diabetes e Hipertensão/Fortaleza

Hermelinda Maria Lopes Pinheiro – Centro de Especialidades Odontológicas – Centro/Fortaleza

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

Ivana Sobreira Emídio de Lima – Policlínica Aderson Tavares Bezerra/Crato

Jamile Silva de Oliveira Castro Queiroz – Hospital Infantil Dr. Albert Sabin/Fortaleza

Jaqueline Gomes Araújo – Área Descentralizada de Saúde/Brejo Santo

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

José Otaviano Lopes Filho – Superintendência da Região Norte/Sobral

Kedimam Célis Barros Bastos – Área Descentralizada de Saúde/Caucaia

Kédina Regina Bessa – Hospital Geral Dr. Waldemar de Alcântara/Fortaleza

Kelly Campgnoli Dário dos Santos – Centro de Especialidades Odontológica Regional/Ubajara

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

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

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

Lúcia Andrade Moreira – Laboratório Central de Saúde Pública/Fortaleza

Luciano Cartaxo Paiva – Área Descentralizada de Saúde/Crato

Mara Glenda Marques Bertuzzi – Hemonúcleo/Juazeiro do Norte

Maria Alzenir da Cruz Couto – Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Itapipoca

Maria Caliane Caminha – Policlínica Dr. José Martins Santiago/Russas

Maria do Carmo Rodrigues Soares Moraes – Área Descentralizada de Saúde/Crateús

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

Maria Luziana Pinheiro – Hemocentro Regional/Sobral

Maria Nataele Félix Almeida – Policlínica Frei Lucas Dolle/Canindé

Maria Salvina Alencar Costa – Superintendência da Região do Cariri

Maria Verbene Barbosa Lopes – Policlínica Raimundo Soares Resende/Crateús

Marilena Vieira Ferreira – Área Descentralizada de Saúde/Tianguá

Marília Souza Teixeira – Hospital Geral Dr. César Cals de Oliveira/Fortaleza

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

Moniza Silva dos Santos – Casa de Cuidados do Ceará/CCC

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

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

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

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

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

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

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

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

Sara Raquel Oliveira – Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Baturité

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

Solange Regina Santos Silva – Área Descentralizada de Saúde/Aracati

Suêrda Sousa de Lima – Policlínica Dr. Plácido Marinho de Andrade/Acaraú

Thaís Helena Ferreira dos Santos – Área Descentralizada de Saúde/Cascavel

Ticiane Jucá Abitbol de Menezes Medeiros – Centro de Especialidades
Odontológicas – Joaquim Távora/Fortaleza

(Temporariamente sem Ouvidor) – Área Descentralizada de Saúde/Tauá

(Temporariamente sem Ouvidor) – Hospital São José de Doenças
Infecciosas/Fortaleza

Assessoria técnica

Valniza Araújo da Silva

Equipe técnica:

Ana Paula Dias Medeiros

Cristiane Gouveia Quinto

Glauciane Paula da Silva Regadas

Judith Rossana Bezerra de Oliveira

Juliane Barbosa de Sousa

Maria de Fátima Pereira do Nascimento

Maria do Socorro Cavalcante Pinheiro

Vanessa Kelly de Araújo Carvalho da Silva

Teleatendentes

Eveliny Sousa Mendes

Lúcia de Fátima Fernandes Xavier

Maria de Fátima Freitas Leite

Suely Barbosa de Sousa

Atendentes (Benefício Judicial)

Helenilda Silva Escorcio

José Carlos Pereira Alves

Maria Dione de Oliveira Cordeiro

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	11
2. INTRODUÇÃO.....	12
3. OUVIDORIA EM DADOS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)	17
3.1 – Total de Manifestações do Período	17
3.2 – Manifestações por Meio de Entrada	22
3.3 – Manifestações por Tipo de Manifestação	23
3.4 – Manifestações por Tipo/Assunto.....	25
3.4.1 - Manifestações de elogios aos serviços prestados	25
3.4.2 - Manifestações classificadas como informações ou orientações sobre saúde.....	28
3.4.3 - Manifestações de insatisfação mais recorrentes nas ouvidorias da Sesa	31
3.5 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto	34
3.6 – Manifestações por Tipo de Serviços.....	37
3.7 – Manifestações por Programa Orçamentário	38
3.8 – Manifestações por Unidades Internas	39
3.9 – Manifestações por Municípios de ocorrência.....	41
4. INDICADORES DE OUVIDORIA	49
4.1. Resolubilidade das Manifestações	49
4.1.1 – Ações para melhoria do índice de resolubilidade	50
4.1.2 – Tempo Médio de Resposta	51
4.2. Satisfação dos Usuários da Ouvidoria.....	51
4.2.1 – Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria-Geral.....	52
4.2.2 – Índice de Resolutividade – Resolução da demanda na visão do cidadão.....	53
4.2.3 – Amostra de Respondentes	54
4.2.4 – Ações para melhoria do índice de satisfação	54
5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS	56
5.1 – Motivos das Manifestações	56

5.2 – Análise dos Pontos Recorrentes	56
5.3 – Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas	58
6. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA GERAL DA SESA.....	60
7.SUGESTÕES DE MELHORIA	61
8. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DA SECRETARIA DA SAÚDE DO ESTADO DO CEARÁ.....	63
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS	66
10. ANEXOS: AÇÕES REALIZADAS PARA O CUMPRIMENTO DAS VARIÁVEIS DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS OUVIDORIAS.....	67

1. APRESENTAÇÃO

Como instâncias de mediação entre o poder público e o cidadão, as ouvidorias do SUS constituem importantes instrumentos de gestão, voltados ao aprimoramento da qualidade da resolutividade e da eficácia das ações e serviços ofertados pelo Sistema Único de Saúde. Integram a Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa do SUS (ParticipaSUS/MS), atuando como um de seus principais componentes de escuta qualificada da sociedade, contribuindo para o fortalecimento da participação social e da construção democrática do SUS.

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

Atualmente, a Rede de Ouvidorias da Sesa é formada por 81 ouvidorias regulamentadas pela Portaria nº 3.240/2012. Essas ouvidorias atuam de forma integrada em articulação com a Ouvidoria Geral, seguindo os mesmos fluxos e procedimentos de trabalho.

As ouvidorias elaboram relatórios com o resumo das manifestações dos usuários, que servem de apoio para as decisões dos gestores e dos conselhos de saúde. A qualidade desse trabalho é acompanhada e avaliada por meio de indicadores definidos na própria Portaria.

Além de coordenar sua rede interna, a Ouvidoria Geral da Sesa também é responsável por apoiar a descentralização das Ouvidorias do SUS, oferecendo suporte à implantação dessas unidades nos municípios e nas unidades públicas de saúde. Essa atuação contribui para o fortalecimento do Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS.

2. INTRODUÇÃO

As Ouvidorias da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará (Sesa) integram uma rede setorial coordenada pela Ouvidoria Geral da Secretaria, fazem parte da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, vinculada à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), conforme estabelecido pelos Decretos nº 30.939, de 10 de janeiro de 2012, e nº 33.485, de 21 de fevereiro de 2020. Também integram o Sistema Nacional de Ouvidorias do Sistema Único de Saúde (SUS), vinculado ao Ministério da Saúde.

Diante da complexidade das ações e dos serviços desenvolvidos, a Sesa tem investido na ampliação e na qualificação de sua Rede de Ouvidorias, com o objetivo de facilitar o acesso da população aos canais de escuta e fortalecer a participação dos cidadãos na melhoria dos serviços de saúde.

Atualmente, a Rede Sesa já dispõe de 81 ouvidorias, incluindo o nível central, em funcionamento nas seguintes unidades: Superintendência da Região de Fortaleza, 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 Távara/Fortaleza, Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Baturité, Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Brejo Santo, Centro de Especialidades Odontológicas Regional/CEO Quixeramobim, Centro de Especialidades Odontológicas Regional/CEO-R Itapipoca, Centro de Especialidades Odontológicas Regional/CEO-R Canindé, Centro de Especialidades Odontológicas Regional/CEO-R Juazeiro, Centro de Especialidades Odontológicas Regional/CEO-R Crateús, Centro de Especialidades Odontológicas Regional/CEO-R Ubajara, Centro de Especialidades Odontológicas Regional/CEO-R Iguatu, Centro de Especialidades Odontológicas Regional/CEO-R Crato,

Centro de Hematologia e Hemoterapia do Ceará/Fortaleza, Centro de Saúde Escola Meireles/Fortaleza, Centro Integrado de Diabetes e Hipertensão/Fortaleza, Hemocentro Regional/Crato, Hemocentro Regional/Iguatu, Hemocentro Regional/Quixadá, Hemocentro Regional/Sobral, Hemonúcleo/Juazeiro do Norte, Hospital de Saúde Mental Professor Frota Pinto/Fortaleza, Hospital Dr. Carlos Alberto Studart Gomes/Fortaleza, Hospital de Maternidade José Martiniano de Alencar/Fortaleza, Hospital Geral de Fortaleza/Fortaleza, Hospital Geral Dr. César Cals de Oliveira/Fortaleza, Hospital Geral Dr. Waldemar de Alcântara/Fortaleza, Hospital Estadual Leonardo da Vinci/Fortaleza, Hospital Infantil Dr. Albert Sabin/Fortaleza, Hospital Regional do Cariri/Juazeiro do Norte, Hospital Regional Norte/Sobral, Hospital Regional do Sertão Central/Quixeramobim, Hospital Regional do Vale do Jaguaribe/Limoeiro do Norte, Hospital São José de Doenças Infecciosas/Fortaleza, Hospital Universitário do Ceará, Instituto de Prevenção do Câncer/Fortaleza, Laboratório Central de Saúde Pública/Fortaleza, Policlínica Aderson Tavares Bezerra/Crato, Policlínica Bárbara Pereira de Alencar/Campos Sales, Policlínica Bernardo Félix da Silva/Sobral, Policlínica Dr. Clóvis Amora Vasconcelos/Baturité, Policlínica Dr. Francisco Carlos Cavalcante Roque/Quixadá, Policlínica Dr. Francisco Edvaldo Coelho Moita/Tianguá, Policlínica Dr. Frutuoso Gomes de Freitas/Tauá, Policlínica Dr. José Correia Sales/Caucaia, Policlínica Dr. José Hamilton Saraiva Barbosa/Aracati, Policlínica Dr. Manoel Carlos de Gouveia/Iguatu, Policlínica Dr. Plácido Marinho de Andrade/Acaraú, Policlínica Dr. Sebastião Limeira Guedes/Icó, Policlínica Dr. José Martins Santiago/Russas, Policlínica Dra. Márcia Moreira de Meneses /Pacajus, Policlínica Francisco Pinheiro Alves/Itapipoca, Policlínica João Pereira dos Santos/Barbalha, Policlínica Judite Chaves Saraiva e CEO/Limoeiro do Norte, Policlínica Raimundo Soares Resende/Crateús, Policlínica José Gilvan Leite Sampaio/Brejo Santo, Policlínica Cel. Libório Gomes da Silva/Camocim, Policlínica Frei Lucas Dolle/Canindé, Serviço de Atendimento Móvel de Urgência/SAMU Ceará, Casa de Cuidados do Ceará, Unidade de Pronto Atendimento – UPA/Fortaleza e Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar.

Compete a Ouvidoria Geral da Sesa:

- I. Promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos prestados pela Secretaria da Saúde;
- II. Acolher as manifestações dos cidadãos, encaminhar aos órgãos competentes e retornar aos cidadãos as informações sobre as providências adotadas;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Fortalecimento do trabalho articulado e de caráter coletivo por meio do Fórum Cearense de Ouvidorias do SUS – FOCOS;
- Incentivo à criação de serviços de ouvidorias do SUS nos municípios e unidades assistenciais;
- Estímulo à descentralização do Sistema Informatizado OuvidorSUS (sensibilização para uso do sistema e treinamentos operacionais);

- Realização de ações de educação permanente (oficinas de implantação, cursos básicos, curso de aperfeiçoamento em ouvidorias do SUS e oficinas ou cursos temáticos);
- Incentivo às produções científicas na área de ouvidorias (realização de Mostras de Trabalhos Científicos e Experiências Exitosas);
- Monitoramento e avaliação periódica do trabalho realizado, por meio das pesquisas sobre o “Perfil das Ouvidorias do SUS no Ceará”.

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

O desenho do processo de trabalho das Ouvidorias da Rede Sesa está descrito no documento **Manual de Boas Práticas das Ouvidorias da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará – SESA**. O Manual tem como objetivo sistematizar o processo de trabalho clássico das ouvidorias da Sesa, integrando um esforço coletivo de unificação de fluxos e rotinas, com vistas à qualificação dos serviços ofertados.

O documento expressa o amadurecimento da Rede de Ouvidorias da Sesa e reforça o compromisso com a melhoria contínua dos produtos e resultados do trabalho realizado.

Sua elaboração partiu da necessidade de atualizar e aprimorar o documento anterior intitulado **Sistematização do Processo de Trabalho da Rede de Ouvidorias da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará**, produzido em 2011, incorporando elementos considerados essenciais ao fortalecimento das boas práticas no cotidiano das ouvidorias da Sesa.

Para garantir maior eficácia e celeridade ao fluxo das manifestações registradas, as Ouvidorias da Sesa trabalham com o Sistema Informatizado OuvidorSUS/Ministério da Saúde, com a Plataforma Ceará Transparente da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado e com o Sistema Ouvweb/Sesa, possibilitando uma articulação no registro e sistematização das manifestações e gerando melhorias no processo interno de trabalho.

A Rede de Ouvidorias adota uma linguagem técnica unificada, com o propósito de oferecer referências para a compreensão dos termos utilizados, assegurar precisão

conceitual, reduzir ambiguidades e qualificar a comunicação no processo de análise e tipificação das manifestações. Essa padronização subsidia a gestão da informação e a elaboração dos relatórios. A síntese desse esforço de unificação está sistematizada no documento **“Referências Conceituais e Instrumentais de Trabalho da Rede de Ouvidorias da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará”**.

Nesse contexto, o presente relatório tem como objetivo apresentar os resultados do trabalho da Ouvidoria Geral da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará (Sesa) no ano de 2025. Para tanto, reúne a síntese das informações produzidas a partir das manifestações registradas nas ouvidorias de sua Rede, as principais recomendações voltadas ao aperfeiçoamento da gestão da Sesa, um balanço das ações de alinhamento técnico normativo dos serviços de ouvidoria da Secretaria e uma breve avaliação das atividades da Rede de Ouvidorias, com foco no fortalecimento da escuta qualificada aos usuários do Sistema Único de Saúde.

A Rede de Ouvidorias da Sesa desenvolve um processo de **Gestão das Informações** com o objetivo de sistematizar, de maneira eficiente e célere, os dados relacionados às manifestações dos usuários dos serviços vinculados à Secretaria. Essa gestão está presente em todas as etapas do trabalho da Ouvidoria — recebimento, análise, encaminhamento, acompanhamento, resposta ao cidadão e elaboração de relatórios — e envolve a utilização de instrumentos de trabalho, a padronização de conceitos para a classificação das manifestações e a adoção de um instrumento unificado de classificação e sistematização de dados quantitativos.

O presente relatório está estruturado em tópicos. Inicialmente, apresenta-se uma breve introdução, seguida da síntese das manifestações registradas nas Ouvidorias da Sesa no exercício de 2025, contemplando as **34.847 manifestações** registradas nas unidades de saúde integrantes da Rede de Ouvidorias da Sesa, no período de **1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025**.

Na sequência, são apresentados e analisados os indicadores de ouvidoria, bem como as manifestações recebidas e as providências adotadas pela Sesa, com foco nas principais temáticas evidenciadas. Destacam-se, ainda, os resultados alcançados pela Ouvidoria Geral da Sesa e as propostas de melhoria voltadas ao aprimoramento da gestão.

Por fim, o relatório contempla o pronunciamento da dirigente da Secretaria e as considerações finais.

3. OUVIDORIA EM DADOS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

3.1 – Total de Manifestações do Período

Para assegurar maior eficácia e celeridade ao fluxo de tratamento das manifestações registradas, as Ouvidorias da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará (Sesa) utilizam o Sistema Informatizado OuvidorSUS3, a Plataforma Ceará Transparente e o Sistema Ouvweb. Essa articulação possibilita o registro, a sistematização e o acompanhamento das manifestações, contribuindo para o aprimoramento contínuo dos processos internos de trabalho.

Com vistas a facilitar a compreensão da metodologia adotada na análise das manifestações registradas na Rede de Ouvidorias da Sesa, apresenta-se, a seguir, a descrição dos sistemas utilizados:

Sistema OuvidorSUS3 – Regulamentado pela Portaria GM/MS nº 729, de 29 de dezembro de 2020, o Sistema OuvidorSUS3 foi elaborado pela Ouvidoria-Geral do SUS (OUVSUS) e desenvolvido pelo Departamento de Informática do SUS (DATASUS). No âmbito estadual, o sistema acolhe as manifestações de responsabilidade da Sesa, registradas pela Ouvidoria-Geral do SUS, por outros municípios, bem como aquelas oriundas do teleatendimento, atendimento presencial, e-mail, formulário web, carta e caixas de sugestões da Ouvidoria-Geral da Sesa.

Destaca-se que o Sistema OuvidorSUS3 permite a disseminação de informações, o registro, o encaminhamento e o acompanhamento das manifestações dos cidadãos, além de viabilizar a troca de informações entre os órgãos responsáveis pela gestão do SUS, subsidiando a adoção das providências cabíveis diante das demandas recebidas.

Nesse sentido, o Sistema OuvidorSUS3 constitui ferramenta fundamental para o desenvolvimento do processo de trabalho da Rede de Ouvidorias da Sesa, uma vez que contribui para a democratização das informações em saúde, agiliza os fluxos de recebimento, encaminhamento, monitoramento e resposta às manifestações, além de gerar relatórios gerenciais que apoiam a melhoria contínua do Sistema Único de Saúde.

Ressalta-se que apenas a Ouvidoria-Geral da Sesa realiza o registro das manifestações no Sistema OuvidorSUS3, por meio dos perfis de ouvidor e técnico, sendo responsável pelo recebimento, registro, análise e encaminhamento das demandas. As

demais ouvidorias da Rede Sesa possuem perfil de ponto focal, tendo acesso restrito ao recebimento das manifestações por meio do referido sistema.

Salienta-se, ainda, que todas as manifestações registradas e/ou recebidas via Sistema OuvidorSUS3, tanto pela Ouvidoria-Geral quanto pelas Ouvidorias da Rede Sesa, são posteriormente cadastradas no Sistema Ouvweb, conforme descrito a seguir.

Sistema Ouvweb – Trata-se de um sistema de tabulação das manifestações registradas e/ou recebidas pelas Ouvidorias da Rede Sesa, desenvolvido pelo Núcleo de Informática da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará. O sistema disponibiliza, em tempo real, dados relativos à classificação e à tipificação das manifestações.

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

Ressalta-se que a maioria das Ouvidorias da Rede Sesa realiza o registro de suas manifestações por meio da Plataforma Ceará Transparente; contudo, algumas unidades ainda não utilizam essa ferramenta, efetuando o registro das manifestações em formulário próprio e realizando o respectivo cadastro no Sistema Ouvweb.

Plataforma Ceará Transparente – Instituída pelo Decreto nº 30.474, de 29 de março de 2011, a Plataforma Ceará Transparente é uma ferramenta informatizada de gestão em ouvidoria, desenvolvida pela Controladoria e Ouvidoria-Geral do Estado do Ceará (CGE) com o objetivo de otimizar o fluxo das informações e integrar as Ouvidorias Setoriais. O cidadão pode registrar sua manifestação por meio do telefone 155 ou pela internet, utilizando formulários eletrônicos disponíveis nos sites do Governo do Estado, bem como nas redes sociais institucionais.

Assim, a Plataforma Ceará Transparente possibilita à Rede de Ouvidorias da Sesa maior celeridade na conclusão das demandas, contribuindo para uma atuação mais ágil, eficiente e resolutive na resposta ao cidadão.

Diante desse cenário, o quantitativo de manifestações registradas e/ou encaminhadas pelas Ouvidorias da Rede Sesa, no ano de 2025, foi de 34.847, sendo distribuídas por sistemas da seguinte forma:

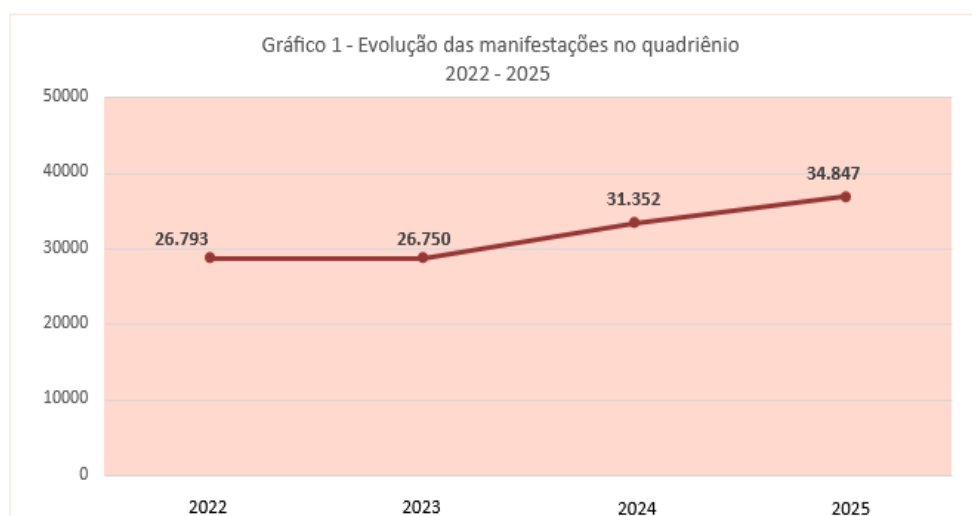
Tabela 1 - Distribuição das manifestações registradas/encaminhadas pelas Ouvidorias da Rede Sesa, por sistema, no ano de 2025

SISTEMA	TOTAL
Plataforma Ceará Transparente	23.622
Sistema Ouvweb	8.710
Sistema OuvidorSUS3	2.515
TOTAL	34.847

Fonte: Sistema Ouvweb/Plataforma Ceará Transparente/Sistema OuvidorSUS3

Ao analisar a evolução das manifestações registradas pelas Ouvidorias da Rede Sesa no quadriênio de 2022 a 2025, observa-se uma discreta redução no total de registros entre 2022 e 2023, correspondente a apenas 43 manifestações.

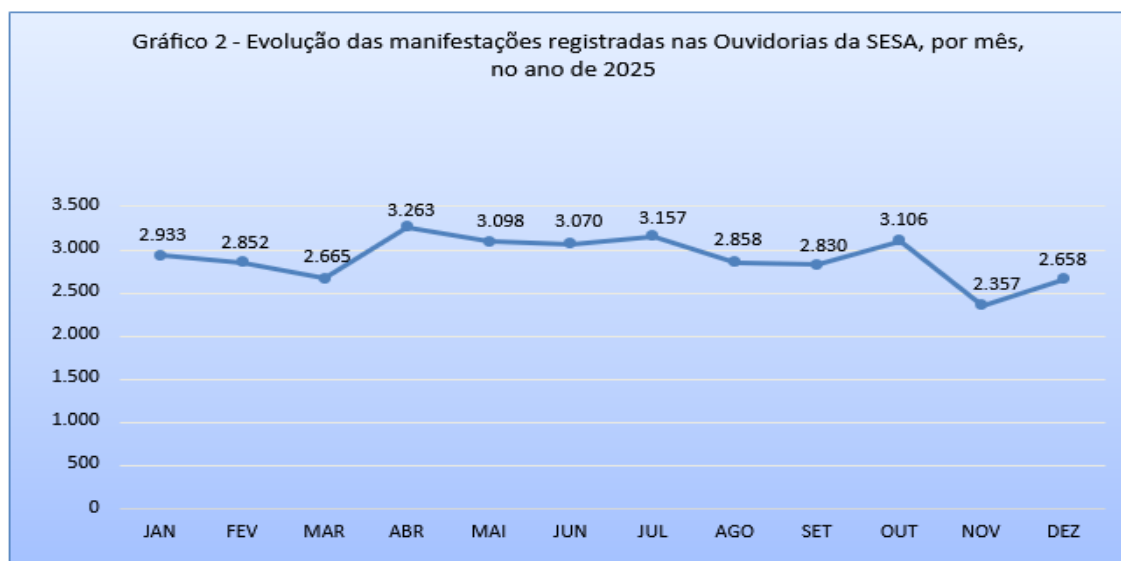
Os dados indicam, ainda, uma variação significativa de 17% no total de manifestações entre 2023 e 2024, bem como um aumento de 11% entre 2024 e 2025. Esse crescimento pode ser atribuído ao esforço contínuo da Ouvidoria Geral na sensibilização da rede de ouvidorias quanto ao correto e integral registro das manifestações no sistema, além da convocação de novos servidores a partir de 2024. Desde então, esses profissionais têm utilizado de forma mais recorrente os diversos canais de ouvidoria para registrar dúvidas, solicitações e demais demandas.



Fonte: Sistema Ouvweb/Plataforma Ceará Transparente/Sistema OuvidorSUS

Dessa forma, observa-se uma oscilação no número de manifestações registradas ao longo do ano de 2025, com destaque para os meses de abril, maio, junho, julho e outubro,

que apresentaram mais de 3 mil registros. Nos demais meses, o quantitativo de manifestações manteve-se acima de 2.300 registros, conforme ilustrado no Gráfico 2.

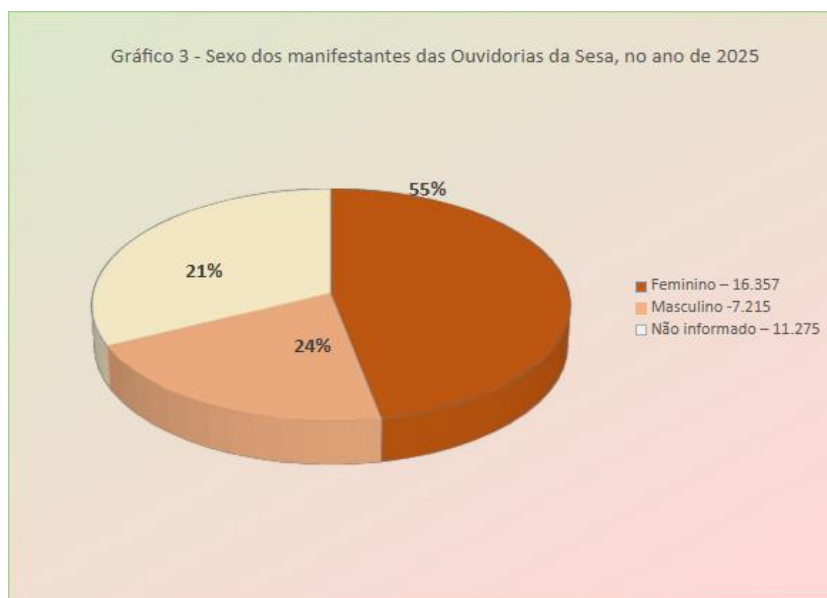


Fonte: Sistema Ouvweb/Plataforma Ceará Transparente/Sistema OuvidorSUS

As informações relativas ao perfil do manifestante permanecem entre as mais complexas de serem coletadas, em razão de diversos fatores, que incluem desde o estado de estresse em que, frequentemente, os usuários procuram as ouvidorias, até a impossibilidade de obtenção desses dados nas manifestações registradas por meio de canais eletrônicos.

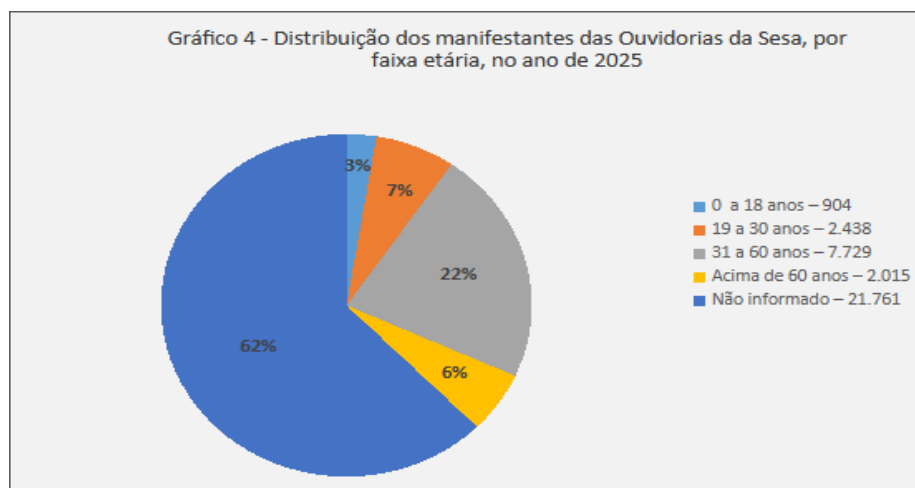
A identificação do perfil dos cidadãos e das características das manifestações constitui um instrumento relevante para a detecção de oportunidades de melhoria nos serviços ofertados pela Sesa. Nesse sentido, apesar das limitações existentes, buscou-se reunir informações que permitissem traçar um panorama do público atendido cotidianamente pelas ouvidorias.

Dessa forma, constata-se que, das 34.847 manifestações registradas em 2025, a maioria dos manifestantes identificados pertence ao sexo feminino, totalizando 16.357 registros (51%). O sexo masculino corresponde a 7.215 manifestações (21%), enquanto 11.275 registros (32%) não apresentaram identificação de sexo, conforme demonstrado no Gráfico 3.



Fonte: Sistema Ouvweb

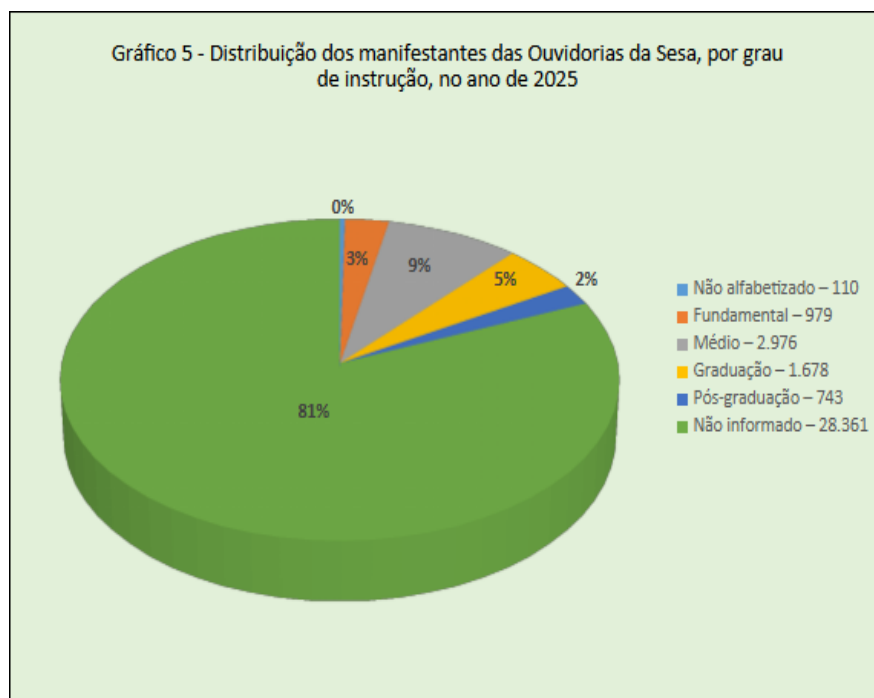
No que se refere à faixa etária dos cidadãos que registraram manifestações nas ouvidorias da Rede Sesa em 2025, observa-se que 21.761 (62%) não informaram a idade. Entre os que forneceram essa informação, 7.729 (22%) têm entre 31 e 60 anos, 2.438 (7%) entre 19 e 30 anos, 2.015 (6%) têm mais de 60 anos e 904 (3%) estão na faixa de 0 a 18 anos.



Fonte: Sistema Ouvweb

Quanto à escolaridade dos cidadãos que recorrem às Ouvidorias da Sesa, conforme apresentado no Gráfico 5, observa-se elevada incompletude dessa variável, com 81% dos registros sem informação, o que limita a análise do perfil educacional dos usuários. Ainda assim, entre os registros com escolaridade informada, verifica-se maior proporção de

indivíduos com ensino médio (9%) e nível superior, completo ou em andamento (5%). Esse padrão pode sugerir maior acesso ou utilização dos canais de ouvidoria por grupos com maior escolaridade.



Fonte: Sistema Ouvweb

3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

No ano de 2025, conforme apresentado na Tabela 2, observa-se que, embora o meio de entrada **presencial** tenha registrado redução de 3% em relação ao ano anterior, manteve-se como o canal mais utilizado pela população, com 10.740 registros. Em seguida, destaca-se a **caixa de sugestão/coletora**, que contabilizou 7.844 registros.

Verifica-se, ainda, expressivo crescimento dos registros realizados por meio do **Google Ferramentas** (aumento de 147%) e do **WhatsApp** (aumento de 109%), indicando ampliação do uso de canais digitais. Em contrapartida, houve redução de 23% nas manifestações registradas via **Reclame Aqui**.

Tabela 2 – Número e variação percentual em relação ao ano anterior das manifestações registradas nas ouvidorias da Sesa, por meio de entrada, entre 2024 e 2025

MEIO DE ENTRADA	2024	2025	VARIAÇÃO %
Presencial	11.121	10.740	-3
Telefone	3.447	3.530	2
E-mail	1.336	2.040	53
Telefone 155	2.992	3.486	17
Formulário web/internet	4.811	6.126	27
Caixa de sugestão ou coletora	6.906	7.844	14
Ceará App	30	40	33
Reclame Aqui	13	10	-23
Google ferramentas	192	475	147
Whatsapp	79	165	109
Outros	425	391	-8
TOTAL	31.352	34.847	11

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

O cruzamento de dados entre o “meio de entrada” e a “unidade de ouvidoria responsável” demonstra que o atendimento de demandas judiciais e o teleatendimento da Ouvidoria Geral da Secretaria são bastante acionados pela população, uma vez que, dos 3.530 registros realizados por telefone, 2.570 foram efetuados por esses serviços.

Ressalta-se que, dos registros feitos por esse canal (telefone), 2.134 corresponderam a pedidos de informação. Pode-se inferir, portanto, que tanto o atendimento judicial quanto o teleatendimento da Secretaria têm se consolidado como importantes espaços de democratização das informações na área da saúde, na medida em que a população os busca para obter informações qualificadas sobre sua condição de saúde, seus direitos relacionados a demandas judiciais e o funcionamento do Sistema Único de Saúde.

3.3 – Manifestações por Tipo de Manifestação

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

- **Informação** – Comunicação verbal ou escrita a qual o manifestante solicita algum esclarecimento, comunicação ou instrução sobre saúde ou funcionamento dos serviços.

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

A tabela 3 a seguir, reflete a distribuição das 34.847 manifestações, segundo a classificação estabelecida pela Ouvidoria Geral do SUS – OUV/MS, apresentando ainda, a análise comparativa da quantidade de manifestações, segundo sua classificação, registradas no período compreendido entre 2024 e 2025. Nela, podemos observar uma ampliação de registros em todas as classificações, cabendo destaque para as manifestações classificadas como sugestões, com acréscimo de 30% em relação ao ano anterior; Denúncias (23%), Reclamações (13%), Elogios (12%), Orientações/Informações (7%) e Solicitações (4%).

Tabela 3 – Número e Variação percentual das manifestações registradas nas Ouvidoria da Sesa, por classificação, entre 2024 e 2025

TIPOS	2024	2025	VARIAÇÃO %
Reclamação	10.618	12.017	13
Solicitação	3.784	3.951	4
Denúncia	879	1.082	23
Sugestão	625	812	30
Elogio	8.871	9.954	12
Orientação/Informação	6.575	7.031	7
TOTAL	31.352	34.847	11

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

3.4 – Manifestações por Tipo/Assunto

Os dados apresentados nesta etapa do relatório referem-se à natureza das manifestações e, de modo específico, aos principais assuntos que motivaram os cidadãos a recorrer às Ouvidorias da Sesa. Busca-se sistematizar os relatos dos usuários acerca das ações e dos serviços de saúde, de forma a identificar os principais aspectos de satisfação e, sobretudo, de insatisfações relacionadas à assistência ofertada.

Neste relatório, a distribuição dos **elogios** e dos **pedidos de informação** é apresentada separadamente, enquanto as manifestações classificadas como **reclamação**, **denúncia**, **solicitação** e **sugestão** são analisadas de forma conjunta. Essa opção metodológica decorre do fato de que essas tipologias, ainda que distintas em sua forma, expressam conteúdos associados a algum nível de insatisfação dos usuários.

No caso das **solicitações**, embora se configurem como requerimentos de acesso a ações e serviços de saúde, frequentemente refletem dificuldades no acesso, evidenciando insatisfação implícita. As **sugestões** indicam que os usuários identificaram situações consideradas insatisfatórias e optaram por apresentar propostas de melhoria. Já nas **reclamações** e **denúncias**, o teor de insatisfação manifesta-se de forma explícita.

3.4.1 - Manifestações de elogios aos serviços prestados

A tabela a seguir apresenta a distribuição dos 9.954 elogios recebidos no ano de 2025, segundo a unidade mencionada nas manifestações.

A análise dos dados indica que o **Centro Especializado de Odontologia (CEO) Crato** se destaca com o maior percentual de registros classificados como elogio, correspondendo a 97% das manifestações associadas à unidade, o que sugere elevado nível de satisfação dos usuários. Na sequência, sobressaem-se o **CEO Canindé** e o **Centro de Hematologia e Hemoterapia do Ceará (Hemoce)**, ambos com 84% de suas manifestações registradas na categoria elogio.

Tabela 4 – Número e percentual de elogios registrados por unidade de ouvidoria, em 2024 e 2025

Unidade	2024			2025		
	Elogios	Total	%	Elogios	Total	%
Nível Central (Ouvidoria Geral) ¹	74	8.250	1	155	9.289	2
Superintendência da Região de Fortaleza	0	0	0	4	100	4
Área Descentralizada de Saúde de Caucaia	3	56	5	1	38	3
Área Descentralizada de Saúde de Maracanaú	0	13	0	0	5	0
Área Descentralizada de Saúde de Itapipoca	0	27	0	0	16	0
Área Descentralizada de Saúde de Cascavel	3	46	7	1	53	2
Superintendência da Região Norte	1	57	2	0	64	0
Área Descentralizada de Saúde de Tianguá	0	22	0	0	17	0
Área Descentralizada de Saúde de Cratêus	0	4	0	2	9	22
Superintendência da Região do Cariri	1	120	1	1	147	1
Área Descentralizada de Saúde de Icó	0	4	0	0	4	0
Área Descentralizada de Saúde de Iguatu	5	196	3	6	169	4
Área Descentralizada de Saúde de Brejo Santo	0	6	0	0	0	0
Área Descentralizada de Saúde de Crato	0	4	0	0	1	0
Superintendência da Região do Sertão Central	3	31	10	0	19	0
Área Descentralizada de Saúde de Canindé	0	1	0	0	15	0
Área Descentralizada de Saúde de Tauá	0	2	0	0	0	0
Área Descentralizada de Saúde de Aracati	1	96	1	0	57	0
Casa de Cuidados do Ceará - CCC	44	112	39	117	175	67
Centro de Especialidades Odontológicas Dr. Hugues Pessoa Amorim – CEO Itapipoca	98	110	89	36	58	62
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Baturité	8	32	25	37	64	58
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Brejo Santo	0	1	0	0	2	0
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Juazeiro	6	15	40	5	19	26
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Crateús	0	4	0	0	2	0
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Crato	1.303	1.326	98	1.531	1.581	97
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Iguatu	0	2	0	2	6	33
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Canindé	216	222	97	21	25	84
Centro de Especialidades Odontológicas/CEO Quixeramobim	29	32	91	43	52	83
Centro de Especialidades Odontológicas/CEO Ubajara	0	2	0	15	18	83
Centro de Dermatologia Sanitária Dona Libânia/Fortaleza	0	31	0	1	53	2
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Centro/Fortaleza	89	389	23	112	385	29
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Rodolfo Teófilo/Fortaleza	17	21	81	12	26	46
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Joaquim Távora/Fortaleza	57	107	53	44	104	42
Centro de Hematologia e Hemoterapia do Ceará/Fortaleza	574	682	84	582	697	84
Centro de Saúde Escola Meireles/Fortaleza	0	9	0	0	10	0

¹ As manifestações do Nível Central da Sesa foram tratadas e respondidas pela Ouvidoria Geral e envolveram os casos relacionados às Coordenadorias e às unidades assistenciais da Secretaria que não possuem ouvidoria

Centro Integrado de Diabetes e Hipertensão/Fortaleza	49	321	15	52	256	20
Hemocentro Regional/Crato	31	58	53	22	39	56
Hemocentro Regional/Iguatu	84	135	62	47	106	44
Hemocentro Regional/Quixadá	151	245	62	130	208	63
Hemocentro Regional/Sobral	1.032	1.408	73	865	1.312	66
Hemonúcleo/Juazeiro do Norte	219	295	74	255	332	77
Hospital de Saúde Mental Prof. Frota Pinto/Fortaleza	101	292	35	140	305	46
Hospital Dr. Carlos Alberto Studart Gomes/Fortaleza	136	2.582	5	66	1.983	3
Hospital e Maternidade José Martiniano de Alencar/Fortaleza	40	121	33	25	104	24
Hospital Geral de Fortaleza/Fortaleza	82	1.620	5	17	673	3
Hospital Geral Dr. César Cals de Oliveira/Fortaleza	92	653	14	96	516	19
Hospital Geral Dr. Waldemar de Alcântara/Fortaleza	537	987	54	669	1.184	57
Hospital Infantil Dr. Albert Sabin/Fortaleza	289	1.076	27	273	1.214	22
Hospital São José de Doenças Infecciosas/Fortaleza	483	931	52	210	508	41
Hospital Estadual Leonardo da Vinci	503	1.121	45	650	1.551	42
Hospital Regional do Cariri/Juazeiro do Norte	140	1.041	13	148	1.169	13
Hospital Regional Norte/Sobral	408	938	43	481	1.141	42
Hospital Regional do Sertão Central	547	1.417	39	733	1.929	38
Hospital Regional Vale do Jaguaribe	286	912	31	311	1.136	27
Hospital Universitário do Ceará	0	0	0	479	1571	30
Instituto de Prevenção do Câncer/Fortaleza	202	276	73	370	470	79
Laboratório Central de Saúde Pública/Fortaleza	2	76	3	2	166	1
Policlínica Frei Lucas Dolle/Canindé	33	48	69	31	56	55
Policlínica Anderson Tavares Bezerra/Crato	54	237	23	58	647	9
Policlínica Bárbara Pereira de Alencar/Campos Sales	237	262	90	117	154	76
Policlínica Bernardo Félix da Silva/ Sobral	71	300	24	39	160	24
Policlínica Dr. Clóvis Amora Vasconcelos/Baturité	10	101	10	7	58	12
Policlínica Dr. Francisco Carlos Cavalcante Roque/Quixadá	103	168	61	130	175	74
Policlínica Dr. Francisco Edvaldo Coelho Moita/Tianguá	15	34	44	7	19	37
Policlínica Dr. Frutuoso Gomes de Freitas/Tauá	0	4	0	23	69	33
Policlínica Dr. José Correia Sales/Caucaia	34	43	79	0	6	0
Policlínica Dr. José Hamilton Saraiva Barbosa/Aracati	85	235	36	63	118	53
Policlínica Dr. Manoel Carlos de Gouveia/Iguatu	2	5	40	0	7	0
Policlínica Dr. Plácido Marinho de Andrade/CEO Acaraú	6	92	7	2	61	3
Policlínica Dr. Sebastião Limeira Guedes/Icó	2	9	22	0	0	0
Policlínica Dr. José Martins Santiago/CEO Russas	36	63	57	159	241	66
Policlínica Dra. Márcia Moreira de Meneses /Pacajus	50	82	61	136	216	63
Policlínica Francisco Pinheiro Alves /Itapipoca	8	140	6	6	89	7
Policlínica João Pereira dos Santos/Barbalha	14	71	18	35	149	23
Policlínica Judite Chaves Saraiva/CEO Limoeiro do Norte	19	64	30	59	128	46
Policlínica Raimundo Soares Resende/Crateús	5	25	20	2	30	7
Policlínica José Gilvan Leite Sampaio/Brejo Santo	15	30	50	6	20	30
Policlínica Cel. Libório Gomes da Silva/CEO Camocim	1	15	7	1	17	6
Serviço de Atendimento Móvel de Urgência/SAMU	50	238	21	108	463	23
Unidades de Pronto Atendimento-UPAs/Fortaleza	74	388	19	195	617	32
Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar - ISGH	1	161	1	1	194	0,01
TOTAL	8.871	31.352	28	9.954	34.847	29%

Fonte: Sistema Ouvweb/Plataforma Ceará Transparente

3.4.2 - Manifestações classificadas como informações ou orientações sobre saúde

Uma das principais atribuições das Ouvidorias da Sesa consiste na disseminação de informações e orientações em saúde, bem como no esclarecimento sobre o funcionamento dos serviços ofertados pelo Sistema Único de Saúde (SUS). Nesse contexto, conforme mencionado anteriormente, a Ouvidoria Geral da Sesa mantém serviço de teleatendimento e um atendimento de demandas judicializadas, que desempenham papel estratégico na orientação de cidadãos cearenses e também de visitantes do Estado, contribuindo para o acesso qualificado às ações e aos serviços de saúde.

A tabela a seguir apresenta a quantidade e o percentual de informações fornecidas pelas Ouvidorias da Sesa em 2025, em comparação com o ano anterior, segundo a unidade responsável pelo atendimento. Essa análise permite avaliar a evolução da demanda por informações, funcionando como indicador indireto das necessidades de orientação da população e, possivelmente, de dificuldades de acesso ou compreensão acerca dos fluxos assistenciais e da oferta de serviços.

Ressalta-se que o quantitativo apresentado inclui os pedidos de informação registrados na Plataforma Ceará Transparente, evidenciando a integração entre os canais de transparência e os serviços de ouvidoria como importantes instrumentos de comunicação entre a gestão pública e a sociedade.

Tabela 5 – Número e variação percentual de informações ou orientações registradas por unidade de ouvidoria, em 2024 e 2025

Unidade	2024			2025		
	Infor.	Total	%	Infor.	Total	%
Nível Central (Ouvidoria Geral)	4.654	8.250	56	5.139	9.289	55
Superintendência da Região de Fortaleza	0	0	0	4	100	4
Área Descentralizada de Saúde de Caucaia	3	56	5	3	38	8
Área Descentralizada de Saúde de Maracanaú	0	13	0	0	5	0
Área Descentralizada de Saúde de Itapipoca	7	27	26	4	16	25
Área Descentralizada de Saúde de Cascavel	0	46	0	0	53	0
Superintendência da Região Norte	6	57	11	2	64	3
Área Descentralizada de Saúde de Tianguá	0	22	0	0	17	0
Área Descentralizada de Saúde de Cratêus	0	4	0	0	9	0
Superintendência da Região do Cariri	2	120	2	4	147	3
Área Descentralizada de Saúde de Icó	0	4	0	0	4	0
Área Descentralizada de Saúde de Iguatu	186	196	95	160	169	95
Área Descentralizada de Saúde de Brejo Santo	0	6	0	0	0	0

Área Descentralizada de Saúde de Crato	1	4	25	0	1	0
Superintendência da Região do Sertão Central	0	31	0	1	19	5
Área Descentralizada de Saúde de Canindé	0	1	0	0	15	0
Área Descentralizada de Saúde de Tauá	0	2	0	0	0	0
Área Descentralizada de Saúde de Aracati	10	96	10	6	57	11
Casa de Cuidados do Ceará (CCC)	2	112	2	1	175	1
Centro de Especialidades Odontológicas Dr. Hugues Pessoa Amorim – CEO Itapipoca	1	110	1	10	58	17
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Baturité	2	32	6	5	64	8
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Brejo Santo	1	1	100	2	2	100
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Juazeiro	1	15	7	2	19	11
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Crato	1	1.326	1	2	1.581	1
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Crateús	1	4	25	2	2	100
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Iguatu	1	2	50	2	6	33
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Canindé	1	222	1	1	25	4
Centro de Especialidades Odontológicas/CEO Quixeramobim	1	32	3	2	52	4
Centro de Especialidades Odontológicas/CEO Ubajara	1	2	50	3	18	17
Centro de Dermatologia Sanitária Dona Libânia/Fortaleza	0	31	0	6	53	11
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Centro/Fortaleza	232	389	60	230	385	60
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Rodolfo Teófilo/Fortaleza	1	21	5	2	26	8
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Joaquim Távora/Fortaleza	1	107	1	2	104	2
Centro de Hematologia e Hemoterapia do Ceará/Fortaleza	35	682	5	23	697	3
Centro de Saúde Escola Meireles/Fortaleza	1	9	11	3	10	30
Centro Integrado de Diabetes e Hipertensão/Fortaleza	22	321	7	14	256	5
Hemocentro Regional/Crato	0	58	0	1	39	3
Hemocentro Regional/Iguatu	1	135	1	2	106	2
Hemocentro Regional/Quixadá	0	245	0	1	208	1
Hemocentro Regional/Sobral	0	1.408	0	2	1.312	1
Hemonúcleo/Juazeiro do Norte	0	295	0	1	332	1
Hospital de Saúde Mental Prof. Frota Pinto/Fortaleza	32	292	11	22	305	7
Hospital Dr. Carlos Alberto Studart Gomes/Fortaleza	323	2.582	13	184	1.983	9
Hospital e Maternidade José Martiniano de Alencar/Fortaleza	40	121	33	18	104	17
Hospital Geral de Fortaleza/Fortaleza	162	1.620	10	52	673	8
Hospital Geral Dr. César Cals de Oliveira/Fortaleza	72	653	11	42	516	8
Hospital Geral Dr. Waldemar de Alcântara/Fortaleza	7	987	1	14	1.184	1
Hospital Infantil Dr. Albert Sabin/Fortaleza	54	1.076	5	43	1.214	4
Hospital São José de Doenças Infecciosas/Fortaleza	110	931	12	116	508	23
Hospital Estadual Leonardo da Vinci	7	1.121	0	8	1.551	1
Hospital Regional do Cariri/Juazeiro do Norte	5	1.041	0	9	1.169	1

Documento assinado eletronicamente por: TANIA MARA SILVA COELHO em 09/02/2026, às 19:32 MARCIA MARIA MORORO MONTEIRO MUNIZ em 09/02/2026, às 18:55 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.

Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código C498-8628-C7DD-C99E.

Hospital Regional Norte/Sobral	4	938	0	5	1.141	1
Hospital Regional do Sertão Central	19	1.417	1	10	1.929	1
Hospital Regional Vale do Jaguaribe	2	912	0	10	1.136	1
Hospital Universitário do Ceará	0	0	0	15	1.571	1
Instituto de Prevenção do Câncer/Fortaleza	23	276	8	6	470	1
Laboratório Central de Saúde Pública/Fortaleza	1	76	1	7	166	4
Policlínica Frei Lucas Dolle/Canindé	1	48	2	0	56	0
Policlínica Anderson Tavares Bezerra/Crato	168	237	71	554	647	86
Policlínica Bárbara Pereira de Alencar/Campos Sales	1	262	0	0	154	0
Policlínica Bernardo Félix da Silva/ Sobral	181	300	60	90	160	56
Policlínica Dr. Clóvis Amora Vasconcelos/Baturité	0	101	0	0	58	0
Policlínica Dr. Francisco Carlos Cavalcante Roque/Quixadá	0	168	0	0	175	0
Policlínica Dr. Francisco Edvaldo Coelho Moita/Tianguá	0	34	0	0	19	0
Policlínica Dr. Frutuoso Gomes de Freitas/Tauá	1	4	25	45	69	65
Policlínica Dr. José Correia Sales/Caucaia	1	43	2	3	6	50
Policlínica Dr. José Hamilton Saraiva Barbosa/Aracati	128	235	54	37	118	31
Policlínica Dr. Manoel Carlos de Gouveia/Iguatu	0	5	0	0	7	0
Policlínica Dr. Plácido Marinho de Andrade/Acaraú	4	92	4	4	61	7
Policlínica Dr. Sebastião Limeira Guedes/Icó	0	9	0	0	0	0
Policlínica Dr. José Martins Santiago/Russas	0	63	0	7	242	3
Policlínica Dra. Márcia Moreira de Meneses /Pacajus	0	82	0	6	216	3
Policlínica Francisco Pinheiro Alves /Itapipoca	0	140	0	0	89	0
Policlínica João Pereira dos Santos/Barbalha	15	71	21	45	149	30
Policlínica Judite Chaves Saraiva/CEO Limoeiro do Norte	11	64	17	7	128	5
Policlínica Raimundo Soares Resende/Crateús	0	25	0	1	30	3
Policlínica José Gilvan Leite Sampaio/Brejo Santo	0	30	0	0	20	0
Policlínica Cel. Libório Gomes da Silva/CEO Camocim	0	15	0	0	17	0
Serviço de Atendimento Móvel de Urgência/SAMU	20	238	8	19	463	4
Unidades de Pronto Atendimento-UPAs/Fortaleza	3	388	1	5	617	1
Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar - ISGH	5	161	3	5	194	3
TOTAL	6.575	31.352	21	7.031	34.847	20

Fonte: Sistema Ouvweb/Plataforma Ceará Transparente

As informações e orientações solicitadas em 2025 abrangeram diferentes áreas do Sistema Único de Saúde. Entre os temas mais demandados, destacam-se aqueles relacionados à **Assistência Farmacêutica**, que corresponderam a 28% das informações fornecidas, seguidos por **Produtos para Saúde e Correlatos** (22%) e **Assistência Ambulatorial** (19%), conforme apresentado na Tabela 6.

Esse padrão pode constituir um indicador indireto de dificuldades de acesso, de compreensão dos fluxos assistenciais ou de insuficiência de informação prévia por parte

dos usuários, especialmente no que se refere à obtenção de medicamentos, insumos e à utilização de serviços ambulatoriais.

Ressalta-se que, embora tenha sido registrado, no ano de 2025, um avanço decorrente da implantação, pela gestão, de estratégias de contato prévio com o usuário e de melhoria na comunicação institucional, a persistência da demanda por orientações nessas áreas sinaliza pontos da rede de atenção que ainda requerem maior clareza na comunicação com a população e a possível qualificação dos processos de acesso.

Tabela 6 – Quantidade e percentual de informações fornecidas pelas ouvidorias da Sesa, por área do SUS, em 2025

Área do SUS	Quantidade	%
Assistência ambulatorial	1.360	19
Assistência farmacêutica	1.985	28
Assistência hospitalar	455	6
Atenção básica	63	1
Educação em saúde	39	0,6
Financeiro	32	0,5
Gestão Geral	440	6
Gestão Estratégica e participative	88	1
Gestão do trabalho	124	2
Produtos para saúde e correlatos	1.565	22
Promoção, proteção e vigilância à saúde	122	2
Rede de Atenção à Urgência e Emergência	10	0,1
Rede alyne	0	0
Rede de Saúde Mental	2	0
Outros assuntos	746	11
Total	7.031	100

Fonte: Sistema Ouvweb/Plataforma Ceará Transparente

3.4.3 - Manifestações de insatisfação mais recorrentes nas ouvidorias da Sesa

Este tópico do relatório apresenta a síntese dos principais assuntos relacionados às 17.862 manifestações classificadas como **denúncia, reclamação, solicitação e sugestão**.

Considerando a complexidade institucional da Sesa e a utilização de sistemas distintos, com tipificações próprias de assunto e subassunto, a análise foi estruturada em

dois cenários:

1. manifestações de insatisfação registradas na **Plataforma Ceará Transparente**, totalizando 13.641 registros; e
2. manifestações registradas no **Sistema OuvidorSUS3** ou em unidades de ouvidoria que ainda não utilizam a referida plataforma, sendo nesses casos cadastradas no **Sistema Ouvweb**, que somaram 4.221 registros.

Tabela 7 – Manifestações registradas na Plataforma Ceará Transparente, por tipo e assunto - 2025

TIPOS	ASSUNTOS	TOTAL
Reclamação	Assistência à saúde	2.776
	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	1.805
	Conduta inadequada de servidor/colaborador	1.413
	Gestão Administrativa dos equipamentos de saúde	1.280
	Assistência Farmacêutica	547
Solicitação	Assistência à saúde	798
	Gestão Administrativa dos equipamentos de saúde	616
	Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	158
	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	155
	Tramitação de processo administrativo	77
	Assistência Farmacêutica	69
Denúncia	Conduta inadequada de servidor/colaborador	306
	Assédio moral	161
	Vigilância Sanitária	48
	Gestão Administrativa dos equipamentos de saúde	41
	Acúmulo indevido de cargos	40
	Assistência à saúde	32
Sugestão	Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	415
	Gestão Administrativa dos equipamentos de saúde	152
	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	69

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Conforme apresentado na Tabela 7, entre as manifestações classificadas como **reclamação** registradas na Plataforma Ceará Transparente, predominam aquelas relacionadas à **Assistência à saúde** (2.776 registros). Em seguida, destacam-se os assuntos **Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão** (1.805 registros),

Conduta inadequada de servidor/colaborador (1.413 registros), **Gestão administrativa dos equipamentos de saúde** (1.280 registros) e **Assistência farmacêutica** (547 registros).

No que se refere às manifestações classificadas como **denúncia**, sobressaem os registros relacionados à **Conduta inadequada de servidor/colaborador** (306 registros) seguidos por **Assédio moral** (161 registros) e questões vinculadas à **Vigilância sanitária** (48 registros).

Tabela 8 – Manifestações registradas no Sistema Ouvweb, por tipo e assunto - 2025

TIPOS	ASSUNTOS	TOTAL
Reclamação	Assistência à saúde	1.719
	Gestão dos serviços de saúde	500
	De competência municipal	148
	Relacionadas à doação de sangue e cadastro de medula óssea	0
Solicitação	Assistência à saúde	1.292
	Gestão dos serviços de saúde	252
	De competência municipal	63
	Relacionadas à doação de sangue e cadastro de medula óssea	1
Denúncia	Gestão dos serviços de saúde	104
	De competência municipal	75
	Assistência à saúde	15
	Relacionadas à doação de sangue e cadastro de medula óssea	0
Sugestão	Gestão dos serviços de saúde	39
	Assistência à saúde	9
	De competência municipal	3
	Relacionadas à doação de sangue e cadastro de medula óssea	1

Fonte: Sistema Ouvweb

No que se refere às manifestações registradas no **Sistema Ouvweb**, observa-se que, entre aquelas classificadas como **reclamação** e **solicitação**, o assunto “**Assistência à saúde**” foi o mais frequente, com 1.719 e 1.292 registros, respectivamente. Em seguida, destaca-se o assunto **Gestão dos serviços de saúde**, com 500 reclamações e 252 solicitações.

Já entre as manifestações classificadas como **denúncia** e **sugestão**, o assunto mais recorrente foi **Gestão dos serviços de saúde**, com 104 e 39 registros, respectivamente.

3.5 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Ao analisar as manifestações registradas na Plataforma Ceará Transparente, a partir do cruzamento entre assunto e subassunto, observa-se, conforme apresentado na Tabela 9, que, entre aquelas relacionadas à **Assistência à saúde**, predominaram registros referentes a **consulta/atendimento/tratamento (outros)**, totalizando 358 ocorrências.

Destaca-se também o assunto **Assistência farmacêutica**, no qual o subassunto **falta de medicamento** concentrou 574 manifestações, evidenciando a relevância dessa temática entre as demandas apresentadas pelos usuários.

No que se refere ao assunto **Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão** sobressaem as manifestações relacionadas à **demora no atendimento** (566 registros) e à **demora na entrega de serviços ou produtos** (372 registros), indicando que o tempo de resposta e a resolutividade dos serviços constituem fatores importantes de insatisfação.

Quanto ao assunto **Conduta inadequada de servidor/colaborador**, observam-se 517 manifestações relacionadas a **tratamento indevido ou desrespeitoso com o público** seguidas por **desídia funcional** (negligência, desinteresse, má vontade, entre outros), com 493 registros, e **tratamento indevido ou desrespeitoso com colegas de trabalho**, com 450 registros.

Por sua vez, no âmbito da **Gestão administrativa dos equipamentos de saúde**, as manifestações concentraram-se em **rotinas e protocolos das unidades de saúde** (558 registros), seguidas por **outros aspectos relacionados aos estabelecimentos de saúde** (243 registros), **condições do espaço físico** (106 registros), **documentação (cópias de exames)** (94 registros) e **alimentação de pacientes** (90 registros).

Tabela 9 – Manifestações registradas na Plataforma Ceará Transparente, por assunto e subassunto – 2025

ASSUNTO	SUBASSUNTOS	TOTAL
Assistência à saúde	Consulta/atendimento/tratamento (outros)	358
	Cirurgia Geral	294
	Consulta/atendimento/tratamento (pediatria)	201
	Internação em ambiente hospitalar	172
	Cirurgia (não especificado)	162
Gestão Administrativa dos equipamentos de saúde	Estabelecimento de saúde (rotinas/protocolos de unidade)	558
	Estabelecimentos de saúde (outros)	243
	Estabelecimentos de saúde (espaço físico)	106
	Documentos (cópia de exames)	94
	Estabelecimentos de saúde (alimentação-paciente)	90
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	Demora no atendimento	566
	Demora na entrega dos serviços ou produtos	372
	Atendimento inadequado por prestador de serviço	306
	Mau atendimento	162
	Desorganização	158
Conduta inadequada de servidor/colaborador	Tratamento indevido/desrespeitoso com o público	517
	Desídia funcional (negligência, desinteresse, má vontade, outros)	493
	Tratamento indevido/desrespeitoso com colegas de trabalho	450
	Abuso de autoridade	76
	Não cumprimento de horário de trabalho	57
Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	Atendimento e acolhimento	175
	Materiais de consumo/expediente (qualidade e insuficiência)	136
	Eventos e campanhas institucionais	122
	Estrutura física	121
	Acessibilidade	82
Assistência farmacêutica	Falta de medicamento	574
	Como conseguir medicamento por meio do SUS	37
	Acesso à quantidade inferior ao prescrito	6

	Inclusão de medicamento na Rede SUS	4
	Revenda de medicamento na Rede SUS	1

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

No que se refere às manifestações cadastradas no Sistema Ouvweb no ano de 2025, observamos que as insatisfações mais frequentes dos cidadãos que têm buscado as ouvidorias da Sesa, estão relacionadas à **Assistência à saúde**, onde se destaca o subassunto **Problema(s) no acesso a medicamento**, apresentando 879 manifestações.

Vale salientar também, o subassunto **Problema (s) na realização de procedimentos prescritos/indicados**, com 579 manifestações, **Demora na fila da central de regulação**, com 264 manifestações, **Problema(s) com profissional responsável pelo procedimento** (200 registros), **Demora na fila de espera da unidade** (178 registros) e **Falha de comunicação com o usuário** (125 registros).

Quanto às manifestações relacionadas à **Gestão dos serviços de saúde**, ganham destaque os subassuntos **Problemas com Fluxos/Normas/Rotinas** (161 registros), **Relacionamento profissional e usuário** (97 registros) e **Financeiro** (85 registros).

Tabela 10 – Manifestações registradas no Sistema Ouvweb, por assunto e subassunto - 2025

Assunto	Subassunto 1	Subassunto 2	Total
Manifestações relacionadas à assistência à saúde – 3.035	Problemas nos serviços ou procedimentos realizados	Problema(s) no acesso a medicamento	879
		Problema (s) na realização de procedimentos prescritos/indicados	579
		Problema(s) com profissional responsável pelo procedimento	200
	Problemas nos serviços relacionados ao agendamento e regulação no SUS	Demora na fila da central da regulação	264
		Demora na fila de espera da unidade	178
		Não inclusão na central da regulação	104
	Inacessibilidade aos serviços e procedimentos já agendados	Falha de comunicação com o usuário	125
		Ausência de insumos/material de consumo	90
		Ausência do servidor responsável	76

Manifestações relacionadas à gestão dos serviços – 895	Estrutura Física/Funcionamento /Pessoal/Financeira	Problemas com Fluxos/Normas/Rotinas	161
		Financeiro	85
		Higiene/Limpeza/Rouparia	53
		Manutenção	33
	Relacionamento interpessoal	Relacionamento profissional e usuário	97
		Relacionamento da equipe de saúde	19
		Relacionamento da chefia com os servidores	44
	Alimentação	Qualidade dos alimentos	19
		Quantidade insuficiente	2
		Horário da alimentação	5
Competência municipal – 289	Atenção básica		53
	Atenção especializada		59
	Gestão		106
	Vigilância sanitária		30
Doação de sangue e cadastro de medula óssea – 2	Fluxos/normas/rotinas		1
	Demora no atendimento		1
	Incentivo à doação		0
	Horário de atendimento		0

Fonte: Sistema Ouvweb

3.6– Manifestações por Tipo de Serviço

Tabela 11 – Manifestações registradas nas Ouvidorias da Rede Sesa, por tipo de serviços - 2025

TIPO DE SERVIÇOS	TOTAL
Alvará inicial ou renovação de vigilância sanitária	12
Atendimento a pacientes com demandas judiciais	3.289
Dispensação de órtese, prótese e meios auxiliares	1
Informações por meio de processos	6
Processo para ajuda financeira	1
Processo para emissão de passagens	1
Não se aplica	30.154
Outros	494
Não informado	889
TOTAL	34.847

Conforme os dados apresentados na tabela 11, acima, em 2025, as manifestações registradas nas Ouvidorias da Rede Sesa abrangem diferentes tipos de serviços, com destaque para o **atendimento a pacientes com demandas judiciais**, que totalizou 3.289 registros. Esse quantitativo evidencia o impacto da judicialização da saúde no cotidiano dos serviços e reforça o papel da ouvidoria como canal de mediação, orientação e apoio na interlocução entre o cidadão e a gestão.

As demais categorias de serviços administrativos específicos — como alvará de vigilância sanitária, processos de ajuda financeira, emissão de passagens e dispensação de órteses, próteses e meios auxiliares — apresentaram baixa frequência de registros indicando que essas demandas representam parcela menor do conjunto das manifestações.

Observa-se ainda a existência de registros classificados como “Outros” e “Não informado”, que, em conjunto, representam volume relevante. Esse dado sinaliza a necessidade de aprimorar o processo de categorização das manifestações, de modo a qualificar a produção de informações gerenciais e fortalecer o uso dos dados da ouvidoria como subsídio ao planejamento e à tomada de decisão.

3.7 – Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela 12 – Manifestações registradas nas Ouvidorias da Rede Sesa, por programa orçamentário – 2025

PROGRAMAS	TOTAL
Atenção à saúde com acesso integral e de qualidade	26.208
Gestão administrativa do Ceará	2.421
Gestão da rede de conhecimento, educação, tecnologia e inovação em saúde	171
Governança e gestão do sistema único de saúde com transparência e integridade	1.874
Prevenção de doenças e promoção da saúde do cidadão	2.790
Outros	494
Não informado	889
TOTAL	34.847

Fonte: Sistema Ouvweb/Plataforma Ceará Transparente

Quanto ao Programa orçamentário, os dados indicam que a maior parte das manifestações registradas nas Ouvidorias da Rede Sesa em 2025 está relacionada ao

programa **“Atenção à saúde com acesso integral e de qualidade”**, que concentrou 26.208 registros. Esse resultado evidencia que as principais demandas dos cidadãos incidem diretamente sobre os serviços assistenciais, reforçando a ouvidoria como importante termômetro da qualidade, do acesso e da resolutividade da atenção à saúde.

Também se destacam os programas **“Prevenção de doenças e promoção da saúde do cidadão”** e **“Gestão administrativa do Ceará”**, que somam volume expressivo de manifestações, demonstrando que questões relacionadas à organização dos serviços, condições de funcionamento e ações de promoção e prevenção também impactam a experiência do usuário.

O programa **“Governança e gestão do SUS com transparência e integridade”** apresenta quantitativo relevante, sinalizando o interesse do cidadão por informações direitas e acompanhamento das ações da gestão. Já o programa voltado à **rede de conhecimento, educação, tecnologia e inovação em saúde** apresenta menor número de registros, o que pode indicar menor visibilidade direta dessas ações para o usuário final.

3.8 – Manifestações por Unidades Internas

Como informado anteriormente, a Secretaria da Saúde dispõe, incluindo a do nível central, de 81 ouvidorias descentralizadas nas unidades assistenciais (próprias, consorciadas e contratualizadas com Organizações Sociais), nas Superintendências Regionais e nas Áreas Descentralizadas de Saúde.

A tabela 13 mostra a distribuição das 34.847 manifestações registradas em 2025 conforme a unidade responsável pelo tratamento e resposta ao cidadão.

Tabela 13 – Número e variação percentual de manifestações registradas por unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento e resposta, em 2024 e 2025

UNIDADES	ANOS		Variação (%)
	2024	2025	
Nível Central (Ouvidoria Geral)	8.250	9.289	13
Superintendência da Região de Fortaleza	0	100	-
Área Descentralizada de Saúde de Caucaia	56	38	-32
Área Descentralizada de Saúde de Maracanaú	13	5	-267
Área Descentralizada de Saúde de Itapipoca	27	16	-41
Área Descentralizada de Saúde de Cascavel	46	53	15
Superintendência da Região Norte	57	64	12
Área Descentralizada de Saúde de Tianguá	22	17	-23
Área Descentralizada de Saúde de Cratêus	4	9	125
Superintendência da Região do Cariri	120	147	23

Área Descentralizada de Saúde de Icó	4	4	0
Área Descentralizada de Saúde de Iguatu	196	169	-14
Área Descentralizada de Saúde de Brejo Santo	6	0	-100
Área Descentralizada de Saúde de Crato	4	1	-75
Superintendência da Região do Sertão Central	31	19	-39
Área Descentralizada de Saúde de Canindé	1	15	1.400
Área Descentralizada de Saúde de Tauá	2	0	-100
Área Descentralizada de Saúde de Aracati	96	57	-41
Casa de Cuidados do Ceará - CCC	112	175	56
Centro de Especialidades Odontológicas Dr. Hugues Pessoa Amorim – CEO Itapipoca	110	58	-47
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Baturité	32	64	100
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Brejo Santo	1	2	100
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Juazeiro	15	19	80
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Crateús	4	2	-50
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Crato	1.326	1.581	19
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Iguatu	2	6	200
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Canindé	222	25	-89
Centro de Especialidades Odontológicas/CEO Quixeramobim	32	52	63
Centro de Especialidades Odontológicas/CEO Ubajara	2	18	800
Centro de Dermatologia Sanitária Dona Libânia/Fortaleza	31	53	71
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Centro/Fortaleza	389	385	-1
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Rodolfo Teófilo/Fortaleza	21	26	24
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Joaquim Távora/Fortaleza	107	104	-3
Centro de Hematologia e Hemoterapia do Ceará/Fortaleza	682	697	2
Centro de Saúde Escola Meireles/Fortaleza	9	10	11
Centro Integrado de Diabetes e Hipertensão/Fortaleza	321	256	20
Hemocentro Regional/Crato	58	39	-33
Hemocentro Regional/Iguatu	135	106	-21
Hemocentro Regional/Quixadá	245	208	-15
Hemocentro Regional/Sobral	1.408	1.312	-7
Hemonúcleo/Juazeiro do Norte	295	332	13
Hospital de Saúde Mental Prof. Frota Pinto/Fortaleza	292	305	4
Hospital Dr. Carlos Alberto Studart Gomes/Fortaleza	2.582	1.983	-23
Hospital e Maternidade José Martiniano de Alencar/Fortaleza	121	104	-14
Hospital Geral de Fortaleza/Fortaleza	1.620	673	-58
Hospital Geral Dr. César Cals de Oliveira/Fortaleza	653	516	-21
Hospital Geral Dr. Waldemar de Alcântara/Fortaleza	987	1.184	20
Hospital Infantil Dr. Albert Sabin/Fortaleza	1.076	1.214	13
Hospital São José de Doenças Infecciosas/Fortaleza	931	508	-45
Hospital Estadual Leonardo da Vinci	1.121	1.551	38
Hospital Regional do Cariri/Juazeiro do Norte	1.041	1.169	12
Hospital Regional Norte/Sobral	938	1.141	22
Hospital Regional do Sertão Central	1.417	1.929	36
Hospital Regional Vale do Jaguaribe	912	1.136	25
Hospital Universitário do Ceará	0	1.571	-
Instituto de Prevenção do Câncer/Fortaleza	276	470	70

Laboratório Central de Saúde Pública/Fortaleza	76	166	118
Policlínica Frei Lucas Dolle/Canindé	48	56	17
Policlínica Anderson Tavares Bezerra/Crato	237	647	173
Policlínica Bárbara Pereira de Alencar/Campos Sales	262	154	-41
Policlínica Bernardo Félix da Silva/ Sobral	300	160	-108
Policlínica Dr. Clóvis Amora Vasconcelos/Baturité	101	58	-43
Policlínica Dr. Francisco Carlos Cavalcante Roque/Quixadá	168	175	4
Policlínica Dr. Francisco Edvaldo Coelho Moita/Tianguá	34	19	-44
Policlínica Dr. Frutuoso Gomes de Freitas/Tauá	4	69	1625
Policlínica Dr. José Correia Sales/Caucaia	43	6	-86
Policlínica Dr. José Hamilton Saraiva Barbosa/Aracati	235	118	-50
Policlínica Dr. Manoel Carlos de Gouveia/Iguatu	5	7	40
Policlínica Dr. Plácido Marinho de Andrade/CEO Acaraú	92	61	-34
Policlínica Dr. Sebastião Limeira Guedes/Icó	9	0	-100
Policlínica Dr. José Martins Santiago/CEO Russas	63	241	283
Policlínica Dra. Márcia Moreira de Meneses /Pacajus	82	216	163
Policlínica Francisco Pinheiro Alves /Itapipoca	140	89	-36
Policlínica João Pereira dos Santos/Barbalha	71	149	110
Policlínica Judite Chaves Saraiva/CEO Limoeiro do Norte	64	128	100
Policlínica Raimundo Soares Resende/Crateús	25	30	20
Policlínica José Gilvan Leite Sampaio/Brejo Santo	30	20	22
Policlínica Cel. Libório Gomes da Silva/CEO Camocim	15	17	13
Serviço de Atendimento Móvel de Urgência/SAMU	238	463	95
Unidades de Pronto Atendimento-UPAs/Fortaleza	388	617	59
Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar - ISGH	161	194	20
Total	31.352	34.847	11

Fonte: Sistema Ouvweb/Plataforma Ceará Transparente

Ressalta-se que a Tabela 13 evidencia variações percentuais expressivas entre as unidades de ouvidoria da Rede Sesa. Observam-se aumentos acentuados em algumas unidades, como a **Policlínica Dr. Frutuoso Gomes de Freitas (Tauá)**, com crescimento de 1.625%, a **Área Descentralizada de Saúde de Canindé** (1.400%) e o **Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Ubajara** (800%). Por outro lado, registraram-se reduções significativas na **Área Descentralizada de Saúde de Maracanaú** (-267%) e na **Policlínica Bernardo Félix da Silva (Sobral)** (-108%).

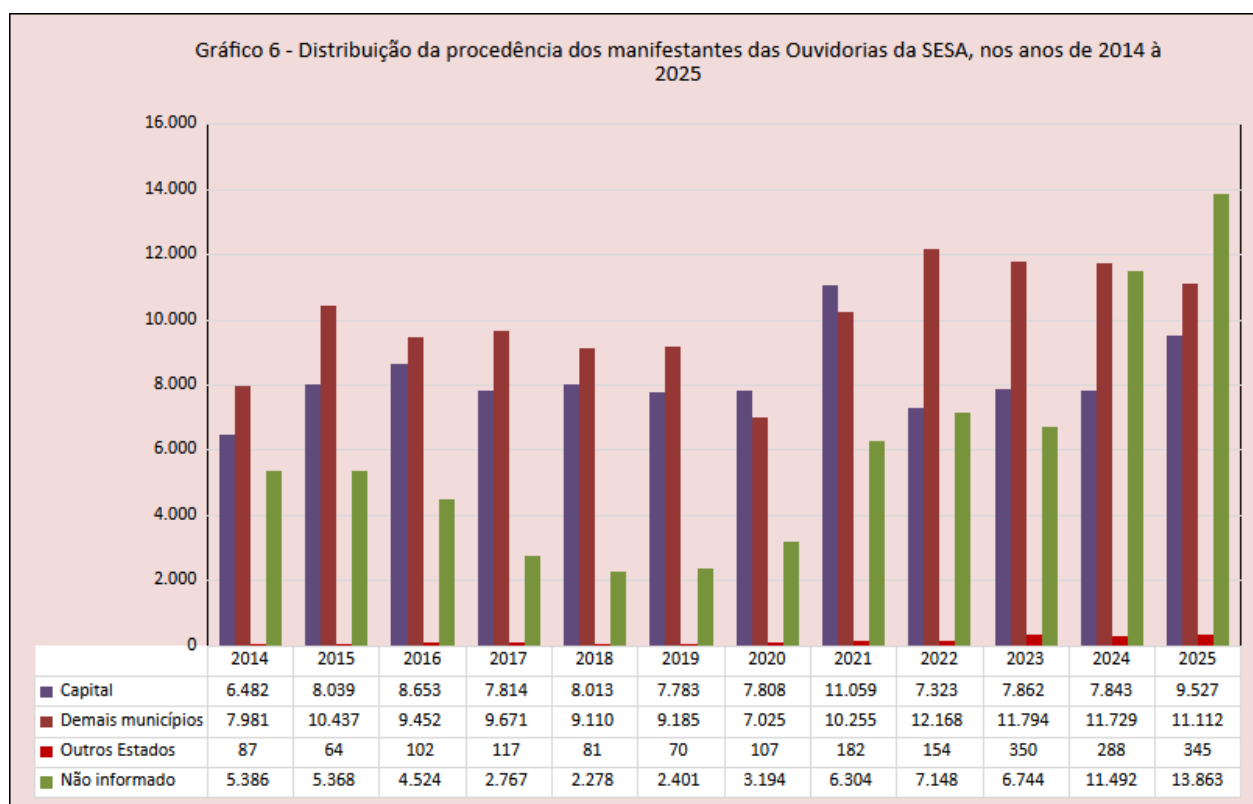
Essas oscilações podem estar relacionadas a diferentes fatores, tais como inconsistências na alimentação do Sistema Ouvweb — resultando em possível subnotificação — e à reorganização dos fluxos de registro das manifestações, incluindo o fortalecimento das ouvidorias municipais do SUS, que pode ter redistribuído a demanda entre os níveis de gestão.

No nível central, verificou-se aumento de 13% no número de manifestações registradas pela Ouvidoria Geral da Sesa, passando de 8.250 registros em 2024 para 9.289 em 2025, o que representa acréscimo absoluto de 1.039 manifestações.

Os dados apresentados na Tabela 13 também indicam a persistência de fragilidades na sistematização das informações das ouvidorias da Rede Sesa, especialmente no que se refere à regularidade e padronização da alimentação dos dados no Sistema Ouvweb, aspecto que impacta a confiabilidade das análises comparativas.

3.9 – Manifestações por Municípios de ocorrência

No tocante ao local de residência dos manifestantes, a maioria é proveniente de diferentes municípios do interior do Estado, reiterando os dados apresentados no período de 2014 à 2019 que indicou uma mudança significativa na procedência dos manifestantes das ouvidorias da Rede Sesa, como podemos observar no Gráfico 6.



Fonte: Sistema Ouvweb/Plataforma Ceará Transparente

No que se refere ao local de residência dos manifestantes, observa-se que a maioria é proveniente de municípios do interior do Estado, reiterando a tendência identificada no período de 2014 a 2019, conforme ilustrado no Gráfico 6. A partir de 2014, verificou-se mudança no padrão de procedência dos registros, com aumento expressivo das manifestações oriundas do interior, tendência que se manteve até 2019.

Nos anos de 2020 e 2021, houve discreta redução desse quantitativo, fazendo com que, nesse biênio, a capital voltasse a concentrar a maior parte dos registros. Contudo, a partir de 2022, as manifestações provenientes do interior do Estado voltaram a superar aquelas oriundas da capital, indicando possível efeito das estratégias adotadas pela Secretaria da Saúde voltadas à ampliação e descentralização do acesso às ouvidorias, incluindo a implantação desses serviços em novas unidades assistenciais nas diferentes regiões de saúde e o estímulo à estruturação das ouvidorias do SUS nos municípios cearenses. Esse movimento sugere processo de interiorização do acesso à ouvidoria e maior alinhamento com a lógica de regionalização da rede de atenção à saúde, ampliando a capilaridade dos canais de participação social.

Sob a perspectiva da equidade territorial, esse cenário é particularmente relevante, pois indica redução de barreiras geográficas no acesso aos canais de escuta institucional, tradicionalmente concentrados em áreas de maior infraestrutura administrativa. A maior participação de cidadãos do interior sugere que a ouvidoria vem se consolidando como instrumento de democratização do acesso à gestão pública em saúde, possibilitando que demandas e insatisfações de diferentes regiões do estado sejam incorporadas aos processos de planejamento e avaliação dos serviços.

Destaca-se também a participação de cidadãos provenientes de outros Estados. Em 2023, observou-se aumento de 127% em relação a 2022. Em 2024, entretanto, houve redução, com o número de registros passando de 350 para 288. Já em 2025, verificou-se nova elevação, correspondente a variação positiva de 18%.

A tabela a seguir apresenta a distribuição da procedência dos manifestantes por municípios cearenses nos anos de 2024 e 2025.

Tabela 14 – Distribuição dos manifestantes das ouvidorias da Sesa, por município de moradia e por região de saúde, em 2024 e 2025

Superintendência Regional		Município	Manifestações em 2024	Manifestações em 2025	Variação (%)
Superintendência da Região de Fortaleza	Sede SRFOR	Aquiraz	65	49	-25
		Eusébio	88	77	-13
		Fortaleza	7.843	9.527	21
		Itaitinga	71	38	-46
	ADS Caucaia	Apuiarés	18	20	11
		Caucaia	444	306	-31
		General Sampaio	4	8	100
		Itapagé	57	38	-33

Superintendência da Região Norte		Paracuru	34	19	-44
		Paraipaba	12	12	0
		Pentecoste	20	28	40
		São Gonçalo do Amarante	50	37	-26
		São Luís do Curu	6	12	100
		Tejuçuoca	11	0	-100
	ADS Maracanaú	Acarape	10	6	-40
		Barreira	19	15	-21
		Guaiúba	16	17	6
		Maracanaú	311	226	-27
		Maranguape	90	66	-27
		Pacatuba	73	51	-30
		Palmácia	8	5	-38
		Redenção	20	32	60
	ADS Baturité	Aracoiaba	16	23	44
		Aratuba	15	13	-13
		Baturité	57	49	-14
		Capistrano	18	22	22
		Guaramiranga	11	8	-27
		Itapiúna	16	13	-19
		Mulungu	8	10	25
		Pacoti	27	3	-89
	ADS Itapipoca	Amontada	58	32	-45
		Itapipoca	248	201	-19
		Miraíma	10	15	50
		Tairi	60	44	-27
		Tururu	16	14	-13
		Umirim	29	11	-62
		Uruburetama	22	11	-50
	ADS Cascavel	Beberibe	44	62	41
		Cascavel	75	95	27
		Chorozinho	15	25	67
		Horizonte	101	114	13
		Ocara	36	44	22
		Pacajus	194	154	-21
		Pindoretama	26	54	108
	Sede SRNOR	Alcântaras	8	18	125
		Cariré	21	22	5
		Catunda	15	22	47
		Coreaú	25	26	4
		Forquilha	55	67	22
		Frecheirinha	26	17	-35
		Graça	27	14	48
		Groaíras	22	24	9
		Hidrolândia	21	13	-38

		Ipu	48	60	25
		Irauçuba	32	27	-17
		Massapê	59	50	-15
		Meruoca	53	30	-43
		Moraújo	12	1	-92
		Mucambo	25	14	-44
		Pacujá	12	18	50
		Pires Ferreira	8	9	13
		Reriutaba	13	14	33
		Santa Quitéria	44	57	30
		Santana do Acaraú	18	29	61
		Senador Sá	6	6	0
		Sobral	966	1.020	6
		Uruoca	24	16	-33
		Varjota	42	22	-48
	ADS Acaraú	Acaraú	72	58	-19
		Bela Cruz	25	22	-12
		Cruz	29	31	7
		Itarema	36	25	-31
		Jijoca	27	33	22
		Marco	21	20	-5
		Morrinhos	14	13	-7
	ADS Tianguá	Carnaubal	18	14	-22
		Croatá	19	10	-47
		Guaraciaba Norte	30	53	77
		Ibiapina	39	40	3
		São Benedito	56	52	-7
		Tianguá	106	50	-53
		Ubajara	29	29	0
		Viçosa do Ceará	30	38	27
	ADS Crateús	Ararendá	5	9	80
		Crateús	74	44	-41
		Independência	7	7	0
		Ipaporanga	4	0	-100
		Ipueiras	19	26	37
		Monsenhor Tabosa	26	13	-50
		Nova Russas	82	30	-63
		Novo Oriente	13	15	15
		Poranga	13	5	-62
		Quiterianópolis	19	6	-68
		Tamboril	8	18	125
	ADS Camocim	Barroquinha	11	12	9
		Camocim	82	78	-5

Superintendência da Região do Cariri*		Chaval	3	7	133
		Granja	22	41	86
		Martinópole	25	20	-20
	Sede SRSUL	Barbalha	53	97	83
		Caririaçu	33	43	30
		Granjeiro	3	6	100
		Jardim	25	54	115
		Juazeiro do Norte	729	1.118	53
		Missão Velha	30	28	-7
	ADS Icó	Baixio	6	5	-17
		Cedro	24	15	-38
		Icó	39	43	10
		Ipaumirim	3	9	200
		Lavras Mangabeira	15	24	60
		Orós	17	16	-6
		Umari	12	8	-33
	ADS Iguatu	Acopiara	29	29	0
		Cariús	9	7	-22
		Catarina	2	5	150
		Deputado Irapuan Pinheiro	3	0	-100
		Iguatu	611	462	-24
		Jucás	12	15	25
		Mombaça	30	14	-53
		Piquet Carneiro	10	10	0
		Quixelô	15	21	40
		Saboeiro	12	7	-42
	ADS Brejo Santo	Abaíara	12	6	-50
		Aurora	11	18	63
		Barro	22	23	5
		Brejo Santo	24	26	8
		Jati	10	0	-100
		Mauriti	32	30	-6
		Milagres	21	16	-24
		Penaforte	5	12	140
		Porteiras	18	6	-67
	ADS Crato	Altaneira	47	87	85
		Antonina do Norte	90	104	16
		Araripe	120	131	9

Superintendência da Região do Sertão Central		Assaré	39	45	15
		Campos Sales	137	84	-39
		Crato	996	962	-3
		Farias Brito	78	86	10
		Nova Olinda	40	50	25
		Potengi	87	130	49
		Salitre	36	40	11
		Santana do Cariri	36	69	92
		Tarrafas	26	30	11
		Várzea Alegre	23	23	0
	Sede SRCEN	Banabuiú	43	29	-33
		Choró	27	11	-59
		Ibaretama	21	7	-67
		Ibicuitinga	32	22	-31
		Milhã	38	23	-39
		Pedra Branca	93	49	-47
		Quixadá	444	265	-40
		Quixeramobim	300	171	-43
		Senador Pompeu	91	41	-55
		Solonópole	52	33	-37
	ADS Canindé	Boa Viagem	142	70	-51
		Canindé	226	144	-36
		Caridade	43	15	-65
		Itatira	32	19	-41
		Madalena	33	14	-58
		Paramoti	15	8	-47
	ADS Tauá	Aiuaba	12	3	-75
		Arneiroz	8	3	-63
		Parambu	18	8	-56
		Tauá	75	110	47
Superintendência do Litoral Leste/Jaguaribe	Sede SRLES	Alto Santo	25	28	12
		Ererê	7	2	-71
		Iracema	42	24	-43
		Jaguaribara	11	19	72
		Jaguaribe	53	51	-4
		Limoeiro do Norte	221	546	147
		Pereiro	15	27	80
		Potiretama	5	7	40

		Quixeré	41	38	-7
		São João do Jaguaribe	10	15	50
		Tabuleiro do Norte	33	60	82
	ADS Aracati	Aracati	327	219	-33
		Fortim	65	44	-32
		Icapuí	29	55	90
		Itaiçaba	47	14	-70
	ADS Russas	Jaguaretama	41	23	-44
		Jaguaruana	39	46	18
		Morada Nova	119	130	9
		Palhano	14	14	0
		Russas	133	197	48
Outros Estados			288	345	20
Não informado			11.492	13.863	21
Total			31.352	34.847	11

Fonte: Sistema Ouvweb/Plataforma Ceará Transparente

4. INDICADORES DA OUVIDORIA

4.1. Resolubilidade das Manifestações

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

A tabela a seguir detalha a resolubilidade das manifestações registradas nas ouvidorias da Sesa, de acordo com a situação, nos anos de 2024 e 2025:

Tabela 15 – Resolubilidade das manifestações registradas nas Ouvidoria da Sesa, por situação, nos anos de 2024 e 2025

SITUAÇÃO	2024	2025
Manifestações finalizadas no prazo	27.256	28.503
Manifestações finalizadas fora do prazo	3.048	3.185
Manifestações pendentes no prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações pendentes fora do prazo (não concluídas)	1.048	3.159
TOTAL	31.352	34.847

Fonte: Sistema Ouvweb/Plataforma Ceará Transparente

Conforme apresentado na tabela acima, em 2025 observou-se aumento no número de manifestações respondidas dentro do prazo estabelecido e, consequentemente, redução de 4% nas manifestações finalizadas fora do prazo. Apesar desse avanço, chama atenção o quantitativo de 3.159 manifestações pendentes e já em situação de atraso.

Esse cenário evidencia um dos principais desafios enfrentados pelos serviços de ouvidoria: a obtenção de respostas tempestivas por parte das áreas técnicas. Tal situação pode estar associada, entre outros fatores, à insuficiente incorporação da ouvidoria como

instrumento de gestão pelos setores responsáveis, o que repercute na morosidade dos retornos e compromete a resolutividade e a credibilidade do sistema de escuta institucional.

Dessa forma, reforça-se a necessidade de pactuação de fluxos e prazos institucionais, bem como de maior responsabilização das áreas técnicas, de modo a qualificar o processo de resposta e fortalecer a ouvidoria como ferramenta de gestão, monitoramento e aprimoramento dos serviços de saúde.

Diante do exposto, apresentamos a seguir, o índice de resolubilidade das manifestações registradas nas ouvidorias da Rede Sesa nos anos de 2024 e 2025.

Tabela 16 – Índice de resolubilidade das manifestações registradas nas Ouvidoria da Sesa, por situação, nos anos de 2024 e 2025

Situação	Índice de resolubilidade em 2024	Índice de resolubilidade em 2024
Manifestações finalizadas no prazo	87%	89%
Manifestações finalizadas fora do prazo	13%	11%
TOTAL	100%	100%

Fonte: Sistema Ouvweb/Plataforma Ceará Transparente

Dessa forma, as Ouvidorias da Sesa apresentaram, em 2025, índice de resolubilidade de 89% das manifestações respondidas dentro do prazo estabelecido. Embora a meta institucional de 94% não tenha sido alcançada, observou-se avanço no indicador, com incremento de 2 pontos percentuais em relação ao ano anterior.

Esse resultado aponta tendência de melhoria no desempenho dos serviços de ouvidoria, porém evidencia a necessidade de continuidade das ações de qualificação dos fluxos de resposta e de maior integração das áreas técnicas, a fim de alcançar o padrão de resolutividade esperado e fortalecer a efetividade do sistema de escuta institucional.

4.1.1 – Ações para melhoria do índice de resolubilidade

O índice de resolubilidade é monitorado de forma contínua. Para esse acompanhamento, as respostas às manifestações são sistematicamente verificadas e,

nos casos de atraso significativo, a Secretaria encaminha comunicações formais — por e-mail e ofício — diretamente aos gestores responsáveis pelas áreas envolvidas.

No ano de 2025, foram intensificadas as **mesas de diálogo** com áreas técnicas que apresentavam elevado número de manifestações em atraso, com o objetivo de pactuar fluxos, alinhar responsabilidades e qualificar os processos de resposta.

Adicionalmente, a temática da qualidade e da celeridade das respostas foi abordada nas oficinas da Rede de Ouvidorias, nos encontros de sensibilização voltados a gestores e profissionais, bem como junto à equipe técnica da Ouvidoria Geral, reforçando o papel da ouvidoria como instrumento de gestão e a importância da tempestividade na devolutiva ao cidadão. Essas iniciativas contribuíram para o aprimoramento dos fluxos de resposta e para a melhoria gradual do índice de resolubilidade observado no período.

4.1.2 – Tempo Médio de Resposta

Salientamos que o tempo médio de resposta apresentado a seguir é referente apenas, às 22.025 manifestações de ouvidoria (não estando incluso, portanto, os pedidos de informação) registrados na Plataforma Ceará Transparente, pois não dispomos desse indicador, no que concerne às manifestações que são cadastradas no Sistema Ouvweb.

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA	2024	2025
	9 dias	9 dias

Os dados acima mostram que o tempo médio de resposta às manifestações permaneceu inalterado entre 2024 e 2025. Esse resultado evidencia a estabilidade do processo de tratamento das demandas, demonstrando controle e padronização dos fluxos internos de análise e resposta, bem como indica o resultado positivo das estratégias desenvolvidas ao longo do ano, como, por exemplo, a intensificação das mesas de diálogo.

4.2 – Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Primeiramente, cabe esclarecer que a satisfação dos usuários da ouvidoria, aqui apresentada, tem por base os dados da pesquisa de satisfação, disponibilizados no Sistema de Ouvidoria do Estado/Plataforma Ceará Transparente, no período de 01/01/2025 a 31/12/2025, totalizando 1.092 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.

Tabela 17 – Índice de satisfação dos usuários/cidadãos das Ouvidorias da Sesa

PERGUNTA	ÍNDICES
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,28
b. Com o tempo de retorno da resposta	4,01
c. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,42
d. Com a qualidade da resposta apresentada	3,98
Média das notas	4,17
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO	74%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Conforme apresentado na Tabela 15, o índice de satisfação dos cidadãos que registraram manifestações nas Ouvidorias da Rede Sesa em 2025 foi de 74%, superando a meta institucional estabelecida de 67%. Esse resultado sugere fortalecimento da confiança dos usuários no serviço de ouvidoria e indica percepção positiva quanto à qualidade das respostas e ao atendimento prestado.

4.2.1 – Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria-Geral

PERGUNTA	ÍNDICES
Antes de realizar essa manifestação, você achava que a qualidade do serviço de ouvidoria era:	3,73

Agora você avalia que o serviço realizado pela ouvidoria foi:	4,27
ÍNDICE DE EXPECTATIVA	14,48%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

O índice de expectativa do cidadão em relação à Ouvidoria Geral, apresentado anteriormente, evidencia a efetividade das ações implementadas ao longo de 2025, com destaque para as oficinas voltadas à qualificação das respostas, realizadas em parceria com a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado. Esse resultado contribui para o fortalecimento da imagem institucional da Sesa, ao demonstrar compromisso com a escuta qualificada, a transparência e a melhoria contínua dos serviços prestados à população.

4.2.2 – Índice de Resolutividade – Resolução da demanda na visão do cidadão

Índice de Resolutividade	Resultado	Índice
Sim	657	60,16%
Não	237	21,70%
Parcialmente	198	18,13%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

O Índice de Resolutividade, aferido a partir da percepção do cidadão sobre a resolução de sua manifestação, registrou que **60,16%** dos respondentes consideraram suas demandas **resolvidas**, enquanto **21,70%** avaliaram que **não houve resolução** e **18,13%** indicaram que a demanda foi **parcialmente resolvida**, totalizando 1.092 manifestações avaliadas.

Os resultados demonstram que a maioria dos cidadãos reconhece a efetividade da atuação da Ouvidoria na mediação das demandas e na produção de respostas institucionais capazes de gerar solução. Esse dado reforça o papel da Ouvidoria como instrumento de gestão e de qualificação do diálogo entre o usuário e os serviços de saúde, evidenciando sua contribuição para a melhoria dos processos assistenciais e administrativos.

Por outro lado, o percentual de manifestações avaliadas como “não resolvidas” ou “parcialmente resolvidas”, que juntas correspondem a **39,84%**, sinaliza a existência de

desafios relevantes. Parte desse resultado pode estar associada a limites estruturais da rede de serviços de saúde, como restrições de oferta, filas e dependência de fluxos regulatórios, aspectos que extrapolam a governabilidade direta da Ouvidoria.

Entretanto, o indicador também aponta para a necessidade de qualificação contínua das respostas institucionais, especialmente no que se refere à clareza das informações prestadas, à capacidade de orientação ao cidadão e ao alinhamento entre as expectativas do usuário e as possibilidades concretas de atuação da gestão.

Destaca-se, de forma estratégica, o grupo de manifestações classificadas como “parcialmente resolvidas”, que representa uma importante oportunidade de melhoria. Esses casos indicam que houve atuação institucional, porém com percepção de insuficiência por parte do cidadão, sugerindo a necessidade de aperfeiçoamento na comunicação das providências adotadas, na explicitação dos limites administrativos e assistenciais e na personalização das respostas.

Assim, o Índice de Resolutividade não apenas reflete a capacidade de solução das demandas, mas também se configura como indicador da qualidade das respostas, da efetividade da comunicação institucional e do grau de confiança do cidadão nos mecanismos de participação e escuta, constituindo subsídio relevante para o planejamento de ações de melhoria da gestão.

4.2.3 – Amostra de Respondentes

Total de pesquisas respondidas	1092
Total de manifestações finalizadas	22025
Representação da amostra	5%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Os dados demonstram que, do total de **22.025 manifestações finalizadas**, foram obtidas **1.092 respostas à pesquisa de satisfação**, correspondendo a uma **representação amostral de 5%**. Embora não abarque a totalidade dos usuários atendidos, esse quantitativo configura uma base significativa de percepção cidadã, capaz de oferecer indícios consistentes sobre a experiência dos usuários quanto à atuação da Ouvidoria. A amostra permite identificar tendências, pontos fortes e aspectos passíveis de melhoria, constituindo importante subsídio para o monitoramento da

qualidade do serviço e para o aprimoramento dos processos de escuta, resposta e mediação institucional.

4.2.4 – Ações para melhoria do índice de satisfação

Embora a meta institucional tenha sido superada, as ações voltadas ao aprimoramento contínuo do índice de satisfação permanecem em curso. Nesse sentido, vêm sendo intensificadas as mesas de diálogo com gestores das áreas técnicas, as visitas técnicas às ouvidorias das unidades da Rede Sesa e a realização de oficinas de sensibilização de gestores e de qualificação das respostas, com foco no fortalecimento dos fluxos de atendimento e na melhoria da experiência do cidadão, consolidando a ouvidoria como espaço permanente de escuta, diálogo e melhoria contínua dos serviços de saúde.

5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 – Motivos das Manifestações

Ao analisarmos os dados apresentados, identificamos que as principais insatisfações concentram-se nos campos da assistência à saúde e da gestão.

Ao especificarmos os fatores geradores dessas insatisfações, destacam-se: problemas nos serviços ou nos procedimentos realizados (incluindo questões relacionadas a exames, ao servidor responsável e ao acesso a medicamentos); problemas nos serviços vinculados ao agendamento e à regulação no SUS (como dificuldades com consulta, atendimento, tratamento, cirurgias e demora na fila de espera da unidade ou da central de regulação); problemas relacionados à estrutura física, ao funcionamento, ao quadro de pessoal e a aspectos financeiros (incluindo normas e rotinas dos estabelecimentos de saúde); e questões de relacionamento interpessoal (como a relação entre profissionais e usuários ou entre colegas de trabalho).

5.2 – Análise dos Pontos Recorrentes

Os dados demonstram que o percentual de usuários com escolaridade igual ou superior ao ensino médio é maior do que o daqueles com escolaridade até o ensino fundamental, evidenciando a relação entre nível educacional e utilização de mecanismos de participação social, como as ouvidorias. Esse cenário reforça a necessidade de estratégias institucionais voltadas à ampliação do acesso das populações com menor escolaridade, por meio de ações de divulgação, orientação e educação em saúde sobre o papel das Ouvidorias do SUS.

Em relação ao local de residência, os registros de 2025 indicam que a maioria dos manifestantes é oriunda dos diversos municípios do Estado, confirmando a capilaridade do serviço de ouvidoria, mesmo com discreta variação em relação ao período anterior.

A descentralização das ouvidorias tem se mostrado estratégica, ampliando o acesso do cidadão ao serviço, especialmente por meio do atendimento presencial, que reduz barreiras relacionadas à formalização das manifestações. Esse modelo contribuiu para maior agilidade no tratamento das demandas, embora tenha aumentado a necessidade

de alinhamento técnico entre as unidades. Nesse sentido, o **Manual de Boas Práticas das Ouvidorias da Sesa (2015)** permanece como referência para a padronização dos processos de trabalho.

Destaca-se ainda a continuidade do processo de implantação e implementação de Ouvidorias do SUS em 2025, apoiado por incentivo financeiro do Ministério da Saúde, o que possibilitou a ampliação da rede para **155 ouvidorias**, com novas unidades implantadas em Secretarias Municipais de Saúde.

Apesar dos avanços, persistem desafios. Embora o índice de manifestações encerradas tenha alcançado patamar elevado, o cumprimento dos prazos de resposta ainda demanda aprimoramento, evidenciando a necessidade de maior integração entre ouvidoria, áreas técnicas e gestão dos serviços, de modo a assegurar retorno tempestivo ao cidadão.

O reconhecimento dos usuários também se expressa no percentual de elogios registrados, indicador que reflete percepção positiva quanto aos esforços institucionais. Entretanto, as manifestações de insatisfação permanecem como importante fonte de análise para qualificação da gestão.

No campo da **assistência à saúde**, que concentrou o maior volume de registros, destacam-se:

- Problemas nos serviços e procedimentos realizados (exames, acesso e disponibilidade de medicamentos, realização de procedimentos prescritos);
- Dificuldades relacionadas ao agendamento e à regulação no SUS (consultas, tratamentos, cirurgias, filas de espera e internações);
- Inacessibilidade a serviços e procedimentos já agendados, frequentemente associada a falhas de comunicação com o usuário, ausência de insumos e indisponibilidade de profissionais.

Esses achados apontam para a necessidade de revisão de fluxos internos, fortalecimento da comunicação com os usuários em situações de imprevisto, melhoria da gestão de insumos e organização dos processos assistenciais.

No campo da **gestão**, persistem registros relacionados a problemas estruturais, de funcionamento, manutenção, recursos humanos e cumprimento de normas e rotinas. Também se destacam manifestações relacionadas ao relacionamento interpessoal, envolvendo a conduta de servidores e a qualidade do atendimento ao usuário.

De forma geral, a análise evidencia a necessidade de:

- Maior articulação entre gestão de pessoas e organização dos processos assistenciais;
- Definição, atualização e ampla divulgação de fluxos, normas e rotinas;
- Fortalecimento das estratégias de comunicação institucional, inclusive por meios digitais;
- Intensificação do diálogo entre ouvidoria, gestores e equipes de saúde, visando qualificar a apuração das manifestações e melhorar o cumprimento dos prazos de resposta.

Os dados reforçam o papel estratégico da ouvidoria como instrumento de gestão, ao oferecer subsídios concretos para o aperfeiçoamento contínuo dos serviços de saúde.

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

No decorrer de 2025, a Secretaria da Saúde do Estado adotou um conjunto de providências estratégicas voltadas ao aprimoramento contínuo dos serviços, a partir da análise das principais manifestações registradas na Ouvidoria. As demandas mais recorrentes foram tratadas como insumos para a gestão, subsidiando a tomada de decisão e a implementação de melhorias nos fluxos de trabalho, na comunicação com os usuários e na qualificação das respostas ofertadas ao cidadão.

Destaca-se, nesse contexto, o fortalecimento da parceria entre Ouvidoria e áreas de gestão, consolidando a Ouvidoria como instrumento de apoio à gestão e de promoção da melhoria dos serviços públicos. Ao longo do ano, foram intensificadas as reuniões de alinhamento com gestores, os momentos de devolutiva sobre os relatórios de manifestações e o acompanhamento sistemático das recomendações oriundas das análises da Ouvidoria, favorecendo maior resolutividade das demandas e prevenção de recorrências.

Assim, foram promovidas ações de sensibilização junto às equipes técnicas, com foco na importância da escuta qualificada, no cumprimento de prazos e na elaboração

de respostas mais claras, completas e humanizadas. Paralelamente, procedeu-se ao monitoramento dos tipos de manifestações mais frequentes, permitindo a identificação de fragilidades nos processos e a adoção de medidas corretivas e preventivas.

Essas iniciativas reforçam o compromisso institucional com a transparência, a participação social e a melhoria contínua dos serviços, evidenciando o papel da Ouvidoria como canal legítimo de diálogo entre o cidadão e a administração pública, e como ferramenta estratégica para o aperfeiçoamento da gestão.

6. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA GERAL DA SESA

As Ouvidorias do Sistema Único de Saúde (SUS) configuram-se como instâncias estratégicas de interlocução entre o cidadão e a gestão pública em saúde, contribuindo para a qualificação dos serviços ofertados e para o fortalecimento da participação social na gestão do sistema de saúde.

Nesse contexto, é fundamental que as Ouvidorias exerçam seu papel como instrumentos de gestão, atuando não apenas na recepção de manifestações, mas também na análise das informações produzidas e na sua utilização como subsídio à tomada de decisão. A partir das demandas apresentadas pelos cidadãos à Ouvidoria Geral, a gestão da Sesa adotou providências com vistas à resolução das problemáticas apontadas, promovendo ajustes nos processos de trabalho e medidas administrativas pertinentes.

As principais ocorrências identificadas nas manifestações estavam relacionadas, conforme descrito no quadro abaixo:

Problema identificado nas manifestações	Ação adotada pela gestão/serviço	Benefício gerado
Falta ou dificuldade de acesso a medicamentos	Revisão de estoques, reabastecimento, ajuste na logística de distribuição, contratação de mais um profissional no setor benefício judicial, visitas técnicas constantes dos profissionais do benefício judicial à CEDBI e melhoramento do perfil de acesso desses profissionais ao Sistema Saúde Digital	Melhoria no fluxo de atendimento, maior transparência para o cidadão e redução de desassistência ao usuário
Usuário não informado sobre agendamento, cancelamento ou mudança de procedimento	Implantação/fortalecimento de contato prévio com o usuário e melhoria na comunicação institucional	Redução de deslocamentos desnecessários e maior satisfação do usuário
Relatos de conduta inadequada de servidores	Ações de orientação, capacitação e sensibilização das equipes; acompanhamento pelas chefias, com adoção de medidas administrativas, incluindo desligamento de profissional ou transferência, quando cabível	Qualificação do atendimento e fortalecimento da humanização dos serviços

7. SUGESTÕES DE MELHORIA

A partir da análise das **34.847 manifestações** registradas nas Ouvidorias da Rede Sesa, apresentam-se a seguir recomendações voltadas ao aprimoramento das ações e serviços de saúde, bem como ao fortalecimento do papel da Ouvidoria como instrumento de gestão e participação social.

1. Organização dos fluxos assistenciais e administrativos

- Revisar, atualizar e publicizar fluxos, normas e rotinas das unidades de saúde.
- Padronizar procedimentos relacionados a agendamento, realização de exames e execução de procedimentos prescritos.

2. Qualificação do processo de regulação

- Monitorar demandas reprimidas identificadas nas ouvidorias.
- Revisar critérios, agendas e fluxos regulatórios em áreas com maior recorrência de manifestações.

3. Gestão de pessoas e humanização do atendimento

- Promover ações contínuas de capacitação e sensibilização sobre acolhimento e relação com o usuário.
- Fortalecer a supervisão das equipes e a mediação de conflitos interpessoais.

4. Melhoria das condições estruturais e operacionais

- Priorizar intervenções de manutenção, limpeza e adequação dos ambientes.
- Garantir condições mínimas para funcionamento adequado dos serviços.

5. Integração entre Ouvidoria e áreas técnicas

- Estabelecer rotinas de análise periódica dos dados de ouvidoria com gestores e equipes.
- Utilizar as manifestações como subsídio sistemático para o planejamento e tomada de decisão.

6. Fortalecimento institucional das Ouvidorias

- Investir na formação contínua dos profissionais de ouvidoria, visando à qualificação técnica, ética e comunicacional do atendimento.
- Ampliar ações de divulgação do serviço, especialmente para populações com menor acesso à informação, fortalecendo o papel da ouvidoria como instrumento de participação social.
- Aperfeiçoar a qualidade das respostas, com linguagem clara, acessível e orientativa, favorecendo a compreensão do cidadão.
- Instituir gratificação específica para os ouvidores que compõem a Rede de Ouvidorias da Sesa, como forma de reconhecimento da complexidade, responsabilidade e relevância estratégica das atividades desenvolvidas, contribuindo para a valorização profissional, a estabilidade das equipes e o fortalecimento institucional do serviço.

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

O fortalecimento do Sistema Único de Saúde (SUS) no Ceará está diretamente relacionado ao trabalho contínuo, estratégico e eficiente realizado pela rede de ouvidorias da Secretaria da Saúde do Estado (Sesa).

As ouvidorias exercem papel fundamental ao viabilizar um dos principais canais institucionais de diálogo entre a sociedade e as diversas instâncias de gestão. Por meio dessa interlocução, os profissionais da área aproximam o cidadão do poder público, permitindo a escuta ativa da população, a avaliação permanente da qualidade dos serviços de saúde e o aperfeiçoamento dos processos de gestão.

Essa interação possibilita a identificação de necessidades, expectativas e demandas sociais, contribuindo para o direcionamento mais assertivo das ações e para o fortalecimento das políticas públicas de saúde. Além disso, as ouvidorias asseguram a participação cidadã na construção de um sistema mais resolutivo, transparente e acessível, em consonância com os princípios democráticos que fundamentam o SUS.

O processo de aprimoramento contínuo, sugerido nas recomendações do relatório apresentado, constitui instrumento para reconhecer oportunidades de desenvolvimento institucional e qualificar, de forma permanente, as ações e os serviços prestados pela Rede Sesa. A implementação dessas proposições favorece o desenvolvimento de práticas cada vez mais eficientes, ampliando a qualidade da assistência e colaborando para que o SUS se consolide, progressivamente, como referência em equidade, acessibilidade e excelência na saúde pública.

Tânia Mara Silva Coelho
Secretária da Saúde do Estado do Ceará

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os dados analisados evidenciam a relevância das ouvidorias como instrumentos estratégicos de gestão, não se limitando ao registro de insatisfações — tais como reclamações, solicitações, denúncias e sugestões —, mas também como canais de reconhecimento das ações e serviços ofertados pelos estabelecimentos de saúde sob gestão da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará (Sesa). Nesse contexto, destaca-se que 29% das manifestações registradas nas ouvidorias da Rede Sesa, no ano de 2025, foram classificadas como elogios.

Observa-se, ainda, o papel das ouvidorias na democratização do acesso a informações qualificadas no campo da saúde, considerando que 20% das manifestações registradas no período analisado corresponderam a pedidos de informações em saúde e orientações acerca do funcionamento do Sistema Único de Saúde (SUS).

No que se refere às manifestações de insatisfação dos usuários dos serviços de saúde, que representaram 51% do total de registros, observa-se que as manifestações concentram-se, sobretudo, em dois eixos principais: questões diretamente relacionadas à **assistência à saúde**, que refletem dificuldades na oferta, acesso ou qualidade dos serviços prestados à população; e aspectos vinculados à **gestão e à conduta profissional**, indicando fragilidades nos processos organizacionais, nas relações de trabalho e na prestação do atendimento. Esse padrão evidencia que as insatisfações dos usuários não se restringem ao cuidado em si, mas também alcançam a forma como os serviços são organizados e executados, reforçando o papel da ouvidoria como instrumento estratégico para a identificação de problemas assistenciais e gerenciais no âmbito do SUS.

Ressalta-se que, por se tratar de um relatório consolidado da Ouvidoria Geral, que reúne manifestações provenientes de diferentes unidades da Sesa, o detalhamento das causas específicas dos problemas relacionados aos serviços e procedimentos assistenciais apresenta limitações. Contudo, os relatórios produzidos pelas ouvidorias das unidades assistenciais permitem uma análise mais aprofundada, identificando as causas dos problemas e os setores com maior concentração de ocorrências.

De forma geral, os motivos mais recorrentes das manifestações no ano de 2025 estiveram relacionados a: acesso a medicamentos; consulta, atendimento e tratamento;

fluxos, normas e rotinas institucionais; demora nas filas internas das unidades; e falhas na comunicação com o usuário, entre outros.

O conjunto dessas manifestações evidencia que as principais fontes de insatisfação dos usuários concentram-se em três dimensões inter-relacionadas: **acesso aos serviços, qualidade da interação profissional-usuário e organização dos processos de trabalho nas unidades de saúde**. As demandas referentes à falta de medicamentos, demora no atendimento e dificuldades relacionadas a consultas e tratamentos indicam barreiras no acesso e na resolutividade assistencial. Paralelamente, o volume de registros sobre tratamento desrespeitoso e desídia funcional aponta para fragilidades na dimensão relacional do cuidado, aspecto fundamental para a percepção de qualidade do serviço.

Já as manifestações vinculadas a rotinas institucionais, protocolos, estrutura física e fluxos administrativos revelam limitações organizacionais que impactam diretamente a experiência do usuário. Esse padrão reforça o papel da ouvidoria como instrumento estratégico para identificação de problemas não apenas assistenciais, mas também gerenciais e relacionais no âmbito do SUS.

Diante desse cenário, reforça-se a necessidade de implementação de estratégias que promovam maior articulação entre a gestão de pessoas e os processos de comunicação com o cidadão, especialmente no que se refere aos fatores que impactam o cancelamento de procedimentos previamente agendados.

Destaca-se, igualmente, a necessidade de reestruturação dos processos internos de trabalho e de ampliação dos investimentos na área da saúde, com vistas a assegurar o acesso dos cidadãos não apenas a medicamentos, mas também a produtos e equipamentos essenciais à manutenção da vida. Soma-se a isso a importância do aprimoramento do planejamento e da execução do processo de aquisição de medicamentos, de modo a reduzir desabastecimentos recorrentes nas unidades de saúde e atrasos na entrega de medicamentos e/ou insumos judicializados.

Registra-se, ainda, o aumento no número de manifestações classificadas como reclamações e denúncias, com crescimento de 13% e 23%, respectivamente, em relação ao período anterior. Tal cenário evidencia fragilidades no processo de apuração de denúncias no âmbito da Sesa, considerando que manifestações dessa natureza demandam procedimentos de apuração isentos de juízo de valor. Atualmente, a apuração é realizada pelas áreas técnicas das próprias unidades, em razão da inexistência de uma

comissão específica de apuração de denúncias que atue de forma articulada com a ouvidoria.

Por fim, destaca-se que a escuta qualificada dos cidadãos e usuários constituiu elemento central para subsidiar o processo decisório e a definição de prioridades institucionais. Assim, espera-se que as informações sistematizadas neste relatório contribuam para o aprimoramento da gestão e sirvam de subsídio à tomada de decisão pelas diferentes instâncias de gestão e gerência da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará.

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

Tânia Mara Silva Coelho
Secretária da Saúde do Estado do Ceará

10. ANEXOS: AÇÕES REALIZADAS PARA O CUMPRIMENTO DAS VARIÁVEIS DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS OUVIDORIAS

ANEXO 1. CUMPRIMENTO DE AÇÕES ESTRATÉGICAS PARA O APRIMORAMENTO DA PARTICIPAÇÃO SOCIAL E FORTALECIMENTO DA OUVIDORIA

Anexo 1.1 - Ação nº 1

1. Título da Ação:

Linguagem simples: Contexto e Caso Prático

2. Período de realização da Ação:

29 de agosto de 2024

3. Resumo da ação:

O trabalho de qualificação da Rede de Ouvidorias da Sesa exige a adoção de estratégias voltadas tanto para a capacitação das equipes técnicas, quanto para o alinhamento normativo e técnico das ouvidorias, na perspectiva de qualificar o trabalho realizado. A metodologia para o processo de alinhamento pauta-se na construção democrática e participativa dos atores envolvidos nas diversas etapas de deliberação sobre as ações a serem adotadas.

Dessa forma, o Ciclo de Qualificação da Rede de Ouvidorias da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará se constitui em uma das estratégias para a qualificação de sua Rede de Ouvidorias, voltada para a edificação coletiva do alinhamento técnico, político e normativo da Rede.

Diante do exposto, no ano de 2024, foram realizadas 5 (cinco) Oficinas de Qualificação da Rede de Ouvidorias da Sesa, e na terceira oficina abordou-se a temática “Linguagem simples”, no intuito de fortalecer a prática cotidiana dos ouvidores, aprimorando seus conhecimentos e possibilitando um atendimento mais eficaz aos cidadãos.

Assim, para proferir palestra sobre: “Linguagem simples: Contexto e Caso Prático”, foram convidados os profissionais: Samuel Colares – Auditor de Controle Interno/CGE e Caroline Gabriel – Orientadora da Célula de Monitoramento das Demandas da Sociedade/CGE.

A terceira oficina foi realizada no dia 29/08/2024, no Stop Way Hotel Fortaleza e teve como público-alvo, Ouvidores(as) da Rede de Ouvidorias da Sesa e suas equipes técnicas, provenientes da capital e do interior, perfazendo um total de 80 (oitenta) participantes.

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

A adoção de diretrizes de linguagem simples no âmbito das Ouvidorias do SUS tem como finalidade aprimorar a comunicação institucional com o cidadão, promovendo maior clareza, acessibilidade e efetividade nas respostas às manifestações.

Nesse sentido, a partir da inserção da temática “Linguagem simples” na programação da terceira Oficina de Qualificação da Rede de Ouvidorias da Sesa, esperam-se os seguintes resultados:

- **Ampliação da compreensão das respostas pelo usuário**, reduzindo ambiguidades, termos excessivamente técnicos e interpretações equivocadas das informações prestadas.
- **Aumento da satisfação do cidadão com o atendimento da Ouvidoria**, em razão de respostas mais objetivas, claras e centradas na necessidade informacional do manifestante.
- **Redução da reincidência de manifestações sobre o mesmo tema**, decorrente da oferta de informações mais completas e inteligíveis na primeira resposta.
- **Diminuição de pedidos complementares de esclarecimento**, contribuindo para maior resolutividade e otimização do tempo de resposta das equipes.

- **Fortalecimento do princípio da transparência ativa**, ao tornar as informações públicas mais acessíveis a diferentes perfis de usuários, inclusive aqueles com menor letramento.
- **Padronização da comunicação institucional**, promovendo maior uniformidade na linguagem utilizada pelas unidades e pontos focais da rede de Ouvidorias.
- **Aprimoramento da imagem institucional da Ouvidoria**, ao evidenciar postura mais humanizada, acessível e orientada ao cidadão.
- **Contribuição para a equidade no acesso à informação**, reduzindo barreiras comunicacionais e favorecendo a inclusão de públicos diversos.

Esses resultados convergem para o fortalecimento da Ouvidoria como instrumento de gestão, participação social e qualificação contínua dos serviços públicos de saúde.

5. Evidências da realização da Ação/Prática:

Evidência 1

Link para acessar as frequências e apresentações:

https://drive.google.com/drive/folders/1EjU4ArAchx_ClnOeev5ejOqjJL4zOayk?usp=drive_lin

[k](#)

Evidência 2- Ação nº 1

Oficina da Rede Sesa Tema: Linguagem Simples



Anexo 1.2 - Ação nº 2

1. Título da Ação:

Comunicação não violenta: por uma conexão mais honesta e verdadeira

2. Período de realização da Ação:

13 de agosto de 2025

3. Resumo da ação:

O trabalho de qualificação da Rede de Ouvidorias da Sesa exige a adoção de estratégias voltadas tanto para a capacitação das equipes técnicas, quanto para o alinhamento normativo e técnico das ouvidorias, na perspectiva de qualificar o trabalho realizado. A metodologia para o processo de alinhamento pauta-se na construção democrática e participativa dos atores envolvidos nas diversas etapas de deliberação sobre as ações a serem adotadas.

Dessa forma, o Ciclo de Qualificação da Rede de Ouvidorias da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará se constitui em uma das estratégias para a qualificação de sua Rede de Ouvidorias, voltada para a edificação coletiva do alinhamento técnico, político e normativo da Rede.

Diante do exposto, no ano de 2025, foram realizadas 5 (cinco) Oficinas de Qualificação da Rede de Ouvidorias da Sesa, e na terceira oficina abordou-se a temática “Comunicação não violenta”, no intuito de fortalecer a prática cotidiana dos ouvidores, aprimorando seus conhecimentos e possibilitando um atendimento mais eficaz aos cidadãos.

Assim, para proferir palestra sobre: “Comunicação não violenta: por uma conexão mais honesta e verdadeira”, foi convidada a profissional: Alussandra Adelino Brandão: Assistente Técnica da Célula de Desenvolvimento de Pessoas (Cedep/COGEP).

A terceira oficina foi realizada no dia 13/08/2025, no Stop Way Hotel Fortaleza e teve como público-alvo, Ouvidores(as) da Rede de Ouvidorias da Sesa e suas equipes

técnicas, provenientes da capital e do interior, perfazendo um total de 80 (oitenta) participantes.

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

A incorporação de princípios da Comunicação Não Violenta (CNV) no atendimento e na elaboração de respostas pelas Ouvidorias do SUS objetiva qualificar a interação institucional com o cidadão, promovendo relações comunicacionais mais respeitosas, empáticas e orientadas à resolução de demandas.

Nesse sentido, a partir da inserção da temática “Comunicação Não Violenta” na programação da terceira Oficina de Qualificação da Rede de Ouvidorias da Sesa, esperam-se os seguintes resultados:

- Qualificação da escuta institucional, com maior capacidade de compreensão das necessidades, sentimentos e expectativas subjacentes às manifestações dos cidadãos.
- Redução de conflitos comunicacionais, minimizando respostas defensivas, impessoais ou potencialmente geradoras de novas insatisfações.
- Aumento da resolutividade das manifestações, a partir de interações mais dialógicas, que favorecem o entendimento mútuo e a construção de respostas mais adequadas.
- Elevação do nível de satisfação do usuário, em virtude de abordagens mais respeitosas, acolhedoras e centradas na pessoa.
- Diminuição de escalonamentos desnecessários, retrabalhos e reiteraões de demandas decorrentes de ruídos de comunicação.
- Fortalecimento da humanização no atendimento, alinhando a atuação das Ouvidorias aos princípios do SUS, especialmente a integralidade, a equidade e o respeito ao usuário.
- Aprimoramento do clima organizacional entre equipes e áreas técnicas, na medida em que a CNV também favorece interações internas mais colaborativas.
- Padronização de práticas comunicacionais éticas e respeitosas, contribuindo para a consolidação de uma cultura institucional de diálogo e mediação de conflitos.

- Reforço da imagem da Ouvidoria como espaço legítimo de escuta e acolhimento, ampliando a confiança do cidadão no canal.

5. Evidências da realização da Ação/Prática:

Evidência 1

Link para acessar as frequências e apresentações:

https://drive.google.com/drive/folders/1EjU4ArAchx_ClnOeev5ejOqjJL4zOayk?usp=drive_lin

[k](#)

Evidência 2- Ação nº 2

Oficina da Rede Sesa Tema: Comunicação não Violenta



ANEXO 2. QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL DA OUVIDORA

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

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

Dessa forma, no ano de 2025, a ouvidora geral da Sesa participou de vários eventos, conforme quadro abaixo, que contribuíram para o fortalecimento e aprimoramento de seu papel enquanto ouvidora da saúde do Estado.

Quadro 2 - Participação da Ouvidora Geral da Sesa nas ações de capacitação e qualificação no ano de 2025

EVENTO	LOCAL	PERÍODO	CARGA HORÁRIA
Formação em Ouvidoria da Rede Ouvir – CE	Fortaleza – CE	2021	119h
Encontro Ouvidorias em Conexão, Boas Práticas e Soluções para o Futuro	Fortaleza – CE	12/03/2025	4h
Encontro Nacional da Ouvidoria-Geral do SUS 2025 (ENOuvSUS 2025)	Brasília-DF	19/03/2025 a 21/03/2025	17h
Curso de Aprimoramento para as Ouvidorias das Secretarias Estaduais de Saúde	Brasília – DF	16/04/2025 a 07/05/2025	10h
II Reunião da Rede de Ouvidoria	Fortaleza – CE	29/04/2025	4h
III Reunião da Rede de Ouvidoria	Fortaleza – CE	18/06/2025	4h
V Reunião da Rede de Ouvidoria	Fortaleza – CE	23/10/2025	4h
XXVIII Congresso Brasileiro de Ouvidoria	São Paulo – SP	03/11/2025 a 05/11/2025	30h
Curso TCEduc 2025 - Ouvidorias Municipais em Processo de Inovação	Fortaleza – CE	17/11/2025	4h
Oficina de Construção de Relatório de Ouvidoria	Fortaleza – CE	18/11/2025	4h
VI Reunião da Rede de Ouvidoria	Fortaleza – CE	16/12/2025	4h

Fonte: Ouvidoria Geral da Sesa

ANEXO 3. ENGAJAMENTO DA OUVIDORIA NOS OBJETIVOS DO SISTEMA ESTADUAL DE OUVIDORIA – ELABORAÇÃO E APRESENTAÇÃO DE RELATÓRIOS PERIÓDICOS PARA A GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A Ouvidoria Geral da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará – Sesa, em conformidade com o Decreto Estadual nº 33.485/2020 (Art. 27; IX) e Instrução Normativa nº 01/2022 (Art. 12; II), elaborou no ano de 2025 relatórios resumidos com periodicidade trimestral, totalizando 4 documentos, sendo encaminhados à gestão superior e às áreas internas.

O relatório elaborado foi no formato de planilha, contendo uma síntese do perfil das manifestações do período.

Evidências da realização da Ação/Prática:

Evidência 1

Link para acessar os relatórios:

https://drive.google.com/drive/folders/1jEi7qow3Qd9_bRHNwdF_87ndrasl8L9?usp=s_haring

Evidência 2

Planilha manifestações parciais

Resumir este e-mail

Valniza Araujo da Silva

<valniza.silva@saude.ce.gov.br>

para Anderson

qua., 9 de jul. de 2025, 14:31

☆ ↶ ⋮

Prezado,

Estamos enviando anexo, o relatório das manifestações de ouvidoria respondidas parcialmente que estão com prazo superior a seis meses, para que seja feito documento de cobrança pelo Gabinete da Secretária. Salientamos que essa ação consta no Sistema AVIA/CGE.

Atenciosamente,

Ouvidoria Geral da Sesa.

1 anexo • Verificados pelo Gmail Adicionar ao Google Drive

Manifestações de Ouvidoria - Respostas Parciais			
Ordem	Assunto	Data de Registro	Data de Resposta
1	...	...	...
2	...	...	...
3	...	...	...
4	...	...	...
5	...	...	...
6	...	...	...
7	...	...	...
8	...	...	...
9	...	...	...
10	...	...	...

RELATÓRIO MANI...

Relatorio de ouvidoria

Resumir este e-mail

Marcia Maria Mororo Monteiro Muniz

<marcia.monteiro@saude.ce.gov.br>

para Anderson

11:27 (há 40 minutos)

☆ ↶ ⋮

Prezado, bom dia!

Estamos enviando o relatório das manifestações de ouvidoria, com respostas parciais, fora do prazo, para que possa ser cobrado às áreas responsáveis através de ofício assinado pela Secretária!

Atenciosamente,

Márcia Monteiro

Ouvidora Geral da Sesa

Fone: (85) 3216-2255

E-mail: marcia.monteiro@saude.ce.gov.br

Secretaria da Saúde do

Estado do Ceará

Av. Alexandre Faria, 800 - Figueira Branca

CEP: 60060-440 - Fortaleza/CE

Fone: (85) 3215-5123

www.saude.ce.gov.br



1 anexo • Anexos verificados pelo Gmail

Manifestações de Ouvidoria - Respostas Parciais			
Ordem	Assunto	Data de Registro	Data de Resposta
1	...	...	...
2	...	...	...
3	...	...	...
4	...	...	...
5	...	...	...
6	...	...	...
7	...	...	...
8	...	...	...
9	...	...	...
10	...	...	...

RELATÓRIO MANI...

SUITE

Documento assinado eletronicamente por: TANIA MARA SILVA COELHO em 09/02/2026, às 19:32 MARCIA MARIA MORORO MONTEIRO MUNIZ em 09/02/2026, às 18:55 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código C498-8628-C7DD-C99E.

ANEXO 4. AÇÕES E CAMPANHAS DE ARTICULAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO COM AS ÁREAS INTERNAS DO ÓRGÃO/ENTIDADE VISANDO O FORTALECIMENTO DA OUVIDORIA

Anexo 4.1 - Ação nº 1

1. Título da Ação:

V Ciclo de mesas de diálogo

2. Período de realização da Ação:

27/02/2025 a 10/12/2025

3. Resumo da ação

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

Assim, tendo como base as manifestações recorrentes, a Ouvidoria Geral da Sesa identificou as áreas técnicas prioritárias e, no decorrer do ano de 2025 realizou 12 mesas de diálogos com as seguintes áreas: Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU), Assessoria de Controle Interno e Integridade (ASCIT), Coordenadoria de Tecnologia da Informação (COTIC, Secretaria Executiva de Vigilância em Saúde (SEVIG), Superintendência da Região de Fortaleza (SRFOR), Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar (ISGH), Assessoria de Comunicação (ASCOM),

4. Evidências da realização da Ação:

Link para acessar as frequências:

[https://drive.google.com/drive/folders/1EjU4ArAchx_ClnOeev5ejOqjJL4zOayk?usp=drive lin](https://drive.google.com/drive/folders/1EjU4ArAchx_ClnOeev5ejOqjJL4zOayk?usp=drive_link)

k

Anexo 4.2 - Ação nº 2**1. Título da Ação:**

Encontro mensal com representantes de Gestão de Pessoas da Rede Sesa

2. Data de realização da Ação:

21 de outubro de 2025

3. Resumo da ação:

A Ouvidoria Geral da Sesa, em parceria com a Secretaria Executiva de Planejamento e Gestão Interna (SEPGI), participou do Encontro Mensal com representantes da Gestão de Pessoas da Rede Sesa. Na ocasião, foi realizada uma exposição dialogada sobre as manifestações de ouvidoria, com o objetivo de sensibilizar os participantes quanto à importância das ouvidorias como instrumento de gestão, bem como à relevância da participação das áreas no tratamento das manifestações encaminhadas à Ouvidoria.

O encontro contou com a presença do assessor da Coordenação de Ouvidoria da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE), Jean Lopes, que destacou, entre outros pontos, a importância de fortalecer a articulação com as ouvidorias das unidades da Rede.

A atividade foi realizada no dia 21/10/2025, no Auditório Waldir Arcoverde, na Sesa, e contou com a participação de profissionais das unidades da Rede Sesa, conforme ata e frequência disponíveis no seguinte link:

https://drive.google.com/drive/folders/1EjU4ArAchx_ClnOeev5ejOqjL4zOayk?usp=drive_link

Evidência 2

Encontro mensal com representantes de Gestão de Pessoas da Rede Sesa



Anexo 4.3 - Ação nº 3

1. Título da Ação:

Reunião com gestores e interlocutores de ouvidoria

2. Data de realização da Ação:

05 de dezembro de 2025

3. Resumo da ação:

A Ouvidoria Geral da Sesa, em parceria com a Secretaria Executiva de Planejamento e Gestão Interna – SEPGI realizou encontro presencial com os coordenadores, orientadores de célula e interlocutores de ouvidoria, objetivando sensibilizá-los para a importância da participação das áreas no tratamento das manifestações encaminhadas à ouvidoria.

O encontro contou com a presença do assessor da Coordenação de Ouvidoria da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE), Jean Lopes, que trouxe orientações e alinhamentos importantes para o aprimoramento dos fluxos de resposta e da gestão das manifestações.

O referido encontro foi realizado no dia 05/12/2025, no Auditório Waldir Arcoverde/Sesa, e teve a participação das seguintes áreas técnicas: Coordenadoria de Gestão Estratégica e Desenvolvimento de Pessoas (**COGEP**); Coordenadoria de Vigilância Sanitária (**COVIS**); Coordenadoria da Política de Educação, Trabalho e Pesquisa em Saúde (**COEPS**); Coordenadoria de Contratualização de Serviços Terceirizados (**COSET**); Coordenadoria de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Controle do Sistema de Saúde (**CORAC**); Coordenadoria de Imunização (**COIUMU**); Secretaria Executiva de Planejamento e Gestão Interna (**SEPGI**); Conselho Estadual de Saúde (**CESAU**); Coordenadoria de Logística de Recursos Biomédicos (**COLOB**); Célula de Dispensação de Recursos Biomédicos (**CEDIB**); Coordenadoria de Vigilância Epidemiológica e Prevenção em Saúde (**COVEP**); Coordenadoria de Políticas de Assistência Farmacêutica e Tecnologias em Saúde (**COPAF**); Coordenadoria de Execução de Compras (**COEXE**); Célula de Qualidade de Vida, Segurança e Medicina do Trabalho (**CEQVI**); Assessoria de Controle Interno e Integridade (**ASCIT**); Assessoria Executiva da Saúde (**ASSES**); Coordenadoria de Gestão de Contratos, Convênios e Congêneres

(**COGCO**); Superintendência Jurídica (**SPJUR**); Coordenadoria de Planejamento e Monitoramento de Compras (**COPLA**); Coordenadoria de Atenção Especializada e das Redes de Atenção à Saúde (**CORAS**); Coordenadoria de Atenção à Rede de Urgência e Emergência (**CORUE**); Coordenadoria de Vigilância Ambiental e Saúde do Trabalhador e da Trabalhadora (**COVAT**); Unidade de Gerenciamento de Projetos (**UGP**); Auditoria (**AUDIT**); Célula de Avaliação da Qualidade (**CEQUA**); Coordenadoria de Desenvolvimento Institucional e Planejamento (**CODIP**); Secretaria Executiva de Atenção Primária e Políticas de Saúde (**SEAPS**); Coordenadoria de Gestão Funcional e Direito do Trabalhador (**COGED**); Assessoria de Comunicação (**ASCOM**) e Secretaria Executiva de Vigilância em Saúde (**SEVIG**).

4. Evidências da realização da Ação/Prática:

Link para acessar as frequências:

https://drive.google.com/drive/folders/1EjU4ArAchx_ClnOeev5ejOqjJL4zOayk?usp=drive_link

[k](#)

Evidência 2



ANEXO 5. AÇÕES DE OUVIDORIA ATIVA

Anexo 5.1 - Ação nº 1

1. Título da Ação:

Ouvidoria e Você: as vozes que transformam a saúde no Ceará

2. Período de realização da Ação:

27/02/2025 a 10/12/2025

3. Resumo da ação

Ouvidoria e Você: as vozes que transformam a saúde no Ceará é uma ação de caráter educativo e institucional desenvolvida com foco no ambiente do nível central da Secretaria da Saúde e nas unidades de saúde, com o objetivo de fortalecer a cultura da escuta e da participação. A iniciativa busca conscientizar colaboradores e cidadãos sobre a importância da Ouvidoria como canal legítimo de diálogo entre a sociedade e a gestão pública, promovendo orientações e disponibilizando materiais informativos que incentivem o registro de manifestações, como sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias.

O material produzido no âmbito da ação tem como finalidade ampliar o conhecimento sobre o papel da Ouvidoria na SESA, fortalecendo sua visibilidade institucional, a aproximação com o público e a divulgação dos canais oficiais de atendimento. Ao estimular o uso qualificado desses canais, a ação contribui para o aprimoramento dos processos de trabalho, para a qualificação dos serviços de saúde e para o fortalecimento da gestão participativa.

A ação tem como público-alvo os colaboradores da Secretaria da Saúde e os cidadãos usuários dos serviços, reconhecendo ambos como sujeitos fundamentais na construção de uma saúde pública mais resolutiva, transparente e alinhada às necessidades da população.

A primeira etapa da ação ocorreu no período de 13 a 19 de novembro de 2025, em conjunto com a campanha **“O elogio também é um gesto de cuidado”**, na sede da

Secretaria da Saúde do Estado do Ceará. Na ocasião, a equipe da Ouvidoria Geral realizou atividades de sensibilização nos diversos setores da SESA, abordando a importância da Ouvidoria como canal de escuta qualificada e como instrumento de gestão, além de incentivar a cultura do elogio no ambiente de trabalho, valorizando os profissionais que fazem a diferença na saúde do Ceará. Durante o período da ação, foi disponibilizada, no espaço Chico Passeata, nas dependências da Secretaria, uma urna destinada ao recebimento de manifestações dos trabalhadores.

Como resultados esperados, a ação visa ampliar o conhecimento do público interno e dos cidadãos sobre o papel da Ouvidoria, fortalecer sua utilização como canal legítimo de participação e qualificar o registro das manifestações. Espera-se, ainda, consolidar a cultura da escuta no âmbito institucional, estimular a valorização dos trabalhadores por meio do reconhecimento e do elogio, além de gerar subsídios para o aprimoramento dos processos de trabalho e para a tomada de decisão pela gestão, contribuindo para uma saúde pública mais resolutiva, participativa e alinhada às necessidades da população.

4. Evidências da realização da Ação:

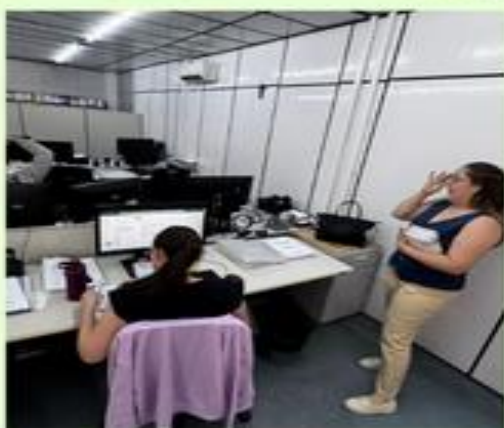
Link para acessar as frequências:

https://drive.google.com/drive/folders/1EjU4ArAchx_ClnOeev5ejOqjJL4zOayk?usp=drive_link

k

Evidência 2

Ouvidoria e Você



Anexo 5.2 - Ação nº 2

1. Título da Ação:

Ouvidoria Ativa com o Público Interno: Escuta Estratégica para Melhoria dos Processos

2. Período de realização da Ação:

17 de dezembro de 2025

3. Resumo da ação

A iniciativa tem como propósito promover a escuta estratégica e sistemática do público interno da Secretaria da Saúde, por meio de ação de Ouvidoria Ativa, voltada à qualificação e ao aprimoramento dos processos de trabalho, ao fortalecimento da cultura de participação e à ampliação da resolutividade institucional. Busca-se, ainda, fortalecer a divulgação da Ouvidoria como instrumento legítimo de participação social também no âmbito interno, sensibilizando as áreas técnicas e administrativas para que atuem como instâncias multiplicadoras de informações, orientações e fluxos relacionados à Ouvidoria, contribuindo para o fortalecimento da gestão participativa e para a melhoria contínua dos serviços.

A referida ação foi realizada em 17 de dezembro de 2025, na sede da Secretaria da Saúde do Estado, por ocasião da Confraternização Natalina do Nível Central. Na oportunidade, foram distribuídos folders institucionais da Ouvidoria aos profissionais presentes, além de realizada sensibilização quanto à importância da Ouvidoria como instrumento de gestão, escuta qualificada e aprimoramento institucional.

4. Evidências da realização da Ação:

Link para acessar as frequências:

https://drive.google.com/drive/folders/1EjU4ArAchx_ClnOeev5ejOqjJL4zOayk?usp=drive_link

Evidência 2

Ouvidoria Ativa - Natal da Sesa



ANEXO 6. AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA DA SAÚDE DO ESTADO DO CEARÁ

Índice de satisfação dos usuários com os serviços assistenciais de saúde

O Índice de Satisfação dos Usuários com os serviços assistenciais de saúde mensura a percepção do usuário acerca da assistência recebida, considerando que o cuidado centrado no paciente constitui uma dimensão da qualidade assistencial e que sua participação na avaliação da qualidade é indispensável aos serviços de saúde. Nesse sentido, o indicador tem por finalidade avaliar a prestação do cuidado sob a perspectiva do usuário, configurando-se como uma dimensão central e uma das principais estratégias de promoção da participação, bem como de proteção e defesa dos direitos dos usuários nos serviços públicos de saúde.

Para o quadriênio 2024-2027, a Rede SESA adotou o Net Promoter Score (NPS) como indicador padrão de satisfação, uma métrica globalmente reconhecida por avaliar a probabilidade de recomendação de serviços.

Resultado do indicador é obtido pelo Somatório das Taxas de Satisfação do Usuário das Unidades da Rede SESA mensuradas no período / Total de Unidades da Rede SESA que mensuraram o indicador no período).

Para o resultado do 3º quadrimestre (acumulado jan-dez/2025) foram consolidados dados de 32 serviços que apresentaram indicador mensurado e informado. O resultado foi: 17 serviços acima de 90%, 12 entre 70-89% e 03 abaixo de 70%. Os abaixo de 70% incluíram NPS críticos, com resultados negativos, para os quais são apresentadas justificativas que vêm sendo analisadas.

Indicador	Meta 2025	1º QDD	2º QDD	3º QDD
Índice de satisfação dos usuários com os serviços assistenciais de saúde	90%	83,44	84,31	85,51

Fonte: Relatório Detalhado do Quadrimestre Anterior (2024-2025)

A publicização do indicador acontece por meio dos Relatório Detalhado do Quadrimestre Anterior, disponível em: <https://www.saude.ce.gov.br/planejamento/>