



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria da Saúde

2020

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

ELABORAÇÃO E ORGANIZAÇÃO

Márcia Maria Mororó Monteiro Muniz

Valniza Araújo da Silva

Secretário da Saúde

Carlos Roberto Martins Sobrinho

Secretário Executivo de Políticas de Saúde

Marcos Antônio Gadelha Maia

Secretária Executiva de Vigilância e Regulação

Magda Moura de Almeida

Secretário Executivo Administrativo Financeiro

Cláudio Vasconcelos Frota

Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna

João Francisco Freitas Peixoto

Assessora Executiva da Saúde

Cibele Maria Gaspar Fernandes

Ouvidora Geral da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará

Márcia Maria Mororó Monteiro Muniz

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

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

Amanda da Costa Mendonça Avelino - Policlínica Dr. Manoel Carlos de Gouveia/Iguatu

Amanda Melo Câmara – Serviço de Atendimento Móvel de Urgência/SAMU Ceará

Ana Margarete Pinheiro Linhares - Hemocentro Regional/Quixadá

Ana Paula Galvão - Policlínica Dr. José Martins Santiago/Russas

Antônia Robstênia Bezerra de Sousa - Policlínica Bernardo Félix da Silva/ Sobral

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

Antônio Raulino da Silva Filho - Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Baturité

Arnowde Dominic Ferreira da Silva - Centro de Espec. Odont. Regional/Quixeramobim

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

Cícera Simone Leite Silva - Hemocentro Regional/Crato

Cícera Tavares de Lucena – Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Brejo Santo

Cícero Dias de Lima - Coordenadoria de Icó

Cipriano Cavalcante Pequeno - Centro de Dermatologia Sanitária Dona Libânia/Fortaleza

Débora Nunes Sobreira - Hemocentro Regional/Iguatu

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

Elizabete da Silva Almeida - Hospital Estadual Leonardo da Vinci/Fortaleza

Elizelda Fonseca Marques – Hemonúcleo/Juazeiro do Norte

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

Fernando Antônio Gomes Sampaio - Policlínica Dr. José Hamilton Saraiva Barbosa/Aracati

Francisca Cíntia da Silva Barreto – Policlínica Judite Chaves Saraiva/ CEO Limoeiro do Norte

Francisca Lionete Moraes - Hospital Regional Norte/Sobral

Francisca Raquel Rocha Rebouças Souza – Policlínica Dr. Francisco Pinheiro Alves/Itapipoca
Francisco Ionário Nunes de Sousa - Unidade de Pronto Atendimento-UPA/Fortaleza
Francisco Ivan Bezerra - Coordenadoria de Iguatu
Heloína Coelho Teixeira - Centro Integrado de Diabetes e Hipertensão/Fortaleza
Ivana Sobreira Emídio de Lima - Policlínica Anderson Tavares Bezerra/Crato
Jackson Mendes Lourenço - Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Canindé
Jaqueline Gomes Araújo – Coordenadoria Regional de Saúde/Brejo Santo
Jéssica Rayane da Silva Gomes – Policlínica Raimundo Soares Resende/Crateús
João Francisco Ferreira Silva - Centro de Especialidades Odontológicas Regional/CEO Crateús
José Almir Falcão Silva - 3ª Coordenadoria Regional de Saúde/Maracanaú
José Otaviano Lopes Filho - 11ª Coordenadoria Regional de Saúde/Sobral
Josemária Macedo Carolino – Policlínica José Gilvan Leite Sampaio/Brejo Santo
Josilene Pinto Veras - Policlínica Cel. Libório Gomes da Silva/Camocim
Juliana de Sousa Lima- Policlínica Dr. Francisco Edvaldo Coêlho Moita/Tianguá
Karízia Castelo Feitosa Peixoto – Policlínica Dr. Frutuoso Gomes de Freitas/Tauá
Karla Cecília Aguiar Barbosa - 6ª Coordenadoria Regional de Saúde/Itapipoca
Kédina Regina Bessa - Hospital Geral Dr. Waldemar de Alcântara/Fortaleza
Kelly Matos de Freitas Rocha - Policlínica Dra. Márcia Moreira de Meneses /Pacajus
Lêda Maria Aires Aquino - Centro de Saúde Escola Meireles/Fortaleza
Lúcia Andrade Moreira - Laboratório Central de Saúde Pública/Fortaleza
Luciano Cartaxo Paiva - 20ª Coordenadoria Regional de Saúde/Crato
Mara Glenda Bertuzzi - 21ª Coordenadoria Regional de Saúde/ Juazeiro do Norte
Maria Alzenir da Cruz Couto – Centro de Especialidades Odontológicas Regional/ Itapipoca
Maria Aparecida Nogueira Façanha – Policlínica Dr. Plácido Marinho de Andrade/Acaraú
Maria Célia de Souza Silva Araújo - Centro de Espec. Odont. Regional/Juazeiro do Norte
Maria de Fátima Félix Maia - Hospital São José de Doenças Infecciosas/Fortaleza
Maria de Fátima Mourão Simões - Instituto de Prevenção do Câncer/Fortaleza
Maria Luziana Pinheiro - Hemocentro Regional/Sobral
Maria Moema Carneiro Guilhon - Hospital Infantil Dr. Albert Sabin/Fortaleza
Marilena Vieira Ferreira - 13ª Coordenadoria Regional de Saúde/Tianguá
Marília Souza Teixeira - Hospital Geral Dr. César Cals de Oliveira/Fortaleza
Marina Cavalcante Gonçalves - Centro de Hematologia e Hemoterapia do Ceará/Fortaleza
Meiricele Barbosa Paixão - Policlínica Dr. Clóvis Amora Vasconcelos/Baturité
Mirella Suyane Freire Ferreira - Hospital Geral de Fortaleza/Fortaleza
Odilon Vieira Gomes Neto - 14ª Coordenadoria Regional de Saúde/Tauá
Raquel Tavares Nobre de Freitas – 8ª Coordenadoria Regional de Saúde/Quixadá
Rosa Maria Cunha Carvalho - Centro de Espec. Odontológicas – Joaquim Távora/Fortaleza
Rosa Maria Sobreira de Sousa – Policlínica João Pereira dos Santos/Barbalha
Raimundo Higo de Brito Lino - Policlínica Dr. Francisco Carlos Cavalcante Roque/Quixadá
Sara Drielle Torquato Alves - Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Iguatu
Sarah Matos Ferreira - Policlínica Bárbara Pereira de Alencar/Campos Sales
Silvana Carla Ribeiro Landim - 5ª Coordenadoria Regional de Saúde/Canindé
Simone França Beviláqua - Hospital Dr. Carlos Alberto Studart Gomes/Fortaleza
Solange Bezerra Lopes Vieira - 15ª Coordenadoria Regional de Saúde/Crateús

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

Assessoria técnica

Valniza Araújo da Silva

Equipe técnica

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

Teleatendentes

Maria de Fátima Freitas Leite
Lucélia Matos Feitosa

SUMÁRIO

1. Apresentação
2. Introdução
3. Providências em relação às recomendações dos relatórios de anos anteriores.
4. Síntese das manifestações registradas nas ouvidorias da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará - SESA em 2019.
 - 4.1. Perfil dos usuários e das manifestações registradas na Rede de Ouvidorias da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará.
 - 4.1.1. Unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento e resposta às manifestações.
 - 4.1.2. Canais de entrada das manifestações registradas nas ouvidorias da SESA.
 - 4.2. Classificação das manifestações registradas nas ouvidorias da SESA, por natureza e assunto.
 - 4.2.1. Classificação segundo a natureza das manifestações.
 - 4.2.2. Manifestações de elogios aos serviços prestados.
 - 4.2.3. Manifestações de solicitação de informações ou orientações sobre saúde.
 - 4.2.4. Manifestações de insatisfação mais recorrentes nas ouvidorias da SESA.
 - 4.2.4.1. Manifestações de insatisfação relacionadas à assistência à saúde.
 - 4.2.4.2. Manifestações de insatisfação relacionadas à gestão dos serviços de saúde ofertados pela SESA.
 - 4.2.4.3. Manifestações de insatisfação relacionadas à gestão direta dos municípios.
 - 4.2.4.4. Manifestações de insatisfação relacionadas à doação de sangue e ao cadastro de medula óssea.
5. Indicadores de Saúde
 - 5.1. Resolubilidade das manifestações registradas nas ouvidorias da SESA.
 - 5.2. Satisfação dos usuários das Ouvidorias da Rede SESA.
6. Análise das manifestações e sugestões/recomendações para o aperfeiçoamento da gestão.

- 6.1. Análise e sugestões/recomendações para melhoria do atendimento nas ouvidorias.
- 6.2. Análise das principais manifestações e recomendações para melhoria dos serviços da SESA
7. Benefícios alcançados pela Ouvidoria Geral da SESA
8. Comprometimento com as atividades da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual.
9. Boas práticas de ouvidorias
 - 9.1 Ampliação e qualificação da Rede de Ouvidorias da SESA e o apoio à implantação das ouvidorias municipais do SUS.
 - 9.2. Alinhamento técnico-normativo das ouvidorias da Rede SESA e ouvidorias municipais do SUS.
10. Atuação junto à gestão da SESA.
11. Considerações finais.
12. Pronunciamento do gestor da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará.

1. APRESENTAÇÃO

As Ouvidorias da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará – SESA fazem parte de uma rede setorial coordenada pela Ouvidoria Geral da Secretaria. Compõem a Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, vinculada à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, regulamentada pelo Decreto nº 30.939, de 10 de janeiro de 2012 e pelo Decreto nº 30.474, de 29 de março de 2011. Além de integrarem o Sistema Nacional de Ouvidorias do Sistema Único de Saúde - SUS, vinculado ao Ministério da Saúde.

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

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

Considerando a complexidade de ações e serviços realizados, a SESA tem investido na ampliação e qualificação de sua Rede de Ouvidorias para facilitar o acesso dos cidadãos aos seus canais de escuta. Hoje a Rede SESA já dispõe de 73 ouvidorias, incluindo o nível central, em funcionamento nas seguintes unidades: Coordenadoria de Cascavel, Coordenadoria de Caucaia, Coordenadoria de Maracanaú, Coordenadoria de Canindé, Superintendência da Região Norte, Coordenadoria de Itapipoca, Coordenadoria de Aracati, Superintendência da Região do Sertão Central, Coordenadoria de Tianguá, Coordenadoria de Tauá, Coordenadoria de Crateús, Coordenadoria de Icó, Coordenadoria de Iguatu, Coordenadoria de Brejo Santo, Coordenadoria de Crato, Suerintendência da Região do Cariri,

Centro de Dermatologia Sanitária Dona Libânia/Fortaleza, Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Centro/Fortaleza, Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Rodolfo Teófilo/Fortaleza, Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Joaquim Távora/Fortaleza, Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Baturité, Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Brejo Santo, Centro de Especialidades Odontológicas/CEO Quixeramobim; Centro de Especialidades Odontológicas Regional/ CEO-R Itapipoca, Centro de Especialidades Odontológicas Regional/ CEO-R Canindé, Centro de Especialidades Odontológicas Regional/ CEO-R Juazeiro, Centro de Especialidades Odontológicas Regional/ CEO-R Crateús, Centro de Especialidades Odontológicas Regional/ CEO-R Iguatu, Centro de Hematologia e Hemoterapia do Ceará/Fortaleza, Centro de Saúde Escola Meireles/Fortaleza, Centro Integrado de Diabetes e Hipertensão/Fortaleza, Hemocentro Regional/Crato, Hemocentro Regional/Iguatu, Hemocentro Regional/Quixadá, Hemocentro Regional/Sobral, Hemonúcleo/Juazeiro do Norte, Hospital de Saúde Mental Professor Frota Pinto/Fortaleza, Hospital Dr. Carlos Alberto Studart Gomes/Fortaleza, Hospital e Maternidade José Martiniano de Alencar/Fortaleza, Hospital Geral de Fortaleza/Fortaleza, Hospital Geral Dr. César Cals de Oliveira/Fortaleza, Hospital Geral Dr. Waldemar de Alcântara/Fortaleza, Hospital Estadual Leonardo da Vinci/Fortaleza, Hospital Infantil Dr. Albert Sabin/Fortaleza, Hospital Regional do Cariri/Juazeiro do Norte, Hospital Regional Norte/Sobral, Hospital Regional do Sertão Central/Quixeramobim, Hospital São José de Doenças Infecciosas/Fortaleza, Instituto de Prevenção do Câncer/Fortaleza, Laboratório Central de Saúde Pública/Fortaleza, Policlínica Anderson Tavares Bezerra/Crato, Policlínica Bárbara Pereira de Alencar/Campos Sales, Policlínica Bernardo Félix da Silva/Sobral, Policlínica Dr. Clóvis Amora Vasconcelos/Baturité, Policlínica Dr. Francisco Carlos Cavalcante Roque/Quixadá, Policlínica Dr. Francisco Edvaldo Coelho Moita/Tianguá, Policlínica Dr. Frutuoso Gomes de Freitas/Tauá, Policlínica Dr. José Correia Sales/Caucaia, Policlínica Dr. José Hamilton Saraiva Barbosa/Aracati, Policlínica Dr. Manoel Carlos de Gouveia/Iguatu, Policlínica Dr. Plácido Marinho de Andrade/Acaraú, Policlínica Dr. Sebastião Limeira Guedes/Icó, Policlínica Dr. José Martins Santiago/Russas, Policlínica Dra. Márcia Moreira de Meneses /Pacajus, Policlínica Francisco Pinheiro Alves/Itapipoca, Policlínica João

Pereira dos Santos/Barbalha, Policlínica Judite Chaves Saraiva e CEO/Limoeiro do Norte, Policlínica Raimundo Soares Resende/Crateús, Policlínica José Gilvan Leite Sampaio/Brejo Santo, Policlínica Cel. Libório Gomes da Silva/Camocim, serviço de Atendimento Móvel de Urgência/SAMU Ceará e Unidade de Pronto Atendimento-UPA/Fortaleza.

Compete a Rede de Ouvidorias da SESA, dentre outras funções: acolher as manifestações dos cidadãos relacionadas às ações e serviços do Sistema Único de Saúde (SUS), no âmbito do Estado do Ceará; encaminhar aos órgãos competentes as manifestações recebidas, acompanhar as apurações e fazer retornar aos cidadãos as informações sobre as providências adotadas; zelar pela preservação dos aspectos éticos, de privacidade e confiabilidade em todas as etapas do processo de trabalho com as manifestações registradas; fornecer orientações sobre saúde, sobre o funcionamento do SUS, bem como sobre os direitos e deveres dos cidadãos pertinentes às ações e serviços de saúde pública; implementar ações de incentivo à participação dos usuários no processo de avaliação dos serviços prestados pelo SUS, no âmbito da sua unidade, e sistematizar o conjunto das manifestações recebidas na Ouvidoria, produzindo informações a serem disponibilizadas por meio de relatórios semestrais, visando subsidiar a tomada de decisões dos gestores e dos conselhos de saúde. Às ouvidorias das Superintendências Regionais e coordenadorias compete, ainda, apoiar a implantação e a implementação das ouvidorias do SUS nos municípios.

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

O desenho do processo de trabalho das ouvidorias da Rede SESA encontra-se registrado no documento *Manual de Boas Práticas das Ouvidorias da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará (SESA)*. O Manual tem o objetivo de sistematizar o processo de trabalho clássico das ouvidorias da SESA, como parte do esforço coletivo de unificar os fluxos e as rotinas de trabalho, melhorando a qualidade dos serviços ofertados. Ele expressa o amadurecimento da Rede de Ouvidorias da SESA, visando melhorias contínuas no produto

do trabalho realizado. Sua construção buscou aprimorar o documento intitulado *Sistematização do Processo de Trabalho da Rede de Ouvidorias da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará* elaborado em 2011, acrescentando elementos fundamentais ao exercício de boas práticas no cotidiano das ouvidorias da SESA.

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

A Rede de Ouvidorias utiliza uma linguagem técnica unificada, buscando fornecer referências para a compreensão de termos, proporcionar a exatidão conceitual, reduzir as ambigüidades e facilitar a comunicação no processo de análise e tipificação das manifestações que subsidia a gestão da informação para a elaboração dos relatórios. A síntese da unificação da linguagem encontra-se no documento *Referências Conceituais e Instrumentais de Trabalho da Rede de Ouvidorias da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará*.

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

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

- Fortalecimento do trabalho articulado e de caráter coletivo por meio do Fórum Cearense de Ouvidorias do SUS – FOCOS;
- Incentivo à criação de serviços de ouvidorias do SUS nos municípios e unidades assistenciais;
- Estímulo à descentralização do Sistema Informatizado OuvidorSUS (sensibilização para uso do sistema e treinamentos operacionais);
- Realização de ações de educação permanente (oficinas de implantação, cursos básicos, curso de aperfeiçoamento em ouvidorias do SUS e oficinas ou cursos

temáticos);

- Incentivo às produções científicas na área de ouvidorias (realização de Mostras de Trabalhos Científicos e Experiências Exitosas);
- Monitoramento e avaliação periódica do trabalho realizado, por meio das pesquisas sobre o “Perfil das Ouvidorias do SUS no Ceará”.

Para exercer suas competências, a Ouvidoria Geral funciona com seis áreas de atuação informalmente definidas. A área de recebimento e tratamento das manifestações, a coordenação da Rede de Ouvidorias da SESA, a avaliação e monitoramento da Rede de Ouvidorias da SESA, a coordenação do Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS no âmbito do Estado do Ceará, a coordenação da carta de serviços no âmbito da SESA, o acompanhamento da avaliação da qualidade dos serviços de saúde da SESA e a coordenação administrativa. Visando sistematizar os processos, ações e atividades realizadas pela equipe técnica da Ouvidoria Geral, o processo de trabalho do setor foi manualizado e encontra-se sistematizado no documento *Manual do Processo de Trabalho da Ouvidoria Geral da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará*.

2. INTRODUÇÃO

Este relatório tem como objetivo apresentar o resultado do trabalho da Ouvidoria Geral da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará - SESA no ano 2020, expondo, para tanto, a síntese das informações geradas pelas manifestações registradas nas ouvidorias de sua Rede, as principais recomendações para o aperfeiçoamento da gestão da SESA, um balanço do trabalho de alinhamento técnico-normativo dos serviços de ouvidoria da Secretaria e uma breve avaliação sobre as atividades da Rede de Ouvidorias, no sentido de melhorar a escuta qualificada aos usuários do Sistema Único de Saúde.

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

Dessa forma, o presente relatório está dividido em tópicos, dentre os quais o primeiro analisa, de forma sintética, as providências adotadas pela Secretaria em relação às recomendações dos relatórios anteriores. O segundo esboça a síntese das manifestações registradas nas Ouvidorias da SESA em 2020, discorrendo sobre as informações relacionadas às 18.134 manifestações registradas nas unidades de saúde pertencentes à Rede de Ouvidorias da SESA, no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2020. O terceiro aborda uma breve análise das manifestações, com recomendações para o aperfeiçoamento da gestão. Os outros dois apresentam as ações realizadas pela Rede de Ouvidorias da SESA, tanto no que concerne ao comprometimento com a Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, quanto no que se refere às iniciativas de melhoramento interno do trabalho, com benefícios alcançados pela Ouvidoria Geral da SESA e boas práticas de ouvidoria. Por fim, são apresentadas as considerações finais do relatório.

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

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

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

- Construção de 20 policlínicas regionais;
- Construção de 25 Centros de Especialidades Odontológicas (CEOs), sendo 22 regionais e 03 CEO's em Fortaleza);
- Construção de Unidades de Pronto Atendimento – UPAs 24 horas, com 42 em funcionamento;
- Construção e funcionamento do Hospital Regional do Cariri, em Juazeiro do Norte, com 294 leitos e 255 médicos que atendem a uma população de 1,4 milhão de habitantes da macrorregião do Cariri, formada por 44 municípios;
- Construção e funcionamento do Hospital Regional Norte, em Sobral, com 384 leitos, para atender a uma população de 1,5 milhão de habitantes da macrorregião norte, formada por 55 municípios;
- Construção do Hospital e Maternidade Regional do Sertão Central (em Quixeramobim);
- Aquisição do Hospital Leonardo da Vinci, passando a integrar a rede estadual de saúde, de forma a colaborar na redução da fila de espera para cirurgias eletivas;
- Aquisição do Hospital Geral de Crateús, ampliando assim, a rede estadual de saúde;
- Em apoio aos municípios, que têm responsabilidade direta sobre a atenção básica à saúde da população, financiamento, por parte do Governo do Estado, através da Secretaria da Saúde, da construção de 150 Unidades Básicas de Saúde da Família. No

total, um investimento de R\$ 426,6 milhões, recursos exclusivamente do tesouro do Estado;

- Estruturação do Programa de Modernização da Gestão da Saúde do Estado do Ceará – planejamento integrado para promover a saúde individual e coletiva, visando a melhoria da qualidade de vida dos cidadãos. As ações desenvolvidas nesse programa englobam a criação de uma central de inteligência em saúde, a regionalização de sua atuação, a promoção de novas metodologias e políticas, o fortalecimento das categorias profissionais, um novo marco regulatório para a saúde no Ceará (por exemplo: Lei nº 17.006/2019 – Lei da Regionalização da Saúde), o reforço de unidades de saúde e a construção de novos equipamentos.

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

Ressaltamos ainda, a disponibilização, a partir do ano de 2019, do IntegraSUS – plataforma que integra sistemas de monitoramento e gerenciamento epidemiológico, hospitalar, ambulatorial, administrativo, financeiro e de planejamento da secretaria da Saúde do Estado e dos 184 municípios.

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

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

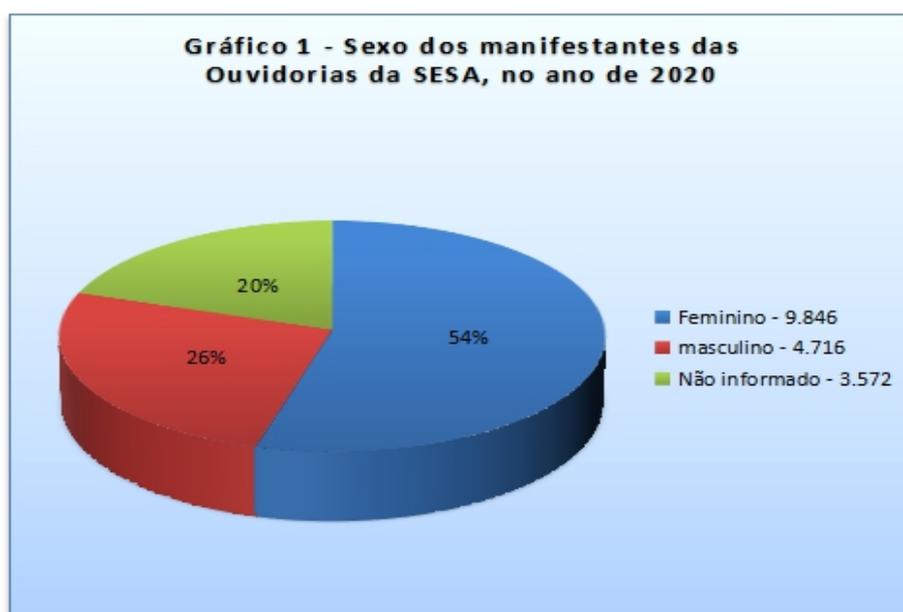
4. SÍNTESE DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NAS OUVIDORIAS DA SECRETARIA DA SAÚDE DO ESTADO DO CEARÁ – SESA EM 2020.

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

As informações relativas ao perfil do manifestante continuam sendo uma das mais difíceis de coletar, por motivos variados, que vão desde a condição de estresse em que, muitas vezes, os usuários chegam às ouvidorias, até a impossibilidade de obter tais informações nas manifestações registradas por meios eletrônicos.

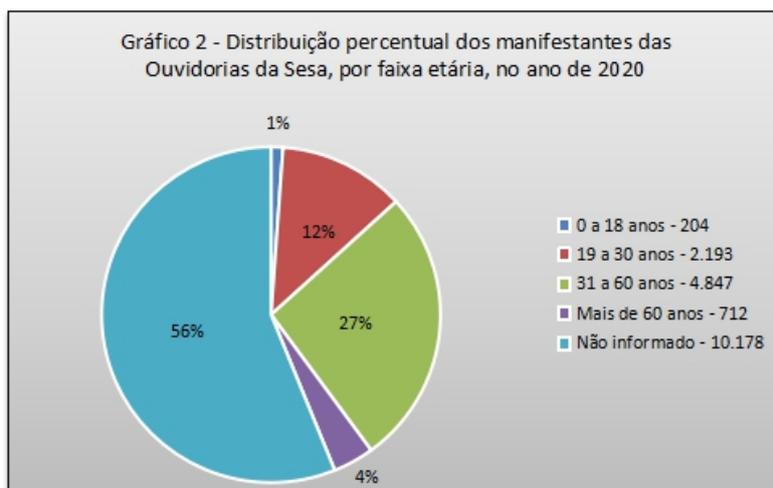
A identificação do perfil dos cidadãos e das manifestações possibilita a detecção de melhorias nos serviços ofertados pela SESA; por esse motivo, apesar das dificuldades, buscou-se coletar informações que possibilitem traçar um breve retrato daqueles que são atendidos cotidianamente pelas ouvidorias.

Assim, pode-se constatar que a maioria dos manifestantes das ouvidorias da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará, em 2020, foi do sexo feminino (54%); 26% é o percentual representado pelo sexo masculino e 20% não foram identificados, conforme mostra o gráfico abaixo.



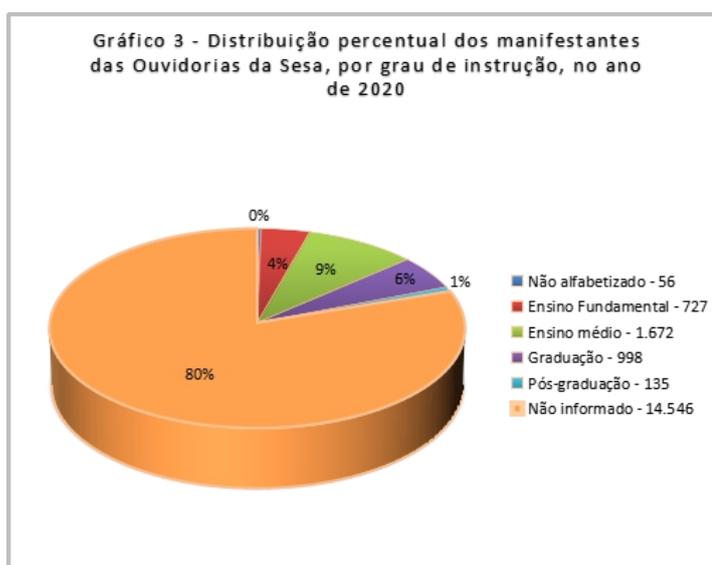
Fonte: Sistema Ouwweb/Ouvidoria Geral da SESA

No que concerne à faixa etária dos cidadãos que apresentaram manifestações nas ouvidorias da Rede SESA em 2020, 10.178 cidadãos (56%) não informaram sua idade, 4.847 (27%) estavam na faixa de 31 a 60 anos, 2.193 (12%) estavam entre 19 a 30 anos, 712 (4%) tinham mais de 60 anos e 204 (1%) estavam entre 0 a 18 anos.



Fonte: Sistema Ouvweb/Ouvidoria Geral da SESA

Quanto à escolaridade dos cidadãos que procuram as Ouvidorias da SESA, conforme gráfico 3, observamos que a maioria cursa ou cursou o ensino médio ou possui algum curso de graduação, representando, portanto, um percentual de 9% e 6%, respectivamente.

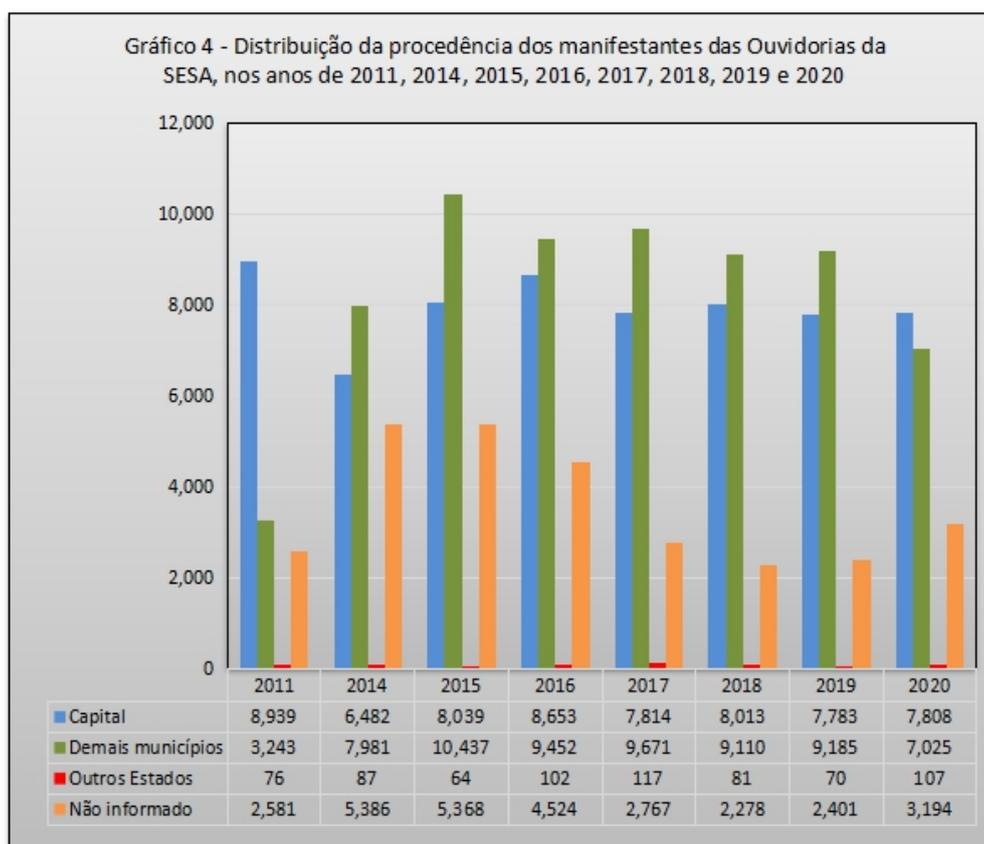


Fonte: Sistema Ouvweb/Ouvidoria Geral da SESA

Porém, vale destacar que do total de manifestações registradas no ano de 2020 (18.134), em 14.546 (80%) não há dados sobre a escolaridade do cidadão.

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

Dessa forma, no ano de 2014 teve início uma mudança nesse cenário, com a ampliação significativa de registros vindos do interior do estado, o que se manteve em 2015. Entretanto, no ano de 2016 esse dado apresentou uma pequena redução, comparado ao ano de 2015, ampliando em 2% no ano de 2017. Porém, no ano de 2018 houve novamente uma redução de 6% em relação ao ano de 2017, no ano de 2019 ampliou em 1% e , no ano de 2020, registramos uma queda de 23%, em contraposição ao aumento de 0,3% de registros advindos da capital.



Fonte: Sistema Ouwweb/Ouvidoria Geral da SESA

A tabela a seguir apresenta a distribuição da procedência dos manifestantes pelos municípios cearenses em 2020.

Tabela 1 – Distribuição dos manifestantes das ouvidorias da SESA, por município de moradia e por região de saúde, em 2020

Superintendência Regional	Manifestações por região	Município	Manifestações em 2020
Superintendência da Região de Fortaleza	7.979	Aquiraz	64
		Eusébio	77
		Fortaleza	7.808
		Itaitinga	30
Coordenadoria de Caucaia	407	Apuiarés	7
		Caucaia	282
		General Sampaio	1
		Itapagé	23
		Paracuru	16
		Paraipaba	17
		Pentecoste	25
		São Gonçalo do Amarante	26
		São Luís do Curu	10
		Tejuçuoca	0
Coordenadoria de Maracanaú	254	Acarape	2
		Barreira	6
		Guaiúba	10
		Maracanaú	125
		Maranguape	51
		Pacatuba	38
		Palmácia	4
		Redenção	18
Coordenadoria de Baturité	224	Aracoiaba	46
		Aratuba	32
		Baturité	62
		Capistrano	17
		Guaramiranga	9
		Itapiuna	20
		Mulungu	21
		Pacoti	17
	470	Amontada	39

Coordenadoria de Itapipoca		Itapipoca	288
		Miraíma	22
		Trairi	50
		Tururu	12
		Umirim	20
		Uruburetama	39
Coordenadoria de Cascavel	294	Beberibe	56
		Cascavel	57
		Chorozinho	39
		Horizonte	62
		Ocara	6
		Pacajus	62
		Pindoretama	12
Superintendência da Região Norte	850	Alcântaras	7
		Cariré	10
		Catunda	7
		Coreaú	10
		Forquilha	24
		Frecheirinha	5
		Graça	5
		Groaíras	23
		Hidrolândia	2
		Ipu	19
		Irauçuba	10
		Massapê	25
		Meruoca	11
		Moraújo	4
		Mucambo	9
		Pacujá	3
		Pires Ferreira	2
		Reriutaba	10
		Santa Quitéria	9
		Santana do Acaraú	16
		Senador Sá	6
		Sobral	607
		Uruoca	14
Varjota	12		
	203	Acaraú	84
		Bela Cruz	30
		Cruz	18

Coordenadoria de Acaraú		Itarema	18
		Jijoca	18
		Marco	18
		Morrinhos	17
Coordenadoria de Tianguá	162	Carnaubal	10
		Croatá	7
		Guaraciaba do Norte	16
		Ibiapina	4
		São Benedito	20
		Tianguá	65
		Ubajara	22
		Viçosa do Ceará	18
Coordenadoria de Crateús	114	Ararendá	11
		Crateús	36
		Independência	11
		Ipaporanga	2
		Ipueiras	18
		Monsenhor Tabosa	4
		Nova Russas	10
		Novo Oriente	8
		Poranga	4
		Quiterianópolis	4
		Tamboril	6
Coordenadoria de Camocim	90	Barroquinha	6
		Camocim	54
		Chaval	10
		Granja	15
		Martinópolis	5
Superintendência da Região do Cariri	1.064	Barbalha	45
		Caririaçu	14
		Granjeiro	1
		Jardim	10
		Juazeiro do Norte	963
		Missão Velha	31
Coordenadoria de Icó	114	Baixio	2
		Cedro	13
		Icó	38
		Ipaumirim	6
		Lavras da Mangabeira	33

		Orós	19
		Umari	3
Coordenadoria de Iguatu	197	Acopiara	37
		Cariús	17
		Catarina	12
		Deputado Irapuan Pinheiro	0
		Iguatu	96
		Jucás	4
		Mombaça	18
		Piquet Carneiro	4
		Quixelô	6
		Saboeiro	3
Coordenadoria de Brejo Santo	122	Abaiara	10
		Aurora	13
		Barro	12
		Brejo Santo	28
		Jati	17
		Mauriti	19
		Milagres	8
		Penaforte	4
		Porteiras	11
Coordenadoria de Crato	1.094	Altaneira	68
		Antonina do Norte	68
		Araripe	24
		Assaré	5
		Campos Sales	54
		Crato	529
		Farias Brito	81
		Nova Olinda	104
		Potengi	27
		Salitre	37
		Santana do Cariri	35
		Tarrafas	8
Várzea Alegre	54		
Superintendência da Região do Sertão Central	513	Banabuiú	23
		Choró	9
		Ibaretama	3
		Ibicuitinga	14
		Milhã	14
		Pedra Branca	34

		Quixadá	222
		Quixeramobim	151
		Senador Pompeu	34
		Solonópole	9
Coordenadoria de Canindé	119	Boa Viagem	33
		Canindé	45
		Caridade	21
		Itatira	10
		Madalena	8
		Paramoti	2
Coordenadoria de Tauá	57	Aiuaba	8
		Arneiroz	1
		Parambu	8
		Tauá	40
Superintendência do Litoral Leste/Jaguaribe	209	Alto Santo	20
		Ererê	9
		Iracema	19
		Jaguaribara	7
		Jaguaribe	31
		Limoeiro do Norte	61
		Pereiro	22
		Potiretama	0
		Quixeré	14
		São João do Jaguaribe	6
		Tabuleiro do Norte	20
Coordenadoria de Aracati	129	Aracati	101
		Fortim	12
		Icapuí	7
		Itaiçaba	9
Coordenadoria de Russas	168	Jaguaretama	4
		Jaguaruana	12
		Morada Nova	49
		Palhano	6
		Russas	97
Outros Estados			107
Não informado			3.194
Total			18.134

4.1.1 UNIDADE DE OUVIDORIA RESPONSÁVEL PELO TRATAMENTO E RESPOSTA ÀS MANIFESTAÇÕES

Como informado anteriormente, a Secretaria da Saúde dispõe de 73 ouvidorias descentralizadas nas unidades assistenciais (próprias, consorciadas e contratualizadas com Organizações Sociais), nas Superintendências Regionais e nas Coordenadorias de Saúde, incluindo a do nível central. A tabela abaixo mostra a distribuição das 18.134 manifestações registradas em 2020, conforme a unidade responsável pelo tratamento e resposta ao cidadão.

Tabela 2 – Número e variação percentual de manifestações registradas por unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento e resposta, em 2019 e 2020

UNIDADES	ANOS		Variação percentual (%)
	2019	2020	
Nível Central (Ouvidoria Geral)	2.763	3.498	27
Coordenadoria de Caucaia	0	0	0
Coordenadoria de Maracanaú	0	0	0
Coordenadoria de Itapipoca	64	43	-32
Coordenadoria de Cascavel (inclusos dados da antiga CRES Fortaleza)	52	51	-2
Superintendência da Região Norte	10	26	160
Coordenadoria de Tianguá	19	17	-11
Coordenadoria de Cratêus	9	17	89
Superintendência da Região do Cariri	8	15	88
Coordenadoria de Icó	19	12	-37
Coordenadoria de Iguatu	17	23	35
Coordenadoria de Brejo Santo	3	0	100
Coordenadoria de Crato	1	11	100
Superintendência da Região do Sertão Central	17	17	0
Coordenadoria de Canindé	0	19	100
Coordenadoria de Tauá	0	0	0
Coordenadoria de Aracati	108	62	-43
Centro de Especialidades Odontológicas Dr. Hugues Pessoa Amorim – CEO Itapipoca	109	59	-46
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Baturité	25	122	388
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Brejo Santo	0	0	0
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO	19	16	16

Juazeiro			
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Crateús	0	0	0
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Iguatu	0	0	0
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Canindé	5	1	-80
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Crato	636	360	-43
Centro de Especialidades Odontológicas/CEO Quixeramobim	0	0	0
Centro de Dermatologia Sanitária Dona Libânia/Fortaleza	94	6	-94
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Centro/Fortaleza	0	0	0
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Rodolfo Teófilo/Fortaleza	0	0	0
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Joaquim Távora/Fortaleza	99	37	-63
Centro de Hematologia e Hemoterapia do Ceará/Fortaleza	297	397	34
Centro de Saúde Escola Meireles/Fortaleza	428	253	41
Centro Integrado de Diabetes e Hipertensão/Fortaleza	207	132	-36
Hemocentro Regional/Crato	45	109	142
Hemocentro Regional/Iguatu	144	39	-73
Hemocentro Regional/Quixadá	238	239	0,4
Hemocentro Regional/Sobral	690	833	21
Hemonúcleo/Juazeiro do Norte	324	200	-38
Hospital de Saúde Mental Prof. Frota Pinto/Fortaleza	283	168	-41
Hospital Dr. Carlos Alberto Studart Gomes/Fortaleza	1.078	1.026	5
Hospital e Maternidade José Martiniano de Alencar/Fortaleza	241	49	-80
Hospital Geral de Fortaleza/Fortaleza	920	1.228	33
Hospital Geral Dr. César Cals de Oliveira/Fortaleza	787	351	-55
Hospital Geral Dr. Waldemar de Alcântara/Fortaleza	1.615	1.629	1
Hospital Infantil Dr. Albert Sabin/Fortaleza	0	155	100
Hospital São José de Doenças Infecciosas/Fortaleza	852	575	-33
Hospital Estadual Leonardo da Vinci	0	149	100
Hospital Regional do Cariri/Juazeiro do Norte	120	1.203	903
Hospital Regional Norte/Sobral	406	631	55
Hospital Regional do Sertão Central	442	530	20
Instituto de Prevenção do Câncer/Fortaleza	143	97	-32
Laboratório Central de Saúde Pública/Fortaleza	171	1.694	891
Policlínica Anderson Tavares Bezerra	0	0	0
Policlínica Bárbara Pereira de Alencar/Campos Sales	1.098	433	-61
Policlínica Bernardo Félix da Silva/ Sobral	198	35	-82
Policlínica Dr. Clóvis Amora Vasconcelos/Baturité	279	52	-81
Policlínica Dr. Francisco Carlos Cavalcante Roque/Quixadá	531	89	-83
Policlínica Dr. Francisco Edvaldo Coelho Moita/Tianguá	0	43	100
Policlínica Dr. Frutuoso Gomes de Freitas/Tauá	0	4	100
Policlínica Dr. José Correia Sales/Caucaia	1.150	161	-86
Policlínica Dr. José Hamilton Saraiva Barbosa/Aracati	56	7	-88

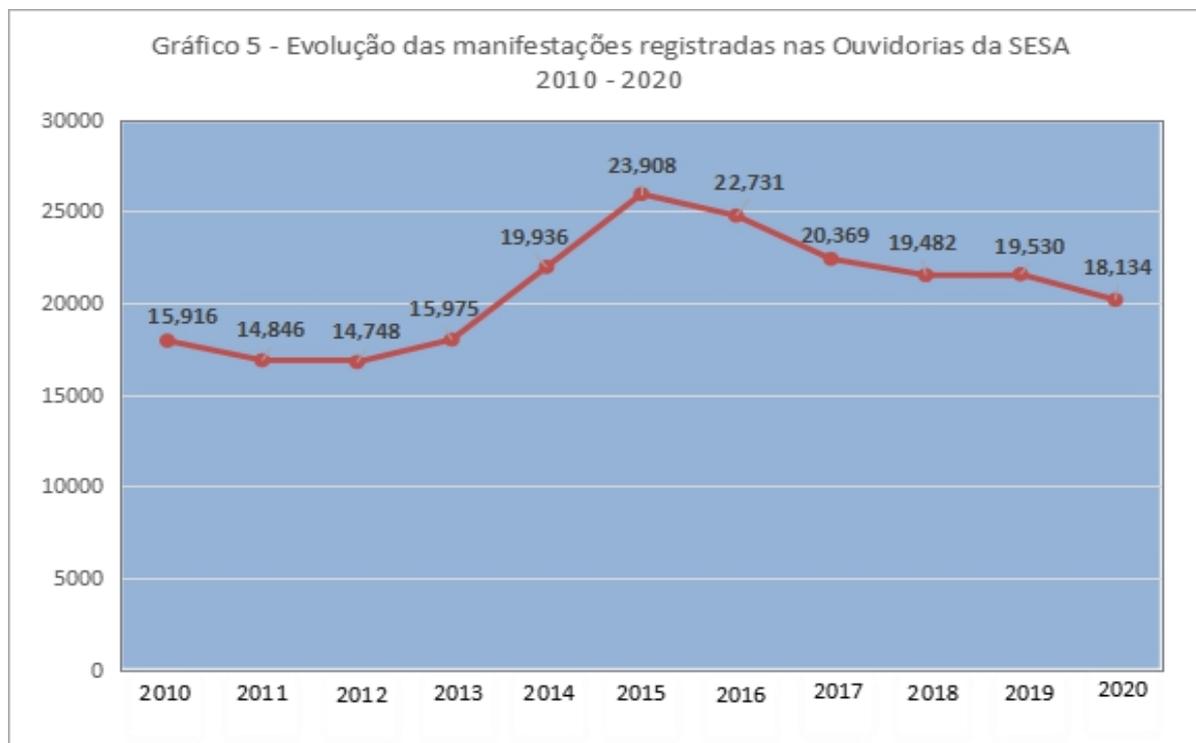
Policlínica Dr. Manoel Carlos de Gouveia/Iguatu	117	0	-100
Policlínica Dr. Plácido Marinho de Andrade/Acaraú	65	95	46
Policlínica Dr. Sebastião Limeira Guedes/Icó	0	0	0
Policlínica Dr. José Martins Santiago/Russas	20	19	-5
Policlínica Dra. Márcia Moreira de Meneses /Pacajus	195	113	-42
Policlínica Francisco Pinheiro Alves /Itapipoca	578	302	-48
Policlínica João Pereira dos Santos/Barbalha	55	19	-65
Policlínica Judite Chaves Saraiva/CEO Limoeiro do Norte	29	0	-100
Policlínica Raimundo Soares Resende/Crateús	7	0	-100
Policlínica José Gilvan Leite Sampaio/Brejo Santo	7	24	243
Policlínica Cel. Libório Gomes da Silva/CEO Camocim	23	5	-78
Serviço de Atendimento Móvel de Urgência/SAMU	126	94	-25
Unidades de Pronto Atendimento-UPAs/Fortaleza	1.488	540	-64
Total	19.530	18.134	-7

Os dados apontam uma variação de -7% no total das manifestações entre 2019 e 2020, com redução de 1.396 em 2020, porém, temos que lembrar que algumas ouvidorias da Rede SESA não inseriram suas manifestações no Sistema Ouvweb, pois embora a Ouvidoria Geral reforce constantemente, nas Oficinas de Qualificação da Rede de Ouvidorias a importância de cadastrar as manifestações no Sistema Ouvweb, algumas ouvidorias continuam sem alimentar o referido Sistema, ocasionando assim, uma subnotificação de registros.

Tabela 3 – Número e variação percentual em relação ao ano anterior das manifestações registradas nas ouvidorias da SESA, de 2010 a 2020

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

Fonte: Sistema Ouvweb/Ouvidoria Geral da SESA



Fonte: Sistema Ouvweb/Ouvidoria Geral da SESA

Dessa forma, percebemos uma oscilação no número de registros das manifestações no decorrer do ano de 2020, principalmente, nos meses de abril, maio e junho, quando a queda no número de registros se apresentou de forma significativa, conforme podemos observar no gráfico 6 abaixo.

Salientamos que essa oscilação pode ser atribuída em parte, às novas rotinas de trabalho impostas pelo cenário da pandemia do novo coronavírus, onde as Ouvidorias da Rede Sesa tiveram que suspender temporariamente, o atendimento presencial, como forma de prevenir a proliferação do vírus.



Fonte: Sistema Ouwweb/Ouvidoria Geral da SESA

Ressaltamos ainda, que a tabela 2 (acima) mostra uma significativa variação de percentuais em cada unidade de ouvidoria da Rede SESA, onde algumas tiveram acréscimos superiores a 800%, como é o caso da Ouvidoria do Hospital Regional do Cariri, com elevação de 903% de registros de manifestações e o Laboratório Central de Saúde Pública (LACEN), com aumento de 891% e outras tiveram decréscimo de 100%, como na Ouvidoria da Policlínica Dr. Manoel Carlos de Gouveia/Iguatu, Policlínica Judite Chaves Saraiva/CEO Limoeiro do Norte e Policlínica Raimundo Soares Resende/Crateús. Os motivos para as oscilações são diversos, indo desde a subnotificação no ano de 2020, devido a não alimentação do Sistema Ouwweb, conforme mencionado anteriormente, ao decréscimo relacionado à ampliação das ouvidorias municipais do SUS e às limitações impostas pela pandemia do coronavírus.

No nível central, houve um acréscimo de 27% na quantidade de manifestações, pois, em 2019, a Ouvidoria Geral da SESA registrou 2.763 manifestações e no ano de 2020 foram 3.498, representando uma ampliação de 735 casos.

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

4.1.2 CANAIS DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NAS OUVIDORIAS DA SESA

No ano de 2020, conforme podemos observar na tabela 4, a população procurou as ouvidorias da SESA, preferencialmente, por meio do atendimento da Plataforma Ceará Transparente (4.858) e telefone (4.684).

Vale salientar que, nesse cenário observamos, novamente, os reflexos da pandemia de COVID-19, uma vez que no ano de 2019, esses dois canais de entrada, Plataforma Ceará Transparente e Telefone, não apareciam em destaque. Dessa forma, a partir do estabelecimento de medidas de distanciamento social, visando conter o novo Coronavírus, a população passou a utilizar os outros canais de entrada para se manifestar, ocasionando assim, a ampliação de registros pela Plataforma Ceará Transparente de 165%, por e-mail, 144% e por telefone, 118%. Não podemos deixar de mencionar também, a elevação de canais de entrada como, cartas, processos administrativos, etc, que se enquadram em “outros” meios de entrada, tendo registrado 138% de acréscimo no ano de 2020.

Tabela 4 – Número e variação percentual em relação ao ano anterior das manifestações registradas nas ouvidorias da SESA, por meio de entrada, entre 2019 e 2020

MEIO DE ENTRADA	DADOS 2019	DADOS 2020	VARIAÇÃO %
Presencial	6.505	2.879	-56%
Caixa de sugestão ou coletora	8.090	3.945	-51%
Telefone	2.150	4.684	118%
E-mail	208	507	144%
OuvidorSUS	508	873	72%
Plataforma Ceará Transparente/SOU	1.834	4.858	165%
Outros	163	388	138%
TOTAL	19.530	18.134	-7%

Fonte: Sistema Ouvweb/Ouvidoria Geral da SESA

O cruzamento de dados entre “meio de entrada” e a “unidade de ouvidoria responsável” mostra que o telefone 0800.275.1520, que fica na Ouvidoria Geral da Secretaria, continua sendo bastante utilizado pela população, pois dos 4.684 registros por telefone, 1.258 foram no teleatendimento do 0800.275.1520. Dos registros feitos por meio

desse telefone, 1.054 foram de pedidos de informação. Pode-se inferir, portanto, que o teleatendimento da Secretaria tem se mostrado um importante espaço de democratização das informações na área da saúde, uma vez que a população o tem procurado na busca de informações qualificadas sobre sua saúde ou sobre o funcionamento do Sistema Único de Saúde, principalmente nesse momento de pandemia da COVID-19.

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

Os dados apresentados nesta etapa do relatório trabalham a natureza das manifestações e, particularmente, os principais assuntos que mobilizaram os cidadãos a procurar as ouvidorias da SESA. Objetiva-se sistematizar os relatos dos cidadãos em relação às ações e aos serviços das Ouvidorias, identificando suas principais satisfações ou insatisfações, no que se refere aos serviços de saúde.

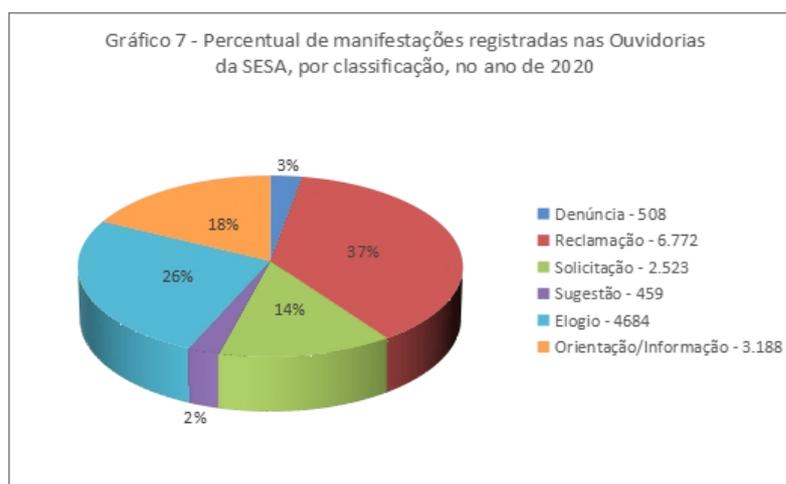
4.2.1. CLASSIFICAÇÃO SEGUNDO A NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES

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

- Informação - Comunicação verbal ou escrita a qual o manifestante solicita algum esclarecimento, comunicação ou instrução sobre saúde ou funcionamento dos serviços.
- Sugestão - Comunicação verbal ou escrita que propõe ação considerada útil à melhoria do Sistema de Saúde.
- Elogio - Comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento por serviços prestados.

- Solicitação - Comunicação verbal ou escrita que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e serviços de saúde.
- Reclamação - Comunicação verbal ou escrita que relata insatisfação em relação às ações e aos serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento.
- Denúncia - Comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade ou indício de irregularidade na administração e/ou no atendimento por entidade pública ou privada de saúde.

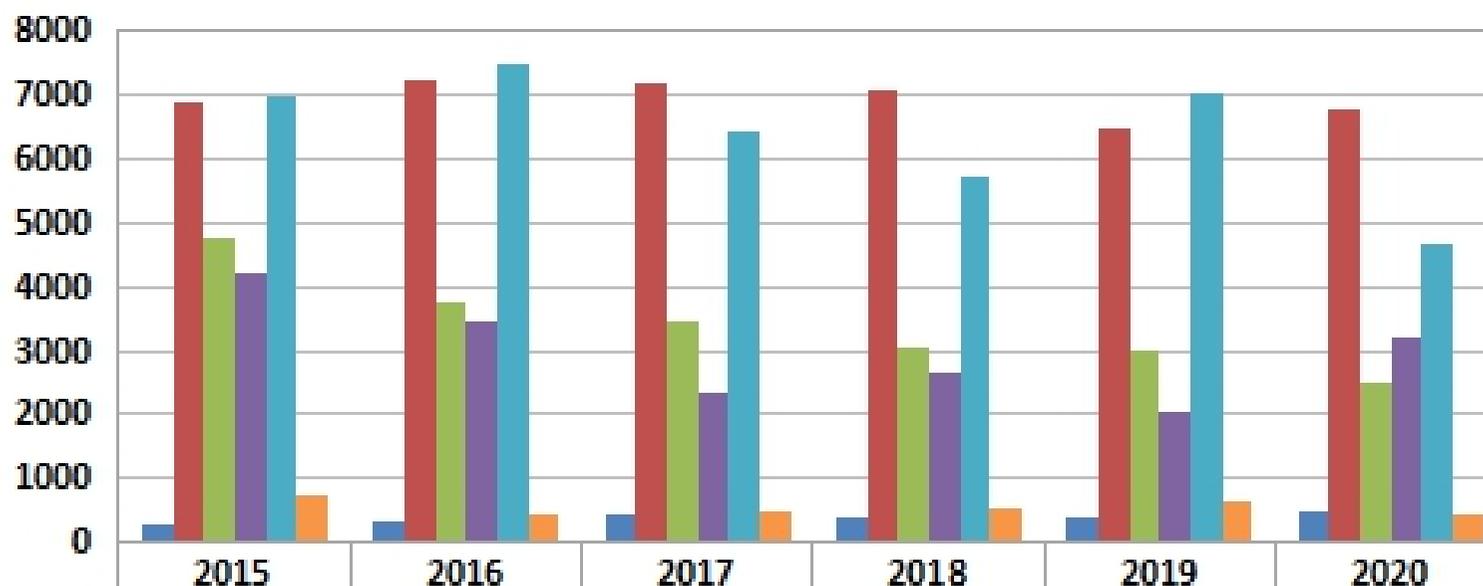
O gráfico a seguir reflete a distribuição das 18.134 manifestações, segundo a classificação estabelecida pelo Departamento de Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/MS, no ano de 2020.



Fonte: Sistema Ouvweb/Ouvidoria Geral da SESA

O gráfico 8 apresenta a análise comparativa da quantidade de manifestações, segundo sua classificação, registradas no período compreendido entre 2015 e 2020. Nele, podemos observar que as manifestações classificadas como reclamações e denúncias, que desde o ano de 2016 apresentavam redução de registros, voltaram a apresentar ampliação, com variação de 5% e 38%, respectivamente, em relação ao ano anterior. Vale destacar também, as manifestações classificadas como elogio, que apresentaram redução de 33% no número de registros.

Gráfico 8 - Quantidade de manifestações registradas na Rede de Ouvidorias da SESA, por classificação, no período de 2015 a 2020



	2015	2016	2017	2018	2019	2020
■ Denúncia	294	315	441	404	368	508
■ Reclamação	6,863	7,246	7,190	7,073	6,473	6,772
■ Solicitação	4,765	3,764	3,445	3,071	3,005	2,523
■ Orientação/Informação	4,237	3,465	2,354	2,639	2,035	3,188
■ Elogio	6,994	7,477	6,438	5,713	7,014	4,684
■ Sugestão	755	464	501	550	635	459

4.2.2. MANIFESTAÇÕES DE ELOGIOS AOS SERVIÇOS PRESTADOS.

A tabela a seguir mostra a distribuição dos 4.684 elogios recebidos durante o ano de 2020, com variação percentual em relação ao ano anterior, conforme a identificação de cada unidade.

Tabela 5 – Número e variação percentual de elogios registrado por unidade de ouvidoria, em 2019 e 2020

Unidade	2019			2020		
	Elogios	Total	%	Elogios	Total	%
Nível Central (Ouvidoria Geral)	23	2.763	1	37	3.498	1
Coordenadoria de Caucaia	0	0	0	0	0	0
Coordenadoria de Maracanaú	0	0	0	0	0	0
Coordenadoria de Itapipoca	2	64	3	0	43	0
Coordenadoria de Cascavel (inclusos dados da antiga CRES Fortaleza)	1	52	2	0	51	0
Superintendência da Região Norte	0	10	0	0	26	0
Coordenadoria de Tianguá	0	19	0	0	17	0
Coordenadoria de Cratús	0	9	0	0	17	0
Superintendência da Região do Cariri	0	8	0	0	15	0
Coordenadoria de Icó	0	19	0	0	12	0
Coordenadoria de Iguatu	0	17	0	0	23	0
Coordenadoria de Brejo Santo	0	3	0	0	0	0
Coordenadoria de Crato	0	1	0	0	11	0
Superintendência da Região do Sertão Central	0	17	0	2	17	12
Coordenadoria de Canindé	0	0	0	1	19	5
Coordenadoria de Tauá	0	0	0	0	0	0
Coordenadoria de Aracati	1	108	1	0	62	0
Centro de Especialidades Odontológicas Dr. Hugues Pessoa Amorim – CEO Itapipoca	64	109	59	45	59	76
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Baturité	1	25	4	9	122	7
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Brejo Santo	0	0	0	0	0	0
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Juazeiro	8	19	42	5	16	31
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Crateús	0	0	0	0	0	0
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Iguatu	0	0	0	0	0	0

Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Canindé	0	5	0	0	1	0
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Crato	630	636	99	332	360	92
Centro de Especialidades Odontológicas/CEO Quixeramobim	0	0	0	0	0	0
Centro de Dermatologia Sanitária Dona Libânia/Fortaleza	0	94	0	0	6	0
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Centro/Fortaleza	0	0	0	0	0	0
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Rodolfo Teófilo/Fortaleza	0	0	0	0	0	0
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Joaquim Távora/Fortaleza	47	99	47	9	37	24
Centro de Hematologia e Hemoterapia do Ceará/Fortaleza	31	297	10	218	397	55
Centro de Saúde Escola Meireles/Fortaleza	10	428	2	1	253	0,3
Centro Integrado de Diabetes e Hipertensão/Fortaleza	22	207	11	6	132	5
Hemocentro Regional/Crato	23	45	51	26	109	24
Hemocentro Regional/Iguatu	75	144	52	6	39	15
Hemocentro Regional/Quixadá	140	238	60	161	239	67
Hemocentro Regional/Sobral	412	690	60	576	833	69
Hemonúcleo/Juazeiro do Norte	204	324	63	121	200	61
Hospital de Saúde Mental Prof. Frota Pinto/Fortaleza	92	283	32	42	168	25
Hospital Dr. Carlos Alberto Studart Gomes/Fortaleza	254	1.078	23	127	1.026	12
Hospital e Maternidade José Martiniano de Alencar/Fortaleza	234	241	97	49	49	100
Hospital Geral de Fortaleza/Fortaleza	66	920	7	46	1.228	4
Hospital Geral Dr. César Cals de Oliveira/Fortaleza	126	787	16	43	351	12
Hospital Geral Dr. Waldemar de Alcântara/Fortaleza	877	1.615	54	905	1.629	56
Hospital Infantil Dr. Albert Sabin/Fortaleza	0	0	0	18	155	12
Hospital São José de Doenças Infecciosas/Fortaleza	360	852	42	194	575	34
Hospital Estadual Leonardo da Vinci	0	0	0	43	149	29
Hospital Regional do Cariri/Juazeiro do Norte	8	120	7	281	1.203	23
Hospital Regional Norte/Sobral	154	406	38	199	631	32
Hospital Regional do Sertão Central	163	442	37	285	530	54
Instituto de Prevenção do Câncer/Fortaleza	87	143	61	60	97	62
Laboratório Central de Saúde Pública/Fortaleza	3	171	2	6	1.694	0,3
Policlínica Anderson Tavares Bezerra/Crato	0	0	0	0	0	0
Policlínica Bárbara Pereira de Alencar/Campos Sales	974	1.098	89	350	433	81
Policlínica Bernardo Félix da Silva/ Sobral	120	198	61	5	35	14
Policlínica Dr. Clóvis Amora Vasconcelos/Baturité	72	279	26	8	52	15
Policlínica Dr. Francisco Carlos Cavalcante Roque/Quixadá	162	531	30	17	89	19

Policlínica Dr. Francisco Edvaldo Coelho Moita/Tianguá	0	0	0	2	43	5
Policlínica Dr. Frutuoso Gomes de Freitas/Tauá	0	0	0	0	4	0
Policlínica Dr. José Correia Sales/Caucaia	725	1.150	63	84	161	5
Policlínica Dr. José Hamilton Saraiva Barbosa/Aracati	20	56	36	5	7	71
Policlínica Dr. Manoel Carlos de Gouveia/Iguatu	1	117	1	0	0	0
Policlínica Dr. Plácido Marinho de Andrade/Acaraú	9	65	14	24	95	25
Policlínica Dr. Sebastião Limeira Guedes/Icó	0	0	0	0	0	0
Policlínica Dr. José Martins Santiago/Russas	0	20	0	6	19	32
Policlínica Dra. Márcia Moreira de Meneses/Pacajus	96	195	49	55	113	49
Policlínica Francisco Pinheiro Alves/Itapipoca	293	578	51	144	302	48
Policlínica João Pereira dos Santos/Barbalha	10	55	18	3	19	16
Policlínica Judite Chaves Saraiva/CEO Limoeiro do Norte	8	29	21	0	0	0
Policlínica Raimundo Soares Resende/Crateús	0	7	0	0	0	0
Policlínica José Gilvan Leite Sampaio/Brejo Santo	7	7	100	0	24	0
Policlínica Cel. Libório Gomes da Silva/CEO Camocim	2	23	9	0	5	0
Serviço de Atendimento Móvel de Urgência/SAMU	11	126	9	13	94	14
Unidades de Pronto Atendimento-UPAs/Fortaleza	386	1.488	26	105	540	19

4.2.3 MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO INFORMAÇÕES OU ORIENTAÇÕES SOBRE SAÚDE

Uma das principais atividades das ouvidorias da SESA tem sido a disseminação de informações e orientações sobre saúde ou sobre o funcionamento dos serviços ofertados pelo Sistema Único de Saúde. Dessa forma, conforme mencionado em tópico anterior, na Ouvidoria Geral da SESA funciona um serviço de teleatendimento (0800.275.1520) que tem prestado orientações importantes aos cidadãos cearenses e, até mesmo, aos turistas que visitam nosso Estado.

A tabela a seguir apresenta a quantidade de informações fornecidas pelas ouvidorias da SESA durante o ano de 2020, com variação percentual em relação ao ano anterior, conforme a identificação de cada unidade.

Tabela 6 – Número e variação percentual de informações ou orientações registradas por unidade de ouvidoria, em 2019 e 2020.

Unidade	2019			2020		
	Infor.	Total	% Infor.	Infor.	Total	% Infor.
Nível Central (Ouvidoria Geral)	1.287	2.763	47	1.097	3.498	31
Coordenadoria de Caucaia	0	0	0	0	0	0
Coordenadoria de Maracanaú	0	0	0	0	0	0
Coordenadoria de Itapipoca	0	64	0	5	43	12
Coordenadoria de Cascavel (inclusos dados da antiga CRES Fortaleza)	1	52	2	2	51	4
Superintendência da Região Norte	0	10	0	1	26	4
Coordenadoria de Tianguá	0	19	0	0	17	0
Coordenadoria de Cratêus	0	9	0	0	17	0
Superintendência da Região do Cariri	0	8	0	0	15	0
Coordenadoria de Icó	1	19	5	0	12	0
Coordenadoria de Iguatu	1	17	6	1	23	4
Coordenadoria de Brejo Santo	0	3	0	0	0	0
Coordenadoria de Crato	0	1	0	0	11	0
Superintendência da Região do Sertão Central	0	17	0	2	17	12
Coordenadoria de Canindé	0	0	0	0	19	0
Coordenadoria de Tauá	0	0	0	0	0	0
Coordenadoria de Aracati	9	108	8	9	62	15
Centro de Especialidades Odontológicas Dr. Hugues Pessoa Amorim – CEO Itapipoca	0	109	0	6	59	10
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Baturité	0	25	0	92	122	75
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Brejo Santo	0	0	0	0	0	0
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Juazeiro	0	19	0	1	16	6
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Crateús	0	0	0	0	0	0
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Iguatu	0	0	0	0	0	0
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Canindé	0	5	0	0	1	0
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Crato	0	636	0	0	360	0
Centro de Especialidades Odontológicas/CEO Quixeramobim	0	0	0	0	0	0
Centro de Dermatologia Sanitária Dona	32	94	34	3	6	50

Libânia/Fortaleza						
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Centro/Fortaleza	0	0	0	0	0	0
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Rodolfo Teófilo/Fortaleza	0	0	0	0	0	0
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Joaquim Távora/Fortaleza	16	99	16	14	37	38
Centro de Hematologia e Hemoterapia do Ceará/Fortaleza	51	297	17	0	397	0
Centro de Saúde Escola Meireles/Fortaleza	120	428	28	150	253	59
Centro Integrado de Diabetes e Hipertensão/Fortaleza	0	207	0	0	132	0
Hemocentro Regional/Crato	0	45	0	0	109	0
Hemocentro Regional/Iguatu	0	144	0	0	39	0
Hemocentro Regional/Quixadá	0	238	0	0	239	0
Hemocentro Regional/Sobral	8	690	1	51	833	6
Hemonúcleo/Juazeiro do Norte	0	324	0	0	200	0
Hospital de Saúde Mental Prof. Frota Pinto/Fortaleza	0	283	0	0	168	0
Hospital Dr. Carlos Alberto Studart Gomes/Fortaleza	82	1.078	8	159	1.026	15
Hospital e Maternidade José Martiniano de Alencar/Fortaleza	0	241	0	0	49	0
Hospital Geral de Fortaleza/Fortaleza	8	920	1	57	1.228	5
Hospital Geral Dr. César Cals de Oliveira/Fortaleza	3	787	0	5	351	1
Hospital Geral Dr. Waldemar de Alcântara/Fortaleza	7	1.615	0	11	1.629	1
Hospital Infantil Dr. Albert Sabin/Fortaleza	0	0	0	0	155	0
Hospital São José de Doenças Infecciosas/Fortaleza	5	852	1	5	575	1
Hospital Estadual Leonardo da Vinci	0	0	0	1	149	1
Hospital Regional do Cariri/Juazeiro do Norte	3	120	2	38	1.203	3
Hospital Regional Norte/Sobral	15	406	4	30	631	5
Hospital Regional do Sertão Central	13	442	3	17	530	3
Instituto de Prevenção do Câncer/Fortaleza	1	143	1	0	97	0
Laboratório Central de Saúde Pública/Fortaleza	147	171	86	1.379	1.694	81
Policlínica Anderson Tavares Bezerra	0	0	0	0	0	0
Policlínica Bárbara Pereira de Alencar/Campos Sales	0	1.098	0	0	433	0
Policlínica Bernardo Félix da Silva/ Sobral	2	198	1	0	35	0
Policlínica Dr. Clóvis Amora Vasconcelos/Baturité	72	279	26	19	52	37

Policlínica Dr. Francisco Carlos Cavalcante Roque/Quixadá	3	531	1	0	89	0
Policlínica Dr. Francisco Edvaldo Coelho Moita/Tianguá	0	0	0	0	43	0
Policlínica Dr. Frutuoso Gomes de Freitas/Tauá (**)	0	0	0	0	4	0
Policlínica Dr. José Correia Sales/Caucaia	8	1.150	1	0	161	0
Policlínica Dr. José Hamilton Saraiva Barbosa/Aracati	0	56	0	0	7	0
Policlínica Dr. Manoel Carlos de Gouveia/Iguatu	84	117	72	0	0	0
Policlínica Dr. Plácido Marinho de Andrade/Acaraú	2	65	3	13	95	14
Policlínica Dr. Sebastião Limeira Guedes/Icó	0	0	0	0	0	0
Policlínica Dr. José Martins Santiago/Russas	1	20	5	1	19	5
Policlínica Dra. Márcia Moreira de Meneses /Pacajus	1	195	1	8	113	7
Policlínica Francisco Pinheiro Alves /Itapipoca(*)	23	578	4	5	302	2
Policlínica João Pereira dos Santos/Barbalha	0	55	0	0	19	0
Policlínica Judite Chaves Saraiva/CEO Limoeiro do Norte	0	29	0	0	0	0
Policlínica Raimundo Soares Resende/Crateús	0	7	0	0	0	0
Policlínica José Gilvan Leite Sampaio/Brejo Santo	0	7	0	1	24	4
Policlínica Cel. Libório Gomes da Silva/CEO Camocim	2	23	9	2	5	40
Serviço de Atendimento Móvel de Urgência/SAMU	0	126	0	0	94	0
Unidades de Pronto Atendimento-UPAs/Fortaleza	27	1.488	2	3	540	1

As informações/orientações solicitadas em 2020 disseram respeito a diversas áreas do Sistema Único de Saúde. Das informações fornecidas, 54% estavam relacionadas à assistência ambulatorial, seguida por "Gestão geral" e "Promoção, proteção e vigilância em saúde, ambas com 14% de informações, como pode ser verificado na tabela 7, a seguir.

Tabela 7 – Quantidade e percentual de informações fornecidas pelas ouvidorias da SESA, por área do SUS, em 2020

Área do SUS	Quantidade	%
Assistência ambulatorial	1.727	54%
Promoção, proteção e vigilância à saúde	434	14%
Assistência hospitalar	257	8%
Rede de Atenção à Urgência e Emergência	50	2%
Gestão Geral	449	14%
Assistência farmacêutica	55	2%
Produtos para saúde e correlatos	3	0%
Gestão Estratégica e participativa	157	5%
Atenção básica	18	0%
Gestão do trabalho	4	0%
Rede de Saúde Mental	4	0%
Financeiro	20	1%
Rede Cegonha	0	0%
Educação em saúde	1	0%
Outros assuntos	9	0%
Total	3.188	100%

Fonte: Sistema Ouvweb/SESA

4.2.4. MANIFESTAÇÕES DE INSATISFAÇÃO MAIS RECORRENTES NAS OUVIDORIAS DA SESA

Neste relatório, as manifestações classificadas como reclamação, denúncia, solicitação e sugestão são trabalhadas de forma conjunta, uma vez que todas tratam de assuntos que provocaram insatisfação aos cidadãos. Na solicitação, por exemplo, ao apresentarem um conteúdo de requerimento de acesso às ações e serviços de saúde, os cidadãos manifestam insatisfações pela dificuldade no acesso. A sugestão indica que os usuários identificaram situações insatisfatórias, optando por apresentarem sugestões de melhorias, enquanto nos casos de reclamação e denúncia, o teor de insatisfação se apresenta de forma explícita. Assim, essa parte do relatório apresenta a síntese dos

principais assuntos relacionados às 10.262 manifestações classificadas como denúncia, reclamação, solicitação e sugestão.

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

4.2.4.1 MANIFESTAÇÕES DE INSATISFAÇÃO RELACIONADAS À ASSISTÊNCIA À SAÚDE

A fim de aprofundar um pouco mais o entendimento das 4.933 manifestações registradas nas ouvidorias da SESA, no campo da assistência à saúde, podem-se destacar três assuntos mais recorrentes, abaixo relacionados:

- **Problemas nos serviços relacionados ao agendamento e regulação no SUS** - Manifestações relacionadas à demanda reprimida dos serviços de saúde do SUS.
- **Inacessibilidade aos serviços ou procedimentos já agendados** – Manifestações relacionadas aos procedimentos ou serviços agendados, mas não realizados.
- **Problemas nos serviços e/ou procedimentos realizados** – Manifestações relacionadas aos procedimentos ou serviços (consultas e internações) realizados pela rede de serviços da SESA.

Para melhor compreensão dos motivos causadores, ou subassuntos, cabe registrar os conceitos que levaram a classificação realizada. Dentre os problemas nos serviços relacionados ao agendamento e regulação no SUS, os principais conceitos são:

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

- **Demora na fila da central de regulação** - Manifestações relacionadas à demanda reprimida dos serviços de saúde do SUS, cujo procedimento relativo ao caso encontra-se na fila de espera das centrais de regulação.
- **Demora na fila interna da unidade** - Manifestações relacionadas à demanda reprimida dos serviços de saúde do SUS, cujo procedimento do usuário encontra-se na fila de espera interna da unidade de saúde.

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

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

As principais causas dos problemas ocorridos foram as abaixo relacionadas:

- **Problema com servidor responsável pelo procedimento** - Manifestação relacionada aos procedimentos realizados com demora devido ao atraso do profissional responsável (não cumprimento do horário de trabalho), exceto aqueles que dizem respeito à relação interpessoal entre usuário e profissional.
- **Problema com o agendamento e a realização de exames complementares** - Manifestação relacionada aos problemas na realização dos exames complementares (demora no agendamento, dificuldade em obter resultados e outros).
- **Problema no acesso a medicamentos** - Manifestação relacionada aos problemas no acesso aos fármacos envolvidos no tratamento indicado ao usuário.
- **Problema na realização de procedimentos prescritos ou indicados** - Manifestação relacionada aos problemas nos demais procedimentos complementares indicados pela equipe de saúde (demora no aprazamento das cirurgias, dificuldades na realização de curativos e outros).
- **Desorganização interna do setor** - Manifestação relacionada aos problemas de organização interna do serviço (não expressos nos itens acima), como perda de prontuário, não observação do jejum pelo usuário e outros.
- **Problema com procedimentos técnicos** - Manifestação relativa ao procedimento técnico realizado pelo profissional de saúde, considerado insatisfatório pelo usuário.

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

Tabela 8 – Quantitativo das manifestações relacionadas à assistência à saúde por motivo causador (subassuntos) mais recorrentes, em 2020

Assunto	Subassunto 1	Quantidade	Subassunto 2	Quantidade
Manifestações relacionadas à assistência à saúde – 4.933	Problemas nos serviços relacionados ao agendamento e regulação no SUS	1.050	Não inclusão na central da regulação	52
			Demora na fila de espera da unidade	628
			Demora na fila da central da regulação	117
			Outros	253
	Inacessibilidade aos serviços e procedimentos já agendados	1.075	Ausência do servidor responsável	134
			Falha de comunicação com o usuário	548
			Falha no processo interno de trabalho	65
			Ausência de insumos/material de consumo	76
			Falta ou defeito em equipamento	100
			Outros	152
	Problemas nos serviços ou procedimentos realizados	2.808	Problema(s) com servidor responsável	527
			Problema(s) com exames complementares	306
			Problema(s) no acesso a medicamento	720
Problema(s) com procedimentos prescritos/indicados			204	
Desorganização interna do setor			154	
Problema(s) com procedimentos técnicos			203	
Outros			694	

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

Com um total de 4.541 manifestações, os assuntos relacionados à gestão de serviços de saúde de maior recorrência foram:

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

Tabela 9 – Quantitativo das manifestações relacionadas à gestão, por motivo causador (subassuntos) mais recorrentes em 2020

Assunto	Subassunto 1	Quantidade	Subassunto 2	Quantidade
Manifestações relacionadas à gestão dos serviços – 4.541	Estrutura Física/Funcionamento /Pessoal/Financeira	3.057	Manutenção	115
			Administração financeira	145
			Estacionamento	10
			Acessibilidade	145
			Ambiência	97
			Segurança	31
			Gestão do Trabalho e Educação em Saúde	107
			Problemas com Fluxos/Normas/Rotinas	751
			Transporte	57
			Higiene/Limpeza/Rouparia	130
	Outros	1.469		
	Relacionamento interpessoal	1.278	Relacionamento profissional e usuário	835
			Relacionamento da equipe de saúde	167
			Desrespeito do usuário em relação ao profissional	67
Relacionamento da chefia com os			102	

			servidores	
			Outros	107
	Alimentação	206	Quantidade Insuficiente	12
			Qualidade dos alimentos	94
			Horário da alimentação	3
			Outros	97

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

- **Ambiência** - Manifestações relacionadas ao conforto, privacidade, ventilação, iluminação, ergonomia, sinalização e espaço físico do estabelecimento de saúde.
- **Acessibilidade** - Manifestações relacionadas ao acesso das pessoas com necessidades especiais nas dependências do estabelecimento.
- **Manutenção** – Manifestações relativas à manutenção física de instalações e de equipamentos (não relacionados diretamente à assistência).
- **Higiene/limpeza/rouparia** – Manifestações referentes à higiene, limpeza e à rouparia do estabelecimento de saúde.
- **Gestão do trabalho e educação em saúde** – Manifestações que envolvem direitos trabalhistas, situação funcional dos servidores, qualificação, carência ou inexistência de profissionais para prestar atendimento.
- **Problemas com fluxos/normas/rotinas** – Manifestações relativas aos fluxos, normas e rotinas da instituição.
- **Transporte** – Manifestações relacionadas ao transporte de usuários e ambulâncias (má conservação, demora, condições inadequadas, inexistência, uso indevido e outros).
- **Segurança** – Manifestações referentes às questões de segurança do/no

estabelecimento de saúde.

- **Administração financeira** – Manifestações que envolvem cobrança de honorários aos usuários do SUS; indícios de má aplicação de verbas em serviços de saúde; má aplicação de verbas; problemas com repasses de verbas a programas e convênios celebrados entre o Fundo Nacional de Saúde e órgãos representantes da Administração Direta (SMS/SES); faturamento do Sistema de Informações Hospitalares - SIH e do Sistema de Informações Ambulatoriais – SIA.

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

- **Relacionamento entre servidor e usuário** – Manifestações que expressam insatisfação sobre tratamento dispensado pelos profissionais de saúde aos usuários (desprezo, tratamento indelicado ou desrespeitoso, grosserias, e outros).

- **Relacionamento da chefia com servidores** – Manifestações que envolvem as relações entre a chefia e os servidores.

- **Relacionamento da equipe de saúde** – Manifestações que envolvem as relações entre os diversos membros da equipe de saúde e demais profissionais.

- **Desrespeito do usuário em relação ao servidor** - Manifestações que expressam queixa do profissional relativa ao tratamento dispensado pelos usuários.

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

- **Quantidade insuficiente** - Manifestações relacionadas à quantidade de alimentação fornecida.
- **Qualidade dos alimentos** - Manifestações relacionadas à qualidade dos alimentos, à conservação, ao aspecto, ao manuseio, à higiene.

- **Horário da alimentação** - Manifestações que se referem ao horário da alimentação.

4.2.4.3 MANIFESTAÇÕES DE INSATISFAÇÃO RELACIONADAS À GESTÃO DIRETA DOS MUNICÍPIOS

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

- **Gestão** – Manifestações relacionadas ao credenciamento de estabelecimentos/serviços de saúde (programas e procedimentos – consultas, cirurgias, exames, construção de estabelecimentos), cobrança indevida de procedimento e outros.

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

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

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

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

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

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

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

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

Tabela 10 – Quantitativo de manifestações relacionadas à gestão direta dos municípios, por assuntos mais recorrentes, em 2020

Assunto	Quantidade	Subassunto	Quantidade
Manifestações relacionadas à gestão direta dos municípios	486	Gestão	213
		Atenção Básica	57
		Atenção Especializada	38
		Vigilância Sanitária	67
		Vigilância em saúde	60
		Assistência Farmacêutica Básica	17
		Assistência Odontológica Especializada	6
		Produtos para a saúde/correlatos	8
		Saneamento Básico	0
		Mecanismos da gestão estratégica e participativa	1
		Transporte Sanitário	10
		Outros	9

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

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

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

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

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

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

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

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

A tabela a seguir apresenta a distribuição de manifestações relacionadas à doação de sangue e cadastro de medula óssea, em 2020.

Tabela 11 – Quantitativo das manifestações relacionadas à doação de sangue e cadastro de medula óssea, por assuntos mais recorrentes, em 2020

Assunto	Quantidade	Subassunto	Quantidade
Manifestações relacionadas à doação de sangue e cadastro de medula óssea	302	Fluxos/normas/rotinas	173
		Demora no atendimento	14
		Exames sorológicos e hematológicos	1
		Incentivo à doação	38
		Carteira do doador	11
		Horário de atendimento	1
		Outros	64

A tabela a seguir apresenta os dados comparativos das manifestações de maior variação entre 2019 e 2020. Uma breve análise dos números destaca a redução de 8% a 39% de insatisfações nos diversos subassuntos.

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

Tabela 12 – Quantidade e variação percentual das insatisfações mais recorrentes, em 2019 e 2020

Subassunto	2019	2020	Variação %
	Quantidade	Quantidade	
Financeiro	128	145	13
Demora na fila de espera da unidade	1037	628	-39
Ausência do servidor responsável	275	134	-51
Relacionamento da equipe de saúde	182	167	-8
Problemas com Fluxos/Normas/Rotinas	705	751	7
Problema(s) com exames complementares	220	306	39
Problema(s) no acesso a medicamento	445	720	62
Acessibilidade	68	145	45
Falha de comunicação com o usuário	169	548	224
Problema (s) com servidor responsável	583	527	-10
Problema(s) com procedimentos prescritos/indicados	150	204	36
Problema(s) com procedimentos técnicos	173	203	17
Desorganização interna do setor	135	154	14
Gestão	114	213	87
Relacionamento servidor e usuário	1036	835	-19

Ao observarmos a evolução histórica (vide gráfico 9) das dez insatisfações mais frequentes dos cidadãos que têm buscado as ouvidorias da SESA, “relacionamento entre profissional e usuário” se encontra em 1ª colocação, embora tenha apresentado queda, passando de 1.037 registros no ano de 2019 para 835 registros em 2020.

“Problemas com fluxos/normas e rotinas”, que vinham apresentando decréscimo desde 2016, no ano de 2020 registou uma pequena elevação de 46 registros em relação a 2019, se apresentando assim, em 2ª colocação.

Esse acréscimo no quantitativo de manifestações se apresenta também, em outros assuntos mais recorrentes, como, “Problemas no acesso a medicamentos”, “Falha de comunicação com o usuário”, “Problema com exames complementares”, “Gestão”, “Problema(s) com procedimentos prescritos/indicados” e “Problema (s) com procedimentos técnicos”.

Nesse ponto, destacamos a elevação da problemática referente ao acesso a medicamentos, que chegou a apresentar queda em 2017, mas, a partir de 2018 teve início uma elevação de registros de manifestações, o que levou essa problemática a ocupar 3ª colocação no ano de 2020.

A problemática referente à “demora na fila de espera da unidade”, que desde 2015 se apresentava em 1ª colocação, em 2020 registrou queda de 34% de registros de manifestações em relação ao ano anterior, ocupando, portanto, a 4ª colocação.

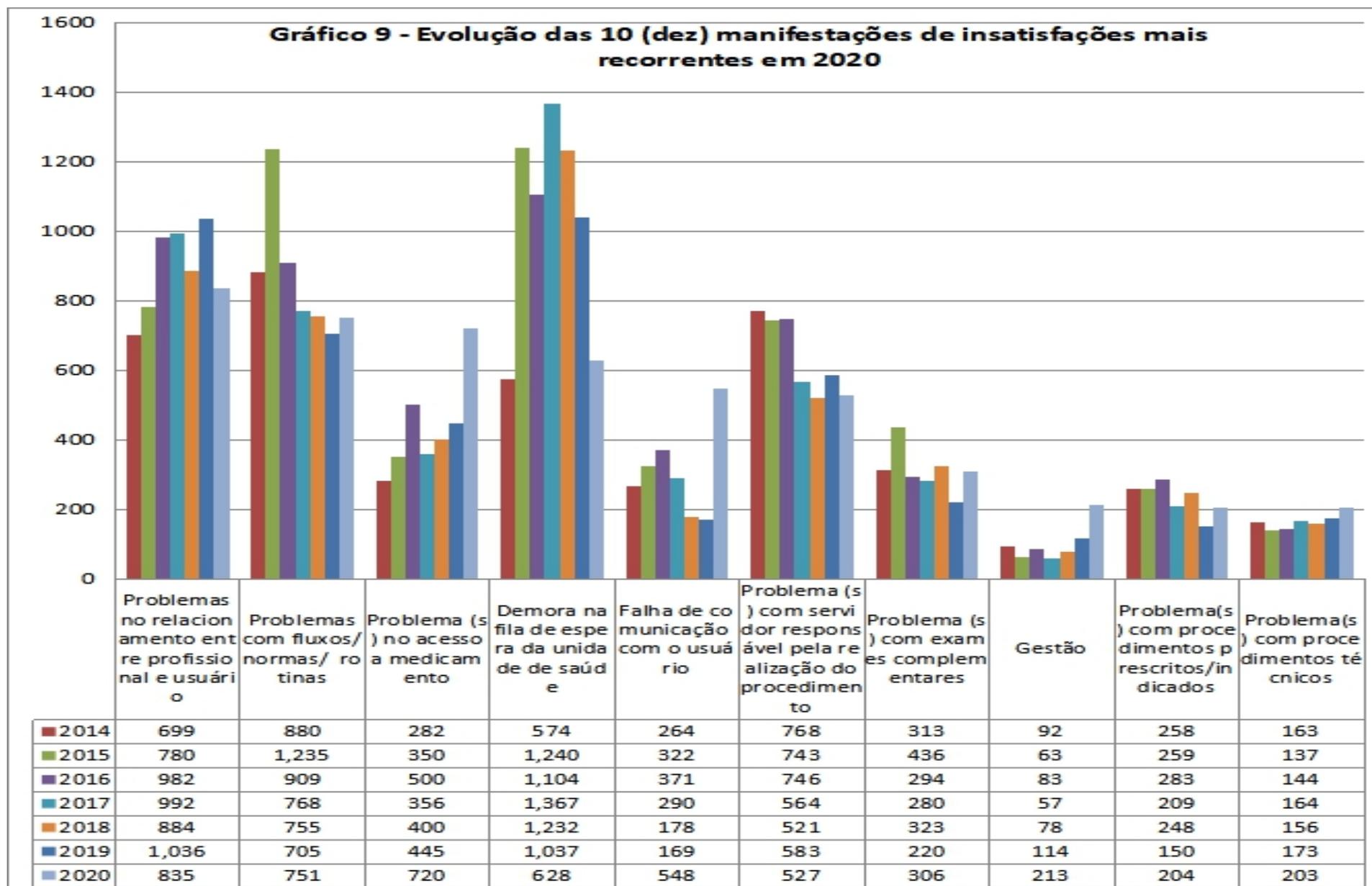
Destacamos ainda, as manifestações relacionadas a “Problemas com servidor responsável pela realização de procedimentos”, que tiveram uma pequena redução de seus registros, passando de 583 em 2019 para 527 no ano de 2020.

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

Vale ressaltar também, que os registros de insatisfações com a “não inclusão na fila da Central de Regulação” que já apresentavam queda desde o ano de 2015, indicando assim, que os problemas com a “inclusão na Central de Regulação” estavam vinculados à mudança no sistema de funcionamento das centrais de regulação ocorrido em 2014, tendo se confirmado no ano de 2016, a partir da redução de 30% de registros de manifestações acerca

desse assunto, no ano 2017 com um decréscimo de 7%, no ano de 2018 registrando uma redução de 81% e no ano de 2019 com decréscimo de 3%, no ano de 2020 persistiu a queda, com variação mínima de 13% em relação ao ano anterior, fazendo com que manifestações relacionadas a este assunto não constem, novamente, entre as dez insatisfações mais frequentes em 2020.

Salientamos que a tendência para que as problemáticas envolvendo a Central de Regulação sejam solucionadas, se torna evidente, no momento em que, no ano de 2020, as insatisfações com a “Demora na fila da Central de regulação” que vinha apresentando curva ascendente desde 2016, apresentou redução de 61% em comparação ao ano de 2019.



5. INDICADORES DE OUVIDORIA

5.1. RESOLUBILIDADE DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NAS OUVIDORIAS DA SESA

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

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

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

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

O gráfico a seguir mostra o percentual de resolubilidade das manifestações nas ouvidorias da SESA, em 2020.



As ouvidorias da SESA, em 2020, apresentaram um índice de 96% de manifestações encerradas, representando uma agilidade no tempo de resposta ao interessado, fundamental ao fortalecimento e credibilidade das ouvidorias do SUS, enquanto instrumentos de gestão e canais de mediação entre o poder público e o cidadão.

5.2. SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DAS OUVIDORIAS DA REDE SESA

Primeiramente, cabe esclarecer que o índice de satisfação do usuário, aqui apresentado, tem por base os dados da pesquisa de satisfação disponibilizados no Sistema de Ouvidoria do Estado/Plataforma Ceará Transparente, no período de 01/01/2020 a 31/12/2020, totalizando 588 pesquisas de satisfação em Ouvidoria respondidas.

Salientamos que a referida pesquisa, após a conclusão da manifestação, é disponibilizada ao cidadão na internet, por meio do Sistema, para este respondê-la de forma espontânea, sendo aplicada também, por telefone, após o repasse da resposta pela Central de Atendimento 155, quando o cidadão concordar em participar, bem como por e-mail (através do envio da pesquisa) nos casos em que a preferência de resposta for por esse meio.

Tabela 13 – Índice de satisfação dos usuários/cidadãos das Ouvidorias da SESA

PERGUNTA	ÍNDICES
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,33
b. Com o tempo de retorno da resposta	3,95
c. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,45
d. Com a qualidade da resposta apresentada	4,08
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO	84,05

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Conforme podemos observar na tabela 13 acima, o índice de satisfação dos cidadãos que registraram manifestações nas Ouvidorias da Rede SESA no ano de 2020 foi de 84,05%, mostrando com isso, que atingimos a meta institucional estabelecida, que é de 84%. Porém, registramos uma queda desse índice, em relação ao ano anterior, quando apresentamos índice de 86,8%.

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

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

Os dados em relação ao perfil dos manifestantes e das manifestações, em 2020, consolidam os achados apontados no relatório de 2019, no que se refere à ampliação do alcance das ouvidorias da SESA. Até 2014, o número de registros da capital superava os dos demais municípios, uma vez que a maioria das ouvidorias se concentrava em Fortaleza. A descentralização dos registros entre cidadãos em todo o Estado parece indicar a assertiva das estratégias da SESA na ampliação do acesso aos usuários, quais sejam: implantação de ouvidorias nas Coordenadorias de Saúde e nas suas novas unidades assistenciais do interior (policlínicas, CEO's e hospitais regionais) e apoio à implantação e à implementação de ouvidorias municipais do SUS.

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

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

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

Contudo, alguns desafios ainda persistem e precisam ser superados. Assim, embora as ouvidorias da SESA tenham apresentado, no ano de 2020, um índice de 96%

de manifestações encerradas, não podemos deixar de enfatizar que a agilidade no tempo de resposta aos cidadãos, ainda se configura como um desafio, pois, além das demandas exigirem não somente um tratamento/acompanhamento pormenorizado, mas também, uma análise das respostas a serem encaminhadas aos interessados, as ouvidorias dependem ainda, do retorno dessas manifestações das áreas técnicas, que nem sempre tem uma compreensão adequada do papel do serviço de ouvidoria, bem como da importância desse serviço para o fortalecimento das ações de saúde e, por esse motivo, muitas vezes acabam contribuindo para o atraso das respostas aos cidadãos.

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

6.2. ANÁLISE DAS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES E SUGESTÕES/RECOMENDAÇÕES PARA MELHORIA DOS SERVIÇOS DA SECRETARIA DA SAÚDE

A análise dos dados apresentados no relatório indica que os cidadãos cearenses continuam reconhecendo o esforço da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará na melhoria da qualidade dos serviços prestados, uma vez que o percentual de manifestações de elogios continua significativo, embora tenha apresentado redução em comparação ao ano anterior, passando de 36% no ano de 2019 para 26% do total de manifestações registradas em 2020.

No entanto, as manifestações que apresentam algum tipo de insatisfação merecem melhor análise, uma vez que apontam os caminhos para melhorias futuras. Dentre os registros de insatisfações mais recorrentes, o campo da assistência à saúde continua a concentrar o maior número de manifestações. Os assuntos mais comuns no campo da assistência foram os problemas no acesso a medicamento, demora na fila da

unidade, falhas na comunicação com o usuário e problemas com profissional responsável.

Quanto aos problemas nos serviços ou procedimentos realizados, ganha destaque o subassunto “Problemas no acesso a medicamento” com 720 manifestações, seguida do “Problemas com servidor responsável” com 527 manifestações. Esses dados apontam para a necessidade de melhorias na dinâmica interna de trabalho, possibilitando a reestruturação dos fluxos de informações, normas e rotinas, para garantir maior agilidade e eficiência nos serviços de saúde e ainda, desenvolver estratégias, visando garantir o acesso dos cidadãos a medicamentos.

No que se refere aos problemas de regulação, conforme mencionamos anteriormente, pode-se observar um decréscimo significativo nos últimos anos, no percentual de insatisfações relacionadas à inclusão do procedimento de saúde na central de regulação (passando de 327 em 2017, para 62 em 2018, 60 em 2019 e 52 em 2020). Registrou-se também, redução de 39% nos registros de insatisfações referentes à “demora na fila interna das unidades” e de 61% nas manifestações referentes à “demora na fila de espera na central de regulação”.

As manifestações relacionadas a “não realização de procedimentos já agendados” voltaram a apresentar elevação no quantitativo de registros, passando de 974 em 2019 para 1.075 em 2020. Dessa forma, quando se detalha o motivo gerador do problema, observa-se que as manifestações de insatisfação com a “não realização de procedimentos agendados”, devido à ausência do servidor responsável, à ausência de insumos/material de consumo e falha de comunicação com o usuário”, somam 758 manifestações. Isso indica a necessidade de incluir e/ou aprimorar na prática cotidiana de todas as unidades de saúde o contato prévio com o cidadão, no momento em que ocorrerem imprevistos que impossibilitem a realização de procedimentos agendados, assim como, a substituição dos profissionais responsáveis pela realização do procedimento, diante da impossibilidade de seu comparecimento à unidade.

No campo da gestão, os problemas com a estrutura física, de funcionamento, de pessoal e financeira persistem como os mais recorrentes. As causas apontadas para

eles são variadas e se concentram nos seguintes itens: problemas com fluxos/normas e rotinas, com a acessibilidade e com administração financeira.

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

Ressaltamos que os dados apresentados demonstram a necessidade de uma melhor articulação entre a gestão de pessoas e o processo de agendamento e realização dos procedimentos nas unidades assistenciais da SESA, bem como, destacam a necessidade de melhorias na dinâmica interna de trabalho, com a urgente reestruturação dos fluxos de informações, normas e rotinas, para garantir maior agilidade e eficiência nos serviços.

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

Vale ressaltar ainda, que no ano de 2020 as manifestações de ouvidoria relacionadas a problemas na área de assistência farmacêutica, em virtude de falta de medicamentos nas unidades de saúde, voltaram a apresentar uma ampliação, mostrando assim, a urgência do cumprimento das ações delineadas no Plano de Ação para Sanar Fragilidades (E-PASF), onde se destacam ações específicas para a área de assistência farmacêutica.

7. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA GERAL DA SESA

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

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

- ✓ Conduita de servidor/colaborador, ocasionando, muitas vezes, desligamento do profissional ou remanejamento do profissional para um setor mais adequado ao seu perfil;
- ✓ Uso indevido de veículo oficial;
- ✓ Rupturas de práticas de nepotismo.

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

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

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

9. BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

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

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

Diante do exposto, no ano de 2020, registramos como boa prática de ouvidoria, a **implantação e qualificação de duas unidades de ouvidoria**: Hospital Estadual Leonardo da Vinci e Policlínica Anderson Tavares Bezerra/Crato.

Outra ação de fundamental importância, foi a elaboração da cartilha: **Ouvidoria e o atendimento à pessoa com transtorno mental**, pela Ouvidora do Hospital de Saúde Mental de Messejana, Antônia Valdênia Moreira da Silva, integrante da Rede de Ouvidorias da SESA, que tem como objetivo informar, orientar e demonstrar aos ouvidores como atender uma pessoa com transtorno mental na ouvidoria.

10. ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DA SESA

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

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

11. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os dados apresentados reforçam a importância das ouvidorias, não só como canal para registro de insatisfações (reclamações, solicitações, denúncias e sugestões), mas também, como meio de externar satisfação com as ações e/ou serviços prestados pelos diversos estabelecimentos de saúde gerenciados pela Secretaria da Saúde do Estado/SESA, uma vez que 26% das manifestações registradas nas ouvidorias da Rede SESA foram classificadas como elogio.

Vale mencionar ainda, o papel fundamental das ouvidorias, sobretudo no cenário atual de pandemia do novo coronavírus, enquanto mecanismo de democratização de informações qualificadas no campo da saúde, onde 18% dos registros no ano de 2020, foram de informações em saúde ou orientações sobre o funcionamento do SUS, representando uma variação de 57% em relação ao ano anterior.

Quanto às manifestações que retratam as insatisfações dos cidadãos usuários dos serviços de saúde de nosso estado e que representaram 54% do total de demandas registradas nas ouvidorias da SESA, destacamos que o campo da assistência à saúde novamente concentrou a maior parte do número de manifestações, totalizando 4.932 demandas, seguida pelo campo da gestão, com 4.541.

Dessa forma, os assuntos mais recorrentes no ano de 2020 se concentraram no relacionamento entre servidor e usuário, problemas com fluxos/normas/rotinas, problema no acesso a medicamento, demora na fila interna das unidades, falha na comunicação com o usuário, problemas com servidor responsável pela realização de procedimento, dentre outros.

Vale ressaltar que as manifestações relacionadas a problemas com fluxos/normas/rotinas, problemas no acesso a medicamentos e falha na comunicação com o usuário apresentaram curva ascendente no ano de 2020.

Esse cenário aponta para a necessidade do desenvolvimento de estratégias que visem à implementação de ações de articulação entre a gestão de pessoas e a comunicação com o cidadão, sobretudo, no que se refere aos problemas determinantes

que impactam no cancelamento dos procedimentos já agendados, além da necessidade de reestruturação do processo interno de trabalho e da ampliação do investimento na área de saúde, de forma a garantir o acesso do cidadão, não apenas a medicamentos, mas também, aos demais produtos e equipamentos essenciais à manutenção da vida, e ainda, um melhor planejamento do processo de aquisição de medicamentos, evitando a falta constante nas unidades de saúde.

Ressaltamos ainda, a redução de algumas causas de insatisfações, como por exemplo, demora na fila da Central da unidade e demora na fila da central de regulação. Esses dados apontam para a eficiência de ações adotadas em anos anteriores, relacionadas à mudança no sistema de funcionamento das centrais de regulação

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

Por fim, salientamos que em todas as novas ações apresentadas, a escuta aos cidadãos/usuários foi fundamental para orientar o processo de decisão em torno das prioridades a serem adotadas.

Dessa forma, esperamos que as informações aqui sistematizadas sirvam, novamente, de parâmetro para orientar o processo de decisão em torno das prioridades a serem adotadas pelas diferentes esferas de gestão/gerência da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará.



Márcia Maria Mororó Monteiro Muniz

Ouvidora Geral da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará

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

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

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



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

ANEXOS

ANEXO – PARTICIPAÇÕES E ATIVIDADES REALIZADAS PELA OUVIDORIA GERAL DA SESA EM 2020

- Participação no Fórum com Ouvidores Estaduais em Brasília;
- Participação do Encontro Nacional de Ouvidores do SUS, em Brasília;
- Participação da Oficina sobre o novo Sistema OuvidorSUS, treinamento como Multiplicadores com objetivo de repassar e treinar as Ouvidorias Municipais do SUS e da Rede SESA. Realizado em Brasília;
- Realização de Treinamento sobre a Carta de Serviços com as Ouvidoras das unidades: CeoR e Policlínicas dos municípios de Itapipoca e Russas;
- Participação de encontro virtual em parceria com a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará- CGE/CE (Orientação sobre Acesso à Informação no Contexto de Pandemia);
- Participação de Videoconferência junto a CGE/CE, turma exclusiva com ouvidores da Rede de Ouvidoria SESA (Tratamento de Denúncia no âmbito das ouvidorias públicas);
- Participação da II Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social;
- Participação na Reunião de Alinhamento de Demandas da COVID -19;
- Avaliação Virtual com a nova Ouvidora da Policlínica de Pacajús;
- Realizado a Implementação e Qualificação nas ouvidorias dos municípios de Pacajus e Acaraú, no mês de julho;
- Realizado Qualificação com nova ouvidora do Hospital Infantil Albert Sabin – HIAS, no

mês de setembro;

- Participação no Curso Online sobre: Acesso à Informação, na Escola de Gestão Pública-EGP;
- Realizado Implementação e Qualificação na ouvidoria da Policlínica de Sobral/CE, no mês de setembro;
- Visita Técnica presencial com a direção do HIAS e ouvidoria, sobre treinamento da Carta de Serviços, em setembro;
- Implantação e Qualificação da Ouvidoria no Hospital Leonardo da Vinci em 07/10/2020;
- Reunião Técnica com a participação: CGE, Ouvidoria SESA, Assessoria de Controle Interno e Integridade - ASCIT e Hospital de Saúde Mental Professor Frota Pinto, através da sua ouvidoria, Tema (Usuários Especiais) em 08/10/2020;
- Reunião Técnica presencial no HEMOCE, com Ouvidoria SESA + Direção e TI do HEMOCE, assunto: Carta de Serviços em 19/10/2020;
- Reunião virtual com as Ouvidorias (SESA, CGE, HGF, HGCC), assunto Carta de Serviços, em 20/10/2020;
- Implantação e Implementação da Ouvidoria do SUS, na Policlínica do Município de Crato/CE em novembro;
- Reunião Virtual com CGE, Ouvidoria SESA, ASCIT em 11/11/2020.