



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ  
*Secretaria da Saúde*

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

# 2013

**Secretário da Saúde**

Ciro Ferreira Gomes

**Secretário Adjunto da Saúde**

Lilian Alves Amorim Beltrão

**Secretária Executiva da Saúde**

Acilon Gonçalves Pinto Júnior

**Ouvidora Geral da Sesa**

Ana Paula Girão Lessa

**Ouvidores da Rede de Ouvidorias da Sesa**

Antônia Lira do Rêgo - Hospital Geral de Fortaleza

Adriana Alves da Silva – 18ª Coordenadoria Regional de Saúde/ Iguatu

Amaury Alves Parente – Samu Ceará Polo I

Ana Maria Parente Viana - 1ª Coordenadoria Regional de Saúde/Fortaleza

Antônia Diérike Gonçalves de Oliveira – Policlínica Tauá

Carlos Eugênio Pereira Soares - 5ª Coordenadoria Regional de Saúde/ Canindé

Cícero Dias de Lima - 17ª Coordenadoria Regional de Saúde/Icó

Cipriano Cavalcante Pequeno- Centro de Referência Nacional em Dermatologia Sanitária Dona Libânia

Débora Nunes Sobreira - Hemocentro Regional/Iguatu

Deirdre Maria Monte Santos – Unidades de Pronto Atendimento – UPA/ISGH

Djacir Menezes Filho - Hemocentro Regional/ Crato

Eleny Leite de Pinho – Hospital Regional do Cariri

Eliana Magna Tavares Colares – Hospital Infantil Dr. Albert Sabin

Elizelda Fonseca Marques - Hemonúcleo/Juazeiro do Norte

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

Francisca Valdiene Fernandes Barbosa - Hemocentro Regional/ Quixadá

Hermelinda Maria Gomes Lopes – Centro Odontológico Tipo I CEO/ Centro

Iolanda de Moura Cavalcante - Centro de Hematologia e Hemoterapia do Ceará

Isabelle Melo Rocha Lima - Hospital Regional Norte/HRN

José Otaviano Lopes Filho – 11ª Coordenadoria Regional de Saúde/Sobral

Karla Cecília Aguiar Barbosa - 6ª Coordenadoria Regional de Saúde/ Itapipoca

Kelma de Freitas Felipe Ribeiro - Hospital Geral Dr. Waldemar de Alcântara

Lêda Maria Aires Aquino – Centro de Saúde Escola Meireles

Leônia Maria Aragão - Policlínica Bernado Felix da Silva/Policlínica Sobral

Lúcia Andrade Moreira – Laboratório Central de Saúde Pública

Luciano Alves da Costa – Policlínica Cel. Libório Gomes da Silva /Policlínica Camocim

Luciano Cartaxo Paiva - 20ª Coordenadoria Regional de Saúde/Crato

Luis Carlos do Nascimento - 13ª Coordenadoria Regional de Saúde/Tianguá

Manoel Rodrigues da Silva Filho - Centro Odontológico Tipo II CEO/ Rodolfo Teófilo

Mara Glenda Bertuzzi – 21ª Coordenadoria Regional de Saúde/ Juazeiro do Norte

Maria Alzeny da Cruz Couto - Policlínica Francisco Soares Pinheiro/ CEO Itapipoca  
Maria Aurineide de Oliveira – Hemocentro Regional/ Sobral  
Maria Carla de Leitgeb Santos - Policlínica Dr. Plácido Marinho de Andrade/Policlínica Acaraú  
Maria Conceição A. Aguiar - Hospital Mental de Messejana  
Maria de Fátima Chagas Rabelo - Centro Odontológico Tipo II CEO/ Joaquim Távora  
Maria de Fátima Félix Maia - Hospital São José de Doenças Infecciosas  
Maria de Fátima Mourão Simões – Instituto de Prevenção do Câncer  
Maria do Rosário Macedo – 15ª Coordenadoria Regional de Saúde/Crateús  
Marília Sousa Teixeira - Hospital Geral Dr. César Cals de Oliveira  
Meiricele Barbosa Paixão – Policlínica Dr. Clóvis Amora Vasconcelos/Policlínica Baturité  
Paulotino Araújo de Vasconcelos - Policlínica Dra. Marcia Moreira de Meneses / Policlínica Pacajus  
Regina Lúcia Vale Barroso – Centro Integrado de Diabetes e Hipertensão  
Renata Melo Rodrigues - Unidade de Pronto Atendimento/UPA  
Rosa Maria Maranhão – 19ª Coordenadoria Regional de Saúde/ Brejo Santo  
Simone França Beviláqua - Hospital Dr. Carlos Alberto Studart Gomes  
Solange Maria Miranda Melo - Hospital Geral da Polícia Militar José Martiniano de Alencar/HGPM  
Solange Regina Santos Silva - 7ª Coordenadoria Regional de Saúde/Aracati

**Assessora técnica**

Aline de Castro Lima

**Equipe técnica**

Genira Cordeiro Pessoa  
Genira de Abreu Mourão  
Judith Rossana Bezerra de Oliveira  
Mabell Morais Carvalho  
Maria de Fátima Freitas Leite

**Tele atendentes**

Deise Maria Guilherme Rocha  
Irinêz Batista Arraes  
Lucélia Matos Feitosa  
Maria de Fátima Lucas E. da Silva  
Maria Lúcia A. Uchôa  
Solange de Mesquita Barreto

## SUMÁRIO

Apresentação.....	04
Introdução.....	09
Síntese das manifestações dos cidadãos em 2013.....	11
Perfil dos manifestantes das ouvidorias da Sesa.....	11
Unidades de registro das manifestações.....	13
Classificação das manifestações registradas nas ouvidorias da Sesa.....	14
Canais de entrada das manifestações registradas nas ouvidorias da Sesa.....	17
Insatisfações mais recorrentes nas ouvidorias da Sesa.....	17
Manifestações relacionadas à assistência à saúde.....	19
Manifestações relacionadas à gestão dos serviços de saúde ofertados pela Sesa.....	19
Manifestações relacionadas à gestão direta dos municípios.....	20
Manifestações relacionadas à doação de sangue e cadastro de medula óssea.....	22
Resolutividade das manifestações registradas nas ouvidorias da Sesa.....	23
Análise das manifestações e recomendações para o aperfeiçoamento da gestão.....	24
Análise e recomendações para melhoria do atendimento nas ouvidorias.....	24
Análise das principais manifestações e recomendações para melhoria dos serviços da secretaria da saúde.....	26
A ampliação da escuta aos cidadãos usuários do SUS com o apoio à implantação das ouvidorias municipais.....	29
Comprometimentos com as atividades da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo.....	31
Ações inovadoras da Ouvidoria Geral da Sesa.....	32
Considerações finais.....	33
Anexos.....	35

## APRESENTAÇÃO

As Ouvidorias da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará - Sesa fazem parte da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, vinculada à Secretaria da 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. Integram também o Sistema Nacional de Ouvidorias do 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 – ParticipaSUS/MS, como um dos componentes responsável pela ausculta da sociedade para o fortalecimento da construção democrática do Sistema Único de Saúde.

Considerando a complexidade de ações e serviços realizados pela Secretaria Estadual da Saúde, esta dispõe de uma Rede interna de ouvidorias, tendo como instrumento normativo de regulamentação a Portaria nº 3240, de 29 de outubro de 2012. A Rede é formada por ouvidorias das unidades assistenciais de saúde; das coordenadorias regionais de saúde (integrantes da estrutura organizacional da Sesa); das unidades assistenciais de saúde qualificadas como organização social; e das unidades assistenciais de saúde dos consórcios públicos.

A ampliação da rede assistencial de saúde promovida pela Secretaria nos últimos anos, com a inauguração do Hospital Regional do Cariri, do Hospital Regional de Sobral, diversos Centros de Especialidades Odontológicas, Policlínicas Regionais e Unidades de Pronto Atendimento - UPAs, fez crescer também a Rede de Ouvidorias da Sesa, que já dispõe de quarente e oito (48) ouvidorias<sup>1</sup> em

---

<sup>1</sup>A Sesa dispunha, em novembro de 2013, de ouvidorias nas seguintes unidades: Hospital Geral de Fortaleza, Hospital Infantil Albert Sabin, Hospital Dr. Carlos Alberto Studart Gomes, Hospital São José, Hospital Geral César Cals, Hospital de Saúde Mental Prof. Frota Pinto, Hospital Geral Waldemar de Alcântara, Hospital Geral da Polícia Militar José Martiniano de Alencar, Hospital Regional do Cariri, Hospital Regional Norte, unidades de pronto atendimento – UPA sob gestão estadual, Unidade de Saúde e Gestão Hospitalar, Centro de Saúde Dona Libânia, HEMOCE, Centro Regional de Hematologia e Hemoterapia do Iguatú, Centro Regional de Hematologia e Hemoterapia/Sobral, Centro Regional de Hematologia e Hemoterapia/Crato, Centro Regional de Hematologia e Hemoterapia/Quixadá, Hemonúcleo de Juazeiro do Norte, SAMU Ceará Polo I, Policlínica Dr. Frutuoso Gomes de Freitas - Tauá, Policlínica Francisco Soares Pinheiro e Centro de Especialidades Odontológicas de Itapipoca, Policlínica Dr. Clóvis Amora Vasconcelos - Baturité, Policlínica Cel. Libório Gomes da Silva - Camocim, Policlínica Bernardo Felix da Silva - Sobral, Policlínica Dr. Plácido Marinho de Andrade - Acaraú, Policlínica Dr. José Hamilton Saraiva Barbosa - Aracati, Policlínica Dra. Marcia Moreira de menezes - Pacajus, Instituto de Prevenção do Câncer, Laboratório Central de Saúde Pública - LACEN, Centro Integrado de Diabetes e Hipertensão, Centro de Saúde Meireles, CEO/Rodolfo Teófilo, CEO/Centro, CEO/Joaquim Távora, 1ª Coordenadoria Regional de Saúde/Fortaleza, 6ª Coordenadoria Regional de Saúde/Itapipoca, 7ª Coordenadoria Regional de Saúde/Aracati, 11ª Coordenadoria Regional de Saúde/Sobral, 13ª Coordenadoria Regional de Saúde/Tianguá, 14ª Coordenadoria Regional de Saúde/Tauá, 15ª Coordenadoria Regional de Saúde/Crateús, 17ª Coordenadoria Regional de Saúde/Icó, 18ª Coordenadoria Regional de Saúde/Iguatu, 19ª Coordenadoria Regional de Saúde – Brejo

funcionamento. Só em 2013 foram implantadas mais oito ouvidorias nas novas unidades da Secretaria.

Compete a essas ouvidorias, 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 os direitos e deveres dos cidadãos pertinentes às ações e serviços de saúde pública; implementar ações de incentivo à participação dos usuários no processo de avaliação dos serviços prestados pelo SUS, no âmbito da sua unidade; e sistematizar o conjunto das manifestações recebidas na Ouvidoria, produzindo informações a serem disponibilizadas por meio de relatórios semestrais, visando subsidiar a tomada de decisões dos gestores e dos conselhos de saúde. Às ouvidorias das coordenadorias regionais de saúde compete, ainda, apoiar a implantação e a implementação das ouvidorias do SUS nos municípios.

As ouvidorias da Rede Sesa trabalham de forma articulada, estabelecendo vínculo técnico com a Ouvidoria Geral. Seguem o mesmo padrão de fluxo e processos de trabalho. Elaboram relatórios com a síntese das manifestações dos usuários para subsidiar a tomada de decisões dos gestores e conselheiros de saúde, tendo a qualidade do trabalho monitorada e avaliada pelos Indicadores de Qualidade, definidos na Portaria nº 3240/2012.

A sistematização do processo de trabalho das ouvidorias da Rede Sesa encontra-se registrado no documento intitulado *Sistematização do Processo de Trabalho da Rede de Ouvidorias da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará*<sup>2</sup>. Ela busca colaborar com a construção cotidiana das ouvidorias, alertando para processos, ações e atividades importantes na organização do trabalho com as manifestações registradas, especialmente no que se refere à gestão da informação.

Assim, em todas as ouvidorias da Rede, as manifestações dos usuários seguem um fluxo previamente estabelecido, sendo registradas em formulário próprio e, após analisadas e tipificadas, encaminhadas formalmente ao setor competente. Durante este processo, há o acompanhamento da

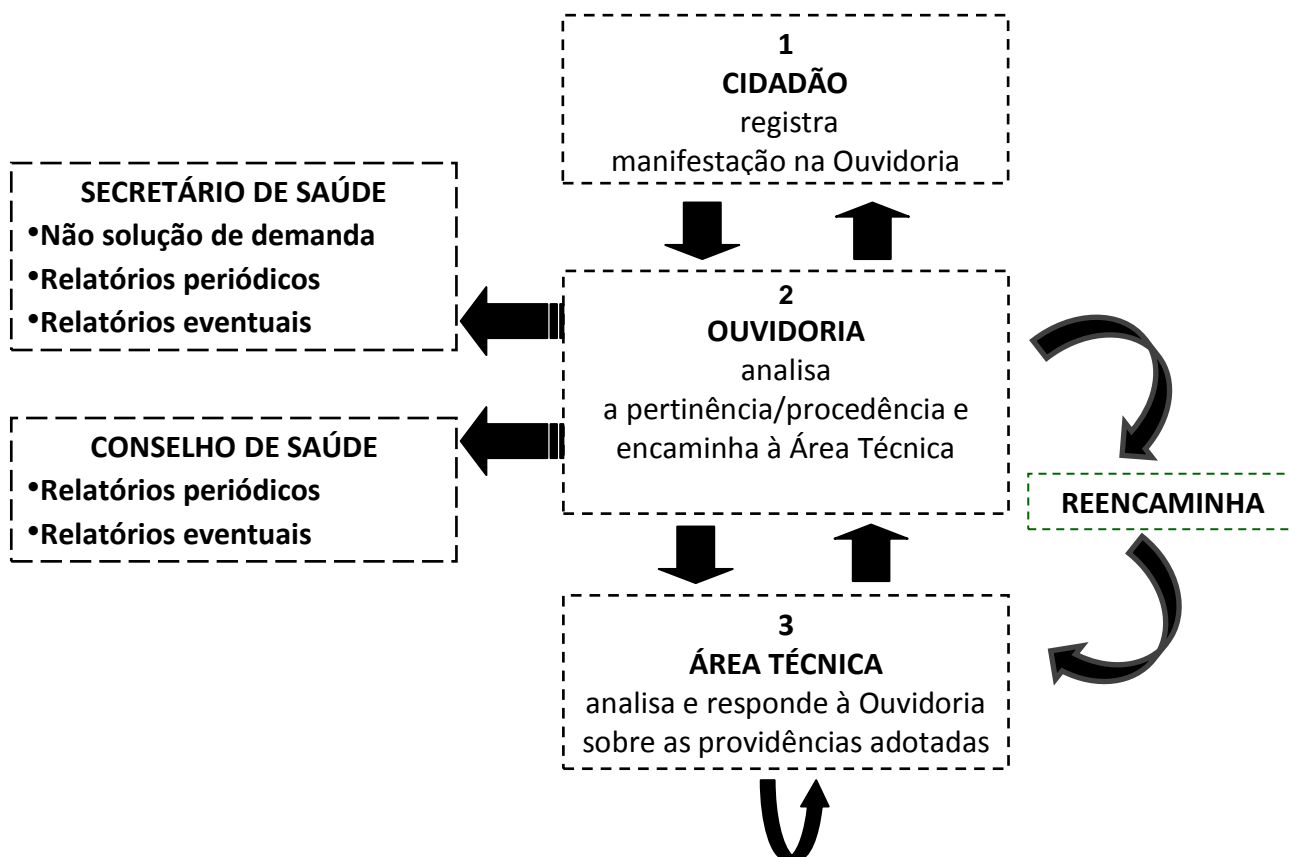
---

Santo, 20ª Coordenadoria Regional de Saúde/Crato, 21ª Coordenadoria Regional de Saúde/Juazeiro de Norte, e Ouvidoria Geral da Sesa.

<sup>2</sup> Secretaria da Saúde do Estado do Ceará. *Sistematização do Processo de Trabalho da Rede de Ouvidorias da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará*, série Cadernos das Ouvidorias da Sesa, ano I - nº 2, 2011.

manifestação com o objetivo de repassar a resposta ao cidadão-usuário, obedecendo ao prazo estabelecido na Portaria nº 3240/2012.

Figura 1: Fluxograma das manifestações na Rede de Ouvidorias da SESA/CE.



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

A Rede de Ouvidorias trabalha com uma linguagem técnica unificada, buscando fornecer referências para a compreensão de termos; proporcionar a exatidão conceitual; reduzir as ambiguidades e facilitar a comunicação no processo de análise e tipificação das manifestações, que subsidia a gestão da informação para a elaboração dos relatórios. A síntese da unificação da linguagem encontra-se no documento *Referências Conceituais e Instrumentais de Trabalho da Rede de Ouvidorias da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará*<sup>3</sup>.

<sup>3</sup> Secretaria da Saúde Estado do Ceará. *Referências Conceituais e Instrumentais de Trabalho da Rede de Ouvidorias da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará*, Série Cadernos das Ouvidorias da Sesa, Ano I - nº 1, 2011.

Além do trabalho de coordenação de sua Rede interna, 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, com vistas à criação do Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS.

Dentre as ações prioritárias da coordenação do processo de descentralização das Ouvidorias do SUS no Ceará, podemos destacar:

- 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, tendo como referência os Contratos Organizativos de Ação Pública – COAP de cada região do Estado.
- 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 Gera funciona com cinco áreas de atuação informalmente definidas. A área de teleatendimento ao cidadão, a de análise e acompanhamento das manifestações, a coordenação da Rede de Ouvidorias da Sesa, a coordenação do Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS no âmbito do Estado do Ceará e a coordenação administrativa. Visando sistematizar os processos, ações e atividades realizadas pela equipe técnica da Ouvidoria Geral, o processo de trabalho do setor foi manualizado e encontra-se sistematizado no documento *Manual do Processo de Trabalho da Ouvidoria Geral da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará*<sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup> Secretaria da Saúde do Estado do Ceará. *Manual do Processo de Trabalho da Ouvidoria Geral da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará*, Série Cadernos das Ouvidorias da Sesa, Ano 3 - nº 3, 2013.



## INTRODUÇÃO

Este relatório tem a finalidade de apresentar o resultado do trabalho da Ouvidoria Geral da Sesa no ano de 2013. Conta com a sistematização das informações das manifestações registradas nas ouvidorias de sua Rede, no período de primeiro de janeiro a trinta e um de dezembro; com recomendações para o aperfeiçoamento da gestão da Sesa; com um balanço do trabalho de apoio à implantação de ouvidorias municipais do SUS, visando a estruturação do Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS – SNO; e com 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” para 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. Envolve 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.

Em 2013, a Secretaria teve que desenvolver, internamente, um sistema próprio para a classificação e tipificação das manifestações da Rede de Ouvidorias da Sesa, denominado Ouvweb. Inicialmente o Sistema teve problemas em seu funcionamento e, por esse motivo, o processo de classificação e tipificação das manifestações sofreu alguns prejuízos, causando diminuição dos registros e dificuldades na produção de relatórios quantitativos. O novo sistema Ouvweb já está sendo alimentado regularmente, o que evitará problemas futuros. Contudo, ainda está em processo de ajuste na produção dos relatórios setoriais.

O relatório está dividido em seis partes. A primeira esboça o perfil dos usuários que procuram as ouvidorias da Sesa e discorre sobre as informações relacionadas às quinze mil novecentas e setenta e cinco (15.975) manifestações registradas nas unidades de saúde pertencentes à Rede de Ouvidorias da Sesa em 2013, apresentando subsídios para a identificação das necessidades e demandas da sociedade, como suporte estratégico para a tomada de decisões no campo da gestão. A segunda traz a análise dos dados apresentados com recomendações, objetivando o aperfeiçoamento técnico e de gestão. A terceira aborda o trabalho de apoio à implantação de ouvidorias municipais do



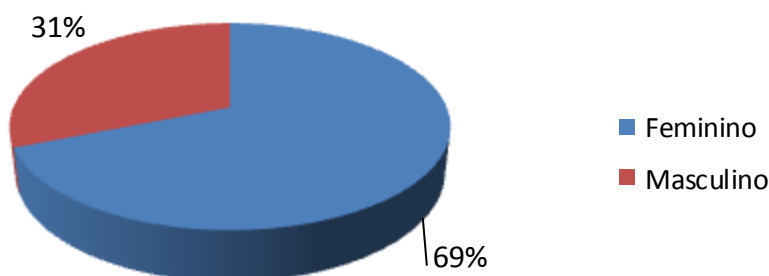
GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ  
*Secretaria da Saúde*

SUS, com vista à ampliação da escuta aos cidadãos usuários do Sistema único de Saúde. As outras duas 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 às iniciativas de melhoramento interno do trabalho, com ações inovadoras. Por fim, são apresentadas as considerações finais do relatório.

## SINTESE DAS MANIFESTAÇÕES DOS CIDADÃOS EM 2013

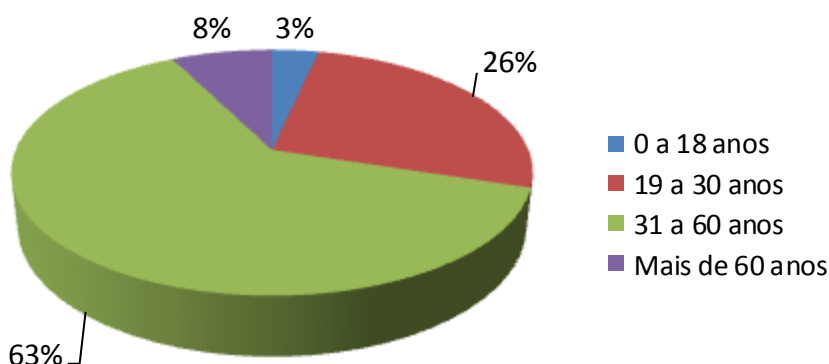
### PERFIL DOS MANIFESTANTES DAS OUVIDORIAS DA SESA EM 2013.

Gráfico 1 – Sexo dos manifestantes das ouvidorias da Sesa.



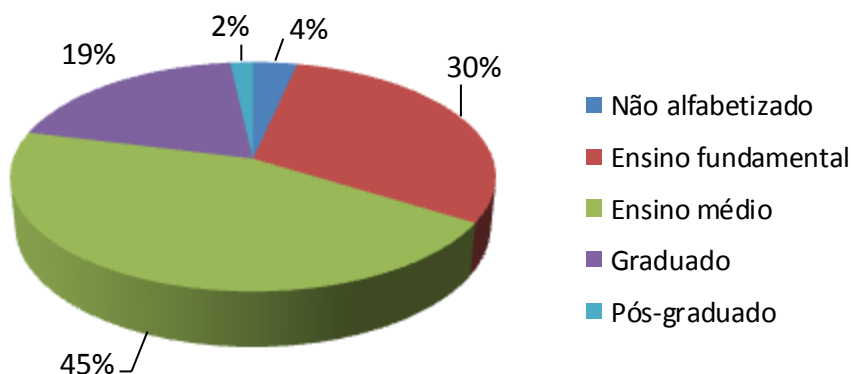
Os dados apresentados em relação ao sexo dos manifestantes correspondem a 85% das manifestações registradas nas ouvidorias da Rede Sesa. Nas manifestações restantes não foi possível colher a informação em questão.

Gráfico 2 – Idade dos manifestantes das ouvidorias da Sesa.



Observa-se que os dados apresentados em relação à idade correspondem a 54% das manifestações registradas nas ouvidorias da Rede Sesa. Nas manifestações restantes não foi possível colher a informação em questão.

Gráfico 3 – Grau de instrução dos manifestantes das ouvidorias da Sesa.



Destaca-se que os dados em relação ao grau de instrução apresentados acima correspondem a 40% das manifestações registradas nas ouvidorias. Nas manifestações restantes não foi possível colher as informações em questão.

Tabela 1 – Municípios de procedência dos manifestantes das ouvidorias da Sesa, por região de saúde.

MUNICÍPIO	QUANTIDADE	REGIÃO
Fortaleza	12577	1ª CRES/Fortaleza
Baturité	1282	4ª CRES/ Baturité
Juazeiro do Norte	933	21ª CRES/Juazeiro do Norte
Itapipoca	387	6ª CRES/Itapipoca
Crato	239	20ª CRES/Crato
Sobral	175	11ª CRES/Sobral
Camocim	89	16ª CRES/Camocim
Iguatu	70	18ª CRES/ Iguatu
Acaraú	50	12ª CRES/Acaraú
Aracati	50	7ª CRES/Aracati
Brejo Santo	22	19ª CRES/Brejo Santo
Quixadá	20	8ª CRES/Quixadá
Crateús	14	15ª CRES/Crateús
Pacajus	9	22ª CRES/Cascavel
Outros Estados	58	

## UNIDADES DE REGISTRO DAS MANIFESTAÇÕES.

Tabela 2 – Unidade de ouvidorias responsáveis pela apuração das manifestações.

UNIDADE	QUANTIDADE
NÍVEL CENTRAL	3425
HOSPITAL SÃO JOSÉ DE DOENÇAS INFECCIOSAS - HSJ	2212
POLICLÍNICA DR. CLÓVIS AMORA VASCONCELOS-BATURITÉ	1282
HOSPITAL DR CARLOS ALBERTO STUDART GOMES	1164
HOSPITAL GERAL DE FORTALEZA - HGF	1153
HOSPITAL GERAL DR. WALDEMAR DE ALCÂNTARA - HGWA	832
HOSPITAL INFANTIL ALBERT SABIN - HIAS	709
INSTITUTO DE SAÚDE E GESTÃO HOSPITALAR ISGH / UPA	696
HEMONUCLEO JUAZEIRO DO NORTE	617
HOSPITAL DE SAÚDE MENTAL DE MESSEJANA - HSM	556
CENTRO DE HEMOTERAPIA E HEMATOLOGIA DO CEARÁ - HEMOCE	484
CENTRO DE SAUDE ESCOLA MEIRELES - CSM	446
HOSPITAL GERAL DR. CÉSAR CALS DE OLIVEIRA - HGCCO	370
CONSÓRCIO PÚBLICO DE SAÚDE / ITAPIPOCA	316
HOSPITAL REGIONAL DO CARIRI	313
CENTRO DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DO CRATO	231
INSTITUTO DE PREVENÇÃO DO CÂNCER - IPC	167
CENTRO ESPECIALIZADO EM ODONTOLOGIA TIPO I - CENTRO	130
LABORATÓRIO CENTRAL DE SAÚDE PÚBLICA - LACEN	127
CENTRO INTEGRADO DE DIABETES E HIPERTENSÃO - CIDH	110
POLICLÍNICA CEL. LIBÔRIO GOMES DA SILVA - CAMOCIM	89
POLICLÍNICA BERNADO FELIX DA SILVA / SOBRAL	76
6ª COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE - ITAPIPOCA	71
CENTRO DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DE IGUATU	70
CENTRO DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DE SOBRAL	69
CENTRO ESPECIALIZADO EM ODONTOLOGIA TIPO II - JOAQUIM TÁVORA	52
POLICLÍNICA DR. JOSE HAMILTON SARAIVA BARBOSA	50
POLICLÍNICA DR. PLÁCIDO MARINHO DE ANDRADE	50
11ª COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE - SOBRAL	30
19ª COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE - BREJO SANTO	22
CENTRO DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DE QUIXADÁ	20
15ª COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE - CRATEÚS	14
POLICLÍNICA DRA. MARCIA MOREIRA MENESES / POLI PACAJUS	9
20ª COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE - CRATO	8
21ª COORDENADORIA REGIONAL SAÚDE JUAZEIRO DO NORTE	5

## CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NAS OUVIDORIAS DA SESA.

As ouvidorias da Sesa fazem parte do Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS que tem 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 no qual o manifestante solicita algum(a) esclarecimento, comunicação ou instrução sobre saúde ou funcionamento dos serviços ofertado no SUS.
- **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.

Tabela 3 – Quantitativos quanto à classificação das manifestações.

CLASSIFICAÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Denúncia	292	2%
Reclamação	4768	30%
Solicitação	1895	12%
Informação/orientação	4078	25%
Elogio	4444	28%
Sugestão	498	3%
<b>Total</b>	<b>15975</b>	<b>100%</b>

Tabela 4 – Quantitativos de elogios por unidade.

ELOGIO POR UNIDADE	QUANTIDADE DE ELOGIOS
HOSPITAL SÃO JOSÉ DE DOENÇAS INFECCIOSAS - HSJ	1283
POLICLÍNICA DR. CLÓVIS AMORA VASCONCELOS-BATURITÉ	817
HEMONUCLEO JUAZEIRO DO NORTE	444
HOSPITAL GERAL DR. WALDEMAR DE ALCÂNTARA - HGWA	364
HOSPITAL DR CARLOS ALBERTO STUDART GOMES	300
CONSÓRCIO PÚBLICO DE SAÚDE / ITAIPOCA	197
HOSPITAL INFANTIL ALBERT SABIN - HIAS	134
CENTRO DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DO CRATO	129
INSTITUTO DE SAÚDE E GESTÃO HOSPITALAR ISGH / UPA	107
HOSPITAL REGIONAL DO CARIRI	90
HOSPITAL GERAL DR. CÉSAR CALS DE OLIVEIRA - HGCCO	66
CEO TIPO I - CENTRO	60
INSTITUTO DE PREVENÇÃO DO CÂNCER - IPC	48
HOSPITAL DE SAÚDE MENTAL DE MESSEJANA - HSM	47
POLICLÍNICA DR. PLÁCIDO MARINHO DE ANDRADE	47
CENTRO DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DE IGUATU	46
HOSPITAL GERAL DE FORTALEZA - HGF	46
LABORATÓRIO CENTRAL DE SAÚDE PÚBLICA - LACEN	41
CENTRO DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DE SOBRAL	35
POLICLINICA BERNADO FELIX DA SILVA / SOBRAL	35
CENTRO DE HEMOTERAPIA E HEMATOLOGIA DO CEARÁ - HEMOCE	31
NÍVEL CENTRAL	31
CENTRO DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DE QUIXADÁ	16
CEO TIPO II - JOAQUIM TÁVORA	13
CENTRO DE SAUDE ESCOLA MEIRELES - CSM	5
POLICLÍNICA DR. JOSE HAMILTON SARAIVA BARBOSA	5
POLICLÍNICA CEL. LIBÔRIO GOMES DA SILVA - CAMOCIM	3
CENTRO INTEGRADO DE DIABETES E HIPERTENSÃO - CIDH	2
6ª COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE - ITAIPOCA	1
POLICLÍNICA DRA. MARCIA MOREIRA MENESES / POLI PACAJUS	1
	<b>4.444</b>

Tabela 5 – Quantitativo de registros de pedido de informações por unidade.

UNIDADE	QUANTIDADE DE INFORMAÇÕES
NÍVEL CENTRAL	2507
POLICLÍNICA DR. CLÓVIS AMORA VASCONCELOS-BATURITÉ	366
HOSPITAL INFANTIL ALBERT SABIN - HIAS	271
CENTRO DE HEMOTERAPIA E HEMATOLOGIA DO CEARÁ - HEMOCE	145
HOSPITAL DE SAÚDE MENTAL DE MESSEJANA - HSM	131
CENTRO DE SAUDE ESCOLA MEIRELES - CSM	123
HOSPITAL DR CARLOS ALBERTO STUDART GOMES	89
HOSPITAL GERAL DE FORTALEZA - HGF	82
CONSÓRCIO PÚBLICO DE SAÚDE / ITAPIPOCA	81
LABORATÓRIO CENTRAL DE SAÚDE PÚBLICA - LACEN	56
HOSPITAL SÃO JOSÉ DE DOENÇAS INFECCIOSAS - HSJ	51
INSTITUTO DE PREVENÇÃO DO CÂNCER - IPC	35
CENTRO INTEGRADO DE DIABETES E HIPERTENSÃO - CIDH	25
POLICLÍNICA CEL. LIBÔRIO GOMES DA SILVA - CAMOCIM	21
HOSPITAL GERAL DR. CÉSAR CALS DE OLIVEIRA - HGCCO	20
CEO TIPO II - JOAQUIM TÁVORA	17
POLICLÍNICA DR. JOSE HAMILTON SARAIVA BARBOSA	13
HOSPITAL GERAL DR. WALDEMAR DE ALCÂNTARA - HGWA	12
POLICLINICA BERNADO FELIX DA SILVA / SOBRAL	12
INSTITUTO DE SAÚDE E GESTÃO HOSPITALAR ISGH / UPA	6
6ª COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE - ITAPIPOCA	4
CENTRO ESPECIALIZADO EM ODONTOLOGIA TIPO I - CENTRO	4
HOSPITAL REGIONAL DO CARIRI	3
11ª COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE - SOBRAL	1
20ª COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE - CRATO	1
21ª COORDENADORIA REGIONAL SAÚDE JUAZEIRO DO NORTE	1
CENTRO DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DO CRATO	1
<b>TOTAL</b>	<b>4078</b>

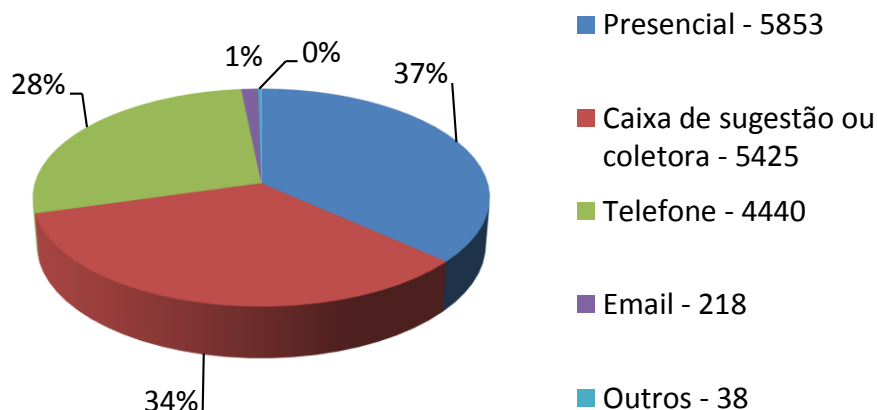
As manifestações classificadas como reclamação, denúncia, solicitação e sugestão serão trabalhadas no item que trata dos principais assuntos que provocaram insatisfação aos cidadãos



(“Insatisfações mais recorrentes nas ouvidorias da Sesa”), uma vez que em todas as classificações acima citadas, os usuários apresentam algum tipo de insatisfação. Na solicitação, por exemplo, ao apresentarem um conteúdo de requerimento de acesso às ações e serviços de saúde, os cidadãos apresentam 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.

### CANAIS DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NAS OUVIDORIAS DA SESA

Gráfico 4 – Canais de entrada das manifestações registradas nas ouvidorias da Sesa.



### INSATISFAÇÕES MAIS RECORRENTES NAS OUVIDORIAS DA SESA.

Para a redefinição de nossas ações e serviços, tendo como referência o olhar dos cidadãos, é fundamental identificarmos os assuntos que mais provocaram insatisfações aos cidadãos, e suas causas.

Por esse motivo, apresentaremos a síntese dos principais assuntos relacionados às manifestações classificadas como denúncia, reclamação, solicitação e sugestão. Juntas, elas somam sete mil quatrocentas e cinquenta e três (7.453) manifestações através das quais os usuários apresentam algum tipo de insatisfação.

A metodologia de síntese das manifestações, adotada para elaboração desse relatório, selecionou os principais assuntos relacionados à insatisfação dos usuários em quatro campos, apenas

como recurso didático. O primeiro aglutina os assuntos de assistência à saúde. O segundo diz respeito à gestão. O terceiro trata os 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 (pelas suas especificidades).

Gráfico 5 – Quantitativo de manifestações segundo os campos de abrangência.

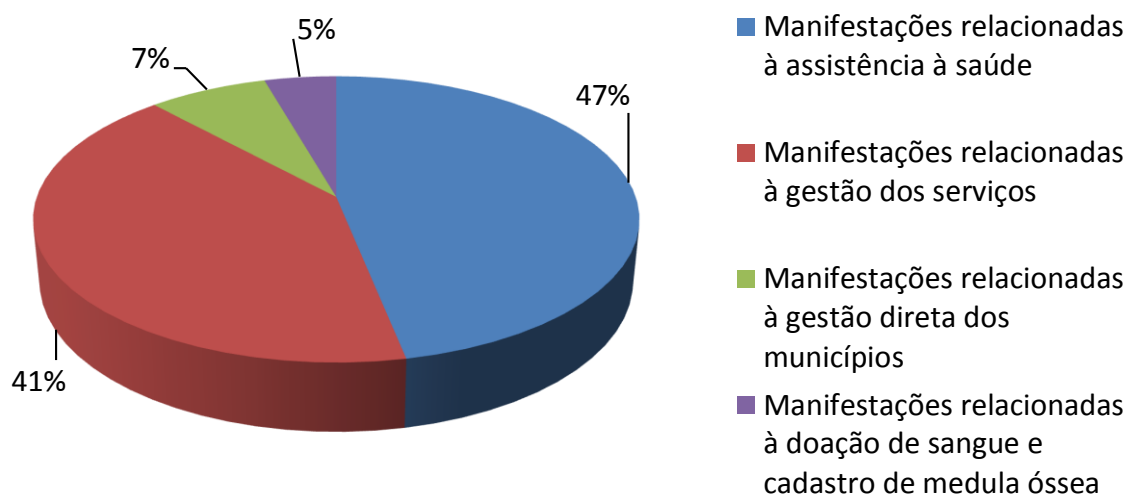


Tabela 6 - Quantitativo e percentual de manifestações segundo os campos de abrangência.

ASSUNTO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Manifestações relacionadas à assistência à saúde	3495	47%
Manifestações relacionadas à gestão dos serviços	3083	41%
Manifestações relacionadas à gestão direta dos municípios	542	7%
Manifestações relacionadas à doação de sangue e cadastro de medula óssea	333	5%
<b>Total</b>	<b>7453</b>	<b>100%</b>

## MANIFESTAÇÕES RELACIONADAS À ASSISTÊNCIA À SAÚDE.

Para aprofundarmos um pouco mais o entendimento das três mil quatrocentas e noventa e cinco (4.095) manifestações registradas nas ouvidorias da Sesa no campo da assistência à saúde, que correspondem a 47% do total, podemos destacar os três assuntos mais recorrentes, abaixo relacionados:

- **Problemas na acessibilidade aos serviços relacionados ao agendamento e à regulação no SUS** - manifestações relacionadas à demanda reprimida dos serviços de saúde do SUS.
- **Não realização de serviços ou procedimentos agendados** – manifestações relacionadas aos procedimentos ou serviços agendados, mas não realizados.
- **Problemas nos serviços e/ou procedimentos realizados nas unidades assistenciais da Sesa** – manifestações relacionadas aos procedimentos ou serviços (consultas e internações), realizadas pela rede de serviços da Sesa.

Tabela 7 – Quantitativo e percentual dos assuntos mais recorrentes nas manifestações relacionadas à assistência à saúde.

ASSUNTO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Problemas na acessibilidade aos serviços relacionados à regulação	864	25%
Inacessibilidade aos serviços agendados	1003	29%
Problemas nos serviços ou procedimentos realizados	1628	46%
Total	3495	100%

## MANIFESTAÇÕES RELACIONADAS À GESTÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE OFERTADOS PELA SESA.

Com um total de três mil e oitenta e três (3.083) manifestações, correspondendo a 41% dos registros de 2013, os assuntos relacionados à *gestão de serviços* de saúde de maior recorrência foram:

- **Estrutura física, de funcionamento, de pessoal e financeiro** - manifestações relacionadas à

estrutura física, de funcionamento e de pessoal 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 8 – Quantitativo e percentual dos assuntos mais recorrentes nas manifestações relacionadas à gestão dos serviços de saúde.

ASSUNTO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Estrutura Física/Funcionamento/Pessoal/Financeiro	1903	62%
Relacionamento interpessoal	919	30%
Alimentação	261	8%
Total	3083	100%

### **MANIFESTAÇÕES 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 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.

As insatisfações relacionadas às ações ou serviços de responsabilidade direta da gestão municipal representaram 7% do total, correspondendo a quinhentos e quarenta e dois (542) casos. 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 à 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.

- **Mecanismos da gestão participativa** – Manifestações relacionadas aos Conselhos de Saúde, Ouvidorias, Auditoria, Monitoramento e Avaliação.

Tabela 9 – Quantitativo e percentual dos assuntos mais recorrentes nas manifestações relacionadas à gestão direta dos municípios.

ASSUNTO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Vigilância Sanitária	128	23%
Gestão	124	23%
Atenção Especializada	91	17%
Atenção Básica	68	12%
Assistência Farmacêutica Básica	48	9%
Vigilância em Saúde	47	9%
Assistência Odontológica Especializada/CEO'S	15	3%
Produtos para a saúde/correlatos	9	2%
Outros	5	1%
Transporte Sanitário	5	1%
Mecanismos da Gestão Estratégica e Participativa	2	0%
<b>Total</b>	<b>542</b>	<b>100%</b>

#### **MANIFESTAÇÕES 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”. Ele representou 5% do total de registros em 2013, com trezentos e trinta e três (333) casos. Os principais assuntos são:

- **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 às sugestões ao incentivo à doação.
- **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.

Tabela 10 – Quantitativo e percentual dos assuntos mais recorrentes nas manifestações relacionadas à doação de sangue e cadastro de medula óssea.

ASSUNTO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Demora no atendimento	95	29%
Fluxos/normas/rotinas	63	19%
Carteira do doador	17	5%
Exames sorológicos e hematológicos	11	3%
Incentivo à doação	5	1%
Outros	142	43%
Total	333	100%

#### **RESOLUTIVIDADE DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NAS OUVIDORIAS DA SESA.**

Conforme conceitos estabelecidos pelo Departamento de Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/MS, os conceitos em relação à resolutividade 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).

Gráfico 6 – Resolutividade das manifestações registradas nas ouvidorias da Sesa.

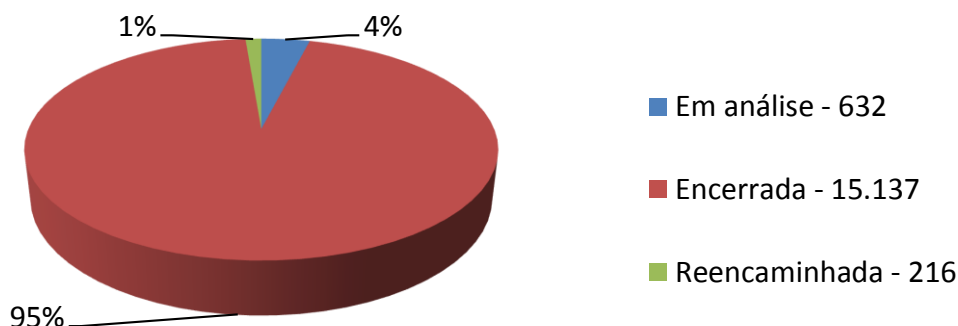


Tabela 11 – Quantitativo e percentual de manifestações “em análise” em relação ao total de manifestações de insatisfação, por ente federado.

ENTE FEDERADO	QUANTIDADE TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE INSATISFAÇÃO POR ENTE FEDERADO	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES EM ANÁLISE POR ENTE FEDERADO	PERCENTUAL DE MANIFESTAÇÕES EM ANÁLISE
Municípios	671	249	37%
Estado	6464	354	5%
Consórcio público	276	3	1%
União	42	26	61%

## ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E RECOMENDAÇÕES PARA O APERFEIÇOAMENTO DA GESTÃO

### ANÁLISE E RECOMENDAÇÕES PARA MELHORIA DO ATENDIMENTO NAS OUVIDORIAS.

O perfil dos manifestantes das ouvidorias da Sesa tem sofrido pequena modificação ao longo dos últimos anos. A maioria é de mulheres (69%), com idade entre 31 e 60 anos (63%), com formação escolar no ensino médio (45%), procedente da Capital (79%).

Para ampliar o acesso dos cidadãos oriundos do interior do Estado, desde 2007, a Ouvidoria Geral da Sesa vem trabalhando a implantação de ouvidorias nas Coordenadorias Regionais de Saúde



e nas suas novas unidades assistenciais do interior (policlínicas e hospitais regionais), bem como vem apoiando à implantação e implementação de ouvidorias municipais do SUS.

Os dados sobre formação educacional dos manifestantes alertam para a intrínseca relação entre a formação educacional dos indivíduos e o exercício da cidadania por meio de mecanismos sociais disponíveis, como as ouvidorias. A grande concentração de manifestantes com formação escolar igual ou superior ao nível médio aponta a necessidade de trabalharmos meios de aproximar as ouvidorias do seguimento social com menor escolaridade. Um caminho para promover tal aproximação é o de realizar campanhas de informação e esclarecimento sobre as ouvidorias do SUS voltadas para este seguimento. Nesse sentido, em 2013, a Ouvidoria Geral da Sesa distribuiu 120 banners de orientação aos cidadãos cearenses em suas unidades, sinalizando a existência dos serviços de ouvidoria.

Outro caminho é o de ampliar os atendimentos presenciais, visto que neles 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.

Para garantir atendimento presencial próximo ao cidadão, em 2013, a Sesa criou mais oito ouvidorias em suas unidades, dispondo hoje de quarenta e oito ouvidorias descentralizadas em funcionamento. Nesse sentido, o trabalho de implantação e qualificação das ouvidorias da Rede Sesa deve ser intensificado em 2014. Do mesmo modo, devem ser fortalecidas as iniciativas de apoio aos municípios no processo de implantação e implementação de suas ouvidorias.

Os números desse relatório indicam ainda que as ouvidorias continuam se mostrando como importante espaço de democratização das informações na área da saúde. Em 2013, quatro mil e setenta e oito (4.078) cidadãos procuraram nossos serviços para tal fim, perfazendo 25% do total de manifestações. Só no tele atendimento da Ouvidoria Geral, foram dois mil quinhentos e sete (2.507) registros de pedido de informações/orientações em saúde.

A experiência do nosso tele atendimento no processo de atendimento aos viajantes no período da Copa das Confederações, ocorrido em junho de 2013, também merece destaque. A estrutura montada pela Ouvidoria Geral da Sesa no trabalho de orientação e informação aos viajantes nesse período deve ser retomada na Copa do Mundo. Desta feita, o tele atendimento da ouvidoria necessitará de treinamento específico, assim como devem ser contratados, temporariamente,

profissionais bilíngues para melhor receber os estrangeiros visitantes.

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

Os dados em relação às manifestações registradas em 2013, numa análise comparativa com o ano anterior, alentam para uma leve queda no percentual de manifestações relacionadas à assistência a saúde.

Tabela 12 – Comparativo dos anos de 2012 e 2013 no quantitativo e percentual de manifestações segundo os campos de abrangência.

ASSUNTO	QUANTIDADE EM 2012	PERCENTUAL EM 2012	QUANTIDADE EM 2013	PERCENTUAL EM 2013
Manifestações relacionadas à assistência à saúde	3655	52%	3495	47%
Manifestações relacionadas à gestão dos serviços	2773	40%	3083	41%
Manifestações relacionadas à gestão direta dos municípios	319	5%	542	7%
Manifestações relacionadas à doação de sangue e cadastro de medula óssea	243	3%	333	5%
<b>Total</b>	<b>6990</b>	<b>100%</b>	<b>7453</b>	<b>100%</b>

Essas mudanças devem ser reflexo dos investimentos na ampliação da rede assistencial realizada pela Sesa nos últimos anos, onde foram inauguradas 10 policlínicas (Tauá, Baturité, Camocim, Acaraú, Brejo Santo, Aracati, Itapipoca, Campos Sales, Sobral e Pacajus) ampliando e facilitando o acesso a exames e a consultas com especialistas; 14 CEOs regionais ( Acaraú, Baturité, Brejo Santo, Camocim, Cascavel, Caucaia, Crateús, Crato, Itapipoca, Juazeiro do Norte, Limoeiro do Norte, Russas, Sobral, Ubajara) com a população tendo acesso a serviços de ortodontia, periodontia, endodontia e até a diagnóstico de câncer de boca; 2 hospitais regionais de referência em Juazeiro do Norte e Sobral, além das novas Unidades de Pronto Atendimento UPAS.

No campo da assistência à saúde, a análise comparativa entre 2012 e 2013 também ajuda a apontar algumas recomendações.

Tabela 13 – Comparativo dos anos de 2012 e 2013 no quantitativo e percentual dos assuntos mais recorrentes nas manifestações relacionadas à assistência à saúde.

ASSUNTO	QUANTIDADE EM 2012	PERCENTUAL EM 2012	QUANTIDADE EM 2013	PERCENTUAL EM 2013
Problemas na acessibilidade aos serviços relacionados à regulação	702	19%	864	25%
Inacessibilidade aos serviços agendados	1157	32%	1003	29%
Problemas nos serviços ou procedimentos realizados	1796	49%	1628	46%
<b>Total</b>	<b>3655</b>	<b>100%</b>	<b>3495</b>	<b>100%</b>

Os relatórios anteriores da Ouvidoria Geral da Sesa apresentaram a necessidade de investimento da instituição na diminuição dos problemas relacionados a “inacessibilidade aos serviços agendados”, uma vez que eles representam um “ralo” por onde pode ter escoado parcela dos procedimentos programados pelo Sistema. Várias iniciativas foram tomadas no sentido de diminuir o problema. Como resposta, os casos relacionados ao assunto em pauta tiveram uma queda. Em 2012 esse percentual chegou a 32%, em 2013, ficou com 29% do total.

Em compensação, os problemas relacionados à regulação do SUS tiveram um aumento. Em 2012 foram 702 casos, subindo para 864 em 2013. Tal acréscimo aponta para a necessidade de investimento no sentido de melhorar o sistema de regulação da Secretaria.

No tocante aos problemas relacionados à gestão dos serviços ofertados pela Secretaria, que representou 41% dos registros nas ouvidorias em 2013, podemos verificar que a estrutura física, de funcionamento, de pessoal e financeiro (62%); o relacionamento interpessoal (30%); e a Alimentação (8%) foram os assuntos mais recorrentes.

As manifestações relacionadas às relações interpessoais que se estabeleceram entre os sujeitos sociais envolvidos no processo dos cuidados em saúde, principalmente as relações entre profissionais e usuários, tem sido objeto de insatisfações permanentes dentro do Sistema Único de Saúde. Os relatórios anteriores já apontavam para a necessidade de ampliar o debate sobre a dimensão ética

do cuidado em saúde, olhando para a dinâmica interna do processo de trabalho em cada unidade, na busca da construção de relações mais horizontalizadas, flexíveis e solidárias entre os atores do SUS. Nesse sentido, a Sesa está retomando a implantação da Política Nacional de Humanização – HumanizaSUS, em todos os espaços da Secretaria e, mais especificamente, naqueles voltados para a assistência direta ao cidadão. A Portaria 206/2013 estabeleceu a Política Estadual de Humanização na Atenção e na Gestão em Saúde do SUS no Ceará, e os grupos de trabalho nas unidades assistenciais já estão sendo estruturados.

## **A AMPLIAÇÃO DA ESCUTA AOS CIDADÃOS USUÁRIOS DO SUS COM O APOIO À IMPLANTAÇÃO DAS OUVIDORIAS MUNICIPAIS DO SUS**

A Secretaria da Saúde do Estado do Ceará - Sesa tem buscado valorizar diferentes mecanismos de participação popular e de controle social nos processos de gestão do SUS. Nesse sentido, vem investindo nas diretrizes da Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa do SUS – ParticipaSUS, que propõe a descentralização das ouvidorias vinculadas ao Sistema Único de Saúde, na perspectiva da estruturação do Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS.

Em 2007, a Secretaria iniciou o trabalho de apoio à descentralização das ouvidorias do SUS para os municípios cearenses, utilizando diversas estratégias de fortalecimento do trabalho articulado, participativo e solidário, envolvendo os diferentes atores sociais imbricados no processo de estruturação e funcionamento das ouvidorias. Dentre elas, cabe destacar a criação do Fórum Cearense de Ouvidorias do SUS – FOCOS.

O Fórum constitui-se num espaço de discussão entre a Ouvidoria Geral da Sesa e as ouvidorias do SUS em âmbito municipal, com o objetivo de contribuir para o desenvolvimento da capacidade técnica, institucional e gerencial do serviço de ouvidoria do SUS. Congrega ouvidores do SUS nos diversos municípios cearenses. Objetiva fortalecer e implementar serviços de ouvidorias do SUS no Ceará; incentivar a descentralização do OuvidorSUS, apoiar ações de educação permanente para seus integrantes; e incentivar produções científicas na área de ouvidorias.

As mudanças nos marcos legais do SUS, com o Decreto 7508/2011, reforçaram a necessidade de estruturação do Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS, uma vez que ressaltaram a importância da

gestão do Sistema centrada no cidadão. Assim, em 2012, o estado do Ceará disparou a discussão e a elaboração dos Contratos Organizativos de Ação Pública – COAPs em todas as suas regiões de saúde, por já dispor de um processo de regionalização estabelecido e por já ter em funcionamento as comissões intergestoras regionalizadas.

O processo de contratualização dos Contratos Organizativos de Ação Pública - COAP mapeou as ouvidorias existentes no Estado e estabeleceu metas em relação ao processo de implantação de ouvidorias do SUS, em 20 regiões de saúde do Ceará. Foi um momento rico no que concerne ao debate em torno do papel das ouvidorias como instrumento de gestão, com potencial para fornecer informações importantes sobre as ações e serviços ofertados nos municípios, tendo o olhar dos cidadãos como foco.

Para dar conta do acompanhamento ao processo de elaboração dos COAPs, realizado de forma simultânea em todas as regiões de saúde, a Ouvidoria Geral da Sesa optou pelo trabalho articulado com as Coordenadorias Regionais de Saúde – CRES.

No quadro geral dos COAPs no início de 2012, dos 184 municípios cearenses, 93 assumiram o compromisso de implantar ouvidorias nos COAPs, 30 não contratualizaram a implantação e 61 já dispunham de ouvidoria do SUS funcionando na ocasião da assinatura do contrato. Em todas as regiões, a Secretaria Estadual da Saúde – Sesa assumiu a tarefa de colaborar com o apoio técnico e a qualificação das equipes dessas ouvidorias municipais, e o Ministério da Saúde comprometeu-se com o apoio técnico e o fornecimento do Sistema Informatizado OuvidorSUS.

Para cumprir com o seu compromisso de colaborar com a qualificação técnica das equipes municipais de ouvidorias, a Ouvidoria Geral da Sesa elaborou um "Plano Estadual de Educação Permanente das Ouvidorias do SUS – 2013", pautado nas necessidades das regiões de saúde, tendo em vista o compromisso assumido no COAP. A execução do plano viabilizou um leque variado de ações de qualificação, cabendo destaque para as abaixo relacionadas: 06 *Oficinas Interregionais de Implantação de Ouvidorias do SUS*, com a presença de 130 municípios; 02 *Oficinas de Implementação de Ouvidorias do SUS*, com a participação de 118 municípios; 03 turmas do Curso Básico de Ouvidorias Públicas (40 horas/aula), envolvendo 107 municípios; dois *Encontros Estaduais do Fórum Cearense de Ouvidorias do SUS*, com 280 participantes, além de incentivar a participação nos eventos promovidos pelo DOGES/MS e pela Ouvidoria Geral da União.

Para garantir apoio técnico aos municípios, foram implementados os "*Planos Regionais de*

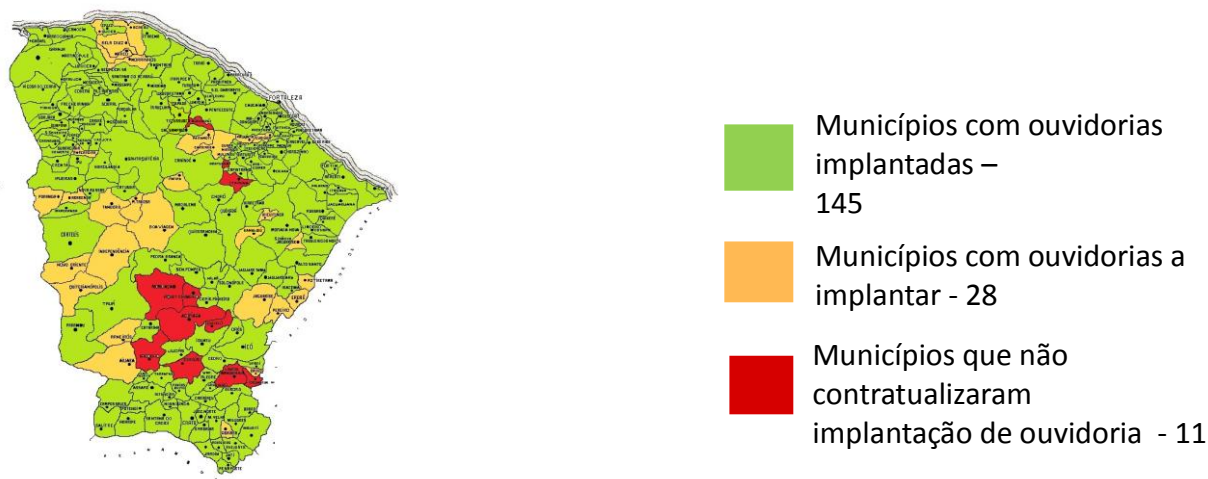
*Acompanhamento aos Municípios na Implantação e Implementação de Ouvidorias do SUS*” em cada uma das CRES, conforme as contratualizações dos COAPs. Os Planos Regionais contemplaram ações visando ao acompanhamento ao processo de implantação do serviço de ouvidoria em cada município, ao apoio à elaboração dos Planos Municipais de Implantação de Ouvidorias e ao incentivo à adesão ao Sistema Informatizado OuvidorSUS.

Ao mesmo tempo, o trabalho de sensibilização de gestores e conselheiros de saúde permaneceu, com o debate sobre ouvidorias do SUS nos eventos de acolhimento aos novos gestores em 2013, nas reuniões do Conselho Estadual de Saúde e nos Fóruns Regionais de Conselheiros de Saúde.

O monitoramento do trabalho foi realizado de forma regular, sendo elaborado um instrumental próprio para tal fim, incluindo um “Roteiro para visitas aos municípios”, “planilha de monitoramento com dados dos indicadores de qualidade das ouvidorias municipais do SUS” e um “Modelo de relatório de visitas aos municípios”. Bimestralmente, foram realizadas oficinas com os ouvidores e apoiadores de CRES para avaliar as ações e readequá-las às necessidades futuras.

Os dados do último monitoramento ao processo de implantação e implementação de ouvidorias do SUS, realizado por meio de visitas das CRES aos 184 municípios do Ceará, em novembro de 2013, apontaram para uma ampliação significativa das ouvidorias municipais do SUS com os COAPs, como mostra a figura abaixo.

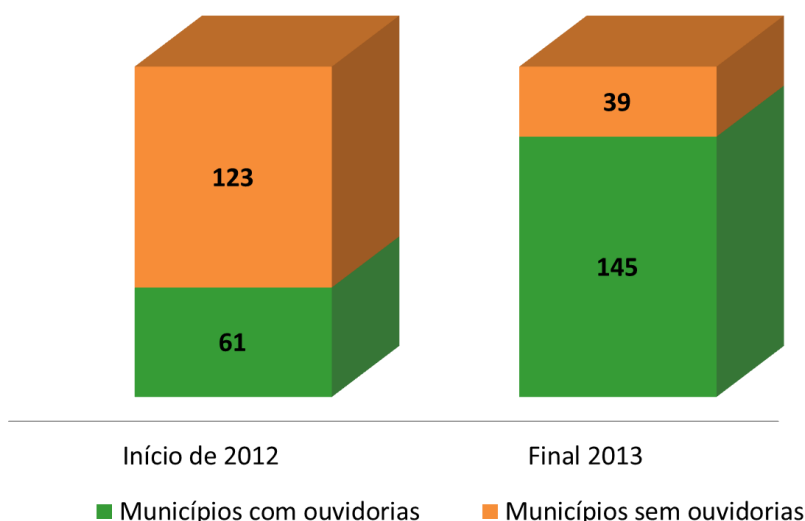
Figura 2 – Mapa das ouvidorias do SUS no Ceará no final de 2013<sup>5</sup>.



<sup>5</sup> A avaliação dos “municípios com ouvidorias implantadas” não levou em consideração o funcionamento com o Sistema OuvidorSUS – nível I, conforme descrição do indicados 13.1 do COAP.

Conforme pode ser verificado, na ocasião da assinatura dos contratos, no início de 2012, o Ceará dispunha de 61 municípios com ouvidorias do SUS. No final de 2013, esse número subiu para 145, um incremento de mais de 138%.

Gráfico 7 - Número de Municípios com ouvidorias do SUS no Ceará.



## COMPROMETIMENTOS 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.

Em 2013, a CGE colaborou com o processo de qualificação das ouvidorias do SUS, promovendo os seguintes cursos de ouvidoria em parceria com a Escola de Gestão Pública - EGP e a Sesa: *Curso de Gestão em Ouvidoria Pública*, no auditório da EGP, de 06 a 10 de maio de 2013, voltado para a qualificação dos técnicos e ouvidores da Rede de Ouvidorias da Sesa, com 40 horas/aula; três turmas do *Curso de Formação Básica em Ouvidorias Públicas*, com ouvidores municipais da Macrorregião de Fortaleza/Sertão Central (09 a 13 de setembro), do Cariri (26 a 30 de agosto) e da Região Norte (23 a 27 de setembro), no Mareiro Hotel, com carga horária de 40 horas/aula.



## AÇÕES INOVADORAS DA OUVIDORIA GERAL DA SESA

No sentido de aproximar as ouvidorias dos usuários e ampliar a participação dos cidadãos na estruturação do Sistema Único de Saúde, 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 SNO.

O esforço de ampliar o acesso e qualificar a intervenção das ouvidorias do SUS tem sido objeto de preocupação constante por parte da Ouvidoria Geral da Sesa, em ambos os eixos acima mencionados, exigindo a adoção de estratégias voltadas tanto para a capacitação das equipes técnicas, quanto para o alinhamento normativo e técnico das ouvidorias, na perspectiva de qualificar o trabalho realizado.

Nesse sentido, diversas iniciativas foram realizadas em 2013, com destaque para as abaixo elencadas:

- Implantação de oito novas ouvidorias (Hospital Regional Norte/HRN, Unidade de Pronto Atendimento/UPA, Hospital Geral da Polícia Militar José Martiniano de Alencar/HGPM, Policlínica Bernardo Felix da Silva/Policlínica Sobral, Policlínica Dr. Plácido Marinho de Andrade/Policlínica Acaraú, Policlínica Dr. José Hamilton Saraiva, Barbosa/Policlínica Aracati, Policlínica Dra. Marcia Moreira de Meneses / Policlínica Pacajus, 14ª Coordenadoria Regional de Saúde), visando facilitar a comunicação do cidadão com a gestão estadual da saúde.
- Implantação do processo de *Monitoramento e Avaliação da Qualidade dos Serviços Ofertados pelas Ouvidorias da Rede de Ouvidorias da Sesa*<sup>6</sup>, regulamentado por meio da Portaria nº 3.240, de 29 de outubro de 2012, para subsidiar a qualificação das ouvidorias da Rede Sesa. Após a primeira avaliação, foram elaboradas estratégias de melhorias pautadas nos dados coletados.
- Elaboração do *Manual do Processo de Trabalho da Ouvidoria Geral da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará*<sup>7</sup>, com o objetivo de sistematizar os processos, ações e atividades realizadas pela equipe técnica do serviço.

---

<sup>6</sup> A *Avaliação da Qualidade dos Serviços Ofertados pelas Ouvidorias da Rede de Ouvidorias da Sesa do segundo semestre de 2013 encontra-se no anexo I.*

<sup>7</sup> Secretaria da Saúde do Estado do Ceará. *Manual do Processo de Trabalho da Ouvidoria Geral da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará*, Série Cadernos das Ouvidorias da Sesa, Ano 3 - nº 3, 2013.



- Elaboração e execução do *Plano de Educação Permanente das Ouvidorias do SUS no Ceará - 2013*, com a realização de diversos encontros, cursos e oficinas, visando ao aprofundamento do debate teórico, metodológico e operacional das ouvidorias. Dentre eles, cabe destacar: 06 *Oficinas Interregionais de Implantação de Ouvidorias do SUS*, com a presença de 130 municípios; 02 *Oficinas de Implementação de Ouvidorias do SUS*, com a participação de 118 municípios; 03 turmas do Curso Básico de Ouvidorias Públicas (40 horas/aula), envolvendo 107 municípios; 02 *Encontros Estaduais do Fórum Cearense de Ouvidorias do SUS*, com 280 participantes cada; além do incentivo a participação nos eventos promovidos pelo DOGES/MS e pela Ouvidoria Geral da União.
- Apoio aos municípios no processo de implantação e implementação das ouvidorias do SUS, tendo como referência as metas estabelecidas nos Contratos Organizativos de Ação Pública – COAPs 2012/2013 e contando com a colaboração das Coordenadorias Regionais de saúde da Sesa.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao longo dos últimos anos a Secretaria tem desenvolvido um leque de ações no sentido de enfrentar os problemas identificados pelos usuários do sistema público de saúde a nível estadual. Além das ações já apresentadas anteriormente, no campo da assistência à saúde, onde se concentra a maior parte das insatisfações dos nossos usuários, cabe destacar a nova rede de assistência à saúde da população do Ceará, uma das maiores do país, com as principais iniciativas abaixo relacionadas:

- Construção de 22 policlínicas regionais.
- Construção de 18 Centros de Especialidades Odontológicas (CEOs regionais).
- Construção de Unidades de Pronto Atendimento – UPA's 24 horas, com diversas já em funcionamento.
- Construção e funcionamento do Hospital Regional do Cariri, em Juazeiro do Norte, com 294 leitos e 255 médicos que atendem a 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 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, para atender a população da nova macrorregião do Estado) e do Hospital Regional Metropolitano (município de Maracanaú, a 3 quilômetros do estádio Castelão).
- Em apoio aos municípios, que têm responsabilidade direta sobre a atenção básica à saúde da população, o Governo do Estado, através da Secretaria da Saúde, financiou a construção de 150 Unidades Básicas de Saúde da Família. No total, um investimento de R\$ 426,6 milhões, recursos exclusivamente do tesouro do Estado.

Esperamos que esse relatório continue a servir como instrumento de identificação das necessidades dos usuários de nossa instituição. Apontando caminhos para a melhoria do Sistema Único de Saúde em nosso Estado.

**ANEXO I**

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS OFERTADOS PELAS OUVIDORIAS DA REDE DE  
OUVIDORIAS DA SESA – 2º SEMESTRE 2013**

NOME / UNIDADE	PONTUAÇÃO
Instituto de Prevenção de Câncer - IPC	10
Centro de Especialidades Odontológica Dr. Hugues Pessoa Amorim/ Ceo Itapipoca	10
Policlínica Francisco Pinheiro Alves /Policlínica Itapipoca	10
Centro Regional de Hematologia e Homoterapia de Sobral/Hemoce Sobral	10
Centro Regional de Hematologia e Homoterapia de Crato/Hemoce Crato	10
Centro Regional de Hematologia e Homoterapia de Iguatu/Hemoce Iguatu	10
Centro Regional de Hematologia e Homoterapia de Juazeiro do Norte/Hemonúcleo Juazeiro	10
Centro Regional de Hematologia e Homoterapia de Quixadá/Hemoce Quixadá	10
Centro de Hematologia e Homoterapia do Ceará	9,88
Centro Integrado de Diabetes e Hipertensão - CIDH	9,86
Hospital Regional do Cariri - HRC	9,76
Policlínica Dr. Frutuoso Gomes de Freitas/Policlínica Tauá	9,75
21ª Coordenadoria Regional de Saúde – Juazeiro do Norte	9,75
Hospital Geral Dr. César Cals de Oliveira - HGCCO	9,7
Laboratório Central de Saúde Pública - LACEN	9,5
Centro Odontológico Tipo I – Ceo / Centro	9,5
Centro de Saúde Escola Meireles - CSM	9,46
Hospital Dr. Carlos Alberto Studart Gomes – HM	9,4
Hospital São José de Doenças Infecciosas - HSJ	9,34



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ  
Secretaria da Saúde

Hospital de Saúde Mental Prof. Frota Pinto - HMM	9,34
Hospital Infantil Dr. Albert Sabin - HIAS	9,26
Hospital Geral de Fortaleza - HGF	9,19
6ª Coordenadoria Regional de Saúde – Itapipoca	9,15
11ª Coordenadoria Regional de Saúde – Sobral	9,15
14ª Coordenadoria Regional de Saúde – Tauá	9,1
Samu Ceará Polo I	9,06
Centro de Referência Nacional em Dermatologia Sanitária Dona Libânia - CSDL	9
Policlínica Dr. Clóvis Amora Vasconcelos/Policlínica Baturité	9
13ª Coordenadoria Regional de Saúde – Tianguá	9
15ª Coordenadoria Regional de Saúde – Crateús	9
Unidade de saúde e Gestão Hospitalar – ISGH	8,82
Centro Odontológico Tipo II – Ceo / Rodolfo Teófilo	8,8
17ª Coordenadoria Regional de Saúde – Icó	8,75
18ª Coordenadoria Regional de Saúde – Iguatu	8,75
20ª Coordenadoria Regional de Saúde – Crato	8,75
Centro Odontológico Tipo II – Ceo / Joaquim Távora	8,6
5ª Coordenadoria Regional de Saúde – Canindé	8,6
7ª Coordenadoria Regional de Saúde – Aracati	8,5
1ª Coordenadoria Regional de Saúde – Fortaleza	8,35
19ª Coordenadoria Regional de Saúde – Brejo Santo	8,08
Hospital Geral Dr. Waldemar de Alcântara - HGWA	8

## ANEXO II

### ATIVIDADES REALIZADAS PELAS OUVIDORIAS DA SESA EM 2013.

- Realização da *I Oficina do Ciclo de Qualificação das Ouvidorias das Coordenadorias Regionais de Saúde - CRES*, ocorrida em 27 e 28 de Fevereiro de 2013, no Mareiro Hotel, com o propósito de qualificar os técnicos das CRES para o trabalho de apoio aos municípios.
- Participação no *I Encontro de Ouvidorias Estaduais do SUS*, dias 05 e 06 de março de 2013, em Brasília, com objetivo de traçar as estratégias nacionais do Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS.
- Realização da *I Oficina do Ciclo de Qualificação da Rede Ouvidorias da Sesa*, dia 01 de março de 2013, no Mareiro Hotel, visando planejar as ações da Rede de Ouvidorias da Sesa para 2013.
- Realização da *Oficina de Implantação de Ouvidorias do SUS/Sobral*, dia 02/04/2013, na Escola de Saúde Pública Visconde de Saboia, em Sobral, visando orientar os municípios da região de Sobral sobre os requisitos para a implantação de uma ouvidoria do SUS e a elaboração de um planejamento para essa implantação.
- Realização da *Oficina Interregional de Implantação de Ouvidorias do SUS/Aracati*, dia 10/04/2013, em Aracati, visando orientar os municípios das regiões de Limoeiro do Norte, Russas e Aracati sobre os requisitos para a implantação de uma ouvidoria do SUS e a elaboração de um planejamento para essa implantação.
- Realização da *Oficina Interregional de Implantação de Ouvidorias do SUS/Fortaleza*, dia 10/04/2013, em Fortaleza, visando orientar os municípios das regiões de Tianguá, Crateús, Acaraú e Camocim sobre os requisitos para a implantação de uma ouvidoria do SUS e a elaboração de um planejamento para essa implantação.
- Realização da *Oficina Interregional de Implantação de Ouvidorias do SUS/Juazeiro*, dia 11/04/2013, em Juazeiro do Norte, visando orientar os municípios das regiões de Juazeiro do Norte, Crato, Brejo Santo, Icó e Iguatu sobre os requisitos para a implantação de uma ouvidoria do SUS e a elaboração de um planejamento para essa implantação.
- Realização da *Oficina Interregional de Implantação de Ouvidorias do SUS/Fortaleza*, dia 12/04/2013, em Fortaleza, visando orientar os municípios das regiões de Baturité, Maracanaú,

Fortaleza e Itapipoca sobre os requisitos para a implantação de uma ouvidoria do SUS e a elaboração de um planejamento para essa implantação.

- Realização da *Oficina Interregional de Implantação de Ouvidorias do SUS/Fortaleza*, dia 16/04/2013, em Fortaleza, visando orientar os municípios das regiões de Quixadá, Canindé, Tauá, Caucaia sobre os requisitos para a implantação de uma ouvidoria do SUS e a elaboração de um planejamento para essa implantação.
- Realização da *II Oficina do Ciclo de Qualificação da Rede Ouvidorias da Sesa*, dia 26/04/2013, no Mareiro Hotel, visando discutir o sistema de classificação e tipificação das manifestações registradas na Rede de Ouvidorias da Sesa – OUVWEB.
- Em articulação com a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado e a Escola de Gestão Pública, foi realizado o *Curso de Gestão em Ouvidoria Pública*, na EGP, de 06 a 10 de maio de 2013, voltado para a qualificação dos técnicos e ouvidores da Rede de Ouvidorias da Sesa.
- Participação no *II Encontro de Ouvidorias Estaduais do SUS*, em Brasília, dias 27 e 28 de maio de 2013, com o propósito de definir as estratégias para o tratamento e qualificação adequada das manifestações do Sistema OuvidorSUS.
- Realização da *I Oficina de Implementação de Ouvidorias do SUS*, de 04 a 06 de junho de 2013, no Mareiro Hotel, para discutir sobre o processo de trabalho das ouvidorias do SUS com os Municípios que participaram da Oficina de Implantação de Ouvidorias do SUS.
- Realização da *II Oficina de Implementação de Ouvidorias do SUS*, de 11 a 13 de junho de 2013, no Mareiro Hotel, discutir sobre o processo de trabalho das ouvidorias do SUS com os Municípios que participaram da Oficina de Implantação de Ouvidorias do SUS.
- Realização do IX Encontro do Fórum Cearense de Ouvidorias do SUS, em 02 e 03 de julho, com a presença de 253 participantes, no Mareiro Hotel, objetivando fomentar a reflexão sobre os desafios atuais das ouvidorias públicas brasileiras; discutir sobre o processo de edificação e consolidação do Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS nos novos marcos legais e organizativos do Sistema Único de Saúde; e viabilizar a troca de experiências no processo de implantação e consolidação das ouvidorias municipais do SUS, com a apresentação de trabalhos exitosos em diversos locais do país.
- Funcionamento especial do tele atendimento da Ouvidoria Geral da Sesa, no período da Copa das Confederações, com a qualificação do trabalho de orientação e informação aos cidadãos

no período do evento. Na ocasião, foi realizado treinamento especial dos servidores do tele atendimento e contratação de profissionais bilíngues para melhor receber os visitantes estrangeiros.

- Apresentação da experiência da Ouvidoria Geral da Sesa sobre o processo de implantação de ouvidorias nos Contratos Organizativos de Ação Pública no XX Congresso Nacional de Secretários Municipais de Saúde, no dia 08 de julho de 2013, em Brasília.
- Participação do I Seminário Nacional de Ouvidorias Hospitalares do SNO, de 20 a 23 de agosto, em Porto Alegre – RS, onde a Ouvidoria do Hospital Waldemar de Alcântara apresentou sua experiência em pesquisa.
- Realização da II Oficina do Ciclo de Qualificação das Ouvidorias das Coordenadorias Regionais de Saúde – CRES/2013, no dia 06 de agosto, no Mareiro Hotel, com o propósito de qualificar os técnicos das CRES para o trabalho de apoio aos municípios.
- Realização da III Oficina do Ciclo de Qualificação da Rede de Ouvidorias da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará, no dia 07 de setembro, no Mareiro Hotel, com o objetivo de apresentar os resultados da avaliação da qualidade dos serviços ofertados pelas ouvidorias da Rede de Ouvidorias da Sesa, conforme Portaria nº 3240/2012.
- Participação I Fórum de Ouvidoria de Itapajé, sobre o tema: “Conhecendo a Ouvidoria” no dia 25 de agosto de 2013.
- Participação do III Encontro das Ouvidorias Estaduais do SUS, dias 02 e 03 de Setembro de 2013, em Brasília/DF.
- Realização da IV Oficina do Ciclo de Qualificação da Rede de Ouvidorias da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará, no dia 05 de Setembro, no Mareiro Hotel, para apresentação do trabalho “Ouvidoria da Policlínica de Baturité sob o foco da psicologia social e comunitária”, da Ouvidora da Policlínica de Baturité, Meirecele Barbosa Paixão, e para o acompanhamento da utilização do novo Sistema de classificação e tipificação das manifestações registradas na Rede de Ouvidorias da Sesa – Ouviweb.
- Realização de três turmas do Curso de Formação Básica em Ouvidorias Públicas, com ouvidores municipais da Macrorregião de Fortaleza/Sertão Central (09 a 13 de setembro), do Cariri (26 a 30 de agosto) e da Região Norte (23 a 27 de setembro), no Mareiro Hotel, com carga horária de 40 horas/aula.

- Organização do Curso Capacitação do Sistema Informatizado OuvidorSUS-Nível I, em parceria com DOGES/MS, no período de 16 a 20 de setembro, no Núcleo do Ministério da Saúde com 40 horas/aula.
- Realização da III Oficina do Ciclo de Qualificação das Ouvidorias das Coordenadorias Regionais de Saúde – CRES/2013, no dia 09 de outubro, no Mareiro Hotel.
- Realização da V Oficina do Ciclo de Qualificação da Rede de Ouvidorias da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará, no dia 10 de outubro deste, no Mareiro Hotel, com objetivo de acompanhar fluxos e processos de trabalho construídos coletivamente.
- Realização da Oficina dos Novos Ouvidores da Rede de Ouvidorias da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará, no dia 11 de outubro deste, no Mareiro Hotel, para discutir sobre o Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS (SNO) e o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, bem como capacitar as equipes técnicas no que se refere à padronização dos processos de trabalho da Rede de Ouvidorias da Sesa.
- Participação I Encontro do Fórum Regional de Conselheiros Municipais de Saúde, no dia 15 de outubro, em Lavras da Mangabeira/CE.
- Organização do Curso Capacitação do Sistema Informatizado OuvidorSUS-Nível I, em parceria com DOGES, no período de 04 a 08 de novembro, no Núcleo do Ministério da Saúde, com 40 horas/aula.
- Participação na seleção do Prêmio Cecília Donangelo, do Ministério da Saúde, tirando o 12º lugar nacional, com o trabalho sobre o apoio da Sesa aos municípios na implantação de ouvidorias do SUS.
- Elaboração do Manual do Processo de Trabalho da Ouvidoria Geral da Sesa, com o fito de sistematizar os processos, ações e atividades realizadas pela equipe técnica do serviço<sup>8</sup>.
- Participação no 3º Encontro de Ouvidorias do SUS do Estado de Goiás, dias 03, 04 e 05 de novembro de 2013, em Goiânia, para apresentar a experiência da Sesa no processo de acompanhamento aos municípios nos COAPs.
- Participação no IV Encontro dos Ouvidores Estaduais do SUS, dia 02 de dezembro, em Brasília.
- Participação na Semana Nacional de Ouvidorias do SUDS, nos dias 03 e 04 de dezembro, em

---

<sup>8</sup> Secretaria da Saúde do Estado do Ceará. *Manual do Processo de Trabalho da Ouvidoria Geral da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará*, Série Cadernos das Ouvidorias da Sesa, Ano 3 - nº 3, 2013.



Brasília.

- Realização da IX Encontro do Fórum Cearense de Ouvidorias do SUS no Ceará e IV Mostra de Ouvidorias do SUS, dias 05 e 06 de dezembro de 2013, no Mareiro Hotel, com 280 participantes.
- Realização da VI Oficina do Ciclo de Qualificação da Rede de Ouvidorias da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará, no dia 10 de dezembro, no Mareiro Hotel, com o fito de avaliar a atuação da Rede de Ouvidorias da Sesa em 2013.