



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria da Saúde

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

2014

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

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

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

Ana Cândida Aires Ribeiro - Hospital Regional do Cariri

Antônia Diérike Gonçalves de Oliveira - Policlínica Dr. Frutuoso Gomes de Freitas/Tauá

Antônia Lira do Rêgo - Hospital Geral de Fortaleza

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

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

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

Débora Nunes Sobreira - Hemocentro Regional/Iguatu

Diego Pinto Vasconcelos - Policlínica Dr. Francisco Carlos Cavalcante Roque/Quixadá

Djacir Menezes Filho - Hemocentro Regional/Crato

Edneia Miranda Sousa - Policlínica Dr. José Correia Sales/Caucaia

Eliana Magna Tavares Colares - Hospital Infantil Dr. Albert Sabin

Elizelda Fonseca Marques - Hemonúcleo Juazeiro do Norte

Elvia Rochelly C. de Lima Vasconcelos - Policlínica Dr. Francisco Edvaldo Coêlho Moita/Tianguá

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

Francisca Lionete Moraes - Hospital Regional Norte

Francisca Lúcia Paiva - Policlínica Regional Raimundo Soares Resende/Crateús

Francisca Valdiene Fernandes Barbosa - Hemocentro Regional/Quixadá

Francisco Ionário Nunes de Sousa - Unidade de Pronto Atendimento/UPA

Francisco Joverlan Santiago - Policlínica Judite Chaves Saraiva e CEO Limoeiro do Norte

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

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

José Ronaldo Dias Carneiro - Hemocentro Regional/Sobral

Karla Alves Barbosa - Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Rodolfo Teófilo

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

Kedina Regina Bessa - Hospital Geral Dr. Waldemar de Alcântara

Lêda Maria Aires Aquino - Centro de Saúde Escola Meireles

Leônia Maria Aragão - Policlínica Bernardo Félix da Silva/ Sobral

Lúcia Andrade Moreira - Laboratório Central de Saúde Pública

Luciano Cartaxo Paiva - 20ª Coordenadoria Regional de Saúde/Crato
Mara Glenda Bertuzzi - 21ª Coordenadoria Regional de Saúde/ Juazeiro do Norte
Maria Alzeny da Cruz Couto - Policlínica Francisco Pinheiro Alves e CEO Itapipoca
Maria Carla de Leitgeb Santos - Policlínica Dr. Plácido Marinho de Andrade/Acaraú
Maria Conceição A. Aguiar - Hospital de Saúde Mental Prof. Frota Pinto
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/Baturité
Paulotino Araújo de Vasconcelos - Policlínica Dra. Márcia Moreira de Meneses /Pacajus
Raquel Amorim Filgueira - Policlínica João Pereira dos Santos/Barbalha
Raquel Tavares Nobre de Freitas - 8ª Coordenadoria Regional de Saúde/Quixadá
Regina Lúcia Vale Barroso - Centro Integrado de Diabetes e Hipertensão
Rosa Maria Cunha Carvalho - Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Joaquim Távora
Rosa Maria Maranhão - 19ª Coordenadoria Regional de Saúde/ Brejo Santo
Sâmia Meg Lima Matos - Policlínica Dr. José Martins Santiago/Russas
Simone França Beviláqua - Hospital Dr. Carlos Alberto Studart Gomes
Solange Maria Miranda Melo - Hospital e Maternidade José Martiniano de Alencar
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 Especialidades Odontológicas – CEO Centro
(Temporariamente sem Ouvidor) - 13ª Coordenadoria Regional de Saúde/Tianguá
(Temporariamente sem Ouvidor) - 14ª Coordenadoria Regional de Saúde/Tauá

Assessora técnica

Valniza Araújo da Silva

Equipe técnica

Genira Cordeiro Pessoa
Genira de Abreu Mourão
Judith Rossana Bezerra de Oliveira
Mabell Morais Carvalho
Maria do Socorro Cavalcante Pinheiro

Tele atendentes

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

SUMÁRIO

1. Apresentação.
2. Introdução.
3. Síntese das manifestações registradas nas ouvidorias da Sesa em 2014.
 - 3.1. Perfil dos usuários e das manifestações registradas na Rede de Ouvidorias da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará.
 - 3.2. Classificação das manifestações registradas nas ouvidorias da Sesa, por natureza e assunto.
 - 3.2.1 Classificação segundo a natureza das manifestações.
 - 3.2.2 Manifestações de elogios aos serviços prestados.
 - 3.2.3 Manifestações de solicitação de informações ou orientações sobre saúde ou funcionamento dos serviços ofertado no SUS.
 - 3.2.4 Manifestações de insatisfações mais recorrentes nas ouvidorias da Sesa.
 - 3.2.4.1. Manifestações de insatisfações relacionadas à assistência à saúde.
 - 3.2.4.2. Manifestações de insatisfações relacionadas à gestão dos serviços de saúde ofertados pela Sesa.
 - 3.2.4.3. Manifestações de insatisfações relacionadas à gestão direta dos municípios.
 - 3.2.4.3. Manifestações de insatisfações relacionadas à doação de sangue e cadastro de medula óssea.
 - 3.3. Resolutividade das manifestações registradas nas ouvidorias da Sesa.
4. Análise das manifestações e recomendações para o aperfeiçoamento da gestão.
 - 4.2. Análise e recomendações para melhoria do atendimento nas ouvidorias.
 - 4.3. Análise das principais manifestações e recomendações para melhoria dos serviços da Secretaria da Saúde.
5. Ações inovadoras da Ouvidoria Geral da Sesa.
 - 5.2. Ampliação e qualificação da Rede de Ouvidorias da Sesa.
 - 5.3. Expansão da escuta aos cidadãos usuários do SUS com o apoio à implantação das ouvidorias municipais do SUS.
6. Considerações finais.

Anexo I - Avaliação da qualidade dos serviços ofertados pelas ouvidorias da Rede de Ouvidorias da Sesa em 2014.

Anexo II - Atividades realizadas pelas ouvidorias da Sesa em 2014.

Anexo III - Distribuição das manifestações registradas nas ouvidorias da Sesa, segundo programação orçamentária de 2014.

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 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. Além de integrarem 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.

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

Considerando a complexidade de ações e serviços realizados pela Secretaria Estadual da Saúde, a Sesa tem investido na ampliação e qualificação de sua Rede de Ouvidorias para facilitar o acesso dos cidadãos cearenses aos seus canais de escuta. Só no ano de 2014 foram implantadas 9 novas ouvidorias. Hoje a Rede Sesa já dispõe de 55 ouvidorias em funcionamento nas seguintes unidades: Hospital Geral de Fortaleza – HGF, Hospital Dr. Carlos Alberto Studart Gomes – HM, Hospital Geral Dr. César Cals de Oliveira – HGCCO, Hospital Infantil Dr. Albert Sabin – HIAS, Hospital São José de Doenças Infecciosas – HSJ, Hospital de Saúde Mental Prof. Frota Pinto – HMM, Hospital Geral Dr. Waldemar de Alcântara – HGWA, Hospital Regional do Cariri – HRC, Hospital Maternidade José Martiniano de Alencar – HGPM, Hospital Regional Norte - HRN, Hospital Regional Norte - HRN, Unidade de Pronto atendimento, Instituto de Prevenção de Câncer – IPC, Centro Integrado de Diabetes e Hipertensão – CIDH, Centro de Saúde Escola Meireles – CSM, Centro de Referência Nacional em Dermatologia Sanitária Dona Libânia – CSDL, Laboratório Central de Saúde Pública – LACEN, Centro de Especialidades Odontológicas - CEO Rodolfo Teófilo, Centro de Especialidades Odontológicas - CEO Joaquim Távora, Centro de Especialidades Odontológicas - CEO - Centro, Policlínica Regional Dr. Francisco Pinheiro Alves - Itapipoca e Ceo Regional,

Policlínica Cel. Libório Gomes da Silva / Policlínica Camocim, Policlínica Dr. Clóvis Amora Vasconcelos/ Policlínica Baturité, Policlínica Dr. Frutuoso Gomes de Freitas/ Policlínica Tauá, Policlínica Bernado Felix da Silva/ Policlínica Sobral, Policlínica Dr. Plácido Marinho de Andrade/ Policlínica Acaraú, Policlínica Dr. José Hamilton Saraiva Barbosa/ Policlínica Aracati, Policlínica Dr. Francisco Carlos Cavalcante Roque/ Policlínica de Quixadá, Policlínica Dra. Marcia Moreira de Meneses/ Policlínica Pacajus, Policlínica Dr. José Martins de Santiago/ Policlínica Russas, Policlínica Regional Raimundo Soares Resende/ Policlínica Crateús, Policlínica João Pereira dos Santos/ Policlínica Barbalha, Policlínica Dr. José Correia Sales/ Policlínica Caucaia, Policlínica Judite Chaves Saraiva/ Policlínica Limoeiro do Norte, Policlínica Dr. Manoel Carlos de Gouvêa/ Policlínica Iguatu, Policlínica Dr. Francisco Edvaldo Coelho Moita/ Policlínica Tianguá, 1ª Coordenadoria Regional de Saúde – Fortaleza, 5ª Coordenadoria Regional de Saúde – Canindé, 6ª Coordenadoria Regional de Saúde – Itapipoca, 7ª Coordenadoria Regional de Saúde – Aracati, 8ª Coordenadoria Regional de Saúde – Quixadá, 11ª Coordenadoria Regional de Saúde – Sobral, 13ª Coordenadoria Regional de Saúde – Tianguá, 14ª Coordenadoria Regional de Saúde – Tauá, 15ª Coordenadoria Regional de Saúde – Crateús, 17ª Coordenadoria Regional de Saúde – Icó, 18ª Coordenadoria Regional de Saúde – Iguatu, 19ª Coordenadoria Regional de Saúde – Brejo Santo, 20ª Coordenadoria Regional de Saúde – Crato, 21ª Coordenadoria Regional de Saúde – Juazeiro do Norte, Centro de Hematologia e Hemoterapia do Ceará, Centro Regional de Hematologia e Hemoterapia de Sobral/ Hemoce Sobral, Centro Regional de Hematologia e Hemoterapia de Crato/ Hemoce Crato, Centro Regional de Hematologia e Hemoterapia de Iguatu/ Hemoce Iguatu, Centro Regional de Hematologia e Hemoterapia de Juazeiro do Norte/ Hemonúcleo Juazeiro, Centro Regional de Hematologia e Hemoterapia de Quixadá/ Hemoce Quixadá.

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 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, cujos resultados de 2014 encontram-se no anexo I desse relatório.

A sistematização do processo de trabalho das ouvidorias da Rede Sesa encontra-se registrada no documento intitulado *Sistematização do Processo de Trabalho da Rede de Ouvidorias da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará*¹. Tal sistematização 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.

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.

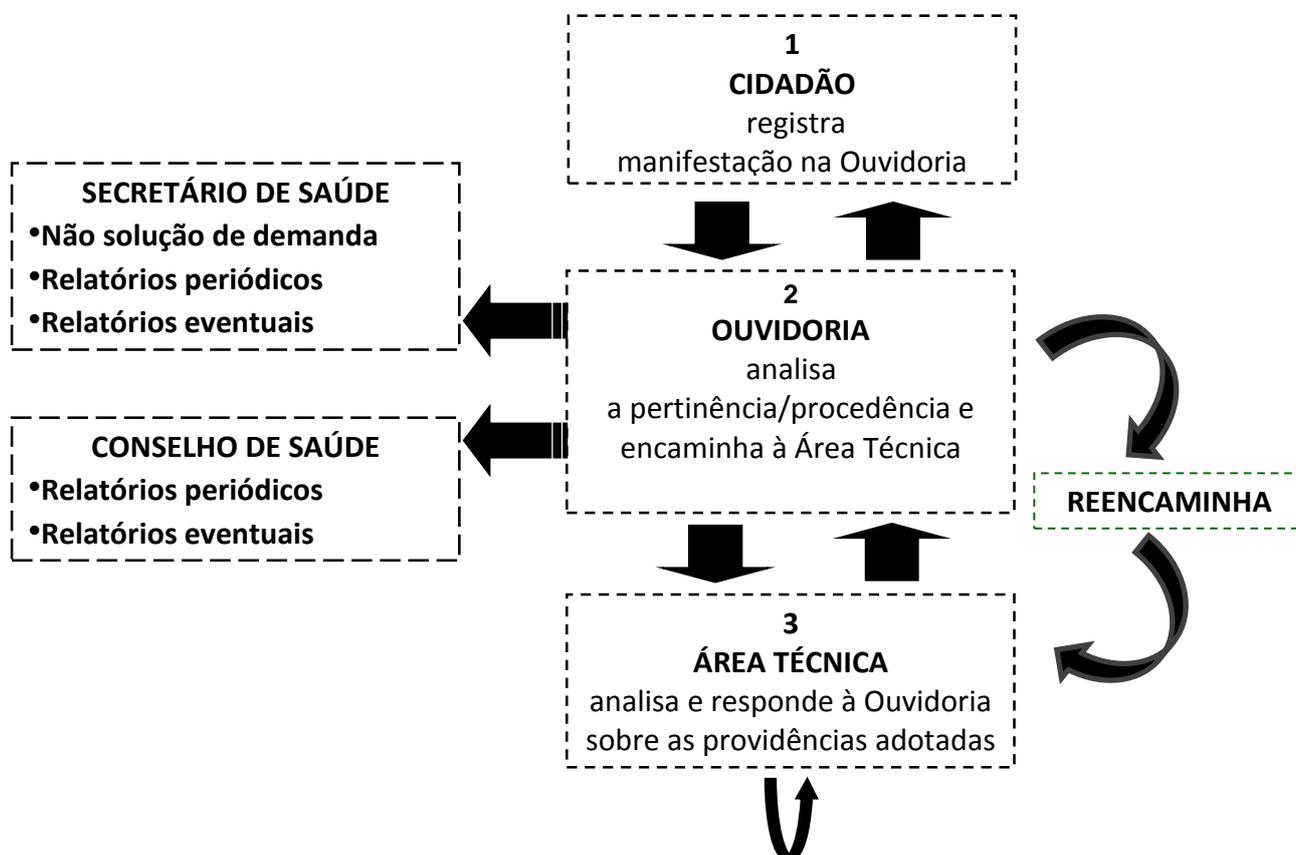
A Rede de Ouvidorias utiliza uma linguagem técnica unificada, buscando fornecer referências para a compreensão de termos; proporcionar a exatidão conceitual; reduzir as ambiguidades e facilitar a comunicação no processo de análise e tipificação das manifestações, que subsidia a gestão da informação para a elaboração dos relatórios. A síntese da unificação da linguagem encontra-se no documento *Referências Conceituais e Instrumentais de Trabalho da Rede de Ouvidorias da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará*².

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

¹ 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.

² Secretaria da Saúde do 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.

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



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, 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 Geral funciona com cinco áreas de atuação informalmente definidas. A área de teleatendimento ao cidadão, a de análise e acompanhamento das manifestações, a coordenação da Rede de Ouvidorias da Sesa, a coordenação do Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS no âmbito do Estado do Ceará e a coordenação administrativa. Visando sistematizar os processos, ações e atividades realizadas pela equipe técnica da Ouvidoria Geral, o processo de trabalho do setor foi manualizado e encontra-se sistematizado no documento *Manual do Processo de Trabalho da Ouvidoria Geral da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará*³.

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

2. INTRODUÇÃO

Este relatório apresentará o resultado do trabalho da Ouvidoria Geral da Sesa no ano 2014. Contará, portanto, com a sistematização das informações das manifestações registradas nas ouvidorias de sua Rede; com recomendações para o aperfeiçoamento da gestão da Sesa; com um balanço do trabalho de apoio à implantação de ouvidorias municipais do SUS, visando à 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”, 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. 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.

Dessa forma, o presente relatório está dividido em seis tópicos. O primeiro esboça o perfil dos usuários que procuram as ouvidorias da Sesa e discorre sobre as informações relacionadas às 19.943 manifestações registradas nas unidades de saúde pertencentes à Rede de Ouvidorias da Sesa no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2014. O segundo traz a análise dos dados apresentados com recomendações, objetivando o aperfeiçoamento técnico e de gestão. O terceiro aborda o comprometimento com as atividades da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo do Ceará. O quarto trata da atuação da Ouvidoria Geral junto à gestão da Secretaria da Saúde. 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, como às iniciativas de melhoramento interno do trabalho, com ações inovadoras. Por fim, são apresentadas as considerações finais do relatório.

3. SÍNTESE DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NAS OUVIDORIAS DA SESA NO PRIMEIRO SEMESTRE DE 2014.

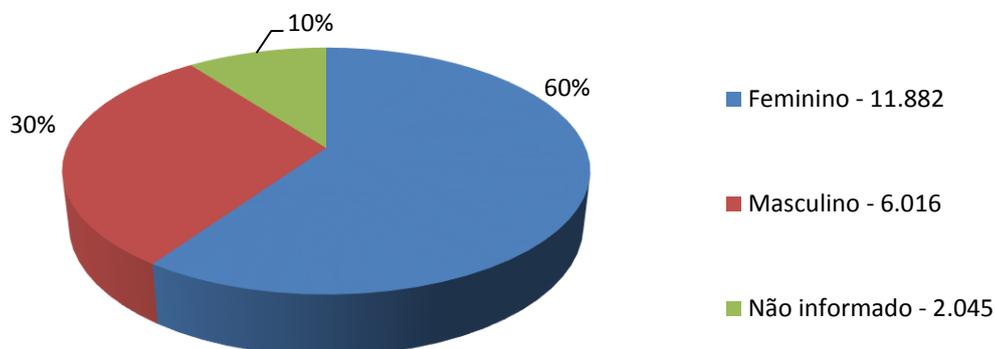
3.1 - PERFIL DOS USUÁRIOS E DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA REDE DE OUVIDORIAS DA SECRETARIA DA SAÚDE DO ESTADO DO CEARÁ.

A identificação do perfil dos cidadãos e das manifestações registradas das ouvidorias possibilita a identificação de melhorias em nossos serviços; por esse motivo, apesar das dificuldades, buscamos colher informações que permitam traçar um breve retrato daqueles que atendemos cotidianamente.

Sexo

Dos 19.943 cidadãos que apresentaram manifestações em uma das 55 ouvidorias da Rede Sesa em 2014, a maioria é do sexo feminino, como mostra o gráfico abaixo.

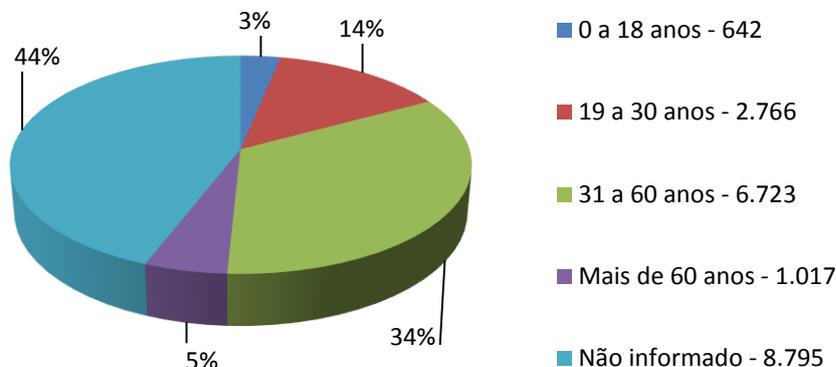
Gráfico 1 – Sexo dos manifestantes das ouvidorias da Sesa em 2014.



Faixa etária

No que concerne à faixa etária dos cidadãos que apresentaram manifestações nas ouvidorias da Rede Sesa em 2014, 8.795 cidadãos (44%) não informaram sua idade, 6.723 (34%) estavam na faixa de 31 a 60 anos, 2.766 (14%) estavam entre 19 a 30 anos, 642 (3%) entre 0 a 18 anos e 1.017 (5%) tinham mais de 60 anos.

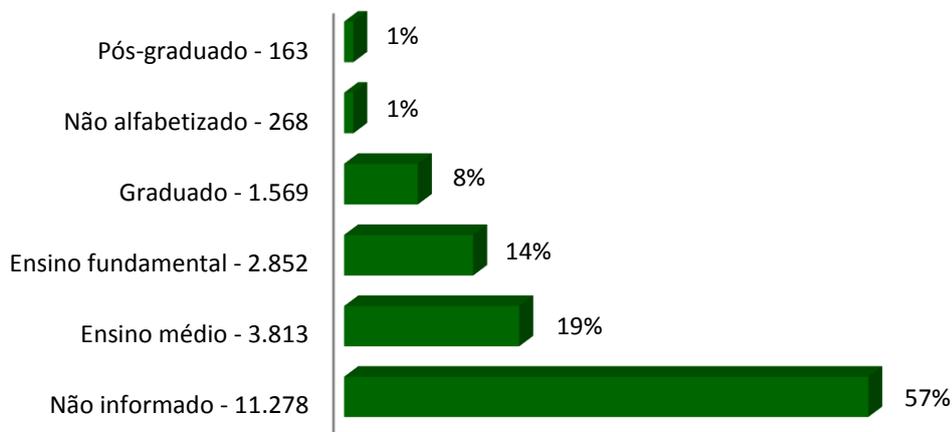
Gráfico 2 – Distribuição percentual dos manifestantes das ouvidorias da Sesa por faixa etária, em 2014.



Escolaridade⁴

As informações relativas ao grau de instrução têm sido 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. Assim, das 19.943 manifestações registradas no ano, em 11.273 (57%) não há dados sobre a escolaridade do cidadão. Dentre os informados, a maioria cursa ou cursou o ensino médio e o ensino fundamental, como mostra o gráfico abaixo.

Gráfico 3 – Distribuição percentual dos manifestantes das ouvidorias da Sesa por grau de instrução, em 2014.



⁴ A classificação do grau de escolaridade foi pautada nos seguintes conceitos: não alfabetizado – pessoa incapaz de ler e escrever pelo menos um bilhete simples no idioma que conhece; ensino fundamental – pessoa que cursa ou cursou o ensino fundamental no Sistema Educacional Brasileiro ou aquela que tenha uma média de até 9 (nove) anos de estudo (com aprovação); ensino médio – pessoa que cursa ou cursou o ensino médio no Sistema Educacional Brasileiro ou aquela que tenha uma média de 10 a 13 (dez a treze) anos de estudo (com aprovação); graduado – pessoa que cursa ou cursou ensino superior na graduação; pós-graduado – pessoa que cursa ou cursou ensino superior após a graduação.

Resgatando os dados do Relatório da Ouvidoria Geral da Sesa de 2011, que indica a necessidade de se trabalhar estratégias para facilitar o acesso da população de menor escolaridade às ouvidorias, e fazendo uma análise comparativa dos dados de escolaridade em 2014, pode-se perceber que o percentual de manifestantes com ensino fundamental aumentou de 8% para 14% entre 2011 e 2014. Tal mudança parece indicar que as estratégias de ampliação de acesso, desenvolvidas pela Sesa, foram adequadas, atingido os objetivos propostos, como mostra a tabela abaixo.

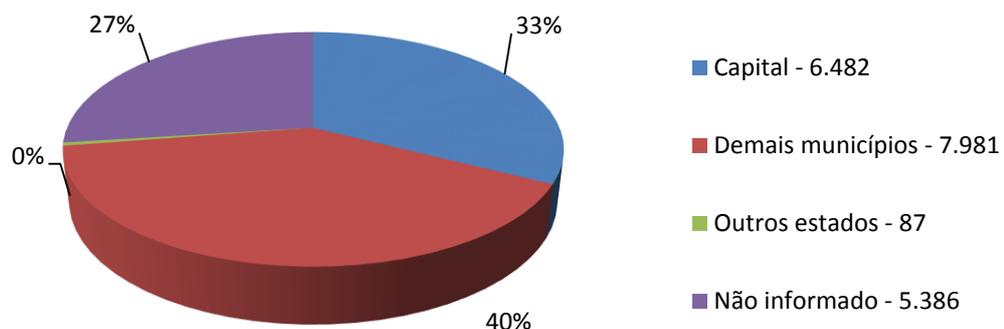
Tabela 1 – Distribuição da escolaridade dos manifestantes das ouvidorias da Sesa, em 2011 e 2014.

Descrição	Quantidade em 2011	Percentual em 2011	Quantidade em 2014	Percentual em 2014
Não alfabetizado	222	1%	268	1%
Ensino fundamental	1116	8%	2852	14%
Ensino médio	2977	20%	3813	19%
Graduado	924	6%	1569	8%
Pós-graduado	88	1%	163	1%
Não informado	9519	64%	11278	57%
Total	14846	100%	19943	100%

Procedência

No tocante ao local de residência dos manifestantes, os dados mostram que a maioria é proveniente dos diversos municípios do interior do estado, como mostra o gráfico a seguir.

Gráfico 4 – Distribuição percentual dos manifestantes das ouvidorias da Sesa segundo a procedência do manifestante, em 2014.



Uma análise comparativa com o ano de 2011 indica uma mudança significativa na procedência dos manifestantes, visto que naquele período, a maioria dos que procuravam as ouvidorias era da capital, como pode ser observado na tabela abaixo. Tal mudança pode estar relacionada à implantação das novas unidades de ouvidorias da Sesa no interior e ao processo de descentralização das ouvidorias do SUS nos municípios cearenses.

Tabela 2 – Distribuição da procedência dos manifestantes das ouvidorias da Sesa, em 2011 e 2014.

Descrição	Quantidade em 2011	Percentual em 2011	Quantidade em 2014	Percentual em 2014
Capital	8939	60%	6.482	33%
Demais municípios	3243	22%	7.981	40%
Outros estados	76	1%	87	0%
Não informado	2581	17%	5.386	27%
Total	14846	100%	19.936	100%

Unidades responsáveis pela apuração e resposta às manifestações.

A tabela abaixo mostra a distribuição das 19.943 manifestações registradas em 2014, conforme as unidades responsáveis pelas apurações e respostas.

Tabela 3 – Número de manifestações registradas por Unidade de ouvidorias responsáveis pelas apurações e respostas, em 2014.

Unidade	Quantidade
Hospital São José de Doenças Infecciosas	2690
Nível Central	2162
Hospital Geral de Fortaleza	1354
Hospital Dr. Carlos Alberto Studart Gomes	1321
Policlínica Dr. Jose Hamilton Saraiva Barbosa	1125
Hospital Geral Dr. Waldemar de Alcântara	1090
Hospital Infantil Albert Sabin	1023
Hospital Regional do Norte	947
Hospital de Saúde Mental de Messejana	945
Hospital Geral Dr. César Cals de Oliveira	721



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria da Saúde

Hospital Regional do Cariri	631
Consórcio Público de Saúde da Região de Itapipoca	617
Hemonucleo Juazeiro do Norte	551
Centro de Hemoterapia de Hematologia do Ceará - HEMOCE	533
Centro de Hematologia e Hemoterapia do Crato	495
Centro de Saúde Escola Meireles	475
Policlínica Dr. Francisco Carlos Cavalcante Roque/Quixadá	465
Policlínica Dr. Clóvis Amora Vasconcelos/Baturité	441
Policlínica Dra. Marcia Moreira Meneses/Pacajus	340
Centro Integrado de Diabetes e Hipertensão	297
Instituto de Prevenção do Câncer	255
Laboratório Central de Saúde Pública - LACEN	228
Centro de Especialidades Odontológicas - Joaquim Távora	207
Centro de Referencia Nacional em Dermatologia	152
UPA's (Canindezinho, Conj. Ceará, A. Nunes, José Walter, P. do Futuro, Messejana)	145
Policlínica Bernado Felix da Silva / Sobral	139
Policlínica Dr. Plácido Marinho De Andrade/Acaraú	103
Policlínica Dr. Manoel Carlos de Gouvêa/Iguatu	101
Policlínica Dr. Frutuoso Gomes de Freitas/Tauá	67
Centro de Hematologia e Hemoterapia de Iguatu	64
6ª Coordenadoria Regional de Saúde - Itapipoca	51
Centro de Especialidades Odontológicas - Centro	50
Centro de Hematologia e Hemoterapia de Sobral	32
11ª Coordenadoria Regional de Saúde - Sobral	23
19ª Coordenadoria Regional de Saúde - Brejo Santo	21
7ª Coordenadoria Regional de Saúde - Aracati	17
1ª Coordenadoria Regional de Saúde - Fortaleza	15
8ª Coordenadoria Regional de Saúde - Quixadá	11
15ª Coordenadoria Regional de Saúde - Crateús	9
21ª Coordenadoria Regional de Saúde - Juazeiro do Norte	9
Centro de Hematologia e Hemoterapia de Quixadá	6
20ª Coordenadoria Regional de Saúde - Crato	4
TOTAL	19.943

Salienta-se que as manifestações do Nível Central da Sesa são tratadas e respondidas pela Ouvidoria Geral e envolvem os casos relacionados às Coordenadorias da Sesa e às unidades assistenciais que não possuem ouvidorias.

Canais de entrada das manifestações registradas nas ouvidorias da Sesa.

Quanto aos canais de entrada das manifestações registradas nas ouvidorias da SESA, em 2014, destaca-se, conforme tabela abaixo, o atendimento presencial (43%), seguido da caixa de sugestão ou coletora (36%) e atendimento via telefone (18%). Os dados indicam ainda, um percentual de manifestações registradas por e-mail muito restrito, apenas 3%.

Tabela 4 – Distribuição percentual das manifestações registradas nas ouvidorias da Sesa, por canal de entrada, em 2011 e 2014.

Meio de entrada	Quantidade em 2011	Percentual em 2011	Quantidade em 2014	Percentual em 2014
Presencial	5544	37%	8516	43%
Caixa de sugestão ou coletora	4981	34%	7234	36%
Telefone	3959	27%	3618	18%
Email	281	2%	446	2%
Outros	81	0%	129	1%
Total	14846	100%	19943	100%

Numa análise comparativa com 2011, percebem-se semelhanças na distribuição dos meios de entrada das manifestações, com um leve aumento no percentual de atendimentos presenciais, que pode estar relacionado ao crescimento do número de ouvidorias da Sesa.

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

Os dados apresentados nessa etapa do relatório buscaram trabalhar a natureza das manifestações e, particularmente, os principais assuntos que mobilizaram os cidadãos a procurarem as ouvidorias da Sesa. Para tanto, objetiva sistematizar os relatos dos cidadãos em relação às ações e serviços das Ouvidorias, identificando suas principais satisfações ou insatisfações em relação aos serviços de saúde.

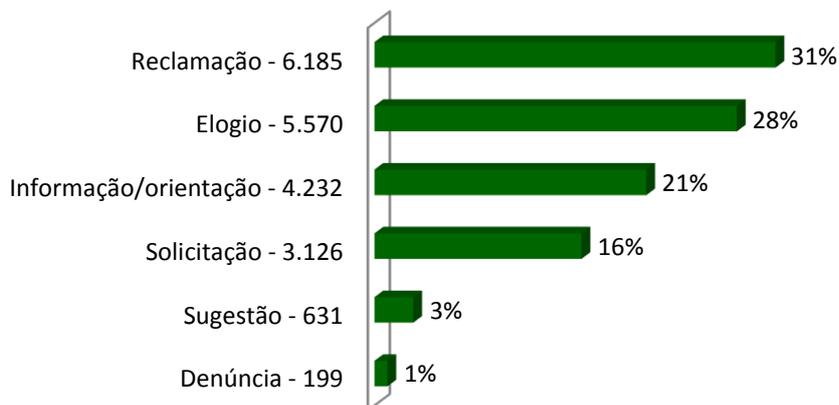
3.2.1. CLASSIFICAÇÃO SEGUNDO A NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES.

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

O gráfico a seguir reflete a distribuição das 19.943 manifestações segundo a classificação estabelecida pelo Departamento de Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/MS, no ano de 2014.

Gráfico 5 – Distribuição percentual dos manifestantes das ouvidorias da Sesa segundo a classificação de sua natureza, em 2014.



A análise comparativa da natureza das manifestações, de 2011 a 2014, mostra a tendência na distribuição das mesmas, que aponta para um leve crescimento das reclamações e dos elogios, bem como um decréscimo no percentual de informações/orientações, como mostram a tabela e o gráfico abaixo.

Tabela 5 – Distribuição percentual das manifestações registrada nas ouvidorias da Sesa, segundo a classificação de sua natureza, entre 2011 e 2014.

Classificação	Qtd em 2011	% em 2011	Qtd em 2012	% em 2012	Qtd em 2013	% em 2013	Qtd em 2014	% em 2014
Denúncia	105	1%	182	1%	292	2%	199	1%
Reclamação	3779	25%	4109	28%	4768	30%	6185	31%
Solicitação	3259	22%	2350	16%	1895	12%	3126	16%
Informação/orientação	3979	27%	4180	28%	4078	25%	4232	21%
Elogio	3319	22%	3628	25%	4444	28%	5570	28%
Sugestão	405	3%	299	2%	498	3%	631	3%
Total	14846	100%	14748	100%	15975	100%	19943	100%

3.2.2. MANIFESTAÇÕES DE ELOGIOS AOS SERVIÇOS PRESTADOS.

A tabela abaixo mostra a distribuição dos 5.570 elogios recebidos durante o ano de 2014, conforme a identificação de cada unidade.

Tabela 6 – Quantitativo de manifestações gerais e de manifestações classificadas como elogios por unidade.

Unidade	Quantidade de elogios	Quantidade total de manifestações
Hospital São José de Doenças Infecciosas	1737	2690
Hospital Geral Dr. Waldemar de Alcântara	445	1090
Consórcio Público de Saúde de Itapipoca	431	617
Hospital Dr. Carlos Alberto Studart Gomes	372	1321
Hemonúcleo Juazeiro do Norte	324	551
Policlínica Dr. Francisco Carlos Cavalcante Roque/Quixadá	303	465
Centro de Hematologia e Hemoterapia do Crato	301	495



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria da Saúde

Hospital Regional do Norte	253	947
Hospital Geral Dr. César Cals de Oliveira	207	721
Hospital Infantil Albert Sabin	203	1023
Hospital Regional do Cariri	111	631
Policlínica Dra. Marcia Moreira Meneses/Pacajus	107	340
Policlínica Dr. Plácido Marinho de Andrade/Acaraú	98	103
Policlínica Dr. Clóvis Amora Vasconcelos/Baturité	91	441
Centro de Especialidades Odontológicas - Joaquim Távora	84	207
Hospital de Saúde Mental de Messejana	74	945
Policlínica Bernado Felix da Silva/Sobral	62	139
Instituto de Prevenção do Câncer	58	255
Policlínica Dr. Manoel Carlos de Gouvêa/Iguatu	51	101
UPA's (Canindezinho, Conj. Ceará, Autran Nunes, José Walter, Praia do Futuro, Messejana)	46	145
Centro de Hemoterapia e Hematologia do Ceará - Hemoce	36	533
Centro de Especialidades Odontológicas - Centro	32	50
Hospital Geral de Fortaleza	31	1354
Centro de Hematologia e Hemoterapia de Iguatu	31	64
Nível Central	17	2162
Policlínica Dr. Jose Hamilton Saraiva Barbosa	16	1125
Laboratório Central de Saúde Pública - LACEN	13	228
Centro de Referencia Nacional em Dermatologia D. Libânia	10	152
Centro de Saúde Escola Meireles	5	475
Centro de Hematologia e Hemoterapia de Sobral	5	32
Centro Integrado de Diabetes e Hipertensão	4	297
19ª Coordenadoria Regional de Saúde – Brejo Santo	4	21
Centro de Hematologia e Hemoterapia de Quixadá	4	6
Policlínica Dr. Frutuoso Gomes De Freitas/Tauá	2	67
6ª Coordenadoria Regional de Saúde - Itapipoca	2	51
TOTAL	5.570	19.844

3.2.3. MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO INFORMAÇÕES OU ORIENTAÇÕES SOBRE SAÚDE OU FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS OFERTADOS NO SUS.

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. Na Ouvidoria Geral da Sesa funciona um serviço de tele atendimento (0800.275.1520) que tem prestado orientações importantes aos cidadãos cearenses e, até mesmo, aos turistas que visitam nosso Estado.

A tabela a seguir mostra a distribuição dos 4.232 registros de informações em 2014, conforme cada unidade responsável pelo fornecimento da informação.

Tabela 7 – Quantitativo de manifestações gerais e de manifestações classificadas como informações, por unidade da Rede Sesa, em 2014.

Unidade	Quantidade de orientações e informações em saúde	Quantidade total de manifestações
Nível Central da Sesa	1546	2162
Hospital Infantil Albert Sabin	503	1023
Policlínica Dr. Jose Hamilton Saraiva Barbosa	357	1125
Hospital de Saúde Mental de Messejana	312	945
Policlínica Dr. Clóvis Amora Vasconcelos/Baturité	201	441
Centro de Hemoterapia e Hematologia do Ceará - HEMOCE	181	533
Laboratório Central de Saúde Pública - LACEN	180	228
Centro de Saúde Escola Meireles	129	475
Hospital Dr. Carlos Alberto Studart Gomes	127	1321
Centro Integrado de Diabetes e Hipertensão	107	297
Consórcio Público de Saúde de Itapipoca	104	617
Hospital Regional do Cariri	66	631
Centro de Especialidades Odontológicas - Joaquim Távora	61	207
Hospital Geral de Fortaleza	58	1354
Hospital São José de Doenças Infecciosas	50	2690
Hospital Geral Dr. César Cals de Oliveira	42	721
Policlínica Dra. Marcia Moreira Meneses/Poli Pacajus	42	340
Hospital Geral Dr. Waldemar de Alcântara	38	1090

Centro de Referência Nacional em Dermatologia D. Libânia	33	152
Instituto de Prevenção do Câncer	29	255
Policlínica Bernardo Felix da Silva/Sobral	22	139
Hospital Regional do Norte	17	947
Policlínica Dr. Manoel Carlos de Gouvêa - Iguatu	10	101
Centro de Hematologia e Hemoterapia do Crato	4	495
Centro de Hematologia e Hemoterapia de Sobral	4	32
6ª Coordenadoria Regional de Saúde de Itapipoca	3	51
UPA's (Canindezinho, Conj. Ceará, Autran Nunes, José Walter, Praia do Futuro, Messejana)	2	145
Policlínica Dr. Plácido Marinho de Andrade/Acaraú	2	103
Policlínica Dr. Frutuoso Gomes de Freitas/Tauá	1	67
19ª Coordenadoria Regional de Saúde – Brejo Santo	1	21
Total	4.232	18.708

Salientamos que, dentre as informações aqui quantificadas, há aquelas que foram registradas no Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), preconizados pela Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) para garantir transparência e celeridade às informações solicitadas pelos cidadãos, que também funciona no espaço da Ouvidoria Geral. Só em 2014, o SIC respondeu a 279 solicitações de informações.

3.2.4. MANIFESTAÇÕES DE INSATISFAÇÕES MAIS RECORRENTES NAS OUVIDORIAS DA SESA.

Nesse relatório, as manifestações classificadas como reclamação, denúncia, solicitação e sugestão serão 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 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. Assim, apresentaremos a síntese dos principais assuntos relacionados às 10.141 manifestações classificadas como denúncia, reclamação, solicitação e sugestão. A metodologia de síntese adotada para elaboração desse relatório aglutinou os principais assuntos relacionados 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 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.

Tabela 8 - Quantitativo e percentual de manifestações segundo os campos de abrangência, em 2014.

Campos	Quantidade	Percentual
Manifestações relacionadas à assistência à saúde	5378	53%
Manifestações relacionadas à gestão dos serviços	4190	41%
Manifestações relacionadas à gestão direta dos municípios	308	3%
Manifestações relacionadas à doação de sangue e cadastro de medula óssea	265	3%
Total	10.141	100%

3.2.4.1. MANIFESTAÇÕES DE INSATISFAÇÕES RELACIONADAS À ASSISTÊNCIA À SAÚDE.

Para aprofundarmos um pouco mais o entendimento das 5.378 manifestações registradas nas ouvidorias da Sesa no campo da assistência à saúde, que correspondem a 53% do total, podemos destacar três assuntos mais recorrentes, abaixo relacionados.

- **Problemas na acessibilidade aos serviços relacionados à regulação** - manifestações relacionadas à demanda reprimida dos serviços de saúde do SUS.
- **Não realização de 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), realizadas pela rede de serviços da Sesa.

Tabela 9 – Quantitativo e percentual das manifestações relacionadas à assistência à saúde por assuntos mais recorrentes, em 2014.

Assunto	Quantidade	Percentual
Problemas na acessibilidade aos serviços relacionados à regulação	1619	30%
Não realização de procedimentos já agendados	1507	28%
Problemas nos serviços ou procedimentos realizados	2252	42%
Total	5.378	100%

Buscando um detalhamento dos problemas apresentados no campo da saúde, a tabela abaixo indica as principais causas ou motivos para cada um dos assuntos acima citados.

Tabela 10 – Quantitativo das manifestações relacionadas à assistência à saúde por motivo causador (sub assuntos) mais recorrentes, em 2014.

Campo	Assunto	Qtd	Motivo causador (Sub assunto)	Qtd
Manifestações relacionadas à assistência à saúde	Problemas na acessibilidade aos serviços relacionados à regulação	1.619	Não inclusão na central da regulação	705
			Demora na fila de espera da unidade	572
			Demora na fila da central da regulação	139
			Outros	203
	Não realização de procedimentos já agendados	1.507	Ausência do servidor responsável	442
			Falha de comunicação com o usuário	264
			Falha no processo interno de trabalho	232
			Ausência de insumos/material de consumo	132
			Falta ou defeito em equipamento	65
			Outros	372
	Problemas nos serviços/procedimentos realizados	2.252	Problema(s) com servidor responsável	768
			Problema(s) com exames complementares	313
			Problema(s) no acesso a medicamento	282
			Problema(s) com procedimentos prescritos/indicados	258
			Desorganização interna do setor	190
			Problema(s) com procedimentos técnicos	163
			Outros	278

Para melhor compreensão dos motivos causadores, ou sub assuntos, cabe registrar os conceitos que levaram a classificação realizada. Dentre os Problemas na acessibilidade aos serviços relacionados à regulação, 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, podemos destacar 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 agendadas, 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 demora⁵ 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.

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

Com um total de 4.190 manifestações, correspondendo a 41% dos registros de 2014, 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.

⁵ A demora refere-se ao intervalo entre o horário marcado no agendamento do procedimento/serviço e o horário efetivamente realizado.

- **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 11 – Quantitativo e percentual de manifestações relacionadas à gestão dos serviços de saúde, por assuntos mais recorrentes, em 2014.

Assunto	Quantidade	Percentual
Estrutura Física/Funcionamento/Pessoal/Financeiro	2654	63%
Relacionamento interpessoal	1014	24%
Alimentação	522	13%
Total	4190	100%

As insatisfações com a “estrutura física, de funcionamento, de pessoal e financeiro” representaram 63% dos registros relativos à gestão, com 2.654 casos. Para identificar melhor o lócus dessas insatisfações, os casos foram divididos em sub-assuntos, 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 roupa 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.
- **Financeiro** – 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 assuntos causadores (ou sub assunto):

- **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” representou 13% dos itens relativos à gestão, com 522 casos. Apesar da pequena recorrência, o assunto foi destacado dos demais devido à importância que ele assume em determinados serviços, como os da hemorrede do Estado. Os motivos causadores (ou sub-assuntos) 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.

Buscando um detalhamento dos problemas apresentados no campo da saúde, a tabela abaixo apresenta o quantitativo dos principais motivos causadores dos assuntos relacionados à gestão.

Tabela 12 – Quantitativo das manifestações relacionadas à gestão por motivo causador (sub assuntos) mais recorrentes, em 2014.

Campo	Assunto	Qtd	Motivo causador (Sub assunto)	Qtd
Manifestações relacionadas à gestão dos serviços	Estrutura Física/Funcionamento/ Pessoal/Financeiro	2.654	Problemas com Fluxos/Normas/Rotinas	880
			Ambiência	233
			Acessibilidade	198
			Higiene/Limpeza/Rouparia	189
			Manutenção	132
			Gestão do Trabalho e Educação em Saúde	121
			Segurança	101
			Financeiro	44
			Transporte	43
			Estacionamento	36
	Outros	677		
	Relacionamento interpessoal	1.014	Relacionamento servidor e usuário	699
			Relacionamento da equipe de saúde	158
			Relacionamento da chefia com os servidores	43
			Desrespeito do usuário em relação ao servidor	38
			Outros	76
	Alimentação	522	Qualidade dos Alimentos	283
			Quantidade Insuficiente	43
			Horário da Alimentação	33
Outros			163	

3.2.4.3. MANIFESTAÇÕES DE INSATISFAÇÕES 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 4% do total, correspondendo a 197 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'agua, colchão caixa de ovo, óculos e outros).

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

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

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

Tabela 13 – Quantitativo e percentual das manifestações relacionadas à gestão direta dos municípios, por assuntos mais recorrentes, em 2014.

Assunto	Quantidade	Percentual
Gestão	92	30%
Atenção Básica	57	18%
Atenção Especializada	61	20%
Vigilância Sanitária	31	10%
Vigilância em saúde	18	6%
Assistência Farmacêutica Básica	21	7%
Assistência Odontológica Especializada	12	4%
Produtos para a saúde/correlatos	5	2%
Saneamento Básico	2	1%
Transporte Sanitário	1	0%
Outros	8	2%
Total	308	100%

3.2.4.4. MANIFESTAÇÕES DE INSATISFAÇÕES 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”, tendo representado 2% do total de registros em 2014.1, com 125 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 14 – Quantitativo e percentual das manifestações relacionadas à doação de sangue e cadastro de medula óssea, por assuntos mais recorrentes, em 2014.

Assunto	Quantidade	Percentual
Fluxos/normas/rotinas	97	37%
Demora no atendimento	51	19%
Exames sorológicos e hematológicos	18	7%
Incentivo à doação	19	7%
Carteira do doador	22	8%
Horário de atendimento	5	2%
Outros	53	20%
Total	265	100%

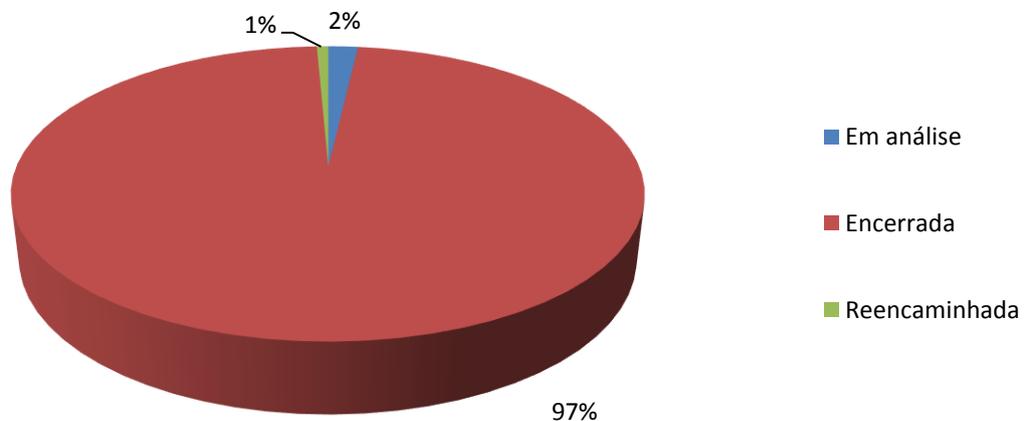
3.3. RESOLUTIVIDADE DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NAS OUVIDORIAS DA SESA.

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, em 2014.



Dessa forma, como podemos observar no gráfico, no primeiro semestre do ano corrente, as ouvidorias da Sesa apresentaram um índice de 97% 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.

4. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E RECOMENDAÇÕES PARA O APERFEIÇOAMENTO DA GESTÃO.

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

Em 2014, a maioria dos manifestantes das ouvidorias da Sesa foi de mulheres (60%), com idade entre 31 e 60 anos (34%), com formação escolar no ensino médio (19%), procedente do interior (40%).

No ano em questão, podemos perceber um aumento dos registros de cidadãos provenientes de outros municípios, fora a capital. Até então, o número de registros da capital superava os dos demais municípios, uma vez que a maioria das ouvidorias concentrava-se em Fortaleza. A descentralização dos registros, parece indicar a assertiva das estratégias da Sesa na ampliação do acesso aos usuários, quais sejam: implantação de ouvidorias nas Coordenadorias Regionais de Saúde e nas suas novas unidades assistenciais do interior (policlínicas e hospitais regionais); e apoio à implantação e implementação de ouvidorias municipais do SUS. Vale ressaltar, que no ano de 2014 foram criadas nove ouvidorias, todas localizadas no interior do Ceará⁶.

A descentralização das ouvidorias da Rede, com a ampliação do atendimento presencial, por outro lado, também facilitou o acesso às ouvidorias, uma vez que, neste tipo de atendimento 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.

Os números indicam, ainda, que as ouvidorias continuam se mostrando como importante espaço de democratização do acesso às informações na área da saúde, uma vez que, em 2014, foram realizados 4.232 registros de orientação ou instrução sobre saúde ou sobre o funcionamento dos serviços ofertado no SUS.

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

Os dados em relação às manifestações registradas em 2014 parecem indicar que, apesar dos diversos problemas relacionados à saúde, os cidadãos cearenses reconhecem o esforço da Secretaria da

⁶ As novas unidades de ouvidorias criadas em 2014 foram as seguintes: Policlínica Dr. José Martins Santiago/ Russas, Policlínica Dr. Manoel Carlos de Gouvêa /Iguatu, Policlínica Dr. Francisco Carlos Cavalcante Roque/ Quixadá, Policlínica João Pereira dos Santos/Barbalha, Policlínica Dr. José Correia Sales Caucaia, Policlínica Judite Chaves Saraiva/Limoeiro do Norte, Policlínica Regional Raimundo Soares Resende/Crateús, Policlínica Dr. Francisco Edvaldo Coelho Moita/Tianguá, 8ª Coordenadoria Regional de Saúde – Quixadá.

Saúde do Estado do Ceará na melhoria da qualidade dos serviços prestados, uma vez que o percentual de manifestações de elogios tem crescido nos últimos anos. Como mostra a tabela 5 desse relatório, os elogios em 2011 representavam 22% do total de registros, passando para 28%, em 2014.

No entanto, as manifestações que merecem melhor análise são aquelas que apresentam algum tipo de insatisfação, uma vez que elas apontam os caminhos para melhorias futuras. Dentre os registros de insatisfações mais recorrentes, o campo da assistência à saúde concentrou a maioria, com 53% do total de manifestações. Os assuntos mais comuns no campo da assistência foram os problemas na acessibilidade aos serviços relacionados à regulação, a não realização de procedimentos agendados e não realizados e os problemas nos serviços ou procedimentos realizados.

Em relação aos problemas relacionados à regulação, as dificuldades de inclusão na central de regulação e a demora na fila de espera interna em nossas unidades (principalmente nossos hospitais) foram os mais recorrentes, apontando para o acesso e a regulação de nosso sistema de saúde como locus de melhorias.

As manifestações relacionadas a não realização de procedimentos já agendados é outro locus de melhorias, pois indicam que muitos dos procedimentos e serviços que estavam programados acabaram não sendo realizados, o que pode refletir um “ralo” por onde escoar parcela de nossa capacidade de oferta de serviços. Diversas são as causas (ou sub assuntos) apontadas para a não realização dos serviços ou procedimentos agendados. A maioria, no entanto, está relacionada à gestão dos processos de trabalho nas nossas unidades de saúde, quais sejam: 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 e participação em eventos (442 casos); falhas de comunicação com o usuário, onde o serviço ou procedimentos agendados, não foram realizados devido à desinformação do usuário sobre as condições para a realização do procedimento - o local e a data do agendamento, os encaminhamentos corretos ao serviço, dentre outros - (264 casos); e falhas no processo interno de trabalho (232 casos).

Dentre os problemas relacionados aos serviços ou procedimentos realizados em nossas unidades, a principal causa de insatisfação foi a demora devido ao atraso do profissional responsável pela realização do procedimento (768 casos). Ou seja, demora referente ao intervalo entre o horário marcado no agendamento do procedimento/serviço e o horário efetivamente realizado.

Como o relatório da Ouvidoria Geral unifica as manifestações de distintas unidades da Sesa, o detalhamento das causas dos problemas nos serviços e/ou procedimento realizados nas unidades assistenciais torna-se mais difícil. Contudo, os relatórios elaborados pelas ouvidorias das unidades assistenciais apresentam, com mais detalhes, causas dos problemas e os locais (setores) de maior concentração dos mesmos.

No entanto, uma breve análise dos dados demonstra 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. Assim como apresentam 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.

No campo da gestão, que compreendeu 4.190 manifestações, representando 41% do total de insatisfações, podemos perceber que os problemas com a estrutura física, de funcionamento, de pessoal e financeiro são os mais recorrentes. As causas apontadas para eles são variadas e se concentram nos seguintes itens: problemas com fluxos/normas e rotinas (880 casos); com a ambiência (233 casos); com a acessibilidade (189 casos) e com a higiene/limpeza/rouparia (189 casos). Todas as insatisfações relacionadas à estrutura física e de funcionamento são encaminhadas para o setor administrativo e financeiro das unidades, para os ajustes cabíveis. Os relatórios da Ouvidoria Geral vão para análise da Coordenadoria Administrativo Financeiro. Assim, para ajustar os problemas na ambiência, de acessibilidade e de manutenção apontados pelos usuários, a Sesa continua investindo na reforma de suas unidades. Nos últimos anos, todos os hospitais de referência passaram ou estão passando por reformas em suas estruturas, ampliando e melhorando o conforto para melhor receber profissionais e usuários da saúde.

O “relacionamento interpessoal” entre os diversos atores envolvidos no cotidiano de nossos serviços é outro assunto de destaque entre as insatisfações apresentadas pelos usuários de nossos serviços (1.040 casos registrados em 2014). A maior parte dessas insatisfações envolve o tratamento dispensado por servidores aos usuários, como os relatos de tratamento indelicado ou desrespeitoso, desprezo ou grosseria (688 casos).

Devido a constância do problema acima mencionado, cabe reiterar, nesse relatório, a necessidade de se 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, bem como a necessidade de retomada da implementação da Política Nacional de Humanização - HumanizaSUS em todos os espaços da Sesa e, mais especificamente, naqueles voltados para a assistência direta ao cidadão.

5. AÇÕES INOVADORAS DA OUVIDORIA GERAL DA SESA

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 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 a qualificação da Rede de Ouvidorias da Sesa, bem como para a ampliação da escuta aos cidadãos usuários do SUS por meio do apoio à implantação das ouvidorias municipais na área da saúde. Para efetivação de tais estratégias, a Secretaria da Saúde do Estado do Ceará, por meio de sua Ouvidoria Geral, realizou ações com foco tanto na capacitação das equipes técnicas, quanto no alinhamento normativo e técnico das ouvidorias, na perspectiva de qualificar o trabalho realizado.

5.1. AMPLIAÇÃO E QUALIFICAÇÃO DA REDE DE OUVIDORIAS DA SESA.

Diversas iniciativas de ampliação e qualificação da Rede de Ouvidorias da Sesa foram realizadas, cabendo destaque as abaixo elencadas:

- Implantação de nove ouvidorias nas unidades recentemente inauguradas pela Sesa (Policlínica Dr. José Martins Santiago/Policlínica Russas, Policlínica Dr. Manoel Carlos de Gouvêa/Policlínica Iguatu, Policlínica Dr. Francisco Carlos Cavalcante Roque/Policlínica de Quixadá, Policlínica Dra. Márcia Moreira de Meneses/Policlínica Pacajus, Policlínica João Pereira dos Santos/Policlínica Barbalha, Policlínica Dr. José Correia Sales/Policlínica Caucaia, Policlínica Judite Chaves Saraiva/Policlínica Limoeiro do Norte, Regional Raimundo Soares Resende/Policlínica Crateús, 8ª Coordenadoria Regional de Saúde – Quixadá).
- Realização do processo de *Monitoramento e Avaliação da Qualidade dos Serviços Ofertados pelas Ouvidorias da Rede de Ouvidorias da Sesa*⁷, regulamentado por meio da Portaria nº 3.240/2012, para subsidiar a qualificação das ouvidorias da Rede Sesa. Após a avaliação, foram elaboradas estratégias de melhorias pautadas nos dados coletados.

⁷ As Avaliações da Qualidade dos Serviços Ofertados pelas Ouvidorias da Rede de Ouvidorias da Sesa, tanto do primeiro quanto do segundo semestre de 2014, encontram-se no anexo I desse relatório.

- Execução do *Plano de Educação Permanente das Ouvidorias – 2014*, para a qualificação das equipes técnicas das ouvidorias da Rede Sesa, com a realização de diversos encontros, cursos e oficinas, visando ao aprofundamento do debate teórico, metodológico e operacional das ouvidorias, que estão listadas no anexo II desse relatório.
- Participação no Primeiro Prêmio Cecília Donnangelo de Ouvidorias do SUS, uma iniciativa do Ministério da Saúde e do Conselho Nacional de Secretarias Municipais de Saúde (Conasems), obtendo o 12º lugar nacional na categoria “experiências exitosas”.
- Participação na *Oficina de Trabalho do 11º Congresso Internacional da Rede Unida, intitulada: “Diálogos Brasil e Portugal: padronização, qualidade e resolutividade em ouvidorias”*, realizada em Fortaleza, no dia 10 de abril de 2014.
- Visita técnica da equipe do Ministério da Saúde de Portugal para conhecer o trabalho realizado pela Ouvidoria Geral no acompanhamento à Rede de Ouvidorias da Sesa, abril de 2014.
- Apresentação da experiência da Rede de Ouvidorias da Sesa na Reunião com Ouvidores de Saúde de Regionais de Saúde e Unidades Próprias do Estado do Paraná, no dia 28 de maio de 2014, em Curitiba – Paraná.
- Apresentação da experiência de estruturação do processo de trabalho da Rede de Ouvidorias da Sesa, a convite da Secretaria de Saúde do Rio de Janeiro, no Encontro Estadual dos Ouvidores do Estado do Rio de Janeiro.
- Início do processo de padronização das pesquisas de opinião nas novas unidades da Sesa, especialmente, nas Policlínicas e CEOs, com a realização da *I e da II Oficina de Construção de Saberes e Ferramentas para a Coleta de Opinião dos Cidadãos em Relação aos Serviços das Unidades CEOS e Policlínicas*, em parceria com a Unidade de Gerenciamento de Projetos – UGP.

5.2. EXPANSÃO DA ESCUTA AOS CIDADÃOS USUÁRIOS DO SISTEMA PÚBLICO DE SAÚDE, 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, destaca-se a criação do Fórum Cearense de Ouvidorias do SUS – FOCOS⁸.

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. 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 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 do 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. Foram elaborados instrumentais de trabalho próprio para tal fim, incluindo um *“Roteiro para visitas aos municípios”*, uma *“Planilha de monitoramento com dados dos indicadores*

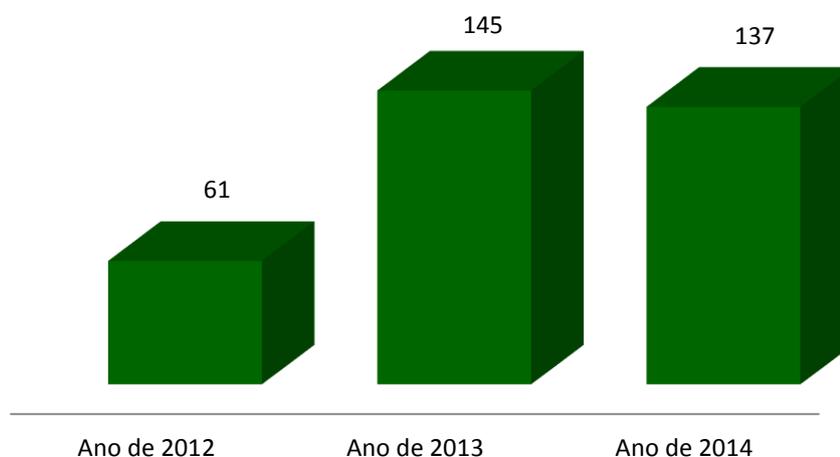
⁸ O Fórum constitui-se num espaço de discussão entre a Ouvidoria Geral da Sesa e as ouvidorias do SUS em âmbito municipal, com o objetivo de contribuir para o desenvolvimento da capacidade técnica, institucional e gerencial do serviço de ouvidoria do SUS. Congrega ouvidores do SUS nos diversos municípios 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.

de qualidade das ouvidorias municipais do SUS” e um “Modelo de relatório de visitas aos municípios”. Assim, como foram realizadas oficinas com os ouvidores e apoiadores de CRES para avaliar as ações e readequá-las às necessidades futuras.

Entre setembro e novembro, foi realizado o levantamento sobre o “Perfil das Ouvidorias do SUS no Ceará – 2014”, contemplando o universo de 178 secretarias municipais de saúde do Ceará⁹ e 78 unidades assistenciais do SUS com ouvidorias¹⁰. O levantamento utilizou questionários estruturados direcionados aos gestores das secretarias municipais de saúde e aos diretores das unidades prestadoras de serviços (ou seus assessores diretos), preenchidos pelas Coordenadorias Regionais de Saúde - CRES. Coletou dados relativos às ouvidorias do SUS em funcionamento nos municípios e nas unidades assistenciais do SUS; à regulamentação das Ouvidorias (com indicação de documento comprobatório) e inclusão na estrutura organizativa (organograma) da instituição; à função, grau de escolaridade, nomeação e formação acadêmica do ouvidor na instituição; à qualificação da equipe das ouvidorias; aos meios de recebimentos e de resposta às manifestações nas ouvidorias; às condições de funcionamento das ouvidorias (localização, estrutura física e de equipamentos); à produção de relatórios; e ao acesso ao Sistema OuvidorSUS.

Os dados do levantamento apontaram para uma ampliação significativa das ouvidorias municipais do SUS com os COAPs, como mostra o gráfico abaixo.

Gráfico 7 – Quantitativo de ouvidorias municipais do SUS no Ceará, em 2012, 2013 e 2014.



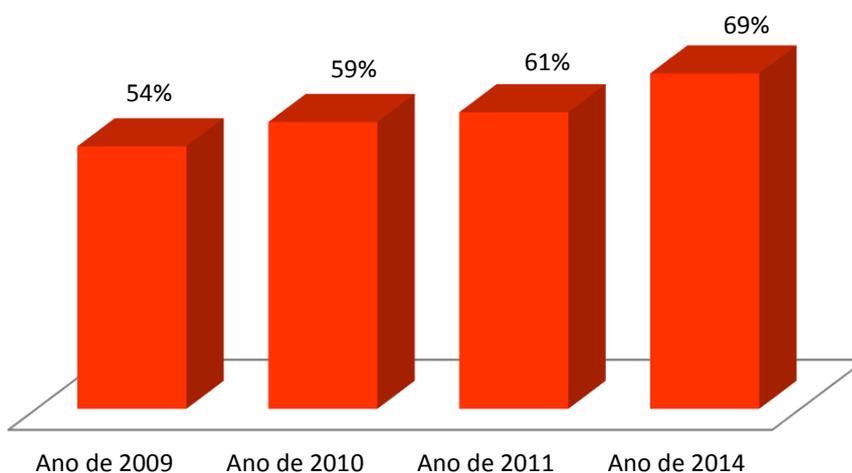
⁹ Seis municípios da 12ª CRES - Acaraú não foram pesquisados (Bela Cruz, Cruz, Itarema, Jijoca de Jericoacoara, Morrinhos e Marco).

¹⁰ As unidades assistenciais pesquisadas ou fazem parte da Rede Sesa ou foram identificadas pelos gestores municipais.

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 2014, esse número subiu para 137. Entre 2009 e 2014, podemos perceber uma leve queda na quantidade de ouvidorias municipais, que pode derivar da vulnerabilidade dos serviços de ouvidoria diante de mudanças no núcleo gestor das secretarias municipais, ocorridos em 2014.

Para minimizar as vulnerabilidades no processo de funcionamento das ouvidorias municipais, a Sesa tem investido no fortalecimento do processo de regulamentação das mesmas, especialmente por meio de lei municipal. Os dados do levantamento informam uma ampliação do quantitativo de ouvidorias municipais regulamentadas ao longo dos últimos anos, como mostra o gráfico abaixo.

Gráfico 8 – Quantitativo de ouvidorias municipais do SUS regulamentadas no Ceará, em 2009, 2010, 2011 e 2014.



Além da ampliação quantitativa das ouvidorias regulamentadas, tivemos também um crescimento percentual de ouvidorias estruturadas por lei municipal. Em 2011, apenas 11% das ouvidorias municipais do SUS tinham uma lei municipal como marco legal. Em 2014, esse percentual subiu para 48%.

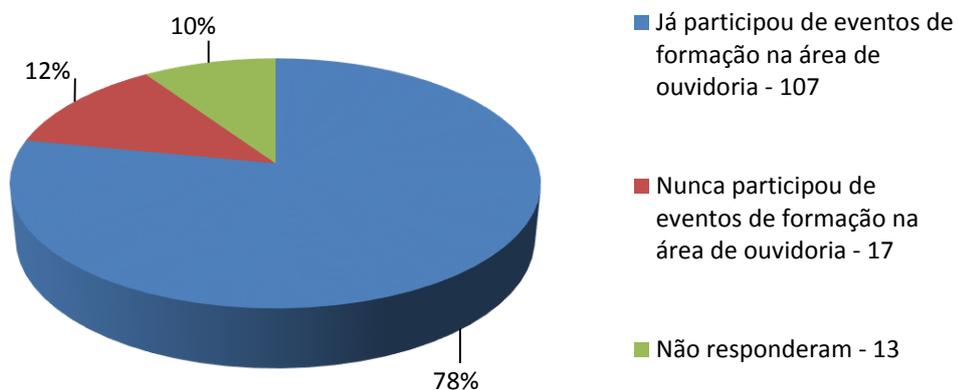
Um dos elementos mais importante na sustentabilidade e na consolidação dos serviços de ouvidorias municipais são as condições de trabalho de sua equipe técnica. E, nesse item, o grau de disponibilidade do ouvidor para o desempenho da função é um indicador importante. Os dados do levantamento indicaram significativa fragilidade das equipes das ouvidorias municipais no Ceará, uma vez que, em apenas 51 delas, os responsáveis (37% do total) assumem unicamente a função de ouvidor, como mostra o gráfico abaixo.

Gráfico 9 – Quantitativo de Ouvidorias municipais do SUS no Ceará, cujo responsável assume unicamente a função de ouvidor, em 2014.



A qualificação da equipe para o desempenho de suas funções é outro indicador importante na qualidade do trabalho das ouvidorias. No levantamento de 2014, podemos perceber que a maioria dos ouvidores já participou de eventos de formação na área de ouvidoria.

Gráfico 10 – Quantitativo de Ouvidorias municipais do SUS no Ceará, segundo a participação do ouvidor responsável em eventos e formação na área de ouvidoria, em 2014.



Os números acima parecem indicar que os *Planos de Educação Permanentes das Ouvidorias do SUS do Ceará*, executados pela Sesa ao longo dos últimos anos, têm atingido os objetivos esperados, quais sejam, formar ouvidores com capacitação para implantar e implementar serviços de ouvidorias

com qualidade.

Por outro lado, causa preocupação os números em relação à formação dos demais membros das equipes das ouvidorias municipais, uma vez que os dados do levantamento mostram que a maioria não tem participado dos eventos de formação anteriormente mencionados. Em 2014, apenas 18% dos demais membros das equipes técnicas das ouvidorias participaram de eventos de formação específica para o exercício de suas atividades. Tal realidade indica a necessidade de ações no sentido de ampliar o acesso de toda a equipe técnica das ouvidorias nos eventos de educação permanente.

Uma breve análise dos dados aqui apresentados indica, portanto, que o processo de apoio à implantação de ouvidorias municipais do SUS tem conseguido aumentar significativamente o número de ouvidorias em funcionamento, ampliando a escuta dos cidadãos no SUS. Contudo, aponta também a necessidade em se envidar esforços na qualificação dos serviços de ouvidorias, para garantir uma escuta capaz de colaborar com a melhoria dos nossos serviços.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em 2014, podemos contabilizar avanços tanto na organização da Rede de Ouvidoria interna da Sesa, como no processo de estruturação do Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS, com o apoio técnico ao processo de implantação e implementação de ouvidorias municipais do SUS.

Para fortalecer a gestão, tendo como foco o olhar do cidadão, a Sesa vem investindo na ampliação e qualificação das ouvidorias, objetivando otimizar a identificação das necessidades dos usuários. Para tanto, em 2014, intensificamos as 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.

Ao mesmo tempo, a Sesa tem desenvolvido um leque de ações no sentido de enfrentar os problemas identificados pelos usuários do sistema público de saúde a nível estadual. 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, tendo como principais iniciativas a construção de 22 policlínicas regionais, de 18 Centros de Especialidades Odontológicas (CEOs regionais), de Unidades de Pronto Atendimento – UPA's 24 horas, do Hospital Regional do Cariri (com 294 leitos e 255 médicos que atendem a população de 1,4 milhão de habitantes da macrorregião do Cariri, formada por 44 municípios), do Hospital Regional Norte (com 384 leitos, para atender a 1,5 milhão de habitantes da macrorregião norte, formada por 55 municípios). Além disso, estão em processo de construção o 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 (três) quilômetros do estádio Castelão).

Em todas as novas ações apresentadas, a escuta aos usuários foi fundamental para orientar o processo de decisão em torno das prioridades a serem adotadas.

ANEXO I

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS OFERTADOS PELAS OUVIDORIAS DA REDE DE OUVIDORIAS DA SESA NO PRIMEIRO E SEGUNDO SEMESTRE DE 2014.¹¹

Unidade	1º Semestre de 2014	2º Semestre de 2014
Hospital Geral de Fortaleza - HGF	9,13	9
Hospital Dr. Carlos Alberto Studart Gomes – HM	9,72	8,08
Hospital Geral Dr. César Cals de Oliveira - HGCCO	10	9,51
Hospital Infantil Dr. Albert Sabin - HIAS	10	9,4
Hospital São José de Doenças Infecciosas - HSJ	9,32	8,6
Hospital Regional Norte - HRN	7,5	Não participou
Hospital de Saúde Mental Prof. Frota Pinto – HSM	9,8	7,94
Hospital Geral Waldemar de Alcântara -HGWA	Não participou	9
Hospital Regional do Cariri -HRC	Não participou	7,5
Hospital Maternidade José Martiniano de Alencar – HMJMA	9,5	7,95
Unidade de Pronto Atendimento – UPA (Canindezinho, Conj. Ceará, Autran Nunes, José Walter, Praia do Futuro, Messejana)	9,18	9,22
Instituto de Prevenção de Câncer - IPC	9,32	10
Centro Integrado de Diabetes e Hipertensão - CIDH	9,66	9,88
Centro de Saúde Escola Meireles – CSEM	9,68	9,08
Centro de Referência Nacional em Dermatologia Sanitária D. Libânia - CSDL	9,75	9,75
Laboratório Central de Saúde Pública - LACEN	10	9
Centro de Especialidades odontológicas CEO – Joaquim Távora	Não participou	10
Policlínica Francisco Pinheiro Alves e CEO Itapipoca	10	10
Policlínica Dr. Clóvis Amora Vasconcelos/Baturité	9,5	10
Policlínica Dr. Frutuoso Gomes de Freitas/Tauá	9,5	9,2
Policlínica Bernardo Felix da Silva/Sobral	10	10
Policlínica Dr. Plácido Marinho de Andrade/Acaraú	10	10
Policlínica Dr. José Hamilton Saraiva Barbosa/Aracati	10	10
Policlínica Dr. Francisco Carlos Cavalcante Roque/ Quixadá	9,5	10

¹¹ Cabe observar que as ouvidorias que não participaram da avaliação são as que iniciaram suas atividades depois do início do intervalo de tempo avaliado ou aquelas que passaram algum período sem a presença de um ouvidor.



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria da Saúde

Policlínica Dra. Marcia Moreira de Meneses /Pacajus	10	10
Policlínica Dr. José Martins de Santiago/Russas	Não participou	8,4
Policlínica Regional Raimundo Soares Resende/Crateús	Não participou	8,95
Policlínica Dr José Correia Sales/Caucaia	Não participou	9,35
Policlínica Judite Chaves Saraiva e CEO Limoeiro do Norte	Não participou	9,35
Policlínica Manoel Carlos de Gouvêa/Iguatu	Não participou	10
5ª Coordenadoria Regional de Saúde – Canindé	9,25	6,33
6ª Coordenadoria Regional de Saúde – Itapipoca	9,75	10
7ª Coordenadoria Regional de Saúde – Aracati	9,5	9,75
8ª Coordenadoria Regional de Saúde – Quixadá	Não participou	7,58
11ª Coordenadoria Regional de Saúde – Sobral	9,6	9,46
15ª Coordenadoria Regional de Saúde – Crateús	9,17	8,41
17ª Coordenadoria Regional de Saúde – Icó	9,75	8,9
18ª Coordenadoria Regional de Saúde – Iguatu	9,5	9,8
19ª Coordenadoria Regional de Saúde – Brejo Santo	9,5	9
20ª Coordenadoria Regional de Saúde – Crato	9	9,5
21ª Coordenadoria Regional de Saúde – Juazeiro do Norte	8,58	9
Centro de Hematologia e Hemoterapia do Ceará	9,04	9,6
Hemocentro Regional/Sobral	9,07	7,5
Hemocentro Regional/Crato	9,75	10
Hemocentro Regional/Iguatu	8,82	8
Hemonúcleo Juazeiro do Norte	10	9
Hemocentro Regional/Quixadá	8,41	8

ANEXO II

ATIVIDADES REALIZADAS PELAS OUVIDORIAS DA SESA EM 2014.

- ✓ Participação na *II Mostra Nacional de Experiências em Gestão Estratégica e Participativa no SUS (II ESPOGEP)*, no período de 02 a 06 de fevereiro de 2014, em Brasília – DF, onde a Ouvidora Geral e técnicas desta ouvidoria, apresentaram a experiência da Ouvidoria Geral da SESA no formato de trabalhos orais.
- ✓ Realização da *I Oficina do II Ciclo de Qualificação das Ouvidorias das Coordenadorias Regionais de Saúde – CRES/2014*, no dia 12 de março, no Mareiro Hotel, com o propósito de fortalecer as CRES para o processo de apoio aos municípios na implantação de ouvidorias ou na qualificação dos serviços de ouvidorias do SUS existentes.
- ✓ Realização da *I Oficina do II Ciclo de Qualificação da Rede Ouvidorias da SESA*, dia 13 de março, no Mareiro Hotel, visando apresentar e discutir a proposta de Programação anual da Ouvidoria Geral da SESA – 2014, bem como apresentar a Avaliação da Qualidade dos Serviços Ofertados pelas Ouvidorias da Rede SESA.
- ✓ Realização da *I Oficina de Implementação de Ouvidorias do SUS*, de 26 a 28 de março de 2014, no Mareiro Hotel, visando apresentar as principais etapas do processo de trabalho das ouvidorias do SUS e discutir a gestão e a produção de informações com os Municípios que implantaram recentemente Ouvidorias do SUS.
- ✓ Colaboração na organização do *I Curso Capacitação do Sistema Informatizado OuvidorSUS-Nível I*, em parceria com DOGES/MS, no período de 31 de março a 04 de abril, na Escola de Gestão Pública, com 40 horas/aula.
- ✓ Realização da *I Reunião com Interlocutores de Ouvidoria da SESA*, dia 01 de abril, no Auditório Waldir Arcoverde/SESA, visando Iniciar o processo de discussão coletiva das estratégias de qualificação do trabalho, tanto para a capacitação das equipes profissionais, quanto para o alinhamento normativo e técnico das ouvidorias, na perspectiva de qualificar o trabalho realizado.
- ✓ Realização da *II Oficina do II Ciclo de Qualificação da Rede Ouvidorias da SESA*, dia 08 de abril, no Mareiro Hotel, visando apresentar e discutir casos vivenciados no cotidiano da Rede de Ouvidorias, visando fortalecer o processo de qualificação e alinhamento do trabalho das ouvidorias e ainda, sistematizar casos selecionados que sirvam como referência de conduta e boas práticas para toda a Rede de Ouvidorias.

- ✓ Realização da *I Oficina de Qualificação das Ouvidorias das Policlínicas - 2014*, dia 09 de abril, no Mareiro Hotel, visando Iniciar o processo de discussão coletiva das estratégias de qualificação do trabalho, tanto para a capacitação das equipes profissionais, quanto para o alinhamento normativo e técnico das ouvidorias, na perspectiva de qualificar o trabalho realizado.
- ✓ Participação na *Oficina de Trabalho do 11º Congresso Internacional da Rede Unida, intitulada: "Diálogos Brasil e Portugal: padronização, qualidade e resolutividade em ouvidorias"*, realizada em Fortaleza, no dia 10 de abril de 2014, com o propósito de ampliar o debate e a construção com áreas e atores estratégicos do SUS, no que se refere ao acolhimento e ao registro de manifestações ou demandas dos cidadãos, bem como as ações para a resposta ágil e resolutiva, com vistas à melhoria do atendimento prestado pelos serviços de saúde.
- ✓ Participação no *Encontro das ouvidorias do SUS da Região Nordeste*, dia 11 de abril de 2014, em Fortaleza, como parte de visitas técnicas a serem realizadas pelo Departamento de Ouvidoria Geral do SUS (DOGES).
- ✓ Participação no *VII Fórum Regional de Conselheiros de Saúde*, dia 24 de abril de 2014, em Jaguaruana – CE.
- ✓ Colaboração na organização do *II Curso Capacitação do Sistema Informatizado OuvidorSUS-Nível I*, em parceria com DOGES/MS, no período de 28 a 30 de abril, na Escola de Gestão Pública, com 24 horas/aula.
- ✓ Realização do *XI Encontro do Fórum Cearense de Ouvidorias do SUS no Ceará*, dia 14 de maio de 2014, no Mareiro Hotel, com 295 participantes.
- ✓ Participação na *Reunião com Ouvidores de Saúde de Regionais de Saúde e Unidades Próprias do Estado do Paraná*, no dia 28 de maio de 2014, em Curitiba – Paraná, onde a Ouvidora Geral do Estado do Ceará apresentou a experiência do Fórum Cearense de Ouvidorias do SUS.
- ✓ Participação na *II Reunião do Fórum Regional de Conselheiros Municipais de Saúde de Sobral*, dia 29 de maio de 2014, em Sobral – CE.
- ✓ Participação no *1º Encontro da Câmara Técnica de Ouvidores do SUS Itinerante*, no dia 11 de junho de 2014, no Município de Guaiúba.
- ✓ Funcionamento especial do tele atendimento da Ouvidoria Geral da SESA, no período da Copa do Mundo, com a qualificação do trabalho de orientação e informação aos cidadãos no período do evento.

- ✓ Participação na *Reunião da Comissão Intergestores Regionais – CIR (5ª CRES – Canindé)*, no dia 15 de julho, em Canindé-CE, onde a Ouvidora Geral ministrou palestra sobre as Ouvidorias do SUS.
- ✓ Realização da *II Oficina de Implementação de Ouvidorias do SUS*, de 16 a 18 de julho de 2014, no Mareiro Hotel, visando qualificar as ouvidorias do SUS no Ceará, aprofundando a formação das equipes que as implantaram, tanto nos municípios como nas unidades assistenciais, contribuindo para o processo de qualificação do trabalho cotidiano dessas ouvidorias.
- ✓ Colaboração na organização do *III Curso Capacitação do Sistema Informatizado OuvidorSUS-Nível I*, em parceria com DOGES/MS, no período de 18 a 20 de agosto, na Escola de Saúde Pública do Ceará com 20 horas/aula.
- ✓ Realização da *I Oficina de Construção de Saberes e Ferramentas para a Coleta de Opinião dos Cidadãos em Relação aos Serviços das Unidades CEOS e Policlínicas*, em parceria com a Unidade de Gerenciamento de Projetos - UGP, no dia 25 de agosto de 2014, no Auditório Waldir Arcoverde da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará.
- ✓ Participação no *Encontro de Ouvidorias Estaduais do SUS*, nos dias 19 e 20 de agosto, em Brasília – DF.
- ✓ Colaboração na organização do *IV Curso Capacitação do Sistema Informatizado OuvidorSUS-Nível I*, em parceria com DOGES/MS, no período de 20 a 22 de agosto, na Escola de Saúde Pública do Ceará com 20 horas/aula.
- ✓ Realização da *III Oficina do II Ciclo de Qualificação da Rede de Ouvidorias da SESA*, dia 26 de agosto, no Auditório Waldir Arcoverde/SESA, visando apresentar e discutir a carta de serviços do Poder Executivo Estadual, os relatórios do primeiro semestre da Rede Sesa e a avaliação das ouvidorias (1º semestre).
- ✓ Realização da *II Oficina do II Ciclo de Qualificação das Ouvidorias das Coordenadorias Regionais de Saúde – CRES/2014*, no dia 27 de agosto, no Auditório Waldir Arcoverde/SESA, tendo como objetivos colaborar na qualificação das ouvidorias das CRES para o apoio técnico na implantação e implementação das Ouvidorias Municipais do SUS, no âmbito do Estado do Ceará e acompanhar as estratégias para o processo de apoio a implantação do SNO no âmbito das regiões de saúde.
- ✓ Participação na *Oficina de Formação de Docentes do Curso Nacional de Qualificação em Auditoria e Ouvidoria do SUS*, no período de 09 a 11 de setembro de 2014, em Brasília – DF.
- ✓ Realização do *Encontro sobre Pesquisa de Satisfação dos Usuários das Novas Unidades da Rede Sesa*,

no dia 14 de setembro, na sala de reunião CORAC/SESA.

- ✓ Participação no *Curso Gestão e Prática em Ouvidoria*, promovido pela Ouvidoria Geral da União (OGU), no período de 15 a 17 de setembro, em Fortaleza-CE.
- ✓ Realização da *IV Oficina do II Ciclo de Qualificação da Rede de Ouvidorias da SESA*, dia 30 de setembro, no Auditório Waldir Arcoverde/SESA, tendo como objetivos, apresentar e discutir casos vivenciados no cotidiano da Rede de Ouvidorias e sistematizar casos selecionados que sirvam como referência de conduta e boas práticas para toda a Rede de Ouvidorias.
- ✓ Realização da *V Oficina do II Ciclo de Qualificação da Rede de Ouvidorias da SESA*, dia 29 de outubro, no Auditório Waldir Arcoverde/SESA, visando aprofundar as discussões sobre os estudos de casos ocorridos na IV Oficina e iniciar a avaliação das ações da Rede Sesa 2011/2014.
- ✓ Realização da *III Oficina do II Ciclo de Qualificação das Ouvidorias das Coordenadorias Regionais de Saúde – CRES/2014*, no dia 30 de outubro, no Auditório Waldir Arcoverde/SESA, tendo como objetivos discutir o levantamento do “Perfil das Ouvidorias do SUS no Ceará”, e a proposta de resolução da Comissão Intergestora Bipartite sobre os critérios par a implantação e funcionamento das ouvidorias do SUS.
- ✓ Participação no *Curso Nacional de Qualificação em Auditoria e Ouvidoria do SUS*, no período de 03 a 07 de novembro de 2014, na Escola de Saúde Pública do Ceará, onde a Ouvidora Geral e a Assessora Técnica desta ouvidoria, ministraram aulas dos módulos 1 ao 6, referentes à Unidade de Aprendizagem 2 (Ouvidoria do SUS).
- ✓ Participação na *Oficina de Qualificação dos Ouvidores das Secretarias de Saúde do Estado do Rio de Janeiro*, nos dias 11e 12 de novembro, no Rio de Janeiro, onde a Ouvidora Geral ministrou palestra sobre Processo de Trabalho nas Ouvidorias do SUS.
- ✓ Realização da *II Oficina de Construção de Saberes e Ferramentas para a Coleta de Opinião dos Cidadãos em Relação aos Serviços das Unidades CEOS e Policlínicas*, em parceria com a Unidade de Gerenciamento de Projetos - UGP, no dia 14 de novembro de 2014, na sala de reunião de Coordenação de Regulação, Controle, Avaliação e Auditoria da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará.
- ✓ Participação na *6ª Reunião da Câmara Técnica de Ouvidores Municipais do SUS e a 3ª Itinerante da 3ª Região de Saúde*, no dia 18 de novembro, em Redenção – CE.
- ✓ Realização da *VI Oficina do II Ciclo de Qualificação da Rede de Ouvidorias da SESA*, dia 05 de

dezembro, na sala de reunião CORAC/SESA, visando aprofundar e concluir as discussões sobre a avaliação das ações da Rede Sesa 2011/2014.

- ✓ Participação no *Seminário de Avaliação do Contrato Organizativo da Ação Pública da Saúde no Estado do Ceará*, promovido pelo COSEMS, nos dias 8 e 9 de dezembro, no Hotel Vila Galé, em Fortaleza-CE.
- ✓ Participação de ouvidores da Rede de Ouvidorias da Sesa na *III Semana Nacional de Ouvidorias do SUS*, no período de 9 a 11 de dezembro, em Brasília.
- ✓ Participação no *V Encontro Estadual das Regionais de Saúde*, nos dias 10 e 11 de dezembro, no Remanso Hotel de Serra, em Guaramiranga-CE.

ANEXO III

DISTRIBUIÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NAS OUVIDORIAS DA SESA, SEGUNDO PROGRAMAÇÃO ORÇAMENTÁRIA DE 2014.

PROGRAMAS DA SESA	ÁREA DO SUS	QUANTIDADE POR ÁREA	QUANTIDADE POR PROGRAMA
037 - Atenção à saúde integral e de qualidade	Assistência ambulatorial	6180	15.883
	Assistência farmacêutica	690	
	Assistência hospitalar	6786	
	Atenção básica	809	
	Produtos para saúde e correlatos	100	
	Rede Cegonha	87	
	Rede de Atenção à Urgência e Emergência	1.164	
	Rede de Saúde Mental	67	
065 - Promoção, proteção e vigilância em saúde.	Promoção, proteção e vigilância à saúde.	440	440
030 - Gestão, participação, controle social e desenvolvimento institucional.	Gestão estratégica e participativa	253	263
	Educação em saúde	10	
0500 - Gestão e manutenção da Sesa e vinculadas.	Gestão do trabalho	370	3.357
	Gestão geral	2.638	
	Financeiro	29	
	Outros assuntos	320	
TOTAL			19.943