



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria da Saúde

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

2015

ELABORAÇÃO E ORGANIZAÇÃO

Ana Paula Girão Lessa

COLABORAÇÃO

Maria de Fátima de Freitas Meneses Gurgel

Valniza Araújo da Silva

REVISÃO

Luiz Carlos Aires Barreira Nanan

Secretário da Saúde

Henrique Jorge Javi de Sousa

Secretário Adjunto da Saúde

Marcos Antônio Gadelha Maia

Secretário Executivo da Saúde

Lilian Alves Amorim Beltrão

Ouvidora Geral da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará

Ana Paula Girão Lessa

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

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

Ana Cândida Aires Ribeiro - Hospital Regional do Cariri/Juazeiro do Norte

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

Antônia Lira do Rêgo - Hospital Geral de Fortaleza/Fortaleza

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

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

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

Débora Nunes Sobreira - Hemocentro Regional/Iguatu

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

Eliane Magna Tavares Colares - Hospital Infantil Dr. Albert Sabin/Fortaleza

Elizelda Fonseca Marques – Hemonúcleo/Juazeiro do Norte

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

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

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

Francisca Lionete Moraes - Hospital Regional Norte/Sobral

Francisca 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/Fortaleza

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

José Nogueira Sobrinho - 18ª Coordenadoria Regional de Saúde/Iguatu

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

José Ronaldo Dias Carneiro - Hemocentro Regional/Sobral

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

Kedina Regina Bessa - Hospital Geral Dr. Waldemar de Alcântara/Fortaleza

Lêda Maria Aires Aquino - Centro de Saúde Escola Meireles/Fortaleza

Leônia Maria Aragão - Policlínica Bernardo Félix da Silva/ Sobral

Leyne Raquel de Oliveira Rebouças - Policlínica Judite Chaves Saraiva e CEO/Limoeiro do Norte

Lúcia Andrade Moreira - Laboratório Central de Saúde Pública/Fortaleza

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

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

Maria 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 Professor Frota Pinto/Fortaleza
Maria de Fátima Félix Maia - Hospital São José de Doenças Infecciosas/Fortaleza
Maria de Fátima Mourão Simões - Instituto de Prevenção do Câncer/Fortaleza
Maria do Rosário Macedo - 15ª Coordenadoria Regional de Saúde/Crateús
Marília Sousa Teixeira - Hospital Geral Dr. César Cals de Oliveira/Fortaleza
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/Fortaleza
Rosa Maria Cunha Carvalho - Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Joaquim Távora/Fortaleza
Rosa Maria Maranhão - 19ª Coordenadoria Regional de Saúde/ Brejo Santo
Sâmia Meg Lima Matos - Policlínica Dr. José Martins Santiago/Russas
Sarah Matos Ferreira - Policlínica Bárbara Pereira de Alencar/Campos Sales
Simone França Beviláqua - Hospital Dr. Carlos Alberto Studart Gomes/Fortaleza
Solange Maria Miranda Melo - Hospital e Maternidade José Martiniano de Alencar/Fortaleza
Solange Regina Santos Silva - 7ª Coordenadoria Regional de Saúde/Aracati
Soleane Lavor de Almeida - Hemocentro Regional/Crato
Thaís Helena Ferreira dos Santos - 1ª Coordenadoria Regional de Saúde/Fortaleza
(Temporariamente sem Ouvidor) - Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Centro/Fortaleza
(Temporariamente sem ouvidor) - Centro de Esp. Odontológicas – CEO Rodolfo Teófilo/Fortaleza
(Temporariamente sem Ouvidor) - 13ª Coordenadoria Regional de Saúde/Tianguá
(Temporariamente sem Ouvidor) - 14ª Coordenadoria Regional de Saúde/Tauá
(Temporariamente sem Ouvidor) - Policlínica Dr. José Correia Sales/Caucaia

Assessoria técnica

Maria de Fátima de Freitas Meneses Gurgel
Valniza Araújo da Silva

Equipe técnica

Genira Cordeiro Pessoa
Judith Rossana Bezerra de Oliveira
Maria da Fátima Freitas Leite
Maria do Socorro Cavalcante Pinheiro

Teleatendentes

Dayse Maria Guilherme Rocha
Genira de Abreu Mourão
Lucélia Matos Feitosa
Maria de Fátima Lucas da Silva
Maria Lúcia A. Uchôa
Solange de Mesquita Barreto

SUMÁRIO

1. Apresentação.
2. Introdução.
3. Providências em relação às recomendações dos relatórios de anos anteriores.
4. Síntese das manifestações registradas nas ouvidorias da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará - SESA em 2015.
 - 4.1. Perfil dos usuários e das manifestações registradas na Rede de Ouvidorias da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará.
 - 4.2. Classificação das manifestações registradas nas ouvidorias da SESA, por natureza e assunto.
 - 4.2.1. Classificação segundo a natureza das manifestações.
 - 4.2.2. Manifestações de elogios aos serviços prestados.
 - 4.2.3. Manifestações de solicitação de informações ou orientações sobre saúde.
 - 4.2.4. Manifestações de insatisfação mais recorrentes nas ouvidorias da SESA.
 - 4.2.4.1. Manifestações de insatisfação relacionadas à assistência à saúde.
 - 4.2.4.2. Manifestações de insatisfação relacionadas à gestão dos serviços de saúde ofertados pela SESA.
 - 4.2.4.3. Manifestações de insatisfação relacionadas à gestão direta dos municípios.
 - 4.2.4.4. Manifestações de insatisfação relacionadas à doação de sangue e ao cadastro de medula óssea.
 - 4.3. Resolutividade das manifestações registradas nas ouvidorias da SESA.
5. Análise das manifestações e recomendações para o aperfeiçoamento da gestão.
 - 5.1. Análise e recomendações para melhoria do atendimento nas ouvidorias.
 - 5.2. Análise das principais manifestações e recomendações para melhoria dos serviços da SESA.
6. Ações inovadoras da Ouvidoria Geral da SESA.
 - 6.1 Ampliação e qualificação da Rede de Ouvidorias da SESA e o apoio à implantação das ouvidorias municipais do SUS.
 - 6.2. Alinhamento técnico-normativo das ouvidorias da Rede SESA.
7. Considerações finais.

Anexo I - Avaliação da qualidade dos serviços ofertados pelas ouvidorias da Rede de Ouvidorias da SESA em 2015.

Anexo II - Atividades realizadas pelas ouvidorias da SESA em 2015.

Anexo III - Distribuição das manifestações registradas nas ouvidorias da SESA, segundo programação orçamentária de 2015.

1. APRESENTAÇÃO

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

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

A Rede de Ouvidorias da SESA tem como instrumento normativo de regulamentação a Portaria nº 3240, de 29 de outubro de 2012. É formada por ouvidorias das unidades assistenciais de saúde, das 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, a SESA tem investido na ampliação e qualificação de sua Rede de Ouvidorias para facilitar o acesso dos cidadãos aos seus canais de escuta. Hoje a Rede SESA já dispõe de 56 ouvidorias em funcionamento nas seguintes unidades: 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, 1ª Coordenadoria Regional de Saúde/Fortaleza, 20ª Coordenadoria Regional de Saúde/Crato, 21ª Coordenadoria Regional de Saúde/Juazeiro do Norte, 5ª Coordenadoria Regional de Saúde/Canindé, 6ª Coordenadoria Regional de Saúde/Itapipoca, 7ª Coordenadoria Regional de Saúde/Aracati, 8ª Coordenadoria Regional de Saúde/Quixadá, Centro de Dermatologia Sanitária Dona Libânia/Fortaleza, Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Centro/Fortaleza, Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Rodolfo Teófilo/Fortaleza, Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Joaquim Távora/Fortaleza, Centro de Hematologia e Hemoterapia

do Ceará/Fortaleza, Centro de Saúde Escola Meireles/Fortaleza, Centro Integrado de Diabetes e Hipertensão/Fortaleza, Hemocentro Regional/Crato, Hemocentro Regional/Iguatu, Hemocentro Regional/Quixadá, Hemocentro Regional/Sobral, Hemonúcleo/Juazeiro do Norte, Hospital de Saúde Mental Professor Frota Pinto/Fortaleza, Hospital Dr. Carlos Alberto Studart Gomes/Fortaleza, Hospital e Maternidade José Martiniano de Alencar/Fortaleza, Hospital Geral de Fortaleza/Fortaleza, Hospital Geral Dr. César Cals de Oliveira/Fortaleza, Hospital Geral Dr. Waldemar de Alcântara/Fortaleza, Hospital Infantil Dr. Albert Sabin/Fortaleza, Hospital Regional do Cariri/Juazeiro do Norte, Hospital Regional Norte/Sobral, Hospital São José de Doenças Infecciosas/Fortaleza, Instituto de Prevenção do Câncer/Fortaleza, Laboratório Central de Saúde Pública/Fortaleza, Policlínica Bárbara Pereira de Alencar/Campos Sales, Policlínica Bernardo Félix da Silva/ Sobral, Policlínica Dr. Clóvis Amora Vasconcelos/Baturité, Policlínica Dr. Francisco Carlos Cavalcante Roque/Quixadá, Policlínica Dr. Francisco Edvaldo Coelho Moita/Tianguá, Policlínica Dr. Frutuoso Gomes de Freitas/Tauá, Policlínica Dr. José Correia Sales/Caucaia, Policlínica Dr. José Hamilton Saraiva Barbosa/Aracati, Policlínica Dr. Manoel Carlos de Gouveia/Iguatu, Policlínica Dr. Plácido Marinho de Andrade/Acaraú, Policlínica Dr. Sebastião Limeira Guedes/Icó, Policlínica Dr. José Martins Santiago/Russas, Policlínica Dra. Márcia Moreira de Meneses /Pacajus, Policlínica Francisco Pinheiro Alves e CEO/Itapipoca, Policlínica João Pereira dos Santos/Barbalha, Policlínica Judite Chaves Saraiva e CEO/Limoeiro do Norte, Policlínica Raimundo Soares Resende/Crateús, Unidade de Pronto Atendimento-UPA/Fortaleza.

Compete a Rede de Ouvidorias da SESA, dentre outras funções: acolher as manifestações dos cidadãos relacionadas às ações e serviços do Sistema Único de Saúde (SUS), no âmbito do Estado do Ceará; encaminhar aos órgãos competentes as manifestações recebidas, acompanhar as apurações e fazer retornar aos cidadãos as informações sobre as providências adotadas; zelar pela preservação dos aspectos éticos, de privacidade e confiabilidade em todas as etapas do processo de trabalho com as manifestações registradas; fornecer orientações sobre saúde, sobre o funcionamento do SUS, bem como sobre os direitos e deveres dos cidadãos pertinentes às ações e serviços de saúde pública; implementar ações de incentivo à participação dos usuários no processo de avaliação dos serviços prestados pelo SUS, no âmbito da sua unidade, e sistematizar o conjunto das manifestações recebidas na Ouvidoria, produzindo informações a serem disponibilizadas por meio de relatórios semestrais, visando subsidiar a tomada de decisões dos gestores e dos conselhos de saúde. Às ouvidorias das 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 2015 encontram-se no anexo I deste relatório.

O desenho do processo de trabalho das ouvidorias da Rede SESA encontra-se registrado no documento *Manual de Boas Práticas das Ouvidorias da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará (SESA)*¹. O Manual tem o objetivo de sistematizar o processo de trabalho clássico² das ouvidorias da SESA, como parte do esforço coletivo de unificar os fluxos e as rotinas de trabalho, melhorando a qualidade dos serviços ofertados. Ele expressa o amadurecimento da Rede de Ouvidorias da SESA, visando melhorias contínuas no produto do trabalho realizado. Sua construção buscou aprimorar o documento intitulado *Sistematização do Processo de Trabalho da Rede de Ouvidorias da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará*³, elaborado em 2011, acrescentando elementos fundamentais ao exercício de boas práticas no cotidiano das ouvidorias da SESA.

Para garantir maior eficácia e celeridade ao fluxo das manifestações registradas, as Ouvidorias da SESA trabalham com o Sistema Informatizado OuvidorSUS⁴ e com o Sistema de Ouvidorias da Secretaria da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - SOU⁵, possibilitando uma articulação no registro e sistematização das manifestações e gerando melhorias no processo interno de trabalho.

A Rede de Ouvidorias utiliza uma linguagem técnica unificada, buscando fornecer referências para a compreensão de termos, proporcionar a exatidão conceitual, reduzir as ambiguidades e facilitar

¹SECRETARIA DA SAÚDE DO ESTADO DO CEARÁ. *Manual de Boas Práticas das Ouvidorias da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará (SESA), ano I, Fortaleza, 2015.*

²O trabalho clássico envolve desde o recebimento da manifestação, a análise do conteúdo e o encaminhamento para as áreas envolvidas, até a resposta ao cidadão e a produção de informações para subsidiar as decisões no campo da gestão.

³SECRETARIA 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.*

⁴ O Sistema Informatizado OuvidorSUS é regulamentado pela Portaria nº 8, de 25 de maio de 2007. É um Sistema informatizado elaborado pelo Departamento de Ouvidoria Geral do SUS e desenvolvido pelo Departamento de Informática do SUS – DATASUS. O referido Sistema, no âmbito estadual, acolhe as manifestações de responsabilidade da SESA registradas pelo Departamento de Ouvidoria Geral do SUS e por outros municípios, bem como pelo teleatendimento, pelo atendimento presencial, pelo e-mail, pelo formulário web, por carta e por caixa de sugestões da Ouvidoria Geral da SESA. O Sistema OuvidorSUS permite a disseminação de informações, o registro e o encaminhamento das manifestações dos cidadãos, possibilitando, ainda, a troca de informações entre os órgãos responsáveis pela gestão do SUS, para adoção das providências cabíveis diante das manifestações recebidas. É fundamental para o desenvolvimento do processo de trabalho na rede de ouvidorias da SESA, tendo em vista que facilita a democratização de informações em saúde, agiliza o processo de recebimento, encaminhamento, acompanhamento e resposta das manifestações recebidas e gera relatórios gerenciais que auxiliam na melhoria contínua do Sistema Único de Saúde.

⁵O Sistema de Ouvidoria (SOU) foi estabelecido pelo Decreto 30.474, de 29 de março de 2011. É uma ferramenta informatizada de Gestão em Ouvidoria, elaborada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará – CGE, objetivando otimizar o fluxo das informações, integrando as Ouvidorias Setoriais. O cidadão registra a manifestação por meio do número telefônico 155 ou pela internet (formulários eletrônicos disponíveis nos sites do Governo do Estado, Facebook e Twitter). Permite à Rede de Ouvidorias da SESA atuar com mais celeridade na conclusão das demandas, possibilitando maior agilidade e eficiência na resposta ao cidadão.

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*⁶.

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 ao fortalecimento do Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS.

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

- Fortalecimento do trabalho articulado e de caráter coletivo por meio do Fórum Cearense de Ouvidorias do SUS – FOCOS;
- Incentivo à criação de serviços de ouvidorias do SUS nos municípios e unidades assistenciais, 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

⁶Secretaria da Saúde Estado do Ceará. *Referências Conceituais e Instrumentais de Trabalho da Rede de Ouvidorias da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará*, Série Cadernos das Ouvidorias da SESA, Ano I - nº 1, 2011.

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*⁷.

⁷Secretaria 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 apresenta o resultado do trabalho da Ouvidoria Geral da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará - SESA no ano 2015. Expõe a síntese das informações geradas pelas manifestações registradas nas ouvidorias de sua Rede, as principais recomendações para o aperfeiçoamento da gestão da SESA, um balanço do trabalho de alinhamento técnico-normativo dos serviços de ouvidoria da Secretaria e uma breve avaliação sobre as atividades da Rede de Ouvidorias, no sentido de melhorar a escuta qualificada aos usuários do Sistema Único de Saúde.

A Rede de Ouvidorias da SESA trabalha com um processo de “Gestão das Informações”, visando sistematizar, de forma eficiente e célere, as informações relacionadas às manifestações dos usuários dos serviços vinculados à Secretaria. A “Gestão das Informações” se realiza em todas as etapas de trabalho da Ouvidoria - recebimento, análise, encaminhamento, acompanhamento, resposta ao cidadão e elaboração de relatório. 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 tópicos, dentre os quais o primeiro esboça a síntese das manifestações registradas nas ouvidorias da SESA em 2015, discorrendo sobre as informações relacionadas às 23.908 manifestações registradas nas unidades de saúde pertencentes à Rede de Ouvidorias da SESA no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2015. O segundo aborda uma breve análise das manifestações, com recomendações para o aperfeiçoamento da gestão. Os outros dois apresentam as ações realizadas pela Rede de Ouvidorias da SESA, tanto no que concerne ao comprometimento com a Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, quanto no que se refere às iniciativas de melhoramento interno do trabalho, com ações inovadoras. Por fim, são apresentadas as considerações finais do relatório.

SÍNTESE DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NAS OUVIDORIAS DA SECRETARIA DA SAÚDE DO ESTADO DO CEARÁ - SESA EM 2015.

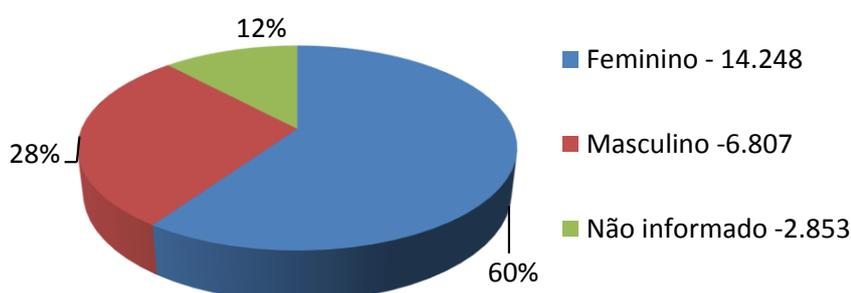
4.1. PERFIL DOS USUÁRIOS E DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA REDE DE OUVIDORIAS DA SECRETARIA DA SAÚDE DO ESTADO DO CEARÁ

As informações relativas ao perfil do manifestante 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.

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

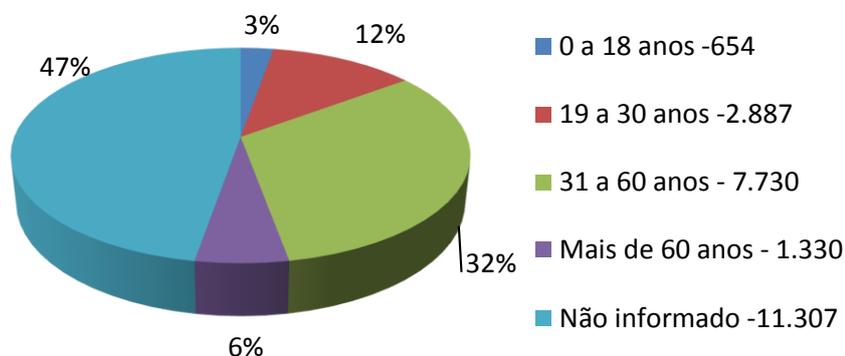
Assim, pode-se constatar que a maioria dos manifestantes das ouvidorias da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará, em 2015, foi do sexo feminino (60%); 28% é o percentual representado pelo sexo masculino e 12% não foram identificados, como mostra o gráfico abaixo.

Gráfico 1 – Sexo dos manifestantes das ouvidorias da SESA, em 2015.



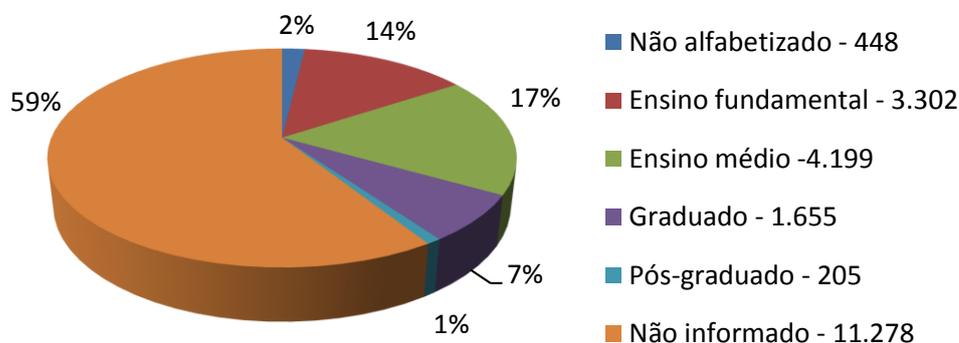
No que concerne à faixa etária dos cidadãos que apresentaram manifestações nas ouvidorias da Rede SESA, em 2015, 11.307 cidadãos (57%) não informaram sua idade, 7.730 (33%) estavam na faixa de 31 a 60 anos, 2.887 (12%) estavam entre 19 a 30 anos, 654 (3%) entre 0 a 18 anos e 1.330 (5%) tinham mais de 60 anos.

Gráfico 2 – Distribuição percentual dos manifestantes das ouvidorias da SESA por faixa etária, em 2015.



Das 23.908 manifestações registradas no ano, em 11.278 (47%) não há dados sobre a escolaridade⁸ 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 2015.



No tocante ao local de residência dos manifestantes, a maioria é proveniente de diversos municípios do interior do estado, reiterando os dados apresentados no ano de 2014, que indicaram uma mudança significativa na procedência dos manifestantes das ouvidorias da Rede SESA. Como pode ser observado na tabela a seguir, 60% dos que procuraram as ouvidorias em 2011 eram da capital. Em 2014 começa a haver uma mudança na procedência dos manifestantes, com a ampliação significativa de registros vindos do interior do estado, o que se mantém em 2015.

⁸ 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.

Tabela 1 – Distribuição da procedência dos manifestantes das ouvidorias da SESA, em 2011, 2014 e 2015.

Procedência	2011		2014		2015	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
Capital	8.939	60%	6.482	33%	8.039	34%
Demais municípios	3.243	22%	7.981	40%	10.437	44%
Outros estados	76	1%	87	0%	64	0%
Não informado	2.581	17%	5.386	27%	5.368	22%
Total	14.846	100%	19.936	100%	23.908	100%

Os dados parecem indicar o êxito da estratégia utilizada pela Secretaria da Saúde no sentido de ampliar e descentralizar o acesso dos cidadãos às ouvidorias, implantando esses serviços nas novas unidades assistenciais de saúde inauguradas em todas as regiões de saúde e incentivando a estruturação de ouvidorias do SUS nos municípios cearenses.

A tabela abaixo ajuda a identificar a distribuição da procedência dos manifestantes pelos municípios cearenses em 2015.

Tabela 2 – Distribuição dos manifestantes das ouvidorias da SESA, por município de moradia e por região de saúde, em 2015.

Região de Saúde	Manifestações por região	Município	Manifestações em 2015
1ª Região – Fortaleza	8.203	Aquiraz	75
		Eusébio	60
		Fortaleza	8.039
		Itaitinga	29
2ª Região – Caucaia	308	Apuiarés	18
		Caucaia	188
		General Sampaio	7
		Itapagé	33
		Paracuru	11
		Paraipaba	13
		Pentecoste	15
		São Gonçalo do Amarante	17
		São Luís do Curu	5
		Tejuçuoca	1
3ª Região – Maracanaú	244	Acarape	14
		Barreira	9
		Guaiúba	6
		Maracanaú	118
		Maranguape	44

		Pacatuba	38
		Palmácia	2
		Redenção	13
4ª Região – Baturité	392	Aracoiaba	91
		Aratuba	29
		Baturité	132
		Capistrano	43
		Guaramiranga	15
		Itapiuna	43
		Mulungu	22
		Pacoti	17
5ª Região – Canindé		Boa Viagem	50
		Canindé	53
		Caridade	3
		Itatira	5
		Madalena	9
	126	Paramoti	6
6ª Região – Itapipoca	941	Amontada	118
		Itapipoca	521
		Miraíma	40
		Trairi	111
		Tururu	64
		Umirim	32
		Uruburetama	55
7ª Região – Aracati	1.559	Aracati	1.349
		Fortim	72
		Icapuí	78
		Itaiçaba	60
8ª Região – Quixadá	816	<i>Banabuiú</i>	57
		Choró	14
		Ibaretama	37
		Ibicuitinga	62
		Milhã	18
		Pedra Branca	43
		Quixadá	206
		Quixeramobim	227
		Senador Pompeu	103
		Solonópole	49
9ª Região – Russas	106	Jaguaretama	16
		Jaguaruana	16
		Morada Nova	38
		Palhano	6
		Russas	30

10ª Região - Limoeiro do Norte	126	Alto Santo	5
		Ererê	1
		Iracema	3
		Jaguaribara	4
		Jaguaribe	20
		Limoeiro do Norte	61
		Pereiro	5
		Potiretama	4
		Quixeré	14
		São João do Jaguaribe	1
		Tabuleiro do Norte	8
11ª Região – Sobral	1.311	Alcântaras	4
		Cariré	4
		Catunda	7
		Coreaú	9
		Forquilha	17
		Frecheirinha	10
		Graça	10
		Groaíras	7
		Hidrolândia	11
		Ipu	21
		Irauçuba	10
		Massapê	24
		Meruoca	11
		Moraújo	4
		Mucambo	13
		Pacujá	3
		Pires Ferreira	10
		Reriutaba	5
		Santa Quitéria	23
		Santana do Acaraú	13
Senador Sá	3		
Sobral	1.079		
Uruoca	8		
Varjota	5		
12ª Região – Acaraú	310	Acaraú	146
		Bela Cruz	34
		Cruz	39
		Itarema	29
		Jijoca	25
		Marco	24
		Morrinho	13
13ª Região – Tianguá	60	Carnaubal	0

		Croatá	5
		Guaraciaba do Norte	6
		Ibiapina	7
		São Benedito	10
		Tianguá	19
		Ubajara	11
		Viçosa do Ceará	2
14ª Região – Tauá	137	Aiuaba	1
		Arneiroz	2
		Parambu	5
		Tauá	129
15ª Região – Crateús	272	Ararendá	5
		Crateús	86
		Independência	15
		Ipaporanga	4
		Ipueiras	38
		Monsenhor Tabosa	14
		Nova Russas	35
		Novo Oriente	30
		Poranga	10
		Quiterianópolis	3
		Tamboril	32
16ª Região – Camocim	58	Barroquinha	3
		Camocim	19
		Chaval	0
		Granja	18
		Martinópolis	18
17ª Região – Icó	56	Baixio	0
		Cedro	7
		Icó	27
		Ipaumirim	3
		Lavras da Mangabeira	16
		Orós	2
		Umari	1
18ª Região – Iguatu	298	Acopiara	14
		Carius	9
		Catarina	1
		Deputado Irapuan Pinheiro	3
		Iguatu	188
		Jucás	11
		Mombaça	22
		Piquet Carneiro	24
		Quixelô	18

19ª Região - Brejo Santo	82	Saboeiro	8
		Abaiara	10
		Aurora	14
		Barro	4
		Brejo Santo	20
		Jati	1
		Mauriti	16
		Milagres	12
		Penaforte	0
		Porteiras	5
20ª Região – Crato	1.114	Altaneira	12
		Antonina do Norte	105
		Araripe	45
		Assaré	58
		Campos Sales	231
		Crato	527
		Farias Brito	7
		Nova Olinda	11
		Potengi	59
		Salitre	27
		Santana do Cariri	8
		Tarrafas	2
		Várzea Alegre	22
21ª Região - Juazeiro do Norte	1.354	Barbalha	31
		Caririaçu	28
		Granjeiro	2
		Jardim	10
		Juazeiro do Norte	1.271
		Missão Velha	12
22ª Região – Cascavel	606	Beberibe	58
		Cascavel	108
		Chorozinho	36
		Horizonte	86
		Ocara	30
		Pacajus	259
		Pindoretama	29
Não informado			5.429
Total			23.908

4.1.1 UNIDADE DE OUVIDORIA RESPONSÁVEL PELO TRATAMENTO E RESPOSTA ÀS MANIFESTAÇÕES

Como informado anteriormente, a Secretaria da Saúde dispõe de 56 ouvidorias descentralizadas nas unidades assistenciais (próprias, consorciadas e contratualizadas com Organizações Sociais) e nas Coordenadorias Regionais de Saúde. A tabela abaixo mostra a distribuição das 23.908 manifestações registradas em 2015, conforme a unidade responsável pelo tratamento e resposta ao cidadão.

Tabela 3 – Número e variação percentual de manifestações registradas por unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento e resposta, em 2014 e 2015.

UNIDADES	Quantidade 2014	Quantidade 2015	Varição percentual
Nível Central (Ouvidoria Geral) ⁹	2.162	3.365	56%
11ª Coordenadoria Regional de Saúde/Sobral	23	9	-61%
13ª Coordenadoria Regional de Saúde/Tianguá(*)	0	12	-
14ª Coordenadoria Regional de Saúde/Tauá (*)	0	0	0%
15ª Coordenadoria Regional de Saúde/Crateús	9	7	-22%
17ª Coordenadoria Regional de Saúde/Icó (**)	0	3	-
18ª Coordenadoria Regional de Saúde/Iguatu (**)	0	5	-
19ª Coordenadoria Regional de Saúde/ Brejo Santo	21	21	0%
1ª Coordenadoria Regional de Saúde/Fortaleza	15	20	33%
20ª Coordenadoria Regional de Saúde/Crato	4	3	-25%
21ª Coordenadoria Regional de Saúde/ Juazeiro do Norte	9	10	11%
5ª Coordenadoria Regional de Saúde/Canindé (**)	0	0	-
6ª Coordenadoria Regional de Saúde/Itapipoca	51	27	-47%
7ª Coordenadoria Regional de Saúde/Aracati	17	32	88%
8ª Coordenadoria Regional de Saúde/Quixadá	11	6	-45%
Centro de Dermatologia Sanitária Dona Libânia/Fortaleza	152	171	13%
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Centro/Fortaleza (*)	50	0	-100%
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Rodolfo Teófilo/Fortaleza (*)	0	0	-
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Joaquim Távora/Fortaleza	207	191	-8%
Centro de Hematologia e Hemoterapia do Ceará/Fortaleza	533	464	-13%
Centro de Saúde Escola Meireles/Fortaleza	475	374	-21%
Centro Integrado de Diabetes e Hipertensão/Fortaleza	297	211	-29%
Hemocentro Regional/Crato	495	393	-21%
Hemocentro Regional/Iguatu	64	99	55%
Hemocentro Regional/Quixadá	6	32	433%
Hemocentro Regional/Sobral	32	73	128%
Hemonúcleo/Juazeiro do Norte	551	573	4%

⁹ As manifestações do Nível Central da SESA foram tratadas e respondidas pela Ouvidoria Geral e envolveram os casos relacionados às Coordenadorias e às unidades assistenciais da Secretaria que não possuem ouvidorias.

Hospital de Saúde Mental Prof. Frota Pinto/Fortaleza	945	541	-43%
Hospital Dr. Carlos Alberto Studart Gomes/Fortaleza	1.321	1.591	20%
Hospital e Maternidade José Martiniano de Alencar/Fortaleza (**)	0	144	-
Hospital Geral de Fortaleza/Fortaleza	1.354	1.159	-14%
Hospital Geral Dr. César Cals de Oliveira/Fortaleza	721	652	-10%
Hospital Geral Dr. Waldemar de Alcântara/Fortaleza	1.090	1.209	11%
Hospital Infantil Dr. Albert Sabin/Fortaleza	1.023	868	-15%
Hospital Regional do Cariri/Juazeiro do Norte	631	1.172	86%
Hospital Regional Norte/Sobral	947	1.295	37%
Hospital São José de Doenças Infecciosas/Fortaleza	2.690	2.072	-23%
Instituto de Prevenção do Câncer/Fortaleza	255	200	-22%
Laboratório Central de Saúde Pública/Fortaleza	228	224	-2%
Policlínica Bárbara Pereira de Alencar/Campos Sales (***)	0	556	-
Policlínica Bernardo Félix da Silva/ Sobral	139	157	13%
Policlínica Dr. Clóvis Amora Vasconcelos/Baturité	441	290	-34%
Policlínica Dr. Francisco Carlos Cavalcante Roque/Quixadá	465	726	56%
Policlínica Dr. Francisco Edvaldo Coelho Moita/Tianguá (**)	0	3	-
Policlínica Dr. Frutuoso Gomes de Freitas/Tauá	67	116	73%
Policlínica Dr. José Correia Sales/Caucaia (*)	0	2	-
Policlínica Dr. José Hamilton Saraiva Barbosa/Aracati	1.125	1.483	32%
Policlínica Dr. Manoel Carlos de Gouveia/Iguatu	101	92	-9%
Policlínica Dr. Plácido Marinho de Andrade/Acaraú	103	241	134%
Policlínica Dr. Sebastião Limeira Guedes/Icó (***)	0	0	-
Policlínica Dr. José Martins Santiago/Russas (***)	0	0	-
Policlínica Dra. Márcia Moreira de Meneses /Pacajus	340	405	19%
Policlínica Francisco Pinheiro Alves e CEO/Itapipoca	617	897	45%
Policlínica João Pereira dos Santos/Barbalha (***)	0	0	-
Policlínica Judite Chaves Saraiva e CEO/Limoeiro do Norte (***)	0	35	-
Policlínica Raimundo Soares Resende/Crateús (***)	0	185	-
Unidades de Pronto Atendimento-UPAs/Fortaleza	145	1.492	929%
Total	19.932	23.908	20%

(*) Unidades de ouvidoria que estiveram ou estão temporariamente sem ouvidor, por este motivo apresentam zero registro no Sistema Ouviweb em algum período.

(**) Unidades que não alimentaram o Sistema Ouviweb, que sistematiza os dados das ouvidorias de Rede SESA, em algum período.

(***) Unidade nova, em processo de estruturação.

Os dados acima apontam uma variação de 20% no total das manifestações entre 2014 e 2015, com crescimento de 3.976 registros em 2015. Essa tendência de crescimento já vem se manifestando nos últimos três anos, como pode ser verificado na análise dos dados da tabela 4.

Tabela 4 – Número e variação percentual em relação ao ano anterior das manifestações registradas nas ouvidorias da SESA, de 2009 a 2015.

Ano	Quantidade de manifestações	Variação % em relação ao ano anterior
2010	15.916	-
2011	14.846	-7%
2012	14.748	-1%
2013	15.975	8%
2014	19.936	25%
2015	23.908	20%

A ampliação na quantidade de registros de manifestações em 2015 não foi uniforme em todas as ouvidorias. A tabela 3 mostra uma significativa variação de percentuais em cada unidade de ouvidoria da Rede SESA. Algumas tiveram acréscimos de até 929%, como é o caso da Ouvidoria das Unidades de Pronto Atendimento – UPAs/Fortaleza (Autran Nunes, Conjunto Ceará, Canidézinho, Praia do Futuro, Messejana e José Walter) e outras tiveram decréscimo de até 61%, como na Ouvidoria da 11ª Coordenadoria Regional de Saúde/Sobral. Os motivos para as oscilações são diversos. No caso da Ouvidoria das UPAs, a variação deveu-se a uma subnotificação no ano de 2014, devido a não alimentação do Sistema Ouviweb. Já o caso da Ouvidoria da 11ª Coordenadoria Regional de Saúde - CRES Sobral, o decréscimo deve estar relacionado à ampliação das ouvidorias municipais do SUS da 11ª Região, que agora acolhem as manifestações antes encaminhadas para a Ouvidoria da supracitada Coordenadoria. O detalhamento das causas das variações nas demais ouvidorias será apresentado nos relatórios específicos de cada uma delas.

No nível central, o aumento na quantidade de manifestação foi significativo. Em 2014, a Ouvidoria Geral da SESA tratou 2.162 manifestações. Em 2015 esse número subiu para 3.365, representando um acréscimo de 1.203 casos.

Os dados apresentados na tabela 3 indicam, também, a necessidade de melhorias na sistematização dos dados das ouvidorias da SESA, tanto no processo de alimentação dos dados, quanto no funcionamento do Sistema Ouviweb.

4.1.2 CANAIS DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NAS OUVIDORIAS DA SESA.

A população procura as ouvidorias da SESA, preferencialmente, por meio do atendimento presencial (9.453 em 2015) e pela caixa de coleta (8.516 em 2015), apesar do telefone também ser muito utilizado (3.368 em 2015), como mostra a tabela 5, a seguir.

Em 2015 verifica-se um crescimento no número de registros em praticamente todos os canais, com destaque para a variação positiva do Sistema de Ouvidoria (SOU) da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE (com um aumento de 54% entre 2014 e 2015) e do atendimento telefônico (com acréscimo de 33% no último ano).

Tabela 5 – Número e variação percentual em relação ao ano anterior das manifestações registradas nas ouvidorias da SESA, por meio de entrada, entre 2014 e 2015.

MEIO DE ENTRADA	DADOS 2014	DADOS 2015	VARIAÇÃO %
Presencial	8.516	9.453	11%
Caixa de sugestão ou coletora	7.234	8.903	23%
Telefone	2.535	3.368	33%
E-mail	446	464	4%
Outros	129	81	-37%
OuvidorSUS	216	303	40%
SOU	867	1.336	54%
TOTAL	19.943	23.908	20%

O cruzamento de dados entre “meio de entrada” e a “unidade de ouvidoria responsável” mostra que o telefone mais utilizado para registro é o 0800.275.1520, que fica na Ouvidoria Geral da Secretaria. Em 2015, dos 3.368 registros por telefone, 2.380 foram no teleatendimento do 0800.275.1520. Dos registros feitos por meio desse telefone, 2.163 foram de pedido de informação. Pode-se inferir, portanto, que o teleatendimento da Secretaria têm se mostrado um importante espaço de democratização das informações na área da saúde, uma vez que a população o tem procurado na busca de informações qualificadas sobre sua saúde ou sobre o funcionamento do Sistema Único de Saúde.

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

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

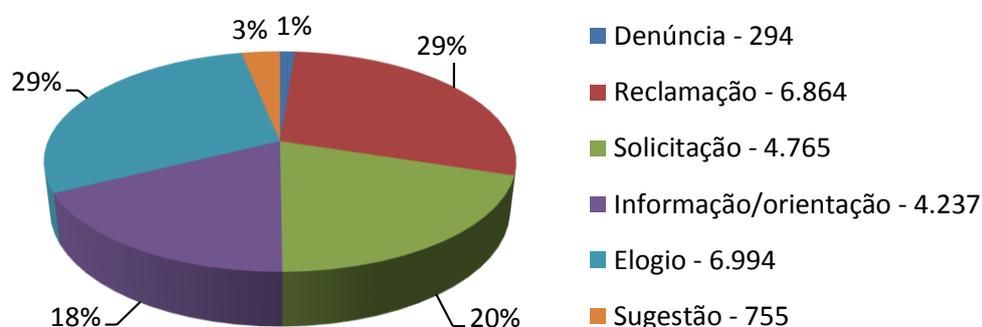
4.2.1. CLASSIFICAÇÃO SEGUNDO A NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES

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

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

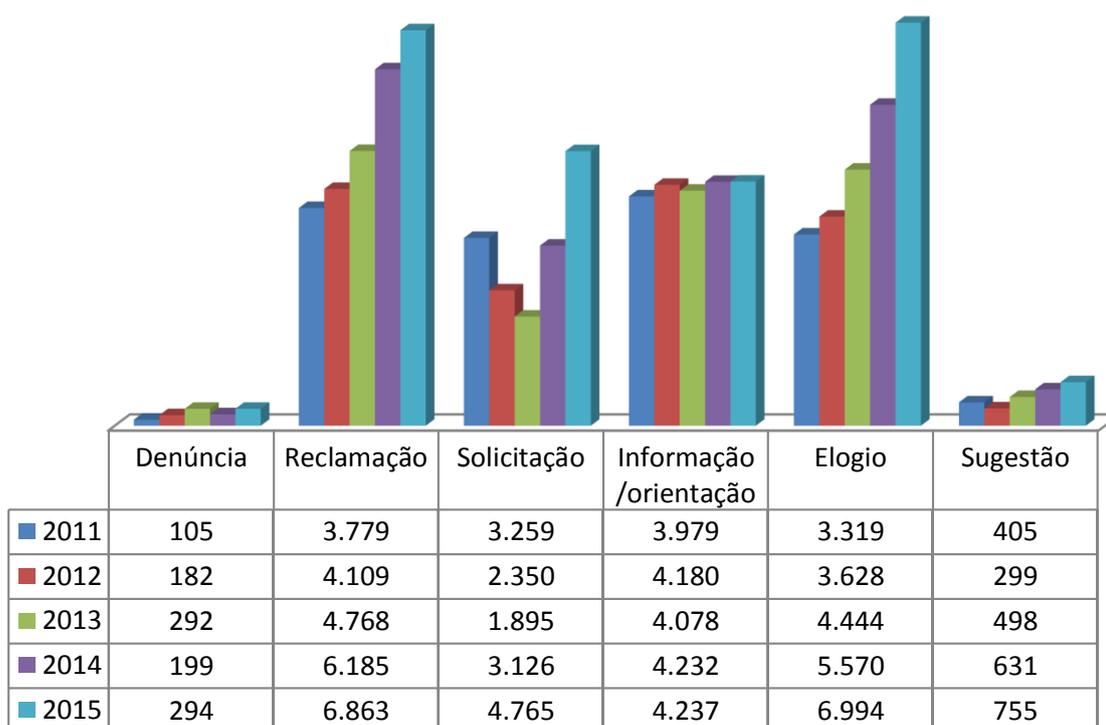
O gráfico a seguir reflete a distribuição das 19.943 manifestações segundo a classificação estabelecida pelo Departamento de Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/MS, no ano de 2015.

Gráfico 5 – Distribuição percentual dos manifestantes das ouvidorias da SESA, segundo a classificação de sua natureza, em 2015.



O gráfico 6 apresenta a análise comparativa da quantidade de manifestações, segundo sua classificação, registradas no período compreendido entre 2011 e 2015. Nele, pode-se verificar um aumento de registros em todas as classificações, cabendo destaque para a ampliação das reclamações e dos elogios, que apresentam uma curva ascendente sinuosa ao longo dos anos analisados.

Gráfico 6 – Quantidade de manifestações registradas na rede de ouvidorias da SESA, segundo a sua classificação, entre 2011 e 2015.



4.2.2. MANIFESTAÇÕES DE ELOGIOS AOS SERVIÇOS PRESTADOS.

A tabela a seguir mostra a distribuição dos 6.994 elogios recebidos durante o ano de 2015, com variação percentual em relação ao ano anterior, conforme a identificação de cada unidade¹⁰.

Tabela 6 – Número e variação percentual de elogios registrado por unidade de ouvidoria, em 2014 e 2015.

Unidade	2014			2015		
	Elogios	Total	% Elogios	Elogios	Total	% Elogios
Nível Central (Ouvidoria Geral) ¹¹	17	2.162	1%	47	3.365	1%
11ª Coordenadoria Regional de Saúde/Sobral	0	23	0%	0	9	0%
13ª Coordenadoria Regional de Saúde/Tianguá(*)	0	0	0%	0	12	0%
14ª Coordenadoria Regional de Saúde/Tauá (*)	0	0	0%	0	0	0%
15ª Coordenadoria Regional de Saúde/Crateús	0	9	0%	0	7	0%
17ª Coordenadoria Regional de Saúde/Icó (**)	0	0	0%	1	3	33%
18ª Coordenadoria Regional de Saúde/Iguatu (**)	0	0	0%	0	5	0%
19ª Coordenadoria Regional de Saúde/ Brejo Santo	4	21	19%	0	21	0%
1ª Coordenadoria Regional de Saúde/Fortaleza	0	15	0%	1	20	5%
20ª Coordenadoria Regional de Saúde/Crato	0	4	0%	0	3	0%
21ª Coordenadoria Regional de Saúde/ Juazeiro do Norte	0	9	0%	1	10	10%
5ª Coordenadoria Regional de Saúde/Canindé (**)	0	0	0%	0	0	0%
6ª Coordenadoria Regional de Saúde/Itapipoca	2	51	4%	1	27	4%
7ª Coordenadoria Regional de Saúde/Aracati	0	17	0%	1	32	3%
8ª Coordenadoria Regional de Saúde/Quixadá	0	11	0%	0	6	0%
Centro de Dermatologia Sanitária Dona Libânia/Fortaleza	10	152	7%	15	171	9%
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Centro/Fortaleza (*)	32	50	64%	0	0	0%
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Rodolfo Teófilo/Fortaleza (*)	0	0	0%	0	0	0%
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Joaquim Távora/Fortaleza	84	207	41%	51	191	27%

¹⁰ (*) Unidades de ouvidoria que estiveram ou estão temporariamente sem ouvidor, por este motivo apresentam zero registro em algum período.

(**) Unidades que não alimentaram o Sistema Ouviweb, que sistematiza os dados das ouvidorias de Rede SESA, em algum período.

(***) Unidade nova, em processo de estruturação.

¹¹ As manifestações do Nível Central da SESA foram tratadas e respondidas pela Ouvidoria Geral e envolveram os casos relacionados às Coordenadorias e às unidades assistenciais da Secretaria que não possuem ouvidorias.

Centro de Hematologia e Hemoterapia do Ceará/Fortaleza	36	533	7%	22	464	5%
Centro de Saúde Escola Meireles/Fortaleza	5	475	1%	2	374	1%
Centro Integrado de Diabetes e Hipertensão/Fortaleza	4	297	1%	5	211	2%
Hemocentro Regional/Crato	301	495	61%	187	393	48%
Hemocentro Regional/Iguatu	31	64	48%	49	99	49%
Hemocentro Regional/Quixadá	4	6	67%	17	32	53%
Hemocentro Regional/Sobral	5	32	16%	37	73	51%
Hemonúcleo/Juazeiro do Norte	324	551	59%	356	573	62%
Hospital de Saúde Mental Professor Frota Pinto/Fortaleza	74	945	8%	17	541	3%
Hospital Dr. Carlos Alberto Studart Gomes/Fortaleza	372	1.321	28%	399	1.591	25%
Hospital e Maternidade José Martiniano de Alencar/Fortaleza (**)	0	0	0%	121	144	84%
Hospital Geral de Fortaleza/Fortaleza	31	1.354	2%	27	1.159	2%
Hospital Geral Dr. César Cals de Oliveira/Fortaleza	207	721	29%	153	652	23%
Hospital Geral Dr. Waldemar de Alcântara/Fortaleza	445	1.090	41%	666	1.209	55%
Hospital Infantil Dr. Albert Sabin/Fortaleza	203	1.023	20%	158	868	18%
Hospital Regional do Cariri/Juazeiro do Norte	111	631	18%	155	1.172	13%
Hospital Regional Norte/Sobral	253	947	27%	754	1.295	58%
Hospital São José de Doenças Infecciosas/Fortaleza	1.737	2.690	65%	1.183	2.072	57%
Instituto de Prevenção do Câncer/Fortaleza	58	255	23%	61	200	31%
Laboratório Central de Saúde Pública/Fortaleza	13	228	6%	21	224	9%
Policlínica Bárbara Pereira de Alencar/Campos Sales (***)	0	0	0%	534	556	96%
Policlínica Bernardo Félix da Silva/ Sobral	62	139	45%	66	157	42%
Policlínica Dr. Clóvis Amora Vasconcelos/Baturité	91	441	21%	71	290	24%
Policlínica Dr. Francisco Carlos Cavalcante Roque/Quixadá	303	465	65%	382	726	53%
Policlínica Dr. Francisco Edvaldo Coelho Moita/Tianguá (**)	0	0	0%	0	3	0%
Policlínica Dr. Frutuoso Gomes de Freitas/Tauá	2	67	3%	0	116	0%
Policlínica Dr. José Correia Sales/Caucaia (*)	0	0	0%	0	2	0%
Policlínica Dr. José Hamilton Saraiva Barbosa/Aracati	16	1.125	1%	1	1.483	0%
Policlínica Dr. Manoel Carlos de Gouveia/Iguatu	51	101	50%	16	92	17%
Policlínica Dr. Plácido Marinho de Andrade/Acaraú	98	103	95%	163	241	68%

Policlínica Dr. Sebastião Limeira Guedes/Icó (***)	0	0	0%	0	0	0%
Policlínica Dr. José Martins Santiago/Russas (***)	0	0	0%	0	0	0%
Policlínica Dra. Márcia Moreira de Meneses /Pacajus	107	340	31%	61	405	15%
Policlínica Francisco Pinheiro Alves e CEO/Itapipoca	431	617	70%	696	879	79%
Policlínica João Pereira dos Santos/Barbalha (***)	0	0	0%	0	0	0%
Policlínica Judite Chaves Saraiva e CEO/Limoeiro do Norte (***)	0	0	0%	24	35	69%
Policlínica Raimundo Soares Resende/Crateús (***)	0	0	0%	145	185	78%
Unidades de Pronto Atendimento-UPAs/Fortaleza	46	145	32%	327	1.492	22%

4.2.3 MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO INFORMAÇÕES OU ORIENTAÇÕES SOBRE SAÚDE

Uma das principais atividades das ouvidorias da SESA tem sido a disseminação de informações e orientações sobre saúde ou sobre o funcionamento dos serviços ofertados pelo Sistema Único de Saúde. 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 apresenta a quantidade de informações fornecidas pelas ouvidorias da SESA durante o ano de 2015, com variação percentual em relação ao ano anterior, conforme a identificação de cada unidade.

Tabela 7 – Número e variação percentual de informações ou orientações registrado por unidade de ouvidoria, em 2014 e 2015¹².

Unidade	2014			2015		
	Infor.	Total	% linfor.	Infor.	Total	% Infor.
Nível Central (Ouvidoria Geral) ¹³	1.546	2.162	72%	2.193	3.365	65%
11ª Coordenadoria Regional de Saúde/Sobral	0	23	0%	0	9	0%

¹²(*) Unidades de ouvidoria que estiveram ou estão temporariamente sem ouvidor, por este motivo apresentam zero registro em algum período.

(**) Unidades que não alimentaram o Sistema Ouviweb, que sistematiza os dados das ouvidorias de Rede SESA, em algum período.

(***) Unidade nova, em processo de estruturação.

¹³ As manifestações do Nível Central da SESA foram tratadas e respondidas pela Ouvidoria Geral e envolveram os casos relacionados às Coordenadorias e às unidades assistenciais da Secretaria que não possuem ouvidorias.

13ª Coordenadoria Regional de Saúde/Tianguá (*)	0	0	0%	0	12	0%
14ª Coordenadoria Regional de Saúde/Tauá (*)	0	0	0%	0	0	0%
15ª Coordenadoria Regional de Saúde/Crateús	0	9	0%	0	7	0%
17ª Coordenadoria Regional de Saúde/Icó (**)	0	0	0%	0	3	0%
18ª Coordenadoria Regional de Saúde/Iguatu (**)	0	0	0%	0	5	0%
19ª Coordenadoria Regional de Saúde/ Brejo Santo	1	21	5%	1	21	5%
1ª Coordenadoria Regional de Saúde/Fortaleza	0	15	0%	1	20	5%
20ª Coordenadoria Regional de Saúde/Crato	0	4	0%	0	3	0%
21ª Coordenadoria Regional de Saúde/ Juazeiro do Norte	0	9	0%	0	10	0%
5ª Coordenadoria Regional de Saúde/Canindé (**)	0	0	0%	0	0	0%
6ª Coordenadoria Regional de Saúde/Itapipoca	3	51	6%	1	27	4%
7ª Coordenadoria Regional de Saúde/Aracati	0	17	0%	3	32	9%
8ª Coordenadoria Regional de Saúde/Quixadá	0	11	0%	0	6	0%
Centro de Dermatologia Sanitária Dona Libânia/Fortaleza	33	152	22%	49	171	29%
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Centro/Fortaleza (*)	0	50	0%	0	0	0%
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Rodolfo Teófilo/Fortaleza (*)	0	0	0%	0	0	0%
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Joaquim Távora/Fortaleza	61	207	29%	34	191	18%
Centro de Hematologia e Hemoterapia do Ceará/Fortaleza	181	533	34%	182	464	39%
Centro de Saúde Escola Meireles/Fortaleza	129	475	27%	110	374	29%
Centro Integrado de Diabetes e Hipertensão/Fortaleza	107	297	36%	57	211	27%
Hemocentro Regional/Crato	4	495	1%	7	393	2%
Hemocentro Regional/Iguatu	0	64	0%	0	99	0%
Hemocentro Regional/Quixadá	0	6	0%	0	32	0%
Hemocentro Regional/Sobral	4	32	13%	8	73	11%
Hemonúcleo/Juazeiro do Norte	0	551	0%	0	573	0%
Hospital de Saúde Mental Professor Frota Pinto/Fortaleza	312	945	33%	80	541	15%
Hospital Dr. Carlos Alberto Studart Gomes/Fortaleza	127	1.321	10%	181	1.591	11%
Hospital e Maternidade José Martiniano de Alencar/Fortaleza (**)	0	0	0%	0	144	0%
Hospital Geral de Fortaleza/Fortaleza	58	1.354	4%	155	1.159	13%

Hospital Geral Dr. César Cals de Oliveira/Fortaleza	42	721	6%	10	652	2%
Hospital Geral Dr. Waldemar de Alcântara/Fortaleza	38	1.090	3%	2	1.209	0%
Hospital Infantil Dr. Albert Sabin/Fortaleza	503	1.023	49%	488	868	56%
Hospital Regional do Cariri/Juazeiro do Norte	66	631	10%	49	1.172	4%
Hospital Regional Norte/Sobral	17	947	2%	33	1.295	3%
Hospital São José de Doenças Infecciosas/Fortaleza	50	2.690	2%	45	2.072	2%
Instituto de Prevenção do Câncer/Fortaleza	29	255	11%	46	200	23%
Laboratório Central de Saúde Pública/Fortaleza	180	228	79%	152	224	68%
Policlínica Bárbara Pereira de Alencar/Campos Sales (***)	0	0	0%	0	556	0%
Policlínica Bernardo Félix da Silva/ Sobral	22	139	16%	18	157	11%
Policlínica Dr. Clóvis Amora Vasconcelos/Baturité	201	441	46%	113	290	39%
Policlínica Dr. Francisco Carlos Cavalcante Roque/Quixadá	0	465	0%	0	726	0%
Policlínica Dr. Francisco Edvaldo Coelho Moita/Tianguá (**)	0	0	0%	0	3	0%
Policlínica Dr. Frutuoso Gomes de Freitas/Tauá	1	67	1%	1	116	1%
Policlínica Dr. José Correia Sales/Caucaia (*)	0	0	0%	0	2	0%
Policlínica Dr. José Hamilton Saraiva Barbosa/Aracati	357	1.125	32%	91	1.483	6%
Policlínica Dr. Manoel Carlos de Gouveia/Iguatu	10	101	10%	25	92	27%
Policlínica Dr. Plácido Marinho de Andrade/Acaraú	2	103	2%	15	241	6%
Policlínica Dr. Sebastião Limeira Guedes/Icó (***)	0	0	0%	0	0	0%
Policlínica Dr. José Martins Santiago/Russas (***)	0	0	0%	0	0	0%
Policlínica Dra. Márcia Moreira de Meneses /Pacajus	42	340	12%	18	405	4%
Policlínica Francisco Pinheiro Alves e CEO/Itapipoca	104	617	17%	61	879	7%
Policlínica João Pereira dos Santos/Barbalha (***)	0	0	0%	0	0	0%
Policlínica Judite Chaves Saraiva e CEO/Limoeiro do Norte (***)	0	0	0%	0	35	0%
Policlínica Raimundo Soares Resende/Crateús (***)	0	0	0%	0	185	0%
Unidades de Pronto Atendimento-UPAs/Fortaleza	2	145	1%	8	1.492	1%

As informações/orientações solicitadas em 2015 disseram respeito a diversas áreas do Sistema Único de Saúde. Das informações fornecidas, 27% estavam relacionadas à assistência ambulatorial. A segunda área mais demandada foi a “Promoção, proteção e vigilância à saúde”, com 25% das informações, como pode ser verificado na tabela 8, a seguir.

Tabela 8 – Quantidade e percentual de informações fornecidas pelas ouvidorias da SESA, por área do SUS, em 2015.

Área do SUS	Quant.	%
Assistência ambulatorial	1.131	27%
Promoção, proteção e vigilância à saúde	1.050	25%
Assistência hospitalar	599	14%
Rede de Atenção à Urgência e Emergência	442	10%
Gestão Geral	231	5%
Assistência farmacêutica	165	4%
Produtos para saúde e correlatos	139	3%
Gestão Estratégica e participativa	108	3%
Atenção básica	98	2%
Gestão do trabalho	84	2%
Rede de Saúde Mental	21	1%
Financeiro	8	0%
Rede Cegonha	6	0%
Educação em saúde	3	0%
Outros assuntos	152	4%
Total	4.237	100,00%

4.2.4 MANIFESTAÇÕES DE INSATISFAÇÃO MAIS RECORRENTES NAS OUVIDORIAS DA SESA

Neste relatório, as manifestações classificadas como reclamação, denúncia, solicitação e sugestão são trabalhadas de forma conjunta, uma vez que todas tratam de assuntos que provocaram insatisfação aos cidadãos. Na solicitação, por exemplo, ao apresentarem um conteúdo de requerimento de acesso às ações e serviços de saúde, os cidadãos manifestam insatisfações pela dificuldade no acesso. A sugestão indica que os usuários identificaram situações insatisfatórias, optando por apresentarem sugestões de melhorias, enquanto nos casos de reclamação e denúncia, o teor de insatisfação se apresenta de forma explícita. Assim, essa parte do relatório apresenta a síntese dos principais assuntos relacionados às 12.674 manifestações classificadas como denúncia, reclamação, solicitação e sugestão.

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

4.2.4.1 MANIFESTAÇÕES DE INSATISFAÇÃO RELACIONADAS À ASSISTÊNCIA À SAÚDE

A fim de aprofundar um pouco mais o entendimento das 6.770 manifestações registradas nas ouvidorias da SESA, no campo da assistência à saúde, podem-se 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) realizados pela rede de serviços da SESA.

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, destacam-se os seguintes:

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

As principais causas dos problemas ocorridos foram as abaixo relacionadas:

- **Problema com servidor responsável pelo procedimento** - Manifestação relacionada aos procedimentos realizados com demora¹⁴ 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.

¹⁴ A demora refere-se ao intervalo entre o horário marcado no agendamento do procedimento/serviço e o horário efetivamente realizado.

- **Problema na realização de procedimentos prescritos ou indicados** - Manifestação relacionada aos problemas nos demais procedimentos complementares indicados pela equipe de saúde (demora no aprazamento das cirurgias, dificuldades na realização de curativos e outros).
- **Desorganização interna do setor** - Manifestação relacionada aos problemas de organização interna do serviço (não expressos nos itens acima), como perda de prontuário, não observação do jejum pelo usuário e outros.
- **Problema com procedimentos técnicos** - Manifestação relativa ao procedimento técnico realizado pelo profissional de saúde, considerado insatisfatório pelo usuário.

A Tabela 9 apresenta dos dados das manifestações vinculadas à assistência à saúde, tipificando-as por assunto e subassunto mais frequentes.

Tabela 9 – Quantitativo das manifestações relacionadas à assistência à saúde por motivo causador (subassuntos) mais recorrentes, em 2015.

Assunto	Subassunto 1	Quantidade	Subassunto 2	Quantidade
Manifestações relacionadas à assistência à saúde – 6.770	Problemas na acessibilidade aos serviços relacionados a regulação	2.649	Não inclusão na central da regulação	503
			Demora na fila de espera da unidade	1.240
			Outros	169
			Demora na fila da central da regulação	737
	Não realização de procedimentos já agendados	1.458	Ausência do servidor responsável	425
			Outros	228
			Falha de comunicação com o usuário	322
			Falha no processo interno de trabalho	101
			Ausência de insumos/material de consumo	310
			Falta ou defeito em equipamento	72
	Problemas nos serviços ou procedimentos realizados	2.663	Problema(s) com servidor responsável	743
			Problema(s) com exames complementares	436
			Problema(s) no acesso a medicamento	350
			Outros	555
			Problema(s) com procedimentos prescritos/indicados	259
Desorganização interna do setor			183	
Problema(s) com procedimentos técnicos			137	

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

Com um total de 5.220 manifestações, os assuntos relacionados à gestão de serviços de saúde de maior recorrência foram:

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

Tabela 10 – Quantitativo das manifestações relacionadas à gestão, por motivo causador (subassuntos) mais recorrentes em 2015.

Assunto	Subassunto 1	Quantidade	Subassunto 2	Quantidade
Manifestações relacionadas à gestão dos serviços – 5.220	Estrutura Física/Funcionamento/Pessoal/Financeira	3.562	Manutenção	140
			Administração financeira	87
			Estacionamento	22
			Acessibilidade	156
			Ambiência	214
			Outros	831
			Segurança	83
			Gestão do Trabalho e Educação em Saúde	182
			Problemas com Fluxos/Normas/Rotinas	1.235
			Transporte	69
			Higiene/Limpeza/Rouparia	169
	Não identificado	374		
	Relacionamento interpessoal	1.228	Relacionamento servidor e usuário	780
			Relacionamento da equipe de saúde	188
			Outros	118
			Desrespeito do usuário em relação ao servidor	46
			Relacionamento da chefia com os servidores	82
			Não identificado	14
	Alimentação	430	Quantidade Insuficiente	28
			Outros	84
Horário da Alimentação			26	

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

- **Ambiência** - Manifestações relacionadas ao conforto, privacidade, ventilação, iluminação, ergonomia, sinalização e espaço físico do estabelecimento de saúde.
- **Acessibilidade** - Manifestações relacionadas ao acesso das pessoas com necessidades especiais nas dependências do estabelecimento.
- **Manutenção** – Manifestações relativas à manutenção física de instalações e de equipamentos (não relacionados diretamente à assistência).
- **Higiene/limpeza/rouparia** – Manifestações referentes à higiene, limpeza e à 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.
- **Administração financeira** – Manifestações que envolvem cobrança de honorários aos usuários do SUS; indícios de má aplicação de verbas em serviços de saúde; má aplicação de verbas; problemas com repasses de verbas a programas e convênios celebrados entre o Fundo Nacional de Saúde e órgãos representantes da Administração Direta (SMS/SES); faturamento do Sistema de Informações Hospitalares - SIH e do Sistema de Informações Ambulatoriais – SIA.

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

- **Relacionamento entre servidor e usuário** – Manifestações que expressam insatisfação sobre tratamento dispensado pelos profissionais de saúde aos usuários (desprezo, tratamento indelicado ou desrespeitoso, grosserias, e outros).
- **Relacionamento da chefia com servidores** – Manifestações que envolvem as relações entre a chefia e os servidores.
- **Relacionamento da equipe de saúde** – Manifestações que envolvem as relações entre os diversos membros da equipe de saúde e demais profissionais.
- **Desrespeito do usuário em relação ao servidor** - Manifestações que expressam queixa do profissional relativa ao tratamento dispensado pelos usuários.

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

4.2.4.3 MANIFESTAÇÕES DE INSATISFAÇÃO RELACIONADAS À GESTÃO DIRETA DOS MUNICÍPIOS

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

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

- **Atenção básica** – Manifestações relacionadas à Estratégia Saúde da Família (funcionamento, dificuldade de acesso, área de cobertura, interrupção dos serviços, horário de atendimento, rotinas, protocolos da Estratégia Saúde da Família, assistência odontológica básica).
- **Atenção especializada** - Manifestações referentes à atenção de média e alta complexidade.
- **Assistência farmacêutica básica** – Manifestações referentes a medicamentos da atenção básica de responsabilidade da gestão municipal.
- **Assistência odontológica especializada** – Manifestações relacionadas à realização de procedimentos da atenção odontológica especializada.
- **Produtos para a saúde/correlatos** - Manifestações relacionadas à solicitação de produtos para a saúde/correlatos (cadeira de rodas, cadeira para banho, fraldas, aparelho auditivo, colchão d'água, colchão caixa de ovo, óculos e outros).
- **Vigilância em saúde** - Situações que envolvem a proteção e promoção da saúde da população e dos determinantes no processo de doença, abrangendo tópicos referentes à vigilância epidemiológica e ambiental como: ações de combate a doenças transmitidas por vetores, prevenção e controle de doenças imunopreveníveis, controle de zoonoses, vigilância de doenças emergentes, combate à tuberculose, hanseníase, hepatites virais, DST e Aids, ações de Vigilância Ambiental e Vigilância de Agravos de Doenças não Transmissíveis e seus fatores de risco.
- **Vigilância sanitária** - Situações que envolvem registro e qualidade de produtos da saúde; qualidade de estabelecimentos de saúde públicos e particulares, casos referentes à saúde ocorridos em portos, aeroportos, fronteiras e outros.
- **Saneamento básico** - Situações que envolvem o abastecimento de água potável, o manejo de água pluvial, a coleta e tratamento de esgoto, a limpeza urbana, o manejo dos resíduos sólidos e outros.

Tabela 11 – Quantitativo de manifestações relacionadas à gestão direta dos municípios, por assuntos mais recorrentes, em 2015.

Assunto	Quantidade	Subassunto	Quantidade
Manifestações relacionadas à gestão direta dos municípios	317	Gestão	63
		Atenção Básica	71
		Atenção Especializada	64
		Vigilância Sanitária	14
		Vigilância em saúde	34
		Assistência Farmacêutica Básica	36
		Assistência Odontológica Especializada	10
		Outros	8
		Produtos para a saúde/correlatos	7
		Saneamento Básico	1
		Transporte Sanitário	9

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

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

- **Fluxos/normas/rotinas** – Manifestações relacionadas às normas e procedimentos para o processo de doação de sangue.
- **Demora no atendimento** - Manifestações relacionadas à demora no atendimento referente aos procedimentos da doação de sangue.
- **Horário de atendimento** - Manifestações relacionadas ao não cumprimento do horário de atendimento estabelecido e à inconveniência do horário de atendimento ao candidato à doação.
- **Incentivo à doação** - Manifestações relacionadas ao incentivo à doação de sangue.
- **Carteira do doador** - Manifestações relacionadas à carteira do doador (material de confecção, design gráfico, demora na entrega, não recebimento e outros).
- **Exames sorológicos e hematológicos** - Manifestações relacionadas à convocação, realização ou entrega de exames sorológicos e hematológicos.

A tabela a seguir apresenta a distribuição de manifestações relacionadas à doação de sangue e cadastro de medula óssea, em 2015.

Tabela 12 – Quantitativo das manifestações relacionadas à doação de sangue e cadastro de medula óssea, por assuntos mais recorrentes, em 2015.

Assunto	Quantidade	Subassunto	Quantidade
Manifestações relacionadas à doação de sangue e cadastro de medula óssea	367	Fluxos/normas/rotinas	203
		Demora no atendimento	54
		Outros	60
		Exames sorológicos e hematológicos	16
		Incentivo à doação	16
		Carteira do doador	16
		Horário de atendimento	2

A tabela a seguir apresenta os dados comparativos das manifestações de maior variação positiva entre 2014 e 2015. Uma breve análise dos números destaca o crescimento de insatisfações devido à demora na central de regulação, que teve um crescimento de 430%, passando de 139 em 2014, para 737 em 2015. São manifestações relacionadas à demanda reprimida dos serviços de saúde do SUS, cujo procedimento encontra-se na fila de espera das centrais de regulação, como mostra a tabela abaixo.

Tabela 13 – Quantidade e variação percentual das insatisfações mais recorrentes, em 2014 e 2015.

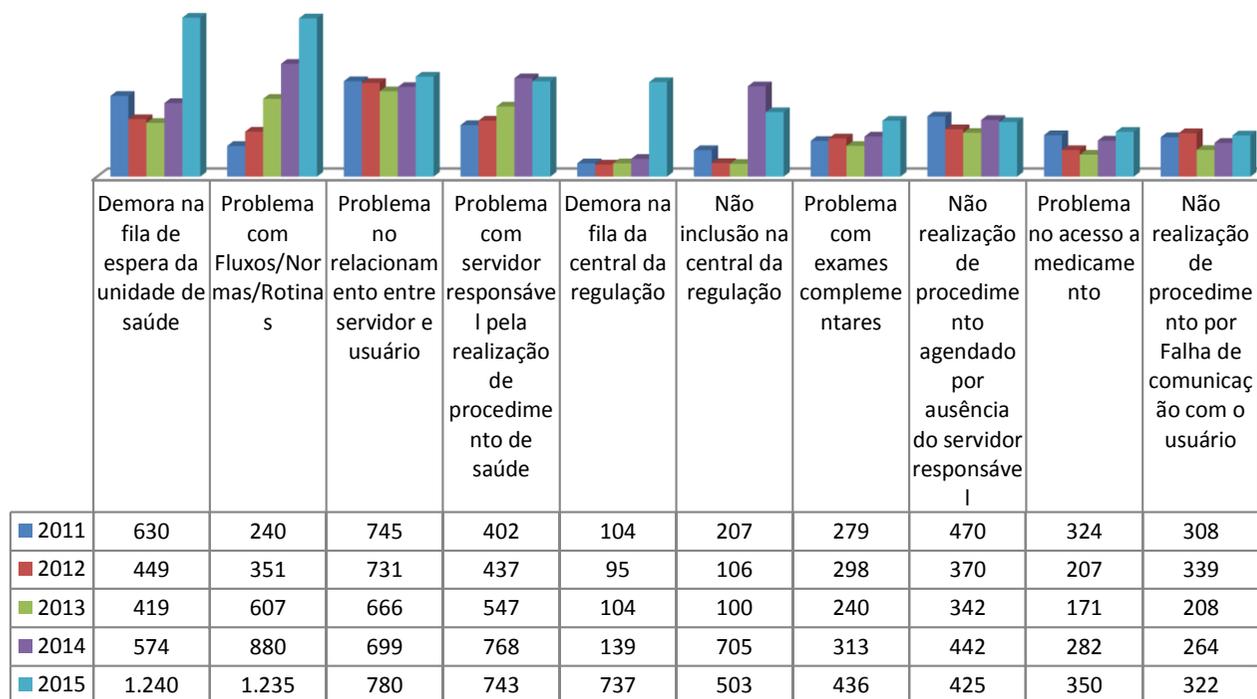
Subassunto	2014	2015	Variação %
	Quantidade	Quantidade	
Demora na fila da central da regulação	139	737	430%
Ausência de insumos/material de consumo	132	310	135%
Demora na fila de espera da unidade	572	1.240	117%
Financeiro	44	87	98%
Relacionamento da chefia com os servidores	43	82	91%
Transporte	43	69	60%
Gestão do Trabalho e Educação em Saúde	121	182	50%
Problemas com Fluxos/Normas/Rotinas	880	1.235	40%
Problema(s) com exames complementares	313	436	39%
Problema(s) no acesso a medicamento	282	350	24%

Ainda relacionado ao acesso da população aos serviços e procedimentos de saúde, cabe destacar a oscilação positiva das insatisfações relacionadas à demora na fila de espera da unidade de saúde. Foram casos de demanda reprimida dos serviços do SUS, cujo procedimento do usuário encontra-se na fila de espera interna da unidade de saúde. Em 2014, eles somaram 572, subindo para 1.240 em 2015, com variação de 117%.

Cabe destacar ainda as manifestações relacionadas aos procedimentos ou aos serviços agendados, mas não realizados, devido à ausência de insumos ou materiais de consumo necessários à sua realização, que tiveram crescimento de 135%, passando de 132, em 2014, para 310, em 2015.

O gráfico 7 apresenta a sequência histórica das dez mais frequentes insatisfações dos cidadãos em 2015. Nele, observa-se que dois dos assuntos relacionados à demanda reprimida, anteriormente levantados - demora na fila de espera da Central de regulação e demora na fila de espera da unidade, apresentaram curva crescente acentuada nos últimos anos. Já os registros de insatisfações com a não inclusão na fila da Central de Regulação tiveram queda em 2015, o que parece indicar que os problemas com a “inclusão na Central de Regulação” estavam vinculados à mudança no sistema de funcionamento das centrais de regulação ocorrido em 2014, mas que tendem a se normalizar nos anos seguintes.

Gráfico 7 – Evolução histórica das dez manifestações de insatisfações mais recorrentes em 2015.



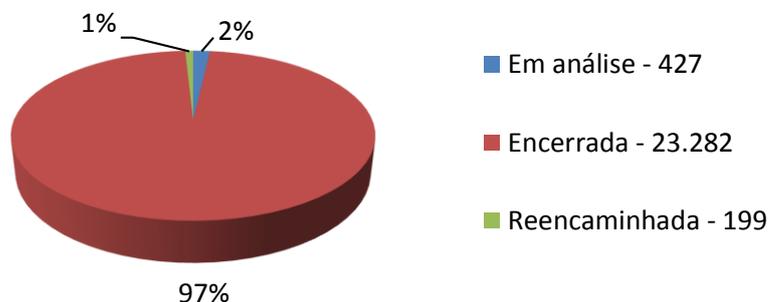
4.3 RESOLUTIVIDADE DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NAS OUVIDORIAS DA SESA

Conforme estabelecido 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).

O gráfico a seguir mostra o percentual de resolutividade das manifestações nas ouvidorias da SESA, em 2015.

Gráfico 9 – Resolutividade das manifestações registradas nas ouvidorias da SESA, em 2015.



As ouvidorias da SESA, em 2015, 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.

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

5.1 ANÁLISE E RECOMENDAÇÕES PARA MELHORIA DO ATENDIMENTO NAS OUVIDORIAS

Os dados em relação ao perfil dos manifestantes e das manifestações, em 2015, consolidam os achados apontados no relatório de 2014, no que se refere à ampliação do alcance das ouvidorias da SESA. Até 2014, o número de registros da capital superava os dos demais municípios, uma vez que a maioria das ouvidorias concentrava-se em Fortaleza. A descentralização dos registros entre cidadãos em todo o estado parece indicar a assertiva das estratégias da SESA na ampliação do acesso aos usuários, quais sejam: implantação de ouvidorias nas Coordenadorias Regionais de Saúde e nas suas novas unidades assistenciais do interior (policlínicas e hospitais regionais) e apoio à implantação e à implementação de ouvidorias municipais do SUS. A estruturação de ouvidorias, de forma descentralizada, favoreceu a comunicação com o cidadão em todos os aspectos. Facilitou o acesso às ouvidorias, uma vez que no atendimento presencial os cidadãos dispõem de um profissional qualificado para registrar suas manifestações, não necessitando, portanto, de elaboração de texto, como no caso do atendimento nas caixas de coleta, nos formulários ou nos correios eletrônicos. Da mesma feita, garantiu maior agilidade e celeridade ao processo de tratamento e resposta às manifestações.

Por outro lado, a ampliação do número de ouvidorias descentralizadas tem exigido um trabalho de alinhamento técnico mais minucioso. No ano de 2015, como estratégia de melhoria no alinhamento de nossos serviços, foi elaborado o “Manual de Boas Práticas das Ouvidorias da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará”. Contudo, algumas falhas no instrumento de sistematização dos dados apontados nesse relatório precisam ser superadas. O Sistema Ouviweb necessita ser aprimorado, para produzir dados em tempo real, assim como a sua alimentação, que precisa ser aperfeiçoada em todas as unidades de ouvidoria.

Por fim, cabe salientar que a tendência de aumento no número de manifestações, registrada nos últimos dois anos, tem acarretado tensionamento na estrutura de funcionamento das ouvidorias, em especial na Ouvidoria Geral, que teve uma ampliação de 56% no número de casos, tratando e respondendo diretamente 1.203 manifestações a mais do que no ano anterior.

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

A análise dos dados apresentados no relatório indica que os cidadãos cearenses reconhecem o esforço da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará na melhoria da qualidade dos serviços prestados, uma vez que o percentual de manifestações de elogios tem crescido nos últimos anos. Como mostra o gráfico 6, a curva histórica dos elogios tem sido ascendente. Entre 2014 e 2015, o aumento foi de 26%, passando de 5.570 para 6.994.

No entanto, as manifestações que apresentam algum tipo de insatisfação merecem melhor análise, uma vez que apontam os caminhos para melhorias futuras. Dentre os registros de insatisfações mais recorrentes, o campo da assistência à saúde continua a concentrar o maior número de manifestações. Os assuntos mais comuns no campo da assistência foram os problemas na acessibilidade aos serviços relacionados à regulação, a não realização de procedimentos agendados e os problemas nos serviços ou procedimentos realizados.

No que se refere aos problemas de regulação, pode-se observar um decréscimo no percentual de insatisfações relacionadas à inclusão do procedimento de saúde na central de regulação. Contudo, verifica-se uma variação positiva de 430% na “demora na fila interna de nossas unidades (principalmente em nossos hospitais)” e de 117% na “demora na fila de espera na central de regulação”. Esses dados reforçam as observações do relatório de 2014, que aponta para a importância de colocar o acesso e a regulação do SUS como locus de melhorias.

As manifestações relacionadas a “não realização de procedimentos já agendados” 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. Em 2015, verificou-se uma queda no número de registros relacionados ao tema, passando de 1.507 em 2014, para 1.448 em 2015. Contudo, quando se detalha o motivo gerador do problema, observa-se que a insatisfação com a “não realização de procedimentos agendados, devido à ausência de insumos e de material de consumo”, teve em crescimento de 135%, passando de 132 casos em 2014, para 310 em 2015. Isso indica que o processo de aquisição e distribuição dos insumos e de materiais de consumo precisa ser aprimorado.

No campo da gestão, os problemas com a estrutura física, de funcionamento, de pessoal e financeira são os mais recorrentes. As causas apontadas para eles são variadas e se concentram nos

seguintes itens: problemas com fluxos/normas e rotinas, com a ambiência, com a acessibilidade e com a higiene/limpeza/rouparia.

O “relacionamento interpessoal” entre os diversos atores envolvidos no cotidiano de nossos serviços é outro assunto que continua a ter destaque negativo em 2015. A maior parte dessas insatisfações envolve o tratamento dispensado por servidores aos usuários, como os relatos de tratamento indelicado ou desrespeitoso, desprezo ou grosseria. No gráfico 7, observa-se que esse tem sido um foco constante de insatisfação, com uma média de 700 registros/ano.

O relatório da Ouvidoria Geral unifica as manifestações de distintas unidades da SESA, sendo impossível a apresentação do detalhamento minucioso das causas dos problemas nos serviços e/ou procedimentos realizados nas unidades assistenciais. Contudo, os relatórios elaborados pelas ouvidorias das unidades assistenciais apresentam, com mais detalhes, as causas dos problemas e os locais (setores) de maior concentração dos mesmos.

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

6.1 AMPLIAÇÃO E QUALIFICAÇÃO DA REDE DE OUVIDORIAS DA SESA E O APOIO À IMPLANTAÇÃO DAS OUVIDORIAS MUNICIPAIS DO SUS

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

- Implantação de duas unidades de ouvidoria, uma na Policlínica Bárbara Pereira de Alencar/Campos Sales e outra na Policlínica Dr. Sebastião Limeira Guedes/Icó;
- Realização do Ciclo de Qualificação das Ouvidorias da Rede SESA, com a realização de seis oficinas, com o objetivo de trabalhar estratégias de alinhamento e de melhorias para o trabalho das ouvidorias;
- Realização de 5 Oficinas de Qualificação das Ouvidorias Hospitalares, visando aprimorar o processo de trabalho de recebimento, encaminhamento, monitoramento e resposta das manifestações registradas;
- Realização, em parceria com a Escola de Gestão Pública - EGP e a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, de duas turmas do Curso Básico em Ouvidorias Públicas, com a presença de 82 participantes.;
- Curso de Tipificação do Sistema OuvidorSUS, em parceria com o Departamento Geral de

Ouvidorias do SUS do Ministério da Saúde – DOGES/MS, com a participação de 35 pessoas;

- Realização do processo de *Monitoramento e Avaliação da Qualidade dos Serviços Ofertados pelas Ouvidorias da Rede de Ouvidorias da SESA*¹⁵, 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.

6.2. ALINHAMENTO TÉCNICO-NORMATIVO DAS OUVIDORIAS DA REDE SESA

- Elaboração do Manual de Boas Práticas das Ouvidorias da SESA, que tem o objetivo de sistematizar o processo de trabalho clássico¹⁶ das ouvidorias da SESA, visando unificar os fluxos e as rotinas de trabalho, melhorando a qualidade dos serviços ofertados. Ele expressa o amadurecimento da Rede de Ouvidorias da SESA, visando melhorias contínuas no produto do trabalho realizado. Sua construção buscou aprimorar o documento intitulado *Sistematização do Processo de Trabalho da Rede de Ouvidorias da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará*¹⁷, elaborado em 2011, acrescentando elementos fundamentais ao exercício de boas práticas no cotidiano das ouvidorias da SESA;
- Realização de visitas técnicas às ouvidorias dos sete hospitais e à ouvidoria das Unidades de Pronto Atendimento/UPAs/Fortaleza (Autran Nunes, Praia do Futuro, José Walter, Conjunto Ceará, Messejana e Canidézinho), utilizando a seguinte metodologia:
 - ✓ 1ª Etapa - Seleção das ouvidorias pilotos (critério: ouvidorias com maior volume de manifestações); realização de oficina preparatória com as ouvidorias selecionadas, para apresentação do roteiro de visitas e elaboração de cronograma;
 - ✓ 2ª ETAPA - Realização das visitas;
 - ✓ 3ª ETAPA - Elaboração de dois relatórios, um para a direção e outro para a ouvidoria, com as observações sobre a realidade identificada e as sugestões de adequação.

¹⁵ 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.

¹⁶ O trabalho clássico envolve desde o recebimento da manifestação, a análise do conteúdo e o encaminhamento para as áreas envolvidas, até a resposta ao cidadão e a produção de informações para subsidiar as decisões no campo da gestão.

¹⁷ 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.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

As Ouvidorias da SESA estão sempre atentas aos melhoramentos que possam ser alcançados no seu método de trabalho e também na apresentação dos resultados obtidos. Para tanto, é fundamental que este e todos os demais relatórios apresentados sejam exaustivamente discutidos internamente em cada equipe técnica da Secretaria. Estamos abertos a propostas de aperfeiçoamento. Esperamos o *feedback* de todos os envolvidos no processo de construção dos serviços de saúde da SESA (gestores, profissionais, conselheiros de saúde e usuários). Sem esta parceria, estaremos limitados à criatividade daqueles que participam diretamente da elaboração dos relatórios.

Buscando enfrentar os desafios identificados nos relatórios da Ouvidoria Geral, a SESA tem desenvolvido um leque de ações no sentido de enfrentar os problemas identificados pelos usuários do sistema público de saúde estadual.

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

ANEXO I

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS OFERTADOS PELAS OUVIDORIAS DA REDE DE OUVIDORIAS DA SESA NO PRIMEIRO E SEGUNDO SEMESTRES DE 2015¹⁸

Unidade	1º Semestre de 2015	2º Semestre de 2015
11ª Coordenadoria Regional de Saúde/Sobral	8	9
13ª Coordenadoria Regional de Saúde/Tianguá	-	-
14ª Coordenadoria Regional de Saúde/Tauá	-	-
15ª Coordenadoria Regional de Saúde/Crateús	8,41	7,75
17ª Coordenadoria Regional de Saúde/Icó	9,25	8,75
18ª Coordenadoria Regional de Saúde/Iguatu	7,99	8,75
19ª Coordenadoria Regional de Saúde/Brejo Santo	10	9,33
1ª Coordenadoria Regional de Saúde/Fortaleza	9,28	9
20ª Coordenadoria Regional de Saúde/Crato	7,41	10
21ª Coordenadoria Regional de Saúde/Juazeiro do Norte	7,33	9
5ª Coordenadoria Regional de Saúde/Canindé	7	8
6ª Coordenadoria Regional de Saúde/Itapipoca	10	9,33
7ª Coordenadoria Regional de Saúde/Aracati	8,75	7
8ª Coordenadoria Regional de Saúde/Quixadá	9,16	8,41
Centro de Dermatologia Sanitária Dona Libânia/Fortaleza	10	10
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Centro/Fortaleza	-	-
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Rodolfo Teófilo/Fortaleza	-	-
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Joaquim Távora/Fortaleza	10	10
Centro de Hematologia e Hemoterapia do Ceará/Fortaleza	9,56	6,92
Centro de Saúde Escola Meireles/Fortaleza	6,74	6,96
Centro Integrado de Diabetes e Hipertensão/Fortaleza	8,72	10
Hemocentro Regional/Crato	9,07	6,41
Hemocentro Regional/Iguatu	8,07	6,66
Hemocentro Regional/Quixadá	8,66	7,75
Hemocentro Regional/Sobral	9,32	9,32
Hemonúcleo/Juazeiro do Norte	9,32	6,66
Hospital de Saúde Mental Professor Frota Pinto/Fortaleza	9,72	7,24
Hospital Dr. Carlos Alberto Studart Gomes/Fortaleza	9,02	8,92
Hospital e Maternidade José Martiniano de Alencar/Fortaleza	8	9,75
Hospital Geral de Fortaleza/Fortaleza	9	8,54
Hospital Geral Dr. César Cals de Oliveira/Fortaleza	8,39	8,23
Hospital Geral Dr. Waldemar de Alcântara/Fortaleza	9,5	9
Hospital Infantil Dr. Albert Sabin/Fortaleza	7,02	6,96

¹⁸ 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.

Hospital Regional do Cariri/Juazeiro do Norte	9,32	6,48
Hospital Regional Norte/Sobral	10	7,5
Hospital São José de Doenças Infecciosas/Fortaleza	8,46	7
Instituto de Prevenção do Câncer/Fortaleza	10	10
Laboratório Central de Saúde Pública/Fortaleza	10	10
Policlínica Bárbara Pereira de Alencar/Campos Sales	-	-
Policlínica Bernardo Félix da Silva/ Sobral	8	10
Policlínica Dr. Clóvis Amora Vasconcelos/Baturité	9,32	10
Policlínica Dr. Francisco Carlos Cavalcante Roque/Quixadá	8,32	9
Policlínica Dr. Francisco Edvaldo Coelho Moita/Tianguá	-	7,07
Policlínica Dr. Frutuoso Gomes de Freitas/Tauá	8	10
Policlínica Dr. José Correia Sales/Caucaia	-	-
Policlínica Dr. José Hamilton Saraiva Barbosa/Aracati	10	9
Policlínica Dr. Manoel Carlos de Gouveia/Iguatu	9,32	7,32
Policlínica Dr. Plácido Marinho de Andrade/Acaraú	10	10
Policlínica Dr. Sebastião Limeira Guedes/Icó	-	-
Policlínica Dr. José Martins Santiago/Russas	5,66	9,5
Policlínica Dra. Márcia Moreira de Meneses /Pacajus	10	7
Policlínica Francisco Pinheiro Alves e CEO/Itapipoca	10	10
Policlínica João Pereira dos Santos/Barbalha	-	4,66
Policlínica Judite Chaves Saraiva e CEO/Limoeiro do Norte	8,32	10
Policlínica Raimundo Soares Resende/Crateús	-	6,82
Unidades de Pronto Atendimento-UPAs/Fortaleza	7,85	7,76

ANEXO II

ATIVIDADES REALIZADAS PELAS OUVIDORIAS DA SESA NO ANO DE 2015

- 1ª Oficina de Qualificação dos Ouvidores Municipais da Região de Sobral, no dia 13 de março de 2015, realizada pela Ouvidoria da 11ª Coordenadoria Regional de Saúde, em Sobral – CE.
- 1ª Reunião da Câmara Técnica de Ouvidores Municipais do SUS da Região de Maracanaú, no dia 26 de março de 2015, realizada pela 3ª Coordenadoria Regional de Saúde, em Maracanaú – CE.
- I Oficina do III Ciclo de Qualificação da Rede de Ouvidorias da SESA, dia 18 de março, no Auditório Waldir Arcoverde/SESA, visando discutir sobre as Ouvidorias do SUS como instrumento de melhoria da gestão.
- I Oficina do III Ciclo de Qualificação das Ouvidorias das Coordenadorias Regionais de Saúde – CRES/2015, no dia 20 de maio, no Auditório Waldir Arcoverde/SESA, com o propósito de realizar alinhamento dos Planos Regionais de Apoio à Implantação e Implementação de Ouvidorias do SUS.
- II Oficina do III Ciclo de Qualificação da Rede de Ouvidorias da SESA, dia 21 de maio, no Auditório Waldir Arcoverde/SESA, visando discutir sobre o aprimoramento do processo de trabalho das ouvidorias da Rede Sesa, bem como sobre o sistema de regulação do SUS no Ceará e em Fortaleza.
- I Oficina do I Ciclo de Qualificação das Unidades Hospitalares da Rede de Ouvidorias da SESA – 2015, no dia 22 de maio de 2015, no auditório da CORAC, visando discutir e deliberar sobre a metodologia de trabalho do grupo de Ouvidorias hospitalares para 2015.
- I Curso de Capacitação do Sistema Informatizado OuvidorSUS-Nível I, em parceria com o Departamento de Ouvidoria Geral do SUS do Ministério da Saúde - DOGES/MS, no período de 27 a 29 de maio de 2015, na Escola de Saúde Pública do Ceará.
- Curso Básico em Ouvidoria do SUS – I Turma, no período de 15 a 18 de junho de 2015, em parceria com a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE e a Escola de Gestão Pública - EGP.
- 1ª Reunião da Câmara Técnica de Ouvidores Municipais do SUS da Região de Brejo Santo, no dia 18 de junho de 2015, realizado pela Ouvidoria da 19ª Coordenadoria Regional de Saúde, em Brejo Santo – CE.
- 10ª Reunião da Câmara Técnica de Ouvidores Municipais do SUS da Região de Itapipoca, no dia 24 de junho de 2015, realizada pela Ouvidoria da 6ª Coordenadoria Regional de Saúde, em Itapipoca – CE.
- 2ª Oficina de Qualificação de Ouvidores Municipais da Região de Sobral, no dia 26 de junho de

2015, realizado pela Ouvidoria da 11ª Coordenadoria Regional de Saúde, em Sobral – CE.

- III Oficina do III Ciclo de Qualificação da Rede Ouvidorias da SESA, dia 24 de junho, no Auditório Waldir Arcoverde/SESA, visando aprimorar o processo de trabalho das ouvidorias com análise das novas propostas apresentadas pelo grupo de ouvidores da Rede SESA.
- Participação no Encontro de Ouvidorias Estaduais do SUS, nos dias 29 e 30 de junho, em Brasília – DF.
- II Oficina do I Ciclo de Qualificação das Unidades Hospitalares da Rede de Ouvidorias da SESA – 2015, no dia 02 de julho de 2015, no Auditório do Hospital de Saúde Mental Prof. Frota Pinto, visando discutir sobre instrumentais de monitoramento das manifestações nos hospitais.
- I Curso de Tipificação do Sistema Informatizado OuvidorSUS-Nível I, em parceria com o Departamento de Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/MS, nos dias 11 e 12 de agosto de 2015, na sala de reunião da Coordenadoria de Regulação, Controle, Avaliação e Auditoria – CORAC/SESA.
- IV Oficina do III Ciclo de Qualificação da Rede Ouvidorias da SESA, dia 19 de agosto, no Auditório Waldir Arcoverde/SESA, visando iniciar discussão do processo de aprimoramento da gestão da informação nas ouvidorias da SESA, bem como realizar debate sobre a política nacional, estadual e municipal sobre drogas.
- III Oficina do I Ciclo de Qualificação das Unidades Hospitalares da Rede de Ouvidorias da SESA – 2015, no dia 24 de agosto de 2015, no Auditório Antero Ferreira do Hospital Geral de Fortaleza – HGF, visando discutir sobre as diversas etapas do processo de trabalho das ouvidorias hospitalares da Rede SESA.
- 1ª Oficina de Qualificação de Ouvidores Municipais da Região de Iguatu, no dia 27 de agosto de 2015, realizada pela Ouvidoria da 18ª Coordenadoria Regional de Saúde, em Iguatu – CE.
- 3ª Oficina de Qualificação de Ouvidores Municipais da Região de Sobral, no dia 28 de agosto de 2015, realizada pela Ouvidoria da 11ª Coordenadoria Regional, em Sobral – CE.
- Participação no Ciclo de Debates em VISA “Desafios e Tendências no Campo da Vigilância Sanitária de Produtos e Serviços” – Fórum Região Nordeste, no período de 1º a 3 de setembro de 2015, em Natal – RN.
- 3ª Reunião da Câmara Técnica de Ouvidores Municipais do SUS da Região de Maracanaú, no dia 23 de setembro de 2015, realizada pela 3ª Coordenadoria Regional de Saúde, em Maracanaú – CE.

- IV Oficina do I Ciclo de Qualificação das Unidades Hospitalares da Rede de Ouvidorias da SESA – 2015, no dia 28 de setembro de 2015, no Auditório C do Hospital Dr. Carlos Alberto Studart Gomes, visando analisar a qualidade das respostas às manifestações registradas nas ouvidorias hospitalares da SESA.
- V Oficina do III Ciclo de Qualificação da Rede de Ouvidorias da SESA, dia 1º de outubro, no Auditório Waldir Arcoverde/SESA, visando analisar o processo de tipificação realizado atualmente pela Rede de Ouvidorias da SESA, bem como realizar debate sobre o cumprimento da Lei de Acesso à Informação no âmbito da SESA e os fluxos dos processos de solicitação de informação no Serviço de Informação ao Cidadão/SIC.
- Curso Básico em Ouvidoria do SUS – II Turma, no período de 5 a 8 de outubro de 2015, em parceria com a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE e a Escola de Gestão Pública - EGP.
- Participação no *Curso Práticas de Atendimento ao Cidadão em Ouvidoria*, ofertado pela Controladoria-Geral da União (CGU) em parceria com a Escola de Administração Fazendária (ESAF), no período de 3 a 5 de novembro de 2015, em Fortaleza – CE.
- V Oficina do I Ciclo de Qualificação das Unidades Hospitalares da Rede de Ouvidorias da SESA – 2015, no dia 30 de novembro de 2015, no Auditório do Hospital Geral Dr. Waldemar de Alcântara, visando elaborar estratégias de qualificação das respostas aos cidadãos, fornecidas pelas ouvidorias hospitalares.
- VI Oficina do III Ciclo de Qualificação da Rede de Ouvidorias da SESA, dia 03 de dezembro, no Hotel Plaza Praia Suites, visando concluir a análise conceitual do processo de tipificação realizada atualmente pela Rede de Ouvidorias da SESA.
- Participação na Oficina para Construção de Relatórios Gerenciais na Área de Ouvidoria, no dia 04 de dezembro de 2015, na Escola de Gestão Pública.

ANEXO III

DISTRIBUIÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NAS OUVIDORIAS DA SESA, SEGUNDO PROGRAMAS DE TRABALHO DE 2015.

PROGRAMAS DA SESA	ÁREA DO SUS	QUANTIDADE POR ÁREA	QUANTIDADE POR PROGRAMA
037 - Atenção à saúde integral e de qualidade	Assistência ambulatorial	6.647	18.128
	Assistência farmacêutica	855	
	Assistência hospitalar	7.186	
	Atenção básica	446	
	Produtos para saúde e correlatos	182	
	Rede Cegonha	86	
	Rede de Atenção à Urgência e Emergência	2.690	
	Rede de Saúde Mental	36	
065 - Promoção, proteção e vigilância em saúde.	Promoção, proteção e vigilância à saúde	1.158	1.158
030 - Gestão, participação, controle social e desenvolvimento institucional.	Gestão Estratégica e participativa	133	137
	Educação em saúde	4	
050 - Gestão e manutenção da SESA e vinculadas.	Gestão do trabalho	570	4.485
	Gestão Geral	3.517	
	Gestão Financeira	46	
	Outros assuntos	352	
TOTAL			23.908