



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria da Saúde

**RELATÓRIO DA
OUVIDORIA GERAL DA
SECRETARIA DA SAÚDE
DO ESTADO DO CEARÁ**

2016

ELABORAÇÃO E ORGANIZAÇÃO

Maria de Fátima Aguiar Lustosa
Valniza Araújo da Silva

Secretário da Saúde

Henrique Jorge Javi de Sousa

Secretário Adjunto da Saúde

Marcos Antônio Gadelha Maia

Secretária Executiva da Saúde

Lilian Alves Amorim Beltrão

Ouvidora Geral da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará

Maria de Fátima Aguiar Lustosa

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

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

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

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

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

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

José Ronaldo Dias Carneiro - Hemocentro Regional/Sobral

Josemária Macedo Carolino – Policlínica José Gilvan Leite Sampaio/Brejo Santo

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

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

José Ilker Oliveira Chaves - 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 Tavares Nobre de Freitas – 8ª Coordenadoria Regional de Saúde/Quixadá
Heloína Coelho Teixeira - 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

Assessoria técnica

Valniza Araújo da Silva

Equipe técnica

Glauciane Paula da Silva Regadas
Judith Rossana Bezerra de Oliveira
Maria da Fátima Freitas Leite
Maria do Socorro Cavalcante Pinheiro
Wadna Pamela de Oliveira Ribeiro

Teleatendentes

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

SUMÁRIO

1. Apresentação
2. Introdução
3. 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 2016.
 - 4.1. Perfil dos usuários e das manifestações registradas na Rede de Ouvidorias da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará.
 - 4.1.1. Unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento e resposta às manifestações.
 - 4.1.2. Canais de entrada das manifestações registradas nas ouvidorias da SESA.
 - 4.2. Classificação das manifestações registradas nas ouvidorias da SESA, por natureza e assunto.
 - 4.2.1. Classificação segundo a natureza das manifestações.
 - 4.2.2. Manifestações de elogios aos serviços prestados.
 - 4.2.3. Manifestações de solicitação de informações ou orientações sobre saúde.
 - 4.2.4. Manifestações de insatisfação mais recorrentes nas ouvidorias da SESA.
 - 4.2.4.1. Manifestações de insatisfação relacionadas à assistência à saúde.
 - 4.2.4.2. Manifestações de insatisfação relacionadas à gestão dos serviços de saúde ofertados pela SESA.
 - 4.2.4.3. Manifestações de insatisfação relacionadas à gestão direta dos municípios.
 - 4.2.4.4. Manifestações de insatisfação relacionadas à doação de sangue e ao cadastro de medula óssea.
 - 4.3. Manifestações registradas nas Ouvidorias da SESA classificadas de acordo com o Programa de Governo 7 Ceará's.
 - 4.4. 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. Comprometimento com as atividades da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual.
8. Atuação junto à gestão da SESA.
9. Considerações finais.
10. Pronunciamento do gestor da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará.

Anexo I - Avaliação da qualidade dos serviços ofertados pelas ouvidorias da Rede de Ouvidorias da SESA em 2016.

Anexo II - Atividades realizadas pelas ouvidorias da SESA em 2016.

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 59 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 Especialidades Odontológicas Regional/Baturité, Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Brejo Santo, 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, Policlínica José Gilvan Leite Sampaio/Brejo Santo e Unidade de Pronto Atendimento-UPA/Fortaleza.

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

visando subsidiar a tomada de decisões dos gestores e dos conselhos de saúde. Às ouvidorias das 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 2016 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.

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.*

⁴O 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

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

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

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

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.

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.

manifestações, a coordenação da Rede de Ouvidorias da SESA, a coordenação do Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS no âmbito do Estado do Ceará e a coordenação administrativa. Visando sistematizar os processos, ações e atividades realizadas pela equipe técnica da Ouvidoria Geral, o processo de trabalho do setor foi manualizado e encontra-se sistematizado no documento *Manual do Processo de Trabalho da Ouvidoria Geral da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará*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 tem como objetivo apresentar o resultado do trabalho da Ouvidoria Geral da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará - SESA no ano 2016, expondo, para tanto, a síntese das informações geradas pelas manifestações registradas nas ouvidorias de sua Rede, as principais recomendações para o aperfeiçoamento da gestão da SESA, um balanço do trabalho de alinhamento técnico-normativo dos serviços de ouvidoria da Secretaria e uma breve avaliação sobre as atividades da Rede de Ouvidorias, no sentido de melhorar a escuta qualificada aos usuários do Sistema Único de Saúde.

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

Dessa forma, o presente relatório está dividido em tópicos, dentre os quais o primeiro analisa, de forma sintética, as providências adotadas pela Secretaria em relação às recomendações do relatório de 2015. O segundo esboça a síntese das manifestações registradas nas ouvidorias da SESA em 2016, discorrendo sobre as informações relacionadas às 22.731 manifestações registradas nas unidades de saúde pertencentes à Rede de Ouvidorias da SESA, no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2016. O terceiro aborda uma breve análise das manifestações, com recomendações para o aperfeiçoamento da gestão. Os outros dois apresentam as ações realizadas pela Rede de Ouvidorias da SESA, tanto no que concerne ao comprometimento com a Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, quanto no que se refere às iniciativas de melhoramento interno do trabalho, com ações inovadoras. Por fim, são apresentadas as considerações finais do relatório.

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

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

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

- Construção de 19 policlínicas regionais;
- Construção de 25 Centros de Especialidades Odontológicas (CEOs), sendo 22 regionais e 03 CEO's em Fortaleza);
- Construção de Unidades de Pronto Atendimento – UPAs 24 horas, com 30 em funcionamento e 51 previstas;
- Construção e funcionamento do Hospital Regional do Cariri, em Juazeiro do Norte, com 294 leitos e 255 médicos que atendem a uma população de 1,4 milhão de habitantes da macrorregião do Cariri, formada por 44 municípios;
- Construção e funcionamento do Hospital Regional Norte, em Sobral, com 384 leitos, para atender a uma população de 1,5 milhão de habitantes da macrorregião norte, formada por 55 municípios;
- Construção do Hospital e Maternidade Regional do Sertão Central (em Quixeramobim, temporariamente funcionando somente o ambulatório, para atender à população da nova macrorregião do Estado) e do Hospital Regional Metropolitano (município de Maracanaú, a três quilômetros do estádio Castelão);
- Em apoio aos municípios, que têm responsabilidade direta sobre a atenção básica à saúde da população, financiamento, por parte do Governo do Estado, através da Secretaria da Saúde, da construção de 150 Unidades Básicas de Saúde da Família. No total, um investimento de R\$ 426,6 milhões, recursos exclusivamente do tesouro do Estado.

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

Para superar os problemas de estrutura, cabe lembrar, ainda, que todos os hospitais de referência da SESA passaram ou estão passando por reformas, aprimorando e ampliando instalações para melhor receber profissionais e usuários da saúde.

Registramos ainda, no ano de 2016, o aprimoramento do Sistema *Ouviweb*, possibilitando assim, o fortalecimento do processo de trabalho da Rede de Ouvidorias da SESA, tendo em vista que essa ação permitirá a entrada, produção e análise de dados em tempo real, pelas unidades de ouvidorias da SESA.

Espera-se que este relatório continue a servir como instrumento de identificação das necessidades dos usuários de nossa instituição, apontando caminhos para a melhoria do Sistema Único de Saúde em nosso Estado.

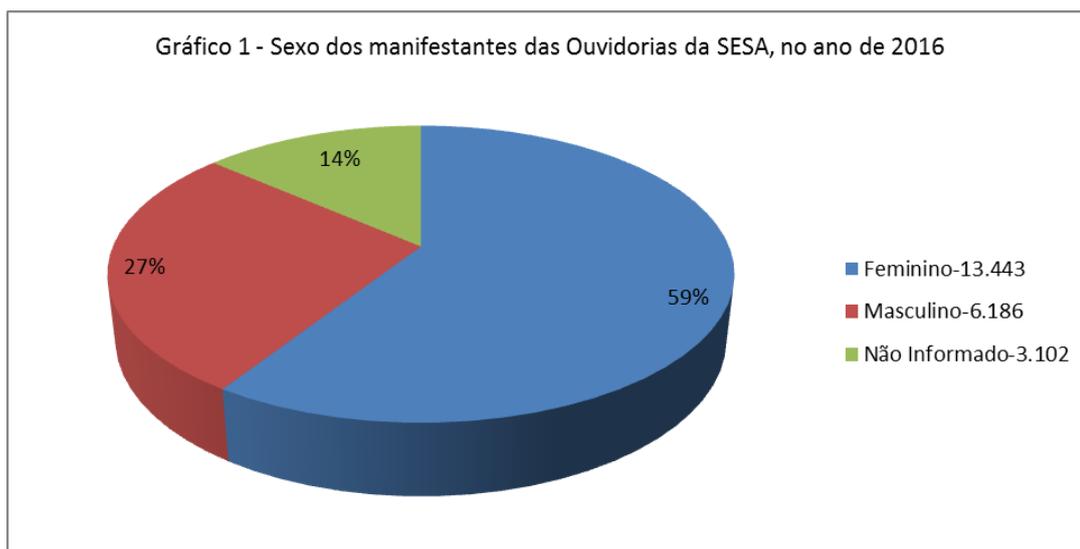
4. SÍNTESE DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NAS OUVIDORIAS DA SECRETARIA DA SAÚDE DO ESTADO DO CEARÁ - SESA EM 2016.

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

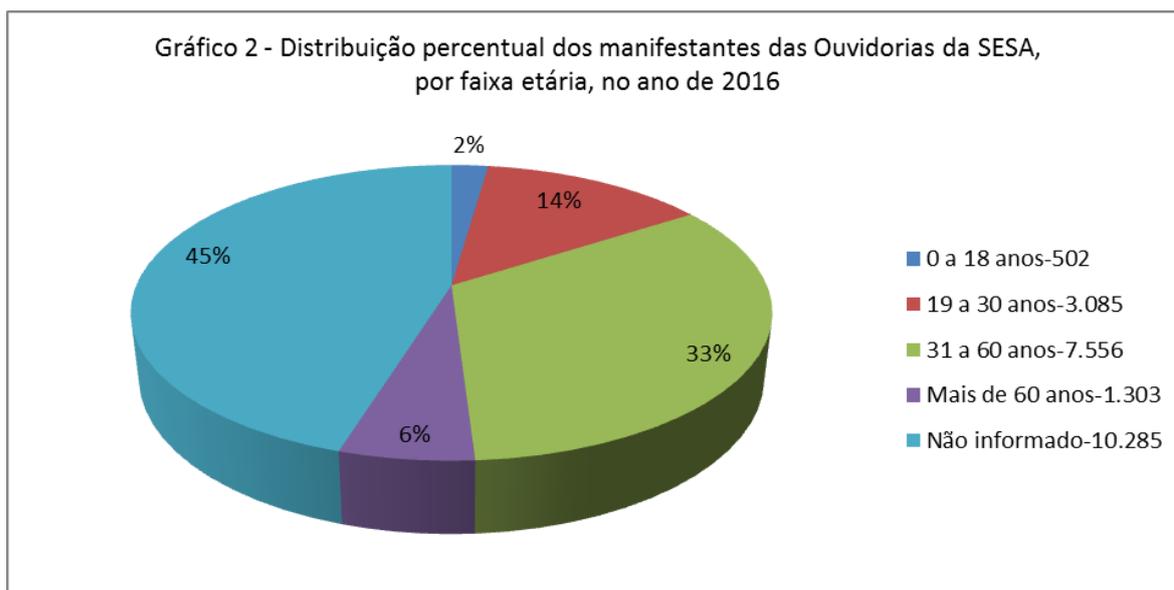
A identificação do perfil dos cidadãos e das manifestações possibilita a detecção de melhorias nos serviços ofertados pela SESA; por esse motivo, apesar das dificuldades, buscou-se colher informações que possibilitem traçar um breve retrato daqueles que são atendidos cotidianamente pelas ouvidorias.

Assim, pode-se constatar que a maioria dos manifestantes das ouvidorias da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará, em 2016, foi do sexo feminino (59%); 27% é o percentual representado pelo sexo masculino e 14% não foram identificados, conforme mostra o gráfico abaixo.



Fonte: Sistema Ouwweb/Ouvidoria Geral da SESA

No que concerne à faixa etária dos cidadãos que apresentaram manifestações nas ouvidorias da Rede SESA, em 2016, 10.285 cidadãos (45%) não informaram sua idade, 7.556 (33%) estavam na faixa de 31 a 60 anos, 3.085 (14%) estavam entre 19 a 30 anos, 502 (2%) entre 0 a 18 anos e 1.303 (6%) tinham mais de 60 anos.

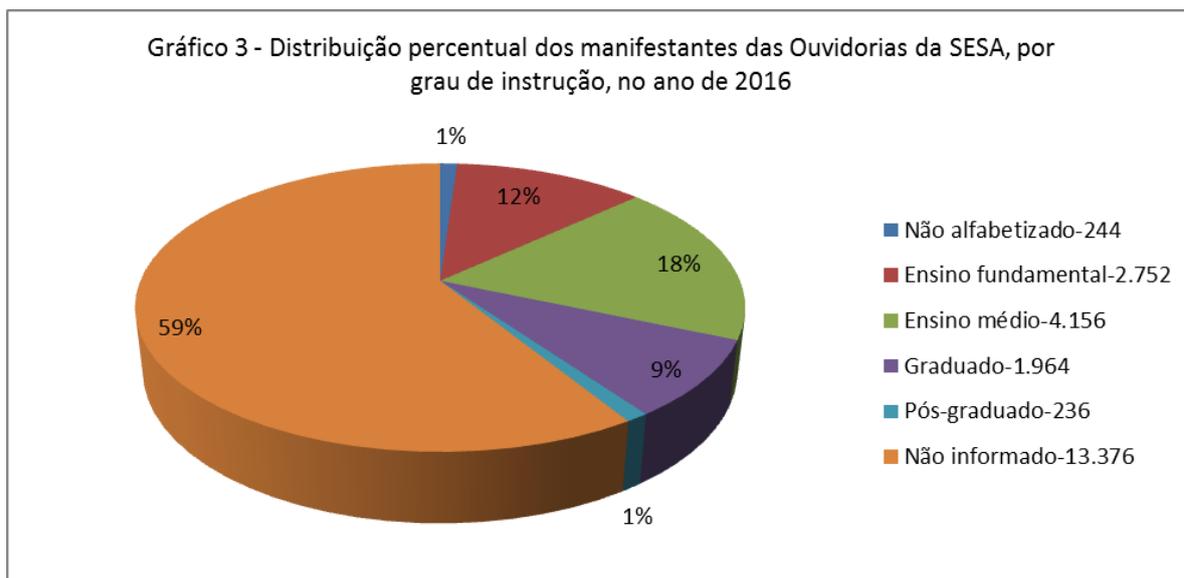


Fonte: Sistema Ouvweb/Ouvidoria Geral da SESA

Quanto à escolaridade dos cidadãos que procuram as Ouvidorias da SESA, conforme gráfico 3, observamos que a maioria cursa ou cursou o ensino médio e o ensino fundamental, representando, portanto, um percentual de 18% e 12%, respectivamente.

Porém, vale destacar que do total de manifestações registradas no ano de 2016 (22.731), em 13.376 (59%) não há dados sobre a escolaridade⁸ do cidadão.

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.

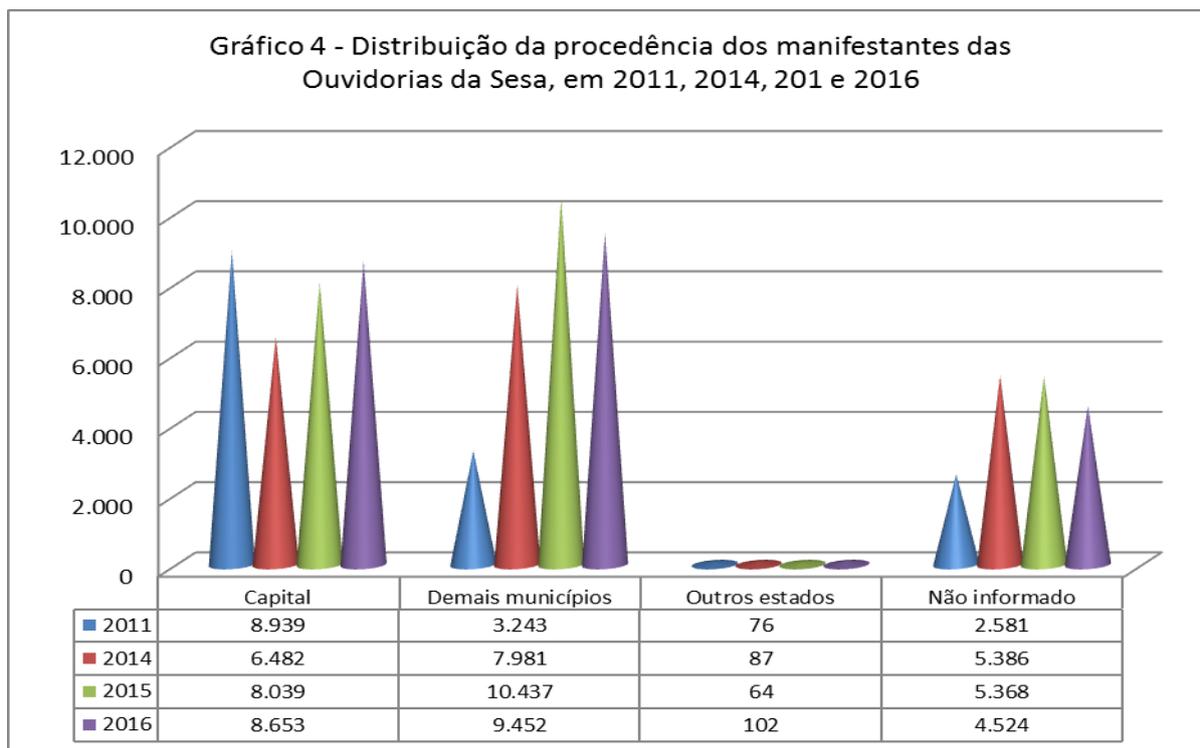


Fonte: Sistema Ouvweb/Ouvidoria Geral da SESA

No tocante ao local de residência dos manifestantes, a maioria é proveniente de diversos municípios do interior do estado, reiterando os dados apresentados nos anos de 2014 e 2015, que indicaram uma mudança significativa na procedência dos manifestantes das ouvidorias da Rede SESA. Como podemos observar no Gráfico 5, em 2011 a maioria dos cidadãos que procuravam as ouvidorias da Rede SESA era procedente da capital.

Contudo, a partir de 2014 começa a haver uma mudança nesse cenário, com a ampliação significativa de registros vindos do interior do estado, o que se mantém em 2015. Entretanto, em 2016 esse dado apresentou uma pequena redução, comparado ao ano de 2015.

Outro ponto que merece destaque é a ampliação no número de registros de cidadãos advindos de outros estados, onde do ano de 2014 para 2015, apresentou uma queda nesse quantitativo, passando de 87 para 64, respectivamente, um diferencial, portanto, de 23 manifestações. Entretanto, no ano de 2016, conforme podemos observar no gráfico a seguir, foram 102 manifestações de cidadãos procedentes de outros estados, um total de 38 registros a mais que em 2015. Esse dado demonstra o nível de alcance dos serviços de ouvidorias da Rede SESA.



Fonte: Sistema Ouwweb/Ouvidoria Geral da SESA

Salientamos ainda, que apesar do pequeno decréscimo no número de manifestantes procedentes dos demais municípios do Ceará, podemos afirmar que os dados, de uma maneira geral, indicam 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 apresenta a distribuição da procedência dos manifestantes pelos municípios cearenses em 2016.

Tabela 1 – Distribuição dos manifestantes das ouvidorias da SESA, por município de moradia e por região de saúde, em 2016

Região de Saúde	Manifestações por região	Município	Manifestações em 2016
1ª Região – Fortaleza	8.793	Aquiraz	57
		Eusébio	34
		Fortaleza	8.653
		Itaitinga	49
2ª Região – Caucaia	338	Apuiarés	6

		Caucaia	220
		General Sampaio	2
		Itapagé	26
		Paracuru	27
		Paraipaba	19
		Pentecoste	17
		São Gonçalo do Amarante	20
		São Luís do Curu	1
		Tejuçuoca	0
3ª Região – Maracanaú	304	Acarape	6
		Barreira	14
		Guaiúba	1
		Maracanaú	143
		Maranguape	58
		Pacatuba	66
		Palmácia	1
		Redenção	15
4ª Região – Baturité	276	Aracoiaba	72
		Aratuba	19
		Baturité	91
		Capistrano	25
		Guaramiranga	9
		Itapiuna	30
		Mulungu	14
		Pacoti	16
5ª Região – Canindé	78	Boa Viagem	17
		Canindé	32
		Caridade	9
		Itatira	7
		Madalena	8
		Paramoti	5
6ª Região – Itapipoca	531	Amontada	67
		Itapipoca	291
		Miraíma	22
		Trairi	68
		Tururu	24
		Umirim	18
		Uruburetama	41
7ª Região – Aracati	472	Aracati	386
		Fortim	37
		Icapuí	30
		Itaiçaba	19
8ª Região – Quixadá	787	Banabuiú	42

		Choró	29
		Ibaretama	37
		Ibicuitinga	57
		Milhã	37
		Pedra Branca	44
		Quixadá	221
		Quixeramobim	176
		Senador Pompeu	87
		Solonópole	57
9ª Região – Russas	118	Jaguaretama	10
		Jaguaruana	10
		Morada Nova	42
		Palhano	9
		Russas	47
10ª Região - Limoeiro do Norte	149	Alto Santo	13
		Ererê	2
		Iracema	11
		Jaguaribara	0
		Jaguaribe	20
		Limoeiro do Norte	57
		Pereiro	6
		Potiretama	2
		Quixeré	9
		São João do Jaguaribe	7
		Tabuleiro do Norte	22
11ª Região – Sobral	847	Alcântaras	4
		Cariré	13
		Catunda	3
		Coreaú	19
		Forquilha	35
		Frecheirinha	8
		Graça	7
		Groaíras	12
		Hidrolândia	10
		Ipu	15
		Irauçuba	12
		Massapê	16
		Meruoca	14
		Moraújo	3
		Mucambo	9
		Pacujá	2
		Pires Ferreira	7
		Reriutaba	13

		Santa Quitéria	24
		Santana do Acaraú	17
		Senador Sá	8
		Sobral	564
		Uruoca	8
		Varjota	24
12ª Região – Acaraú	146	Acaraú	32
		Bela Cruz	15
		Cruz	23
		Itarema	25
		Jijoca	28
		Marco	15
		Morrinhos	8
13ª Região – Tianguá	122	Carnaubal	2
		Croatá	8
		Guaraciaba do Norte	25
		Ibiapina	4
		São Benedito	28
		Tianguá	37
		Ubajara	16
		Viçosa do Ceará	12
14ª Região – Tauá	67	Aiuaba	0
		Arneiroz	0
		Parambu	7
		Tauá	60
15ª Região – Crateús	511	Ararendá	33
		Crateús	151
		Independência	39
		Ipaporanga	15
		Ipueiras	69
		Monsenhor Tabosa	21
		Nova Russas	30
		Novo Oriente	64
		Poranga	28
		Quiterianópolis	24
		Tamboril	37
16ª Região – Camocim	70	Barroquinha	3
		Camocim	38
		Chaval	3
		Granja	15
		Martinópole	11
17ª Região – Icó	116	Baixio	26
		Cedro	24

		Icó	29
		Ipaumirim	7
		Lavras da Mangabeira	12
		Orós	17
		Umari	1
18ª Região – Iguatu	232	Acopiara	28
		Carius	11
		Catarina	6
		Deputado Irapuan Pinheiro	0
		Iguatu	137
		Jucás	6
		Mombaça	22
		Piquet Carneiro	9
		Quixelô	6
		Saboeiro	7
19ª Região - Brejo Santo	310	Abaiara	5
		Aurora	7
		Barro	18
		Brejo Santo	75
		Jati	5
		Mauriti	27
		Milagres	11
		Penaforte	14
		Porteiras	3
20ª Região – Crato	1.885	Altaneira	27
		Antonina do Norte	270
		Araripe	132
		Assaré	41
		Campos Sales	349
		Crato	499
		Farias Brito	149
		Nova Olinda	12
		Potengi	271
		Salitre	54
		Santana do Cariri	98
		Tarrafas	14
		Várzea Alegre	89
21ª Região - Juazeiro do Norte	1.573	Barbalha	62
		Caririaçu	37
		Granjeiro	8
		Jardim	11
		Juazeiro do Norte	1.436
		Missão Velha	19

22ª Região – Cascavel	395	Beberibe	39
		Cascavel	103
		Chorozinho	22
		Horizonte	66
		Ocara	22
		Pacajus	111
		Pindoretama	32
Não informado			4.626
Total			22.731

4.1.1 UNIDADE DE OUVIDORIA RESPONSÁVEL PELO TRATAMENTO E RESPOSTA ÀS MANIFESTAÇÕES

Como informado anteriormente, a Secretaria da Saúde dispõe de 59 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 22.731 manifestações registradas em 2016, conforme a unidade responsável pelo tratamento e resposta ao cidadão.

Tabela 4 – Número e variação percentual de manifestações registradas por unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento e resposta, em 2015 e 2016

UNIDADES	ANOS		Variação percentual
	2015	2016	
Nível Central (Ouvidoria Geral) ⁹	3.365	3.343	-1%
11ª Coordenadoria Regional de Saúde/Sobral	9	15	67%
13ª Coordenadoria Regional de Saúde/Tianguá	12	33	175%
14ª Coordenadoria Regional de Saúde/Tauá (*)	0	0	0%
15ª Coordenadoria Regional de Saúde/Crateús	7	14	100%
17ª Coordenadoria Regional de Saúde/Icó	3	8	167%
18ª Coordenadoria Regional de Saúde/Iguatu (**)	5	0	-100%
19ª Coordenadoria Regional de Saúde/ Brejo Santo	21	39	86%
1ª Coordenadoria Regional de Saúde/Fortaleza	20	30	50%
20ª Coordenadoria Regional de Saúde/Crato	3	6	100%
21ª Coordenadoria Regional de Saúde/ Juazeiro do Norte	10	13	30%
5ª Coordenadoria Regional de Saúde/Canindé (**)	0	0	-
6ª Coordenadoria Regional de Saúde/Itapipoca	27	31	15%
7ª Coordenadoria Regional de Saúde/Aracati	32	26	-19%
8ª Coordenadoria Regional de Saúde/Quixadá	6	8	33%
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Baturité (*)	-	18	-

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.

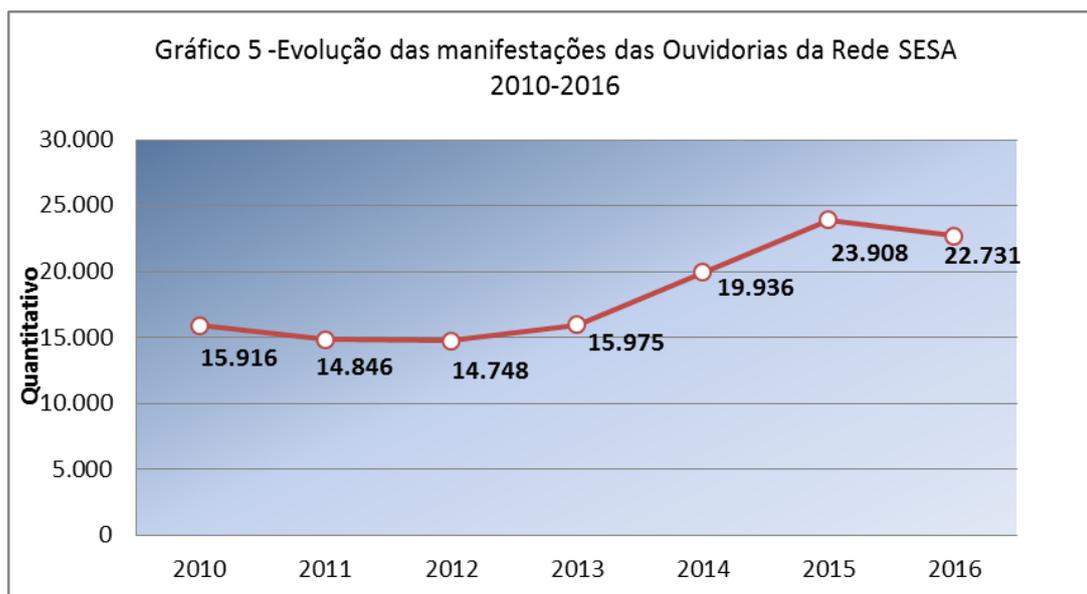
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Brejo Santo (*)	-	-	-
Centro de Dermatologia Sanitária Dona Libânia/Fortaleza	171	151	-12%
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Centro/Fortaleza (*)	0	0	-
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Rodolfo Teófilo/Fortaleza (*)	0	0	-
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Joaquim Távora/Fortaleza	191	124	-35%
Centro de Hematologia e Hemoterapia do Ceará/Fortaleza	464	418	-10%
Centro de Saúde Escola Meireles/Fortaleza	374	373	-1%
Centro Integrado de Diabetes e Hipertensão/Fortaleza	211	378	79%
Hemocentro Regional/Crato	393	284	-28%
Hemocentro Regional/Iguatu	99	40	-60%
Hemocentro Regional/Quixadá	32	89	178%
Hemocentro Regional/Sobral	73	85	16%
Hemonúcleo/Juazeiro do Norte	573	352	-39%
Hospital de Saúde Mental Prof. Frota Pinto/Fortaleza	541	467	-14%
Hospital Dr. Carlos Alberto Studart Gomes/Fortaleza	1.591	1.532	-4%
Hospital e Maternidade José Martiniano de Alencar/Fortaleza	144	277	92%
Hospital Geral de Fortaleza/Fortaleza	1.159	1.299	12%
Hospital Geral Dr. César Cals de Oliveira/Fortaleza	652	552	-15%
Hospital Geral Dr. Waldemar de Alcântara/Fortaleza	1.209	1.804	49%
Hospital Infantil Dr. Albert Sabin/Fortaleza	868	190	-78%
Hospital Regional do Cariri/Juazeiro do Norte	1.172	1.844	57%
Hospital Regional Norte/Sobral	1.295	1.130	-13%
Hospital São José de Doenças Infecciosas/Fortaleza	2.072	1.549	-25%
Instituto de Prevenção do Câncer/Fortaleza	200	172	-14%
Laboratório Central de Saúde Pública/Fortaleza	224	272	21%
Policlínica Bárbara Pereira de Alencar/Campos Sales	556	1.534	176%
Policlínica Bernardo Félix da Silva/ Sobral	157	93	-41%
Policlínica Dr. Clóvis Amora Vasconcelos/Baturité	290	188	-35%
Policlínica Dr. Francisco Carlos Cavalcante Roque/Quixadá	726	594	-18%
Policlínica Dr. Francisco Edvaldo Coelho Moita/Tianguá	3	1	-67%
Policlínica Dr. Frutuoso Gomes de Freitas/Tauá	116	42	-64%
Policlínica Dr. José Correia Sales/Caucaia (*)	2	0	-100%
Policlínica Dr. José Hamilton Saraiva Barbosa/Aracati	1.483	397	-73%
Policlínica Dr. Manoel Carlos de Gouveia/Iguatu	92	51	-45%
Policlínica Dr. Plácido Marinho de Andrade/Acaraú	241	31	-87%
Policlínica Dr. Sebastião Limeira Guedes/Icó (***)	0	0	-
Policlínica Dr. José Martins Santiago/Russas (***)	0	0	-
Policlínica Dra. Márcia Moreira de Meneses /Pacajus	405	230	-43%
Policlínica Francisco Pinheiro Alves e CEO/Itapipoca	897	464	-48%
Policlínica João Pereira dos Santos/Barbalha (***)	0	1	100%
Policlínica Judite Chaves Saraiva/CEO Limoeiro do Norte	35	57	63%
Policlínica Raimundo Soares Resende/Crateús	185	449	143%
Policlínica José Gilvan Leite Sampaio/Brejo Santo (*)	-	35	-
Unidades de Pronto Atendimento-UPAs/Fortaleza	1.492	1.598	7%
Total	23.908	22.731	-5%

(*) 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 negativa de 5% no total das manifestações entre 2015 e 2016, com redução de 1.177 registros em 2016. Porém, destacamos que essa pequena variação não deve ser considerada tão significativa, no momento em que observamos a evolução e variação do número de manifestações nas Ouvidorias da SESA no período de 2010 a 2016, conforme gráfico 5 e Tabela 3.



Fonte: Sistema Ouvweb/Ouvidoria Geral da SESA

Tabela 3 – Número e variação percentual em relação ao ano anterior das manifestações registradas nas ouvidorias da SESA, de 2010 a 2016.

Ano	Quantidade de manifestações	Variação % em relação ao ano anterior
2010	15.916	-
2011	14.846	-7%
2012	14.748	-1%
2013	15.975	8%
2014	19.936	25%
2015	23.908	20%
2016	22.731	-5%

Fonte: Sistema Ouvweb/Ouvidoria Geral da SESA

Ressaltamos ainda, que a tabela 3 mostra uma significativa variação de percentuais em cada unidade de ouvidoria da Rede SESA, onde algumas tiveram acréscimos de até 178%, como é o caso da Ouvidoria do Hemocentro Regional de Quixadá e outras tiveram decréscimo acima de 50%, como na Ouvidoria do Hospital Infantil Albert Sabin. Os motivos para as oscilações são diversos, indo desde a

subnotificação no ano de 2016, devido a não alimentação do Sistema Ouviweb ao decréscimo relacionado à ampliação das ouvidorias municipais do SUS.

No nível central, houve um decréscimo mínimo na quantidade de manifestações, pois, em 2015, a Ouvidoria Geral da SESA tratou 3.365 manifestações e no ano de 2016 esse número oscilou para 3.343, representando uma redução de 22 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.

Porém, com a conclusão do processo de aprimoramento do Sistema Ouviweb, no final do ano de 2016, asseveramos que no decorrer de 2017 haverá uma mudança significativa nesse cenário.

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

No ano de 2016, conforme podemos observar na tabela 4, a população procurou as ouvidorias da SESA, preferencialmente, por meio da caixa de coleta (9.040) e do atendimento presencial (8.408), apesar do telefone também ser muito utilizado (2.870).

Assim, verifica-se um crescimento no número de registros em alguns canais, com destaque para a variação positiva do Sistema OuvidorSUS (com um incremento de 44% entre 2015 e 2016) e do Sistema de Ouvidoria (SOU) da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE (com um acréscimo de 14% no último ano).

Tabela 4 – Número e variação percentual em relação ao ano anterior das manifestações registradas nas ouvidorias da SESA, por meio de entrada, entre 2015 e 2016.

MEIO DE ENTRADA	DADOS 2015	DADOS 2016	VARIAÇÃO %
Presencial	9.453	8.408	-11%
Caixa de sugestão ou coletora	8.903	9.040	2%
Telefone	3.368	2.870	-15%
E-mail	464	367	-21%
Outros	81	81	0%
OuvidorSUS	303	436	44%
SOU	1.336	1.529	14%
TOTAL	23.908	22.731	-5%

Fonte: Sistema Ouviweb/Ouvidoria Geral da SESA

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 2016, dos 2.870 registros por telefone, 2.086 foram no teleatendimento do 0800.275.1520. Dos registros feitos por meio desse telefone, 1.917 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.

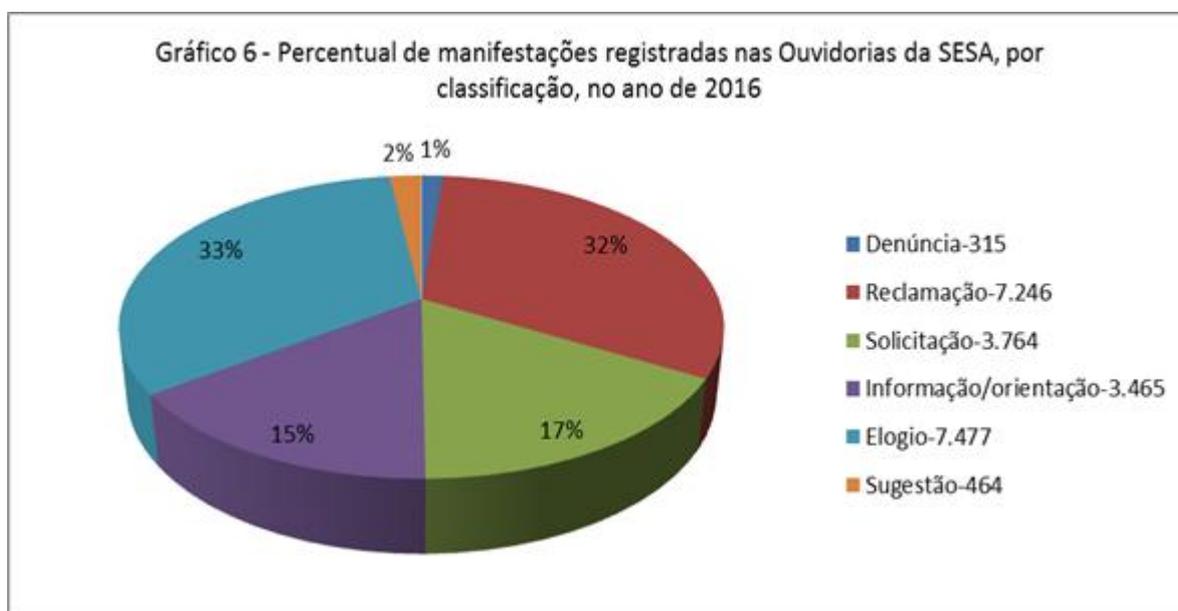
4.2.1. CLASSIFICAÇÃO SEGUNDO A NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES

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.

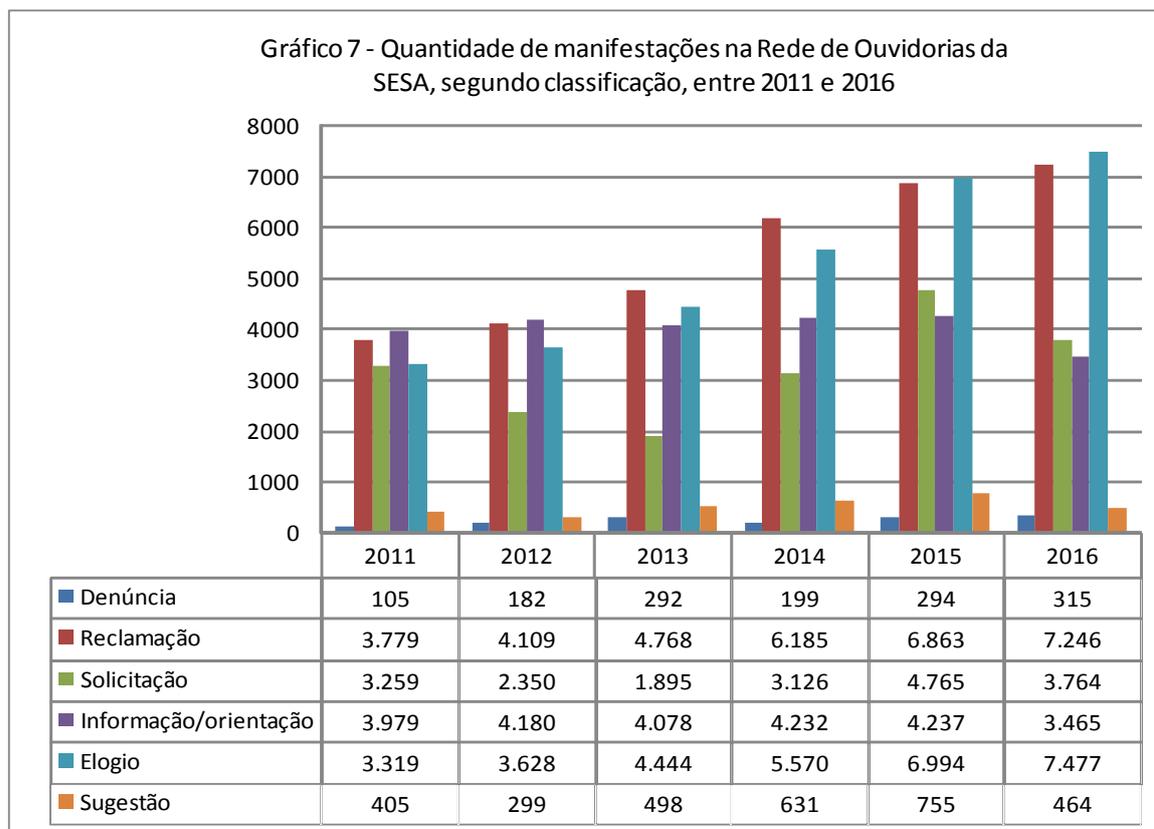
- **Reclamação** - Comunicação verbal ou escrita que relata insatisfação em relação às ações e aos serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento.
- **Denúncia** - Comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade ou indício de irregularidade na administração e/ou no atendimento por entidade pública ou privada de saúde.

O gráfico a seguir reflete a distribuição das 22.731 manifestações, segundo a classificação estabelecida pelo Departamento de Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/MS, no ano de 2016.



Fonte: Sistema Ouvweb/Ouvidoria Geral da SESA

O gráfico 7 apresenta a análise comparativa da quantidade de manifestações, segundo sua classificação, registradas no período compreendido entre 2011 e 2016. Nele, podemos 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.



Fonte: Sistema Ouwweb/Ouvidoria Geral da SESA

4.2.2. MANIFESTAÇÕES DE ELOGIOS AOS SERVIÇOS PRESTADOS.

A tabela a seguir mostra a distribuição dos 7.477 elogios recebidos durante o ano de 2016, 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 2015 e 2016

Unidade	2015			2016		
	Elogios	Total	% Elogios	Elogios	Total	% Elogios
Nível Central (Ouvidoria Geral) ¹¹	47	3.365	1%	39	3.343	1%
11ª Coordenadoria Regional de Saúde/Sobral	0	9	0%	0	15	0%
13ª Coordenadoria Regional de Saúde/Tianguá(*)	0	12	0%	0	33	0%

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 Ouwweb, 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.

14ª Coordenadoria Regional de Saúde/Tauá (*)	0	0	0%	0	0	0%
15ª Coordenadoria Regional de Saúde/Crateús	0	7	0%	0	14	0%
17ª Coordenadoria Regional de Saúde/Icó (**)	1	3	33%	0	8	0%
18ª Coordenadoria Regional de Saúde/Iguatu (**)	0	5	0%	0	0	0%
19ª Coordenadoria Regional de Saúde/ Brejo Santo	0	21	0%	37	39	95%
1ª Coordenadoria Regional de Saúde/Fortaleza	1	20	5%	0	30	0%
20ª Coordenadoria Regional de Saúde/Crato	0	3	0%	0	6	0%
21ª Coordenadoria Regional de Saúde/ Juazeiro do Norte	1	10	10%	1	13	8%
5ª Coordenadoria Regional de Saúde/Canindé (**)	0	0	0%	0	0	0%
6ª Coordenadoria Regional de Saúde/Itapipoca	1	27	4%	3	31	10%
7ª Coordenadoria Regional de Saúde/Aracati	1	32	3%	0	26	0%
8ª Coordenadoria Regional de Saúde/Quixadá	0	6	0%	0	8	0%
Centro de Dermatologia Sanitária Dona Libânia/Fortaleza	15	171	9%	9	151	6%
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Centro/Fortaleza (*)	0	0	0%	0	0	0%
Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Baturité (*)	-	-	-	3	18	17%
Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Brejo Santo (*)	-	-	-	-	-	-
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Rodolfo Teófilo/Fortaleza (*)	0	0	0%	0	0	0%
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Joaquim Távora/Fortaleza	51	191	27%	52	124	42%
Centro de Hematologia e Hemoterapia do Ceará/Fortaleza	22	464	5%	18	418	4%
Centro de Saúde Escola Meireles/Fortaleza	2	374	1%	3	373	1%
Centro Integrado de Diabetes e Hipertensão/Fortaleza	5	211	2%	12	378	3%
Hemocentro Regional/Crato	187	393	48%	171	284	60%
Hemocentro Regional/Iguatu	49	99	49%	18	40	45%
Hemocentro Regional/Quixadá	17	32	53%	20	89	22%
Hemocentro Regional/Sobral	37	73	51%	49	85	58%
Hemonúcleo/Juazeiro do Norte	356	573	62%	203	352	58%
Hospital de Saúde Mental Professor Frota Pinto/Fortaleza	17	541	3%	23	467	5%
Hospital Dr. Carlos Alberto Studart Gomes/Fortaleza	399	1.591	25%	371	1.532	24%
Hospital e Maternidade José Martiniano de Alencar/Fortaleza (**)	121	144	84%	254	277	92%
Hospital Geral de Fortaleza/Fortaleza	27	1.159	2%	57	1.299	4%
Hospital Geral Dr. César Cals de Oliveira/Fortaleza	153	652	23%	87	552	16%
Hospital Geral Dr. Waldemar de	666	1.209	55%	1059	1.804	59%

Alcântara/Fortaleza						
Hospital Infantil Dr. Albert Sabin/Fortaleza	158	868	18%	46	190	24%
Hospital Regional do Cariri/Juazeiro do Norte	155	1.172	13%	261	1.844	14%
Hospital Regional Norte/Sobral	754	1.295	58%	564	1.130	50%
Hospital São José de Doenças Infeciosas/Fortaleza	1.183	2.072	57%	741	1.594	46%
Instituto de Prevenção do Câncer/Fortaleza	61	200	31%	55	172	32%
Laboratório Central de Saúde Pública/Fortaleza	21	224	9%	28	272	10%
Policlínica Bárbara Pereira de Alencar/Campos Sales (***)	534	556	96%	1501	1.534	98%
Policlínica Bernardo Félix da Silva/ Sobral	66	157	42%	35	93	38%
Policlínica Dr. Clóvis Amora Vasconcelos/Baturité	71	290	24%	21	188	11%
Policlínica Dr. Francisco Carlos Cavalcante Roque/Quixadá	382	726	53%	297	594	50%
Policlínica Dr. Francisco Edvaldo Coelho Moita/Tianguá (**)	0	3	0%	0	1	0%
Policlínica Dr. Frutuoso Gomes de Freitas/Tauá	0	116	0%	2	42	5%
Policlínica Dr. José Correia Sales/Caucaia (*)	0	2	0%	0	0	0%
Policlínica Dr. José Hamilton Saraiva Barbosa/Aracati	1	1.483	0%	3	397	1%
Policlínica Dr. Manoel Carlos de Gouveia/Iguatu	16	92	17%	28	51	55%
Policlínica Dr. Plácido Marinho de Andrade/Acaraú	163	241	68%	11	31	35%
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	61	405	15%	95	230	41%
Policlínica Francisco Pinheiro Alves e CEO/Itapipoca	696	879	79%	351	464	76%
Policlínica João Pereira dos Santos/Barbalha (***)	0	0	0%	1	1	100%
Policlínica José Gilvan Leite Sampaio/Brejo Santo (***)	-	-	-	15	35	43%
Policlínica Judite Chaves Saraiva e CEO/Limoeiro do Norte (***)	24	35	69%	14	39	36%
Policlínica Raimundo Soares Resende/Crateús (***)	145	185	78%	400	449	89%
Unidades de Pronto Atendimento-UPAs/Fortaleza	327	1.492	22%	505	1.598	32%

4.2.3 MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO INFORMAÇÕES OU ORIENTAÇÕES SOBRE SAÚDE

Uma das principais atividades das ouvidorias da SESA tem sido a disseminação de informações e orientações sobre saúde ou sobre o funcionamento dos serviços ofertados pelo Sistema Único de Saúde. Dessa forma, conforme mencionado em tópico anterior, na Ouvidoria Geral da SESA funciona um serviço de 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 2016, com variação percentual em relação ao ano anterior, conforme a identificação de cada unidade.

Tabela 6 – Número e variação percentual de informações ou orientações registrado por unidade de ouvidoria, em 2015 e 2016¹².

Unidade	2015			2016		
	Infor.	Total	% linfor.	Infor.	Total	% Infor.
Nível Central (Ouvidoria Geral) ¹³	2.193	3.365	65%	1.939	3.343	58%
11ª Coordenadoria Regional de Saúde/Sobral	0	9	0%	0	15	0%
13ª Coordenadoria Regional de Saúde/Tianguá (*)	0	12	0%	1	33	3%
14ª Coordenadoria Regional de Saúde/Tauá (*)	0	0	0%	0	0	0%
15ª Coordenadoria Regional de Saúde/Crateús	0	7	0%	0	14	0%
17ª Coordenadoria Regional de Saúde/Icó (**)	0	3	0%	0	8	0%
18ª Coordenadoria Regional de Saúde/Iguatu (**)	0	5	0%	0	0	0%
19ª Coordenadoria Regional de Saúde/ Brejo Santo	1	21	5%	0	39	0%
1ª Coordenadoria Regional de Saúde/Fortaleza	1	20	5%	0	30	0%
20ª Coordenadoria Regional de Saúde/Crato	0	3	0%	0	6	0%
21ª Coordenadoria Regional de Saúde/ Juazeiro do Norte	0	10	0%	0	13	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.

5ª Coordenadoria Regional de Saúde/Canindé (**)	0	0	0%	0	0	0%
6ª Coordenadoria Regional de Saúde/Itapipoca	1	27	4%	1	31	3%
7ª Coordenadoria Regional de Saúde/Aracati	3	32	9%	1	26	4%
8ª Coordenadoria Regional de Saúde/Quixadá	0	6	0%	0	8	0%
Centro de Dermatologia Sanitária Dona Libânia/Fortaleza	49	171	29%	41	151	27%
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Centro/Fortaleza (*)	0	0	0%	0	0	0%
Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Baturité (*)	-	-	-	-	18	0%
Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Brejo Santo (*)	-	-	-	-	-	-
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Rodolfo Teófilo/Fortaleza (*)	0	0	0%	0	0	0%
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Joaquim Távora/Fortaleza	34	191	18%	16	124	13%
Centro de Hematologia e Hemoterapia do Ceará/Fortaleza	182	464	39%	154	418	37%
Centro de Saúde Escola Meireles/Fortaleza	110	374	29%	93	373	25%
Centro Integrado de Diabetes e Hipertensão/Fortaleza	57	211	27%	68	378	18%
Hemocentro Regional/Crato	7	393	2%	23	284	8%
Hemocentro Regional/Iguatu	0	99	0%	3	40	8%
Hemocentro Regional/Quixadá	0	32	0%	0	89	0%
Hemocentro Regional/Sobral	8	73	11%	2	85	2%
Hemonúcleo/Juazeiro do Norte	0	573	0%	0	352	0%
Hospital de Saúde Mental Professor Frota Pinto/Fortaleza	80	541	15%	254	467	54%
Hospital Dr. Carlos Alberto Studart Gomes/Fortaleza	181	1.591	11%	94	1.532	6%
Hospital e Maternidade José Martiniano de Alencar/Fortaleza (**)	0	144	0%	0	277	0%
Hospital Geral de Fortaleza/Fortaleza	155	1.159	13%	191	1.299	15%
Hospital Geral Dr. César Cals de Oliveira/Fortaleza	10	652	2%	6	552	1%
Hospital Geral Dr. Waldemar de Alcântara/Fortaleza	2	1.209	0%	7	1.804	0%
Hospital Infantil Dr. Albert Sabin/Fortaleza	488	868	56%	82	190	43%
Hospital Regional do Cariri/Juazeiro do Norte	49	1.172	4%	61	1.844	3%
Hospital Regional Norte/Sobral	33	1.295	3%	17	1.130	2%
Hospital São José de Doenças Infecciosas/Fortaleza	45	2.072	2%	22	1.594	1%
Instituto de Prevenção do Câncer/Fortaleza	46	200	23%	39	172	23%
Laboratório Central de Saúde Pública/Fortaleza	152	224	68%	181	272	67%

Policlínica Bárbara Pereira de Alencar/Campos Sales (***)	0	556	0%	0	1.534	0%
Policlínica Bernardo Félix da Silva/ Sobral	18	157	11%	1	93	1%
Policlínica Dr. Clóvis Amora Vasconcelos/Baturité	113	290	39%	107	188	57%
Policlínica José Gilvan Leite Sampaio/Brejo Santo (***)	-	-	-	3	35	9%
Policlínica Dr. Francisco Carlos Cavalcante Roque/Quixadá	0	726	0%	0	594	0%
Policlínica Dr. Francisco Edvaldo Coelho Moita/Tianguá (**)	0	3	0%	0	1	0%
Policlínica Dr. Frutuoso Gomes de Freitas/Tauá	1	116	1%	0	42	0%
Policlínica Dr. José Correia Sales/Caucaia (*)	0	2	0%	0	0	0%
Policlínica Dr. José Hamilton Saraiva Barbosa/Aracati	91	1.483	6%	8	397	2%
Policlínica Dr. Manoel Carlos de Gouveia/Iguatu	25	92	27%	0	51	0%
Policlínica Dr. Plácido Marinho de Andrade/Acaraú	15	241	6%	0	31	0%
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	18	405	4%	8	230	3%
Policlínica Francisco Pinheiro Alves e CEO/Itapipoca	61	879	7%	26	464	6%
Policlínica João Pereira dos Santos/Barbalha (***)	0	0	0%	0	1	0%
Policlínica Judite Chaves Saraiva e CEO/Limoeiro do Norte (***)	0	35	0%	2	39	5%
Policlínica Raimundo Soares Resende/Crateús (***)	0	185	0%	1	449	0%
Unidades de Pronto Atendimento-UPAs/Fortaleza	8	1.492	1%	13	1.598	1%

As informações/orientações solicitadas em 2016 disseram respeito a diversas áreas do Sistema Único de Saúde. Das informações fornecidas, 25% estavam relacionadas à assistência ambulatorial. A segunda área mais demandada foi a “Promoção, proteção e vigilância à saúde”, com 22% das informações, como pode ser verificado na tabela 7, a seguir.

Tabela 7 – Quantidade e percentual de informações fornecidas pelas ouvidorias da SESA, por área do SUS, em 2016.

Área do SUS	Quantidade	%
Assistência ambulatorial	849	25%
Promoção, proteção e vigilância à saúde	753	22%
Assistência hospitalar	596	17%
Rede de Atenção à Urgência e Emergência	349	10%
Gestão Geral	101	3%
Assistência farmacêutica	151	4%
Produtos para saúde e correlatos	115	3%
Gestão Estratégica e participativa	120	4%
Atenção básica	116	3%
Gestão do trabalho	122	4%
Rede de Saúde Mental	10	0%
Financeiro	10	0%
Rede Cegonha	10	0%
Educação em saúde	10	0%
Outros assuntos	153	5%
Total	3.465	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 11.789 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 5.638 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.
- **Problema na realização de procedimentos prescritos ou indicados** - Manifestação relacionada aos problemas nos demais procedimentos complementares indicados pela equipe de saúde (demora no apazamento das cirurgias, dificuldades na realização de curativos e outros).

¹⁴

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

- **Desorganização interna do setor** - Manifestação relacionada aos problemas de organização interna do serviço (não expressos nos itens acima), como perda de prontuário, não observação do jejum pelo usuário e outros.
- **Problema com procedimentos técnicos** - Manifestação relativa ao procedimento técnico realizado pelo profissional de saúde, considerado insatisfatório pelo usuário.

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

Tabela 8 – Quantitativo das manifestações relacionadas à assistência à saúde por motivo causador (subassuntos) mais recorrentes, em 2016

Assunto	Subassunto 1	Quantidade	Subassunto 2	Quantidade
Manifestações relacionadas à assistência à saúde – 5.638	Problemas na acessibilidade aos serviços relacionados a regulação	1.698	Não inclusão na central da regulação	352
			Demora na fila de espera da unidade	1.104
			Outros	141
			Demora na fila da central da regulação	101
	Não realização de procedimentos já agendados	1.418	Ausência do servidor responsável	396
			Outros	231
			Falha de comunicação com o usuário	371
			Falha no processo interno de trabalho	92
			Ausência de insumos/material de consumo	180
			Falta ou defeito em equipamento	148
	Problemas nos serviços ou procedimentos realizados	2.522	Problema(s) com servidor responsável	746
			Problema(s) com exames complementares	294
			Problema(s) no acesso a medicamento	500
			Outros	357
			Problema(s) com procedimentos prescritos/indicados	283
Desorganização interna do setor			198	
Problema(s) com procedimentos técnicos			144	

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

Com um total de 5.388 manifestações, os assuntos relacionados à gestão de serviços de saúde de maior recorrência foram:

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

Tabela 9 – Quantitativo das manifestações relacionadas à gestão, por motivo causador (subassuntos) mais recorrentes em 2016.

Assunto	Subassunto 1	Quantidade	Subassunto 2	Quantidade
Manifestações relacionadas à gestão dos serviços – 5.388	Estrutura Física/Funcionamento/Pessoal/Financeira	3.468	Manutenção	173
			Administração financeira	70
			Estacionamento	19
			Acessibilidade	132
			Ambiência	301
			Outros	1.347
			Segurança	79
			Gestão do Trabalho e Educação em Saúde	133
			Problemas com Fluxos/Normas/Rotinas	908
			Transporte	67
	Higiene/Limpeza/Rouparia	238		
	Relacionamento interpessoal	1.579	Relacionamento servidor e usuário	982
			Relacionamento da equipe de saúde	217
			Outros	139
			Desrespeito do usuário em relação ao servidor	78
			Relacionamento da chefia com os servidores	163
	Alimentação	341	Quantidade Insuficiente	18
			Qualidade dos alimentos	144
			Outros	142
Horário da alimentação			37	

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 divididos 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 10 – Quantitativo de manifestações relacionadas à gestão direta dos municípios, por assuntos mais recorrentes, em 2016.

Assunto	Quantidade	Subassunto	Quantidade
Manifestações relacionadas à gestão direta dos municípios	431	Gestão	83
		Atenção Básica	86
		Atenção Especializada	51
		Vigilância Sanitária	35
		Vigilância em saúde	101
		Assistência Farmacêutica Básica	26

	Assistência Odontológica Especializada	5
	Outros	29
	Produtos para a saúde/correlatos	6
	Saneamento Básico	2
	Transporte Sanitário	7

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 2016.

Tabela 11 – Quantitativo das manifestações relacionadas à doação de sangue e cadastro de medula óssea, por assuntos mais recorrentes, em 2016.

Assunto	Quantidade	Subassunto	Quantidade
Manifestações relacionadas à doação de sangue e cadastro de medula óssea	328	Fluxos/normas/rotinas	160
		Demora no atendimento	75
		Outros	30
		Exames sorológicos e hematológicos	9
		Incentivo à doação	15
		Carteira do doador	36
		Horário de atendimento	3

A tabela a seguir apresenta os dados comparativos das manifestações de maior variação entre 2015 e 2016. Uma breve análise dos números destaca a redução de insatisfações devido à demora na central de regulação, que teve uma queda de 86%, passando de 737 em 2015, para 102 em 2016. 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 12 – Quantidade e variação percentual das insatisfações mais recorrentes, em 2015 e 2016

Subassunto	2015	2016	Variação %
	Quantidade	Quantidade	
Demora na fila da central da regulação	737	101	-86%
Ausência de insumos/material de consumo	310	180	-42%
Demora na fila de espera da unidade	1.240	1.104	-11%
Não inclusão na Central de Regulação	503	352	-30%
Ausência do servidor responsável	425	396	-7%
Relacionamento da chefia com os servidores	82	163	99%
Relacionamento da equipe de saúde	188	217	15%
Gestão do Trabalho e Educação em Saúde	182	133	-27%
Problemas com Fluxos/Normas/Rotinas	1.235	910	-26%
Problema(s) com exames complementares	436	295	-32%
Problema(s) no acesso a medicamento	350	500	43%
Ambiência	214	301	41%
Falha de comunicação com o usuário	322	371	15%
Falta ou defeito em equipamento	72	148	105%
Problema(s) com exames complementares	436	294	-33%
Problema(s) com procedimentos prescritos/indicados	259	283	9%
Desorganização interna do setor	183	198	8%
Problema(s) com procedimentos técnicos	137	144	5%
Manutenção	140	173	24%
Acessibilidade	156	132	-15%
Relacionamento servidor e usuário	780	982	26%
Higiene, limpeza e rouparia	169	238	41%

Ainda relacionado ao acesso da população aos serviços e procedimentos de saúde, cabe destacar a oscilação negativa 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, e em 2016 apresentou redução de 11% em comparação ao ano anterior.

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 apresentaram queda de 44% no ano de 2016.

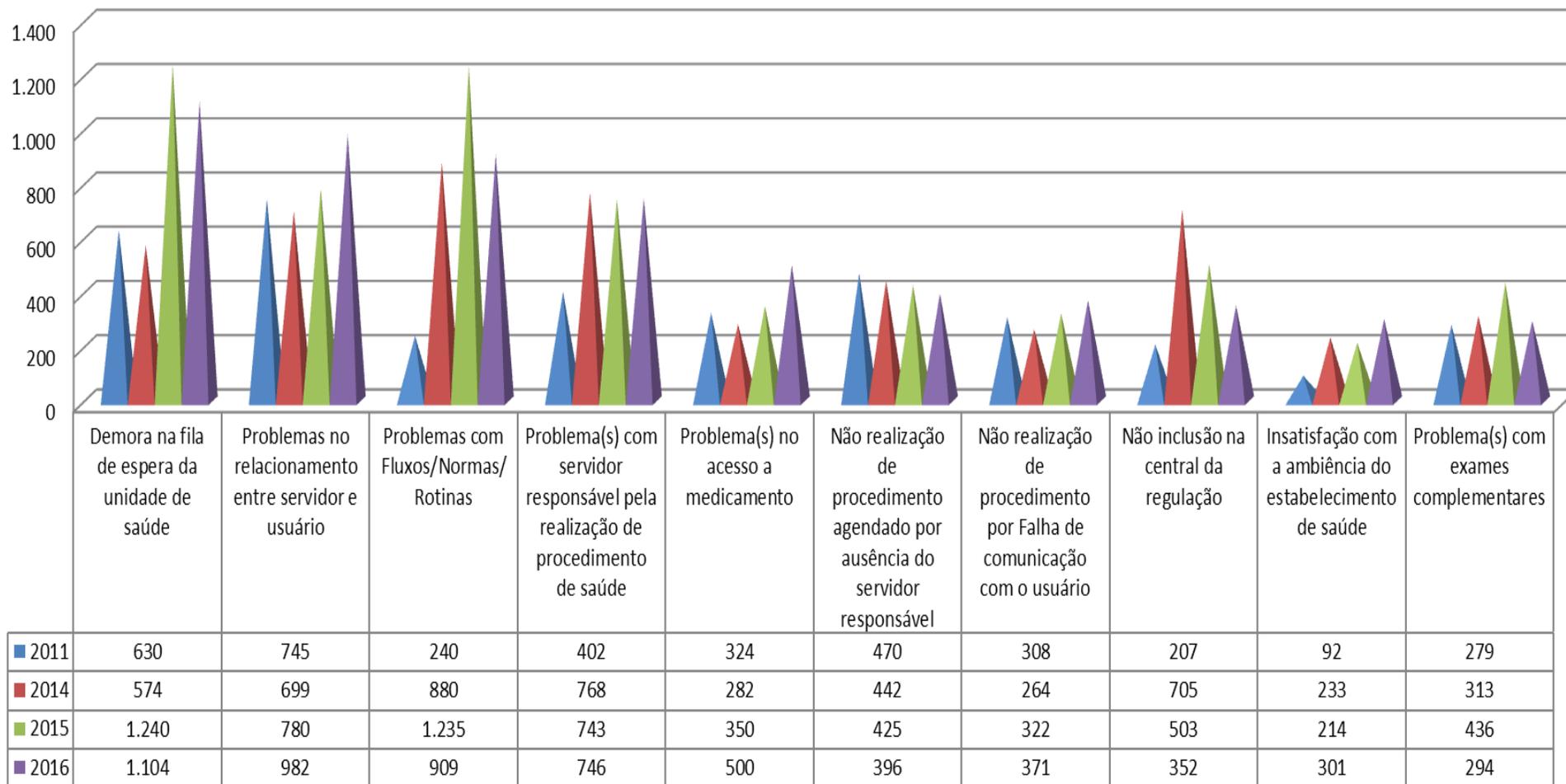
Porém, o incremento positivo persistiu no ano de 2016 nas demandas referentes ao relacionamento da chefia com servidores, bem como nas relacionadas a problemas com acesso a medicamento, que apresentaram índice de 99% e 43%, respectivamente.

Ao observarmos a evolução histórica (vide gráfico 8) das dez insatisfações mais frequentes dos cidadãos que têm buscado as ouvidorias da SESA, especialmente 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, que vinham apresentando curva crescente acentuada nos últimos anos, porém, o primeiro (demora na fila de Central de Regulação) registrou queda tão significativa ao ponto de não aparecer entre os 10 assuntos recorrentes em 2016. Já o segundo (demora na fila de espera da unidade), embora ainda na 1ª colocação como assunto mais recorrente, apresentou um decréscimo de 11% em relação ao ano de 2015.

Vale ressaltar também, que os registros de insatisfações com a não inclusão na fila da Central de Regulação tiveram queda em 2015, o que já parecia 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, e que agora, no ano de 2016, se confirma, uma vez que os dados referentes a esse assunto registraram redução de 30%, demonstrando assim, a tendência para que essa problemática seja solucionada.

Por outro lado, as problemáticas relacionadas ao “acesso a medicamento”, “não realização de procedimento por falha de comunicação com o usuário” e “relacionamento entre servidor e usuário”, continuam com curva ascendente, indicando a necessidade de se traçar urgentemente, estratégias de intervenção que busquem uma melhor articulação entre a gestão de pessoas e o processo de agendamento e realização dos procedimentos nas unidades assistenciais da SESA. Assim como apontam para a necessidade de melhorias na dinâmica interna de trabalho, com a urgente reestruturação dos fluxos de informações, normas e rotinas, para garantir maior agilidade e eficiência nos serviços e ainda, desenvolver estratégias, visando garantir o acesso dos cidadãos a medicamentos.

Gráfico 8 - Evolução das 10 (dez) manifestações de insatisfações mais recorrentes em 2016



Fonte: Sistema Ouvweb/Ouvidoria Geral da SESA

4.3. MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NAS OUVIDORIAS DA SESA CLASSIFICADAS DE ACORDO COM O PROGRAMA DE GOVERNO 7 CEARÁS

Tendo por base o Plano Plurianual 2016-2019, apresentaremos a seguir, o quantitativo de manifestações registradas nas Ouvidorias da SESA classificadas conforme os Eixos Governamentais 7 Ceará e os Programas Orçamentários da SESA, associando-os às áreas do Sistema Único de Saúde/SUS.

Tabela 13 – Manifestações registradas nas Ouvidorias da SESA, segundo Eixos Governamentais 7 Ceará e Programas da SESA – 2016

PROGRAMA DE GOVERNO 7 CEARÁS	PROGRAMAS DA SESA	ÁREA DO SUS	QUANTIDADE POR ÁREA	QUANTIDADE POR PROGRAMA
Ceará Saudável	057 - Atenção à saúde integral e de qualidade	Assistência ambulatorial	6.067	17.980
		Assistência farmacêutica	698	
		Assistência hospitalar	8.138	
		Atenção básica	251	
		Produtos para saúde e correlatos	145	
		Rede Cegonha	104	
		Rede de Atenção à Urgência e Emergência	2.563	
		Rede de Saúde Mental	14	
	056- Vigilância em saúde.	Promoção, proteção e vigilância à saúde	1.076	1.076
	055 - Gestão, participação, controle social e desenvolvimento institucional.	Gestão Estratégica e participativa	127	127
076 – Gestão do trabalho, da educação e da ciência e tecnologia na saúde, participação, controle social e desenvolvimento institucional.	Educação em saúde	17	735	
	Gestão do trabalho	718		
Ceará da Gestão Democrática por Resultados	500 - Gestão e manutenção da SESA e vinculadas.	Gestão Geral	2.379	2.813
		Gestão Financeira	58	
		Outros assuntos	376	
TOTAL				22.731

Fonte: Sistema Ouviweb/Ouvidoria Geral da SESA

Os dados mostram que no eixo Ceará Saudável o programa relacionado à atenção à saúde integral e de qualidade ganha destaque, apresentando um total de registros de 17.942 manifestações, dentre estas, a assistência hospitalar é a área com maior quantitativo (8.138), seguido pela assistência ambulatorial (6.067) e pela rede de atenção à urgência e emergência (2.563).

Tabela 15 – Manifestações registradas nas Ouvidorias da SESA, segundo Eixo Governamental Ceará Saudável e classificação – 2016

ÁREA DO SUS	RECLAMAÇÃO	DENÚNCIA	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	ELOGIO	INFORMAÇÃO
Assistência ambulatorial	1.409	17	835	146	2.811	849
Assistência farmacêutica	340	6	188	2	11	151
Assistência hospitalar	2.838	56	1.383	146	3.119	596
Atenção básica	67	8	49	3	8	116
Produtos para saúde e correlatos	9	0	21	0	0	115
Rede Cegonha	41	4	39	1	9	10
Rede de Atenção à Urgência e Emergência	1.336	21	166	67	624	349
Rede de Saúde Mental	4	0	0	0	0	10
Promoção, proteção e vigilância à saúde	74	110	115	8	16	753
Gestão Estratégica e participativa	2	0	5	0	0	120
Educação em saúde	2	0	4	0	1	10
Gestão do trabalho	259	32	47	13	245	122
TOTAL GERAL	6381	254	2852	386	6844	3201

Fonte: Sistema Ouviweb/Ouvidoria Geral da SESA

A tabela 15 acima, retrata o cenário das manifestações registradas nas ouvidorias da SESA, por eixo governamental Ceará Saudável e classificação. Dessa forma, observamos um quantitativo de manifestações significativas classificadas como elogio e reclamação, referentes ao Programa Orçamentário “atenção à saúde integral e de qualidade”, somando mais de 50% das manifestações registradas no ano de 2016, distribuídas em grande escala pelas áreas de assistência hospitalar (2.838) e assistência ambulatorial (1.409).

Quanto ao eixo Governamental Ceará da Gestão Democrática por Resultados as manifestações classificadas como reclamação se destacam, sobretudo, no que concerne à área de “gestão geral”, apresentando 711 manifestações.

Tabela 16 – Manifestações registradas nas Ouvidorias da SESA, segundo Eixo Governamental Ceará da Gestão Democrática por Resultados e classificação – 2016

ÁREA DO SUS	RECLAMAÇÃO	DENÚNCIA	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	ELOGIO	INFORMAÇÃO
Gestão Geral	711	45	865	63	594	101
Gestão Financeira	27	5	6	4	6	10
Outros assuntos	154	16	47	15	39	163
TOTAL	892	66	918	82	639	274

Fonte: Sistema Ouviweb/Ouvidoria Geral da SESA

4.4. RESOLUTIVIDADE DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NAS OUVIDORIAS DA SESA

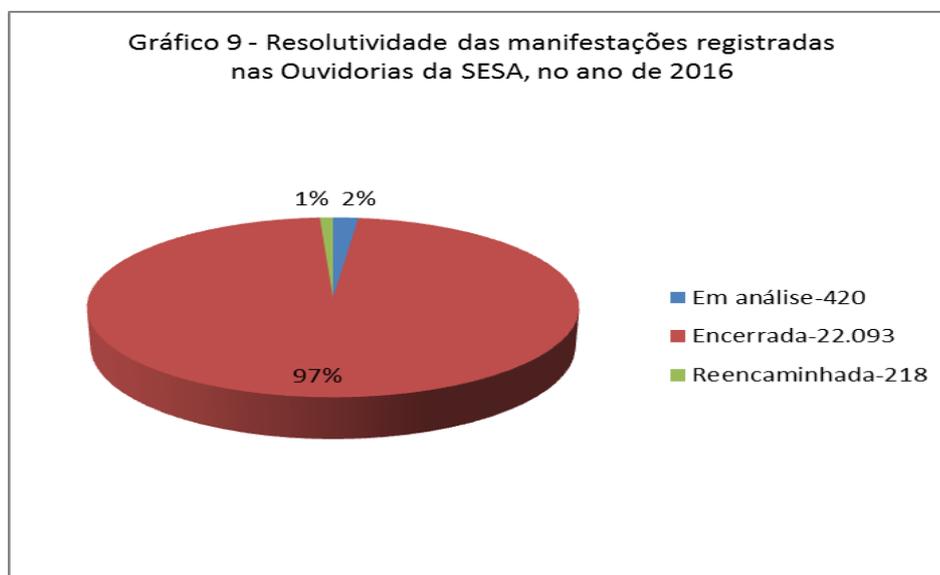
Conforme estabelecido pelo Departamento de Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/MS, os conceitos em relação à resolutividade das manifestações são:

•**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 2016.



As ouvidorias da SESA, em 2016, 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 2016, consolidam os achados apontados no relatório de 2015, 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 forma, garantiu maior agilidade e celeridade ao processo de tratamento e resposta às manifestações.

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

Neste ponto, destacamos o “Manual de Boas Práticas das Ouvidorias da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará”, elaborado no ano de 2015 e que, no decorrer de 2016, contribuiu (e vem contribuindo) amplamente para o fortalecimento do processo de trabalho das ouvidorias da Rede SESA.

Contudo, alguns desafios ainda persistem e precisam ser superados. Assim, embora as ouvidorias da SESA tenham apresentado, no ano de 2016, um índice de 97% de manifestações encerradas, não podemos deixar de enfatizar que a agilidade no tempo de resposta aos cidadãos, ainda se configura como um desafio, pois, além das demandas exigirem não somente um tratamento/acompanhamento pormenorizado, mas também, uma análise das respostas a serem encaminhadas aos interessados, as ouvidorias dependem ainda, do retorno dessas manifestações das áreas técnicas, que nem sempre

tem uma compreensão adequada do papel do serviço de ouvidoria, bem como da importância desse serviço para o fortalecimento das ações de saúde e, por esse motivo, muitas vezes acabam contribuindo para o atraso das respostas aos cidadãos.

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

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 7, a curva histórica dos elogios tem sido ascendente desde 2011. Entre 2015 e 2016, o aumento foi de 7%, passando de 6.994 para 7.477.

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, conforme mencionamos anteriormente, pode-se observar um decréscimo no percentual de insatisfações relacionadas à inclusão do procedimento de saúde na central de regulação (passando de 503 em 2015, para 352 em 2016), assim como nas insatisfações referentes à “demora na fila interna de nossas unidades (principalmente em nossos hospitais)” e à “demora na fila de espera na central de regulação”.

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 2016, verificou-se uma queda no número de registros relacionados ao tema, passando de 1.448 em

2015, para 1.418 em 2016. Contudo, quando se detalha o motivo gerador do problema, observa-se que as manifestações de insatisfação com a “não realização de procedimentos agendados, devido à ausência de insumos/material de consumo, ausência do servidor responsável e à falha de comunicação com o usuário”, somam 947 manifestações. Isso indica a necessidade de incluir e/ou aprimorar na prática cotidiana de todas as unidades de saúde o contato prévio com o cidadão, no momento em que ocorrerem imprevistos que impossibilitem a realização de procedimentos agendados.

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 higiene/limpeza/rouparia e com a acessibilidade.

O “relacionamento interpessoal” entre os diversos atores envolvidos no cotidiano de nossos serviços é outro assunto que continua a ter destaque negativo em 2016. 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 8, observa-se que esse tem sido um foco constante de insatisfação, com uma média de 800 registros/ano.

Dessa forma, especificamos abaixo, as recomendações das Ouvidorias da SESA, visando, tanto o aperfeiçoamento da gestão das demandas de ouvidoria, quanto configurá-las, realmente, como ferramenta de aprimoramento das políticas públicas oferecidas à sociedade.

- ❖ Ampliar o debate sobre a dimensão ética do cuidado em saúde, olhando para a dinâmica interna do processo de trabalho em cada unidade, na busca da construção de relações mais horizontalizadas, flexíveis e solidárias entre os atores do SUS, bem como a necessidade de retomada da implementação da Política Nacional de Humanização - HumanizaSUS em todos os espaços da Sesa e, mais especificamente, naqueles voltados para a assistência direta ao cidadão;

- ❖ Melhorar a articulação entre a gestão de pessoas e o processo de agendamento de realização dos procedimentos nas unidades assistenciais da Sesa, no intuito de evitar a marcação de consultas ou procedimentos para profissionais que estão em gozo de férias ou licença naquele período;

- ❖ Melhorar a articulação junto às Ouvidorias das Secretarias Municipais de Saúde para o direcionamento das manifestações de gestão direta dos municípios, principalmente nas demandas que envolvem mais de um ente;

- ❖ Envidar esforços, no sentido de diminuir a quantidade de manifestações de ouvidoria que tratam sobre problemas na área de assistência farmacêutica, em função de falta de medicamentos nas unidades de saúde.

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 três unidades de ouvidoria: Policlínica José Gilvan Leite Sampaio/Brejo Santo; Centro de Especialidades Odontológicas/CEO Baturité e Centro de Especialidades Odontológicas/CEO Brejo Santo;
- Realização do Ciclo de Qualificação das Ouvidorias da Rede SESA, visando trabalhar estratégias de alinhamento e de melhorias para o trabalho das ouvidorias, destacando-se, para tanto, além da realização de duas oficinas, a promoção de duas turmas do **Curso de Mediação de Conflitos**;
- Realização de uma Oficina de Qualificação das Ouvidorias Hospitalares, visando aprimorar o processo de trabalho de recebimento, encaminhamento, monitoramento e resposta das manifestações registradas;
- Realização do processo de *Monitoramento e Avaliação da Qualidade dos Serviços Ofertados*

pelas Ouvidorias da Rede de Ouvidorias da SESA¹⁵, regulamentado por meio da Portaria nº 3.240/2012, para subsidiar a qualificação das ouvidorias da Rede SESA.

6.2. ALINHAMENTO TÉCNICO-NORMATIVO DAS OUVIDORIAS DA REDE SESA

- Realização da 4ª etapa 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 Canindezinho), visando identificar as medidas de adequações adotadas, a partir das visitas realizadas no ano de 2015, observando os seguintes aspectos:
 - ✓ Estrutura física do serviço de ouvidoria;
 - ✓ Equipe técnica responsável pelo serviço;
 - ✓ Processo de trabalho da ouvidoria;
 - ✓ Após as visitas, foram elaborados 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.

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

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

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

8. ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DA SESA

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

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

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

De uma perspectiva geral, salientamos que os dados apresentados reforçam a importância das ouvidorias, não só como canal para registro de insatisfações (reclamações, solicitações, denúncias e sugestões), mas também, como meio de externar satisfação com as ações e/ou serviços prestados pelos diversos estabelecimentos de saúde gerenciados pela Secretaria da Saúde do Estado/SESA, uma vez que 33% das manifestações registradas nas ouvidorias da Rede SESA foram classificadas como elogio.

Vale mencionar ainda, o papel fundamental das ouvidorias, enquanto mecanismo de democratização de informações qualificadas no campo da saúde, onde 15% dos registros, no ano de 2016, foram de informações em saúde ou orientações sobre o funcionamento do SUS.

Quanto às manifestações que retratam as insatisfações dos cidadãos usuários dos serviços de saúde de nosso estado e que representaram 52% do total de demandas registradas nas ouvidorias da SESA, destacamos que o campo da assistência à saúde concentrou a maior parte do número de manifestações, totalizando 5.638 demandas, seguida pelo campo da gestão, com 5.388.

Dessa forma, os assuntos mais recorrentes no ano de 2016 se concentraram na demora na fila interna das unidades, na não inclusão na Central de Regulação, no relacionamento interpessoal entre profissionais e usuários dos serviços, dificuldade de acesso a medicamentos, problemas com fluxos/normas e rotinas, dentre outros.

Assim, os dados apontam para o fortalecimento do processo de gestão de pessoas; para a retomada de ações relativas à Política Nacional de Humanização – HumanizaSUS; para a melhoria no sistema de manutenção preventiva, de comunicação interna, de fluxos e de processos de trabalho nas unidades assistenciais, bem como alerta para a necessidade de investimento na área de saúde, de forma a garantir o acesso do cidadão a medicamentos e demais produtos e equipamentos essenciais à manutenção da vida.

Ressaltamos ainda, a redução de algumas causas de insatisfações, como por exemplo, demora na fila da Central de Regulação, demora nas filas de espera das unidades assistenciais, não inclusão na Central de Regulação e problemas com exames complementares. Esses dados apontam para a eficiência de ações adotadas em anos anteriores, relacionadas à mudança no sistema de funcionamento das centrais de regulação ou ainda, como essa problemática está diretamente

vinculada à oferta de serviços, pode estar associada também, à ampliação da rede de atenção à saúde no Estado ocorrida nos últimos anos.

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

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

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

Maria de Fátima Aguiar Lustosa

Ouvidora Geral da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará

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

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

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

Henrique Jorge Javi de Sousa

Secretário da Saúde do Estado do Ceará

ANEXOS

**ANEXO I – AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS OFERTADOS PELAS OUVIDORIAS DA REDE DE
OUVIDORIAS DA SESA NO PRIMEIRO E SEGUNDO SEMESTRES DE 2016¹⁶**

Unidade	1º Semestre de 2016	2º Semestre de 2016
11ª Coordenadoria Regional de Saúde/Sobral	8,2	8,27
13ª Coordenadoria Regional de Saúde/Tianguá	9,08	8,75
14ª Coordenadoria Regional de Saúde/Tauá	-	-
15ª Coordenadoria Regional de Saúde/Crateús	9,25	9,03
17ª Coordenadoria Regional de Saúde/Icó	8	8,66
18ª Coordenadoria Regional de Saúde/Iguatu	8	5,58
19ª Coordenadoria Regional de Saúde/Brejo Santo	-	-
1ª Coordenadoria Regional de Saúde/Fortaleza	9,1	8,77
20ª Coordenadoria Regional de Saúde/Crato	8,08	8,5
21ª Coordenadoria Regional de Saúde/Juazeiro do Norte	9,33	9,44
5ª Coordenadoria Regional de Saúde/Canindé	8	8
6ª Coordenadoria Regional de Saúde/Itapipoca	10	9,66
7ª Coordenadoria Regional de Saúde/Aracati	9,75	8,75
8ª Coordenadoria Regional de Saúde/Quixadá	8,5	7,5
Centro de Dermatologia Sanitária Dona Libânia/Fortaleza	8	9,8
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Baturité	-	-
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Brejo Santo	-	-
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	8,62	7,44
Centro de Saúde Escola Meireles/Fortaleza	7,69	8,94
Centro Integrado de Diabetes e Hipertensão/Fortaleza	9,94	9,96
Hemocentro Regional/Crato	8	8
Hemocentro Regional/Iguatu	8	8
Hemocentro Regional/Quixadá	8	10
Hemocentro Regional/Sobral	10	9,5
Hemonúcleo/Juazeiro do Norte	10	8
Hospital de Saúde Mental Professor Frota Pinto/Fortaleza	7,76	7,25
Hospital Dr. Carlos Alberto Studart Gomes/Fortaleza	9,42	9,6
Hospital e Maternidade José Martiniano de Alencar/Fortaleza	8	9,75
Hospital Geral de Fortaleza/Fortaleza	8,3	6,94
Hospital Geral Dr. César Cals de Oliveira/Fortaleza	8,35	6,89
Hospital Geral Dr. Waldemar de Alcântara/Fortaleza	9,46	9,76
Hospital Infantil Dr. Albert Sabin/Fortaleza	9,22	7,28

¹⁶

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	9,24	9,42
Hospital Regional Norte/Sobral	8	9,88
Hospital São José de Doenças Infecciosas/Fortaleza	8,56	7,11
Instituto de Prevenção do Câncer/Fortaleza	10	7,6
Laboratório Central de Saúde Pública/Fortaleza	10	10
Policlínica Bárbara Pereira de Alencar/Campos Sales	9,75	6,75
Policlínica Bernardo Félix da Silva/ Sobral	10	10
Policlínica Dr. Clóvis Amora Vasconcelos/Baturité	10	7
Policlínica Dr. Francisco Carlos Cavalcante Roque/Quixadá	10	10
Policlínica Dr. Francisco Edvaldo Coelho Moita/Tianguá	8	6
Policlínica Dr. Frutuoso Gomes de Freitas/Tauá	10	10
Policlínica Dr. José Correia Sales/Caucaia	-	-
Policlínica Dr. José Hamilton Saraiva Barbosa/Aracati	9,66	9,6
Policlínica Dr. Manoel Carlos de Gouveia/Iguatu	8	6
Policlínica Dr. Plácido Marinho de Andrade/Acaraú	-	10
Policlínica Dr. Sebastião Limeira Guedes/Icó	7,5	7
Policlínica Dr. José Martins Santiago/Russas	7,75	6,75
Policlínica Dra. Márcia Moreira de Meneses /Pacajus	10	9
Policlínica Francisco Pinheiro Alves e CEO/Itapipoca	8,66	8,66
Policlínica João Pereira dos Santos/Barbalha	-	-
Policlínica José Gilvan Leite Sampaio/Brejo Santo	-	-
Policlínica Judite Chaves Saraiva e CEO/Limoeiro do Norte	-	7,32
Policlínica Raimundo Soares Resende/Crateús	8	8
Unidades de Pronto Atendimento-UPAs/Fortaleza	8,88	9,19

ANEXO II – ATIVIDADES REALIZADAS PELAS OUVIDORIAS DA SESA NO ANO DE 2016

- Participação no 1º Encontro, do Programa de Capacitação Continuada de Ouvidores, curso provido pela Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Ceará – TCE/CE, em parceria com o Instituto Plácido Castelo – IPC, realizado em 28 de Abril
- 1ª Oficina de Qualificação dos Ouvidores Municipais do SUS, na região de Sobral, no dia 29 de Abril, realizada pela Ouvidoria da 11ª CRES.
- I Oficina do IV Ciclo de Qualificação da Rede de Ouvidorias da SESA, dia 24 de maio, no Auditório Waldir Arcoverde/SESA, apresentando o Relatório Gerencial do ano 2015, bem como trabalhando o planejamento das ações para 2016.
- I Encontro Regional das Ouvidorias do SUS (Região Nordeste), em parceria com o Departamento de Ouvidoria Geral do SUS do Ministério da Saúde – DOGES/MS, no dia 31 de maio, no hotel Plaza Praia Suites.
- 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 1º a 2 de junho de 2016, na sala de treinamentos do COAFI
- XXXII CONGRESSO DO CONASEMS – No período 1 a 4 de junho, realizado no Centro de Evento, a Ouvidoria participou de uma seminário no dia 3 com o tema: A Ouvidoria e o Fortalecimento da Gestão Municipal do SUS.
- I Curso de Noções de Acesso à Informação – I Turma, no período de 6 a 8 de junho de 2016, em parceria com a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE e a Escola de Gestão Pública – EGP.
- Participação no 2º Encontro, no Programa de Capacitação Continuada de Ouvidores do TCE/CE, no dia 23 de junho de 2016.
- Participação do XII CONACI - Encontro Nacional de Controle Interno, realizado nos dias 04 e 05

de agosto de 2016, na Fabrica de Negócios, Hotel Praia Centro- Fortaleza/CE.

- 1ª Reunião de Ouvidores Municipais do SUS da Região de Caucaia, no dia 12 de Agosto de 2016 realizado pela Ouvidoria da 2ª Coordenadoria Regional de Saúde – CE.
- Participação no 3º Encontro, no Programa de Capacitação Continuada de Ouvidores do TCE/CE, no dia 25 de agosto de 2016.
- I Oficina do IV Ciclo de Qualificação das Unidades Hospitalares da Rede Ouvidorias da SESA, dia 30 de agosto , na sala de reunião do Conselho Estadual de Saúde- CESAU.
- Participação no 2º Encontro Nacional de Ouvidores, promovido pelo Tribunal de Contas do Estado do Ceará – TCE / CE, em parceria com Instituto Plácido Castelo – IPC, realizado em 23 de Setembro.
- III Oficina do Sistema Nacional de Acreditação em Ouvidorias do SUS (região nordeste), em parceria com o Departamento de Ouvidoria Geral do SUS – DOGES, da Secretaria de Gestão, Estratégica e Participativa do Ministério da Saúde e a Escola Nacional de Saúde Pública da Fundação Oswaldo Cruz (FIOCRUZ / RJ), no dia 5 de Outubro.
- Participação no 4º Encontro do Programa de Capacitação Continuada de Ouvidores, curso promovido pela ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado – TCE, em 11 de Novembro de 2016
- 1º Curso de Gestão de Conflitos por meio do diálogo (Técnica de Mediação), realizada duas turmas, nos dias 17 e 24 de novembro.
- Participação no 1º Encontro Nacional de Acreditação em Ouvidorias do SUS, realizado em Brasília no período de 12 a 14 de Dezembro de 2016.
- II Oficina do IV Ciclo de Qualificação da Rede de Ouvidorias da SESA, dia 16 de dezembro, no Hotel Plaza Praia Suites, avaliando as Ações realizadas em 2016 pela Rede de Ouvidorias da Sesa, avaliação do Programa Anual para 2017, da Rede de Ouvidoria da SESA.