



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ  
*Secretaria da Saúde*

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

**2017**

## 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 Adjunta da Saúde**

Isabel Cristina Cavalcanti Carlos

**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 Margarete Pinheiro Linhares - Hemocentro Regional/Quixadá

Ana Paula de Aquino - Policlínica Dr. José Martins Santiago/Russas

Ana Zélia de Oliveira - 15ª Coordenadoria Regional de Saúde/Crateús

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

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

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

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

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

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

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

Danielle Costa Magalhães Góes - Centro de Espec. Odontológicas Regional/CEO-R Quixeramobim

Débora Nunes Sobreira - Hemocentro Regional/Iguatu

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

Elizelda Fonseca Marques – Hemonúcleo/Juazeiro do Norte

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

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

Francisca Lionete Moraes - Hospital Regional Norte/Sobral

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

Heloína Coelho Teixeira - Centro Integrado de Diabetes e Hipertensão/Fortaleza

José Maciel Andrade - 2ª Coordenadoria Regional de Saúde/Caucaia

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

Josilene Pinto Veras - Policlínica Cel. Libório Gomes da Silva/Camocim

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

Juliana de Sousa Lima- Policlínica Dr. Francisco Edvaldo Coêlho Moita/Tianguá

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

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

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

Lúcia Andrade Moreira - Laboratório Central de Saúde Pública/Fortaleza

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

Mirella Suyane Freire Ferreira - Hospital Geral de Fortaleza/Fortaleza

Maria Moema Carneiro Guilhon - Hospital Infantil Dr. Albert Sabin/Fortaleza  
Marina Cavalcante Gonçalves - Centro de Hematologia e Hemoterapia do Ceará/Fortaleza  
Maria Luziana Pinheiro - Hemocentro Regional/Sobral  
Marilena Vieira Ferreira - 13ª Coordenadoria Regional de Saúde/Tianguá  
Mara Glenda Bertuzzi - 21ª Coordenadoria Regional de Saúde/ Juazeiro do Norte  
Maria Alzenir da Cruz Couto – Centro de Especialidades Odontológicas Regional/ CEO-R Itapipoca  
Maria Conceição Araújo 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  
Marília Souza Teixeira - Hospital Geral Dr. César Cals de Oliveira/Fortaleza  
Meiricele Barbosa Paixão - Policlínica Dr. Clóvis Amora Vasconcelos/Baturité  
Odilon Vieira Gomes Neto - 14ª Coordenadoria Regional de Saúde/Tauá  
Paulotino Araújo de Vasconcelos - Policlínica Dra. Márcia Moreira de Meneses /Pacajus  
Raquel Tavares Nobre de Freitas – 8ª Coordenadoria Regional de Saúde/Quixadá  
Rosa Maria Cunha Carvalho - Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Joaquim  
Távora/Fortaleza  
Raimundo Higo de Brito Lino - Policlínica Dr. Francisco Carlos Cavalcante Roque/Quixadá  
Sheila Nicácio de Oliveira Lucas - 18ª Coordenadoria Regional de Saúde/Iguatu  
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  
Rayany Pereira Gomes  
Solange de Mesquita Barreto  
Wadna Pamela de Oliveira Ribeiro

#### **Teleatendentes**

Lucélia Matos Feitosa  
Maria Lúcia A. Uchôa

## 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 2017.
  - 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 2017.

Anexo II - Atividades realizadas pelas ouvidorias da SESA em 2017.

## 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 63 ouvidorias em funcionamento nas seguintes unidades: 1ª Coordenadoria Regional de Saúde/Fortaleza, 2ª Coordenadoria Regional de Saúde/CRES Caucaia, 5ª Coordenadoria Regional de Saúde/Canindé, 6ª Coordenadoria Regional de Saúde/Itapipoca, 7ª Coordenadoria Regional de Saúde/Aracati, 8ª Coordenadoria Regional de Saúde/Quixadá, 11ª Coordenadoria Regional de Saúde/Sobral, 13ª Coordenadoria Regional de Saúde/Tianguá, 14ª Coordenadoria Regional de Saúde/Tauá, 15ª Coordenadoria Regional de Saúde/Crateús, 17ª Coordenadoria Regional de Saúde/Icó, 18ª Coordenadoria Regional de Saúde/Iguatu, 19ª Coordenadoria Regional de Saúde/Brejo Santo, 20ª Coordenadoria Regional de Saúde/Crato, 21ª Coordenadoria Regional de Saúde/Juazeiro do Norte, Centro de Dermatologia Sanitária Dona Libânia/Fortaleza, Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Centro/Fortaleza,

Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Rodolfo Teófilo/Fortaleza, Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Joaquim Távora/Fortaleza, Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Baturité, Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Brejo Santo, Centro de Especialidades Odontológicas/CEO Quixeramobim; Centro de Especialidades Odontológicas Regional/ CEO-R Itapipoca, Centro de 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/Itapipoca, Policlínica João Pereira dos Santos/Barbalha, Policlínica Judite Chaves Saraiva e CEO/Limoeiro do Norte, Policlínica Raimundo Soares Resende/Crateús, Policlínica José Gilvan Leite Sampaio/Brejo Santo, Policlínica Cel. Libório Gomes da Silva/Camocim 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 2017 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)*<sup>1</sup>. O Manual tem o objetivo de sistematizar o processo de trabalho clássico<sup>2</sup> 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*<sup>3</sup>, elaborado em 2011, acrescentando elementos fundamentais ao exercício de boas práticas no cotidiano das ouvidorias da SESA.

Para garantir maior eficácia e celeridade ao fluxo das manifestações registradas, as Ouvidorias da SESA trabalham com o Sistema Informatizado OuvidorSUS<sup>4</sup> e com o Sistema de

---

<sup>1</sup> SECRETARIA 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.*

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

<sup>3</sup> SECRETARIA DA SAÚDE DO ESTADO DO CEARÁ. *Sistematização do Processo de Trabalho da Rede de Ouvidorias da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará, série Cadernos das Ouvidorias da SESA, ano I - nº 2, 2011.*

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

Ouvidorias da Secretaria da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - SOU<sup>5</sup>, possibilitando uma articulação no registro e sistematização das manifestações e gerando melhorias no processo interno de trabalho.

A Rede de Ouvidorias utiliza uma linguagem técnica unificada, buscando fornecer referências para a compreensão de termos, proporcionar a exatidão conceitual, reduzir as ambiguidades e facilitar a comunicação no processo de análise e tipificação das manifestações que subsidia a gestão da informação para a elaboração dos relatórios. A síntese da unificação da linguagem encontra-se no documento *Referências Conceituais e Instrumentais de Trabalho da Rede de Ouvidorias da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará*<sup>6</sup>.

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);

---

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.

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

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

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

Para exercer suas competências, a Ouvidoria Geral funciona com cinco áreas de atuação informalmente definidas. A área de teleatendimento ao cidadão, a de análise e acompanhamento das manifestações, a coordenação da Rede de Ouvidorias da SESA, a coordenação do Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS no âmbito do Estado do Ceará e a coordenação administrativa. Visando sistematizar os processos, ações e atividades realizadas pela equipe técnica da Ouvidoria Geral, o processo de trabalho do setor foi manualizado e encontra-se sistematizado no documento *Manual do Processo de Trabalho da Ouvidoria Geral da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará*<sup>7</sup>.

---

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

## 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 2017, 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 2016. O segundo esboça a síntese das manifestações registradas nas Ouvidorias da SESA em 2017, discorrendo sobre as informações relacionadas às 20.369 manifestações registradas nas unidades de saúde pertencentes à Rede de Ouvidorias da SESA, no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2017. 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 32 em funcionamento e 49 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.

Assim, no ano de 2017, após conclusão das reformas em algumas unidades, destacamos:

- ✓ Reinauguração da Unidade de Acidente Vascular Cerebral/AVC do Hospital Geral de Fortaleza/HGF;
- ✓ Nova ala de maternidade e neonatologia do Hospital Geral César Cals;
- ✓ 48 novos leitos no Hospital Dr. Carlos Alberto Studart Gomes/Hospital de Messejana;
- ✓ Ampliação do Centro de Imagem do Hospital e Maternidade José Martiniano de Alencar.

Vale salientar ainda, a implantação do **“Programa Diagnóstico Cidadão”**. O referido programa foi elaborado pelo Governo do Ceará, visando contribuir para a elaboração de planos de melhorias em cada unidade estadual, configurando-se, portanto, como um aliado importante dentro do planejamento da Secretaria da Saúde do Ceará.

O Diagnóstico Cidadão foi implantado em 17 de julho de 2017, em 15 unidades de saúde da rede pública estadual e, atualmente, há 32 totens instalados em 24 unidades: oito hospitais, nove unidades ambulatoriais, seis UPAs e uma policlínica.

Outra iniciativa que merece destaque é a retomada da implementação da Política Nacional de Humanização – HUMANIZASUS que, conseqüentemente, possibilitará a ampliação do debate sobre a dimensão ética do cuidado.

Dessa forma, no ano de 2017, o Ministério da Saúde por meio da Coordenação da Política Nacional de Humanização da Secretaria de Atenção à Saúde e o Governo do Estado, por meio da Secretaria Estadual da Saúde celebraram Termo de Cooperação Técnica, no intuito de implementar o Projeto de Qualificação das Práticas de Cuidado a partir das portas de entrada do SUS”, com base na Política Nacional de Humanização e da Gestão do SUS, de forma a garantir o acesso do usuário aos serviços de saúde com qualidade e resolutividade, em uma lógica de acolhimento em Rede de Atenção à Saúde.

Assim, o “**Projeto Acolhe SUS**” já se encontra em execução, tendo sido, inclusive, constituído um Grupo Executivo Estadual que será responsável pela gestão do projeto no âmbito do Estado. Esse grupo é composto por diversas coordenações do nível central da SESA, dentre elas, a Ouvidoria Geral, bem como a Escola de Saúde Pública do Ceará e Escola Técnica do SUS.

Ressaltamos ainda, a execução do processo de educação permanente das ouvidorias, com a realização, no ano de 2017, de diversos encontros, cursos e oficinas, envolvendo, tanto as equipes técnicas das ouvidorias da Rede SESA, como os interlocutores de ouvidoria dos diversos setores competentes da SESA, visando assim, aprimorar o processo de apuração das manifestações de ouvidoria, onde destaca-se a importância do cumprimento do prazo regulamentar para conclusão das manifestações.

Vale salientar também, a elaboração e encaminhamento a cada área envolvida na apuração das manifestações no nível central/SESA de uma **resenha sobre o processo de trabalho da Rede de Ouvidorias da SESA**, objetivando com isso, intensificar o diálogo entre ouvidoria, profissionais dos serviços de saúde e gestores, de forma a possibilitar uma comunicação eficaz, bem como fortalecer o apoio e estímulo dos envolvidos ao serviço de ouvidoria.

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.

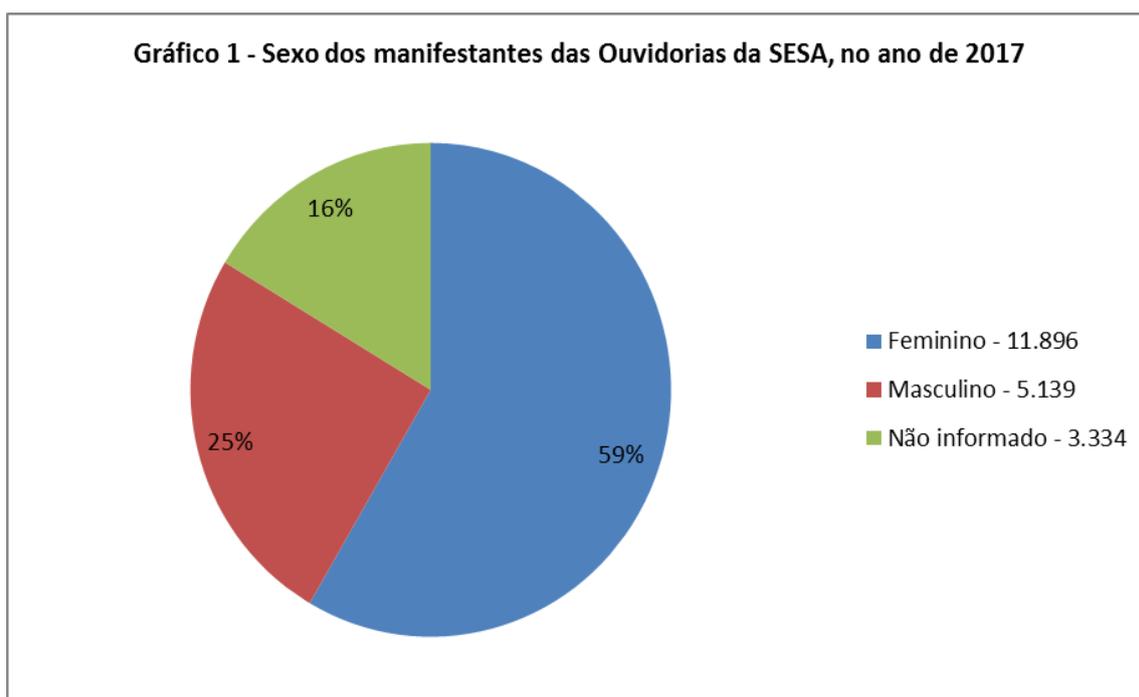
#### 4. SÍNTESE DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NAS OUVIDORIAS DA SECRETARIA DA SAÚDE DO ESTADO DO CEARÁ – SESA EM 2017.

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

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

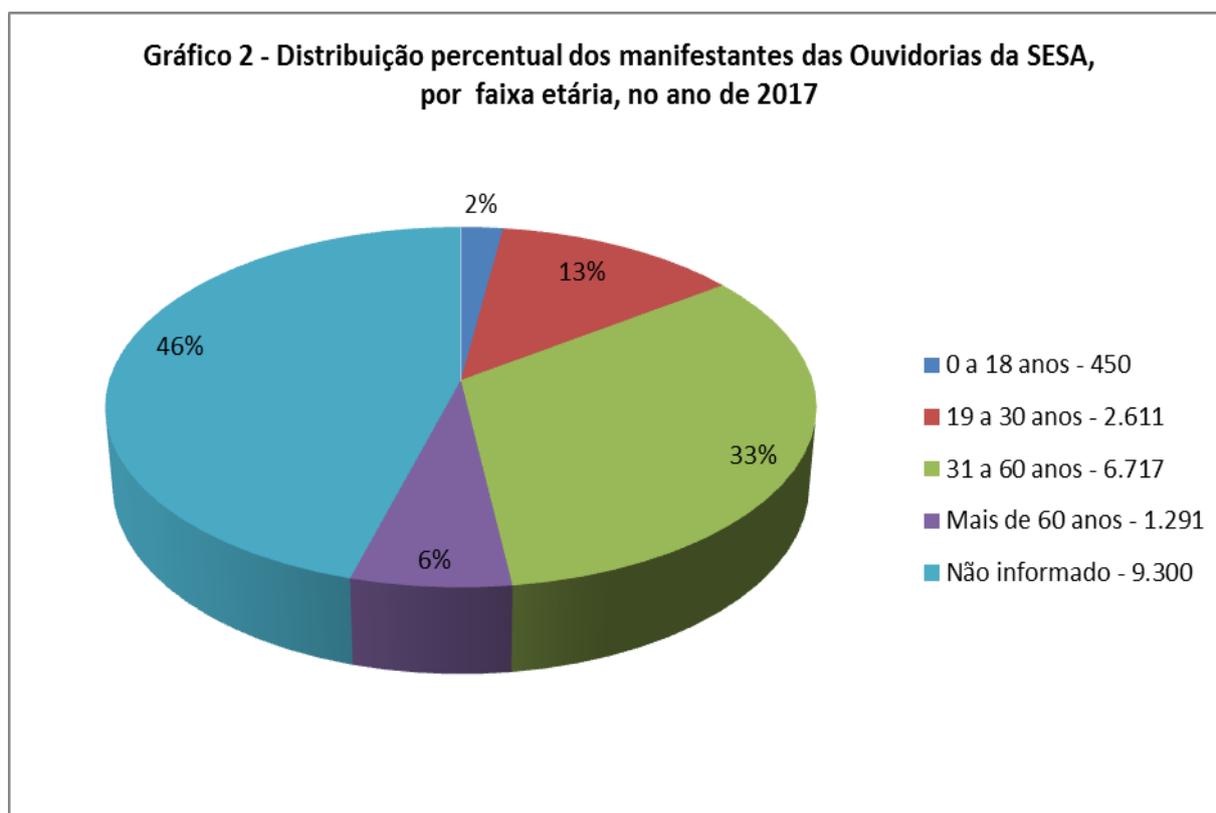
A identificação do perfil dos cidadãos e das manifestações possibilita a detecção de melhorias nos serviços ofertados pela SESA; por esse motivo, apesar das dificuldades, buscou-se colher informações que possibilitem traçar um breve retrato daqueles que são atendidos cotidianamente pelas ouvidorias.

Assim, pode-se constatar que a maioria dos manifestantes das ouvidorias da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará, em 2017, foi do sexo feminino (59%); 25% é o percentual representado pelo sexo masculino e 16% 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 2017, 9.300 cidadãos (46%) não informaram sua idade, 6.717 (33%) estavam na faixa de 31 a 60 anos, 2.611 (13%) estavam entre 19 a 30 anos, 450 (2%) entre 0 a 18 anos e 1.291 (6%) tinham mais de 60 anos.

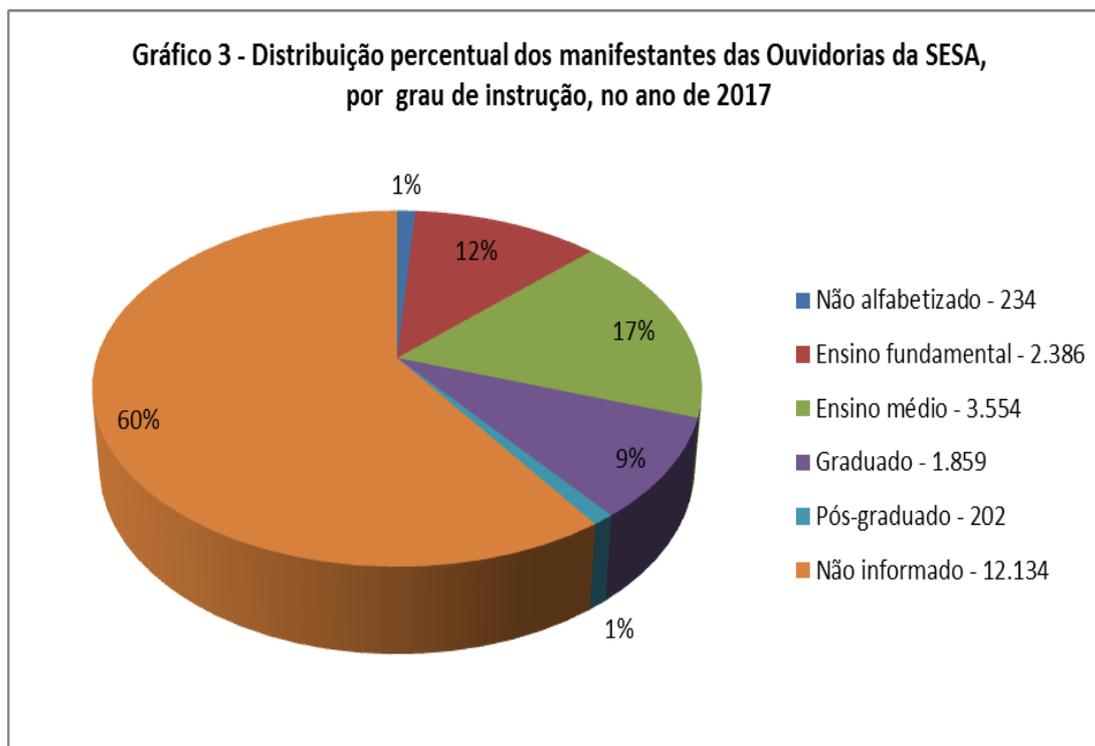


Fonte: Sistema Ouvweb/Ouvidoria Geral da SESA

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 17% e 12%, respectivamente.

Porém, vale destacar que do total de manifestações registradas no ano de 2017 (20.369), em 12.134 (60%) não há dados sobre a escolaridade<sup>8</sup> do cidadão.

<sup>8</sup> 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.



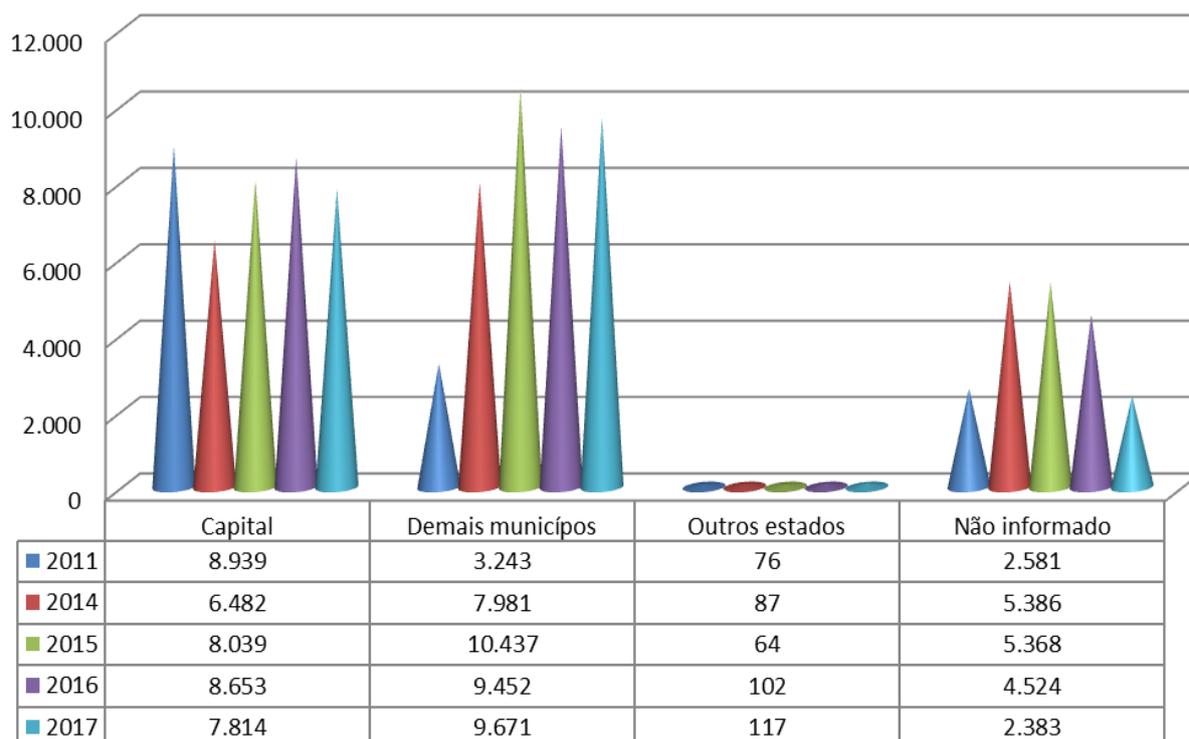
Fonte: Sistema Ouwweb/Ouvidoria Geral da SESA

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, 2015 e 2016 que indicaram uma mudança significativa na procedência dos manifestantes das ouvidorias da Rede SESA. Como podemos observar no Gráfico 4, em 2011 a maioria dos cidadãos que procuravam as ouvidorias da Rede SESA era procedente da capital.

Contudo, a partir de 2014 começa haver uma mudança nesse cenário, com a ampliação significativa de registros vindos do interior do estado, o que se mantém em 2015. Entretanto, no ano de 2016 esse dado apresentou uma pequena redução, comparado ao ano de 2015. Porém, no ano de 2017 houve uma ampliação de 2% em relação ao ano de 2016.

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 e, no ano de 2017 foram 117 manifestações, 15 a mais que 2016. Esse dado demonstra o nível de alcance dos serviços de ouvidorias da Rede SESA.

**Gráfico 4 - Distribuição da procedência dos manifestantes das Ouvidorias da SESA, nos anos de 2011, 2014, 2015, 2016 e 2017**



Fonte: Sistema Ouwweb/Ouvidoria Geral da SESA

Salientamos ainda, 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 a seguir apresenta a distribuição da procedência dos manifestantes pelos municípios cearenses em 2017.

Tabela 1 – Distribuição dos manifestantes das ouvidorias da SESA, por município de moradia e por região de saúde, em 2017

Região de Saúde	Manifestações por região	Município	Manifestações em 2017
1ª Região – Fortaleza	7.966	Aquiraz	53
		Eusébio	76
		Fortaleza	7.814
		Itaitinga	23
2ª Região – Caucaia	843	Apuiarés	13
		Caucaia	590
		General Sampaio	04
		Itapagé	90
		Paracuru	30
		Paraipaba	26
		Pentecoste	36
		São Gonçalo do Amarante	47
		São Luís do Curu	07
		Tejuçuoca	-
3ª Região – Maracanaú	270	Acarape	04
		Barreira	10
		Guaiúba	10
		Maracanaú	155
		Maranguape	33
		Pacatuba	40
		Palmácia	12
		Redenção	06
4ª Região – Baturité	459	Aracoiaba	79
		Aratuba	41
		Baturité	158
		Capistrano	50
		Guaramiranga	23
		Itapiuna	35
		Mulungu	31
		Pacoti	42
5ª Região – Canindé	85	Boa Viagem	21
		Canindé	53
		Caridade	01
		Itatira	03
		Madalena	07
		Paramoti	-
6ª Região – Itapipoca	420	Amontada	38
		Itapipoca	191
		Miraíma	25

		Trairi	69
		Tururu	45
		Umirim	18
		Uruburetama	34
7ª Região – Aracati	627	Aracati	484
		Fortim	42
		Icapuí	71
		Itaiçaba	30
8ª Região – Quixadá	1.028	Banabuiú	54
		Choró	29
		Ibaretama	29
		Ibicuitinga	58
		Milhã	17
		Pedra Branca	110
		Quixadá	275
		Quixeramobim	224
		Senador Pompeu	124
		Solonópole	108
9ª Região – Russas	182	Jaguaratama	10
		Jaguaruana	13
		Morada Nova	31
		Palhano	04
		Russas	124
10ª Região - Limoeiro do Norte	113	Alto Santo	17
		Ererê	01
		Iracema	03
		Jaguaribara	08
		Jaguaribe	13
		Limoeiro do Norte	47
		Pereiro	03
		Potiretama	01
		Quixeré	09
		São João do Jaguaribe	01
		Tabuleiro do Norte	10
11ª Região – Sobral	799	Alcântaras	04
		Cariré	09
		Catunda	02
		Coreaú	18
		Forquilha	14
		Frecheirinha	05
		Graça	07
		Groaíras	16
		Hidrolândia	24

		Ipu	10
		Irauçuba	20
		Massapê	35
		Meruoca	12
		Moraújo	04
		Mucambo	09
		Pacujá	-
		Pires Ferreira	05
		Reriutaba	16
		Santa Quitéria	21
		Santana do Acaraú	21
		Senador Sá	05
		Sobral	526
		Uruoca	04
		Varjota	12
12ª Região – Acaraú	51	Acaraú	12
		Bela Cruz	05
		Cruz	06
		Itarema	06
		Jijoca	09
		Marco	09
		Morrinhos	04
13ª Região – Tianguá	277	Carnaubal	21
		Croatá	18
		Guaraciaba do Norte	35
		Ibiapina	17
		São Benedito	38
		Tianguá	76
		Ubajara	36
		Viçosa do Ceará	36
14ª Região – Tauá	26	Aiuaba	01
		Arneiroz	01
		Parambu	10
		Tauá	14
15ª Região – Crateús	203	Ararendá	09
		Crateús	68
		Independência	15
		Ipaporanga	11
		Ipueiras	21
		Monsenhor Tabosa	10
		Nova Russas	26
		Novo Oriente	13
		Poranga	10

		Quiterianópolis	08
		Tamboril	12
16ª Região – Camocim	73	Barroquinha	05
		Camocim	29
		Chaval	04
		Granja	13
		Martinópole	22
17ª Região – Icó	124	Baixio	07
		Cedro	26
		Icó	42
		Ipaumirim	02
		Lavras da Mangabeira	22
		Orós	21
		Umari	04
18ª Região – Iguatu	326	Acopiara	31
		Cariús	16
		Catarina	14
		Deputado Irapuan Pinheiro	-
		Iguatu	186
		Jucás	18
		Mombaça	21
		Piquet Carneiro	27
		Quixelô	10
		Saboeiro	03
19ª Região - Brejo Santo	236	Abaiara	06
		Aurora	27
		Barro	25
		Brejo Santo	99
		Jati	05
		Mauriti	34
		Milagres	23
		Penaforte	14
		Porteiras	03
20ª Região – Crato	1.535	Altaneira	36
		Antonina do Norte	139
		Araripe	113
		Assaré	13
		Campos Sales	363
		Crato	509
		Farias Brito	21
		Nova Olinda	50
		Potengi	46
		Salitre	74

		Santana do Cariri	157
		Tarrafas	03
		Várzea Alegre	11
21ª Região - Juazeiro do Norte	1.518	Barbalha	91
		Caririaçu	40
		Granjeiro	05
		Jardim	10
		Juazeiro do Norte	1.352
		Missão Velha	20
22ª Região – Cascavel	324	Beberibe	50
		Cascavel	74
		Chorozinho	15
		Horizonte	48
		Ocara	22
		Pacajus	85
		Pindoretama	30
Não informado			2.884
Total			20.369

#### 4.1.1 UNIDADE DE OUVIDORIA RESPONSÁVEL PELO TRATAMENTO E RESPOSTA ÀS MANIFESTAÇÕES

Como informado anteriormente, a Secretaria da Saúde dispõe de 63 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 20.369 manifestações registradas em 2017, conforme a unidade responsável pelo tratamento e resposta ao cidadão.

Tabela 2 – Número e variação percentual de manifestações registradas por unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento e resposta, em 2016 e 2017

UNIDADES	ANOS		Variação percentual
	2016	2017	
Nível Central (Ouvidoria Geral) <sup>9</sup>	3.343	2.887	-13,6%
11ª Coordenadoria Regional de Saúde/Sobral	15	07	-53,3%
13ª Coordenadoria Regional de Saúde/Tianguá	33	25	-24,2%
14ª Coordenadoria Regional de Saúde/Tauá	-	2	0

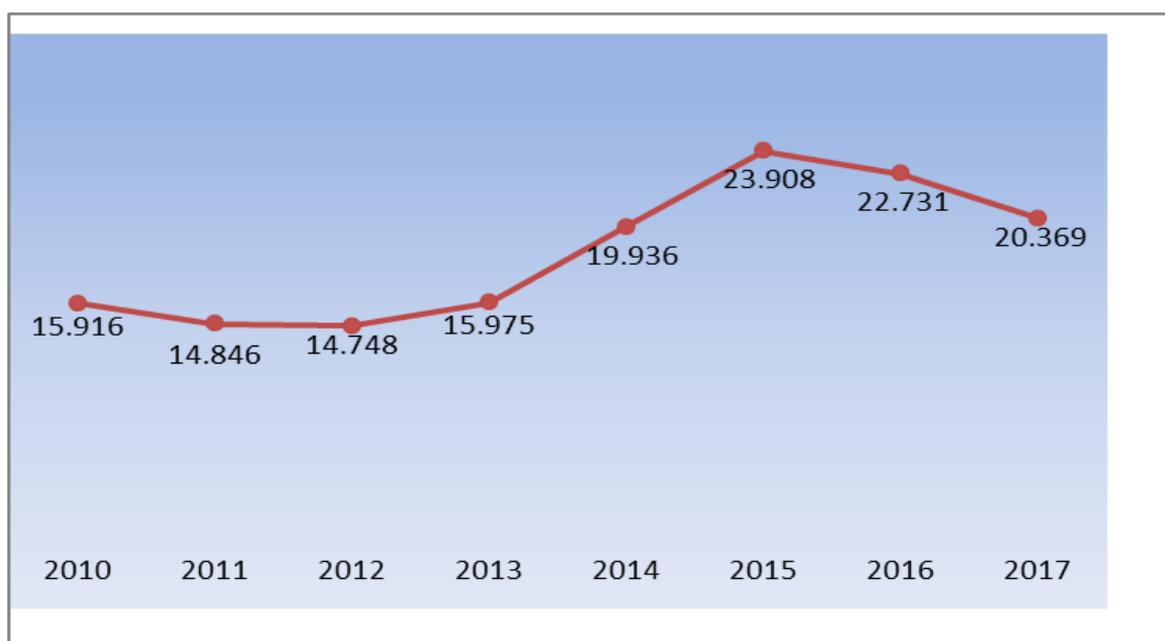
<sup>9</sup> As manifestações do Nível Central da SESA foram tratadas e respondidas pela Ouvidoria Geral e envolveram os casos relacionados às Coordenadorias e às unidades assistenciais da Secretaria que não possuem ouvidorias.

15ª Coordenadoria Regional de Saúde/Crateús	14	20	42,8%
17ª Coordenadoria Regional de Saúde/Icó	8	12	50,0%
18ª Coordenadoria Regional de Saúde/Iguatu	0	17	0
19ª Coordenadoria Regional de Saúde/ Brejo Santo	39	-	-100,0%
1ª Coordenadoria Regional de Saúde/Fortaleza	30	38	26,6%
2ª Coordenadoria Regional de Saúde/CRES Caucaia	-	-	-
20ª Coordenadoria Regional de Saúde/Crato	6	19	216,6%
21ª Coordenadoria Regional de Saúde/ Juazeiro do Norte	13	09	-30,76%
5ª Coordenadoria Regional de Saúde/Canindé	0	-	0
6ª Coordenadoria Regional de Saúde/Itapipoca	31	27	-12,9%
7ª Coordenadoria Regional de Saúde/Aracati	26	60	130,7%
8ª Coordenadoria Regional de Saúde/Quixadá	8	6	-25,0%
Centro de Especialidades Odontológicas Dr. Hugues Pessoa Amorim – CEO Itapipoca	-	332	0
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Baturité	18	43	138,8%
Centro de Especialidade Odontológicas-Danilo D. da R.Correia- Caucaia	-	204	0
Centro de Especialidades Odontológicas Regional – CEO Brejo Santo	-	-	0
Centro de Especialidades Odontológicas Raimundo Fialho –Caucaia	-	70	0
Centro de Especialidades Odontológicas/CEO Quixeramobim	-	-	-
Centro de Dermatologia Sanitária Dona Libânia/Fortaleza	151	147	-2,6%
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Centro/Fortaleza	-	-	-
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Rodolfo Teófilo/Fortaleza	-	-	-
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Joaquim Távora/Fortaleza	124	42	-33,8%
Centro de Hematologia e Hemoterapia do Ceará/Fortaleza	418	352	-15,7%
Centro de Saúde Escola Meireles/Fortaleza	373	377	1,0%
Centro Integrado de Diabetes e Hipertensão/Fortaleza	378	347	-8,2%
Hemocentro Regional/Crato	284	268	-5,6%
Hemocentro Regional/Iguatu	40	84	110,0%
Hemocentro Regional/Quixadá	89	50	-43,8%
Hemocentro Regional/Sobral	85	154	81,1%
Hemocentro Regional/Juazeiro do Norte	352	352	0%
Hospital de Saúde Mental Prof. Frota Pinto/Fortaleza	467	83	-82,2%
Hospital Dr. Carlos Alberto Studart Gomes/Fortaleza	1.532	1.400	-8,6%
Hospital e Maternidade José Martiniano de Alencar/Fortaleza	277	189	-31,7%
Hospital Geral de Fortaleza/Fortaleza	1.299	1063	-18,1%
Hospital Geral Dr. César Cals de Oliveira/Fortaleza	552	588	6,5%
Hospital Geral Dr. Waldemar de Alcântara/Fortaleza	1.804	1.404	-22,1%
Hospital Infantil Dr. Albert Sabin/Fortaleza	190	189	-0,5%
Hospital Regional do Cariri/Juazeiro do Norte	1.844	1.743	-5,4%
Hospital Regional Norte/Sobral	1.130	788	-30,2%
Hospital São José de Doenças Infecciosas/Fortaleza	1.549	650	-58,0%
Instituto de Prevenção do Câncer/Fortaleza	172	224	30,2%
Laboratório Central de Saúde Pública/Fortaleza	272	258	-5,1%
Policlínica Bárbara Pereira de Alencar/Campos Sales	1.534	1.284	-16,2%
Policlínica Bernardo Félix da Silva/ Sobral	93	134	44,0%
Policlínica Dr. Clóvis Amora Vasconcelos/Baturité	188	354	88,2%
Policlínica Dr. Francisco Carlos Cavalcante Roque/Quixadá	594	922	55,2%

Policlínica Dr. Francisco Edvaldo Coelho Moita/Tianguá	1	183	182,0%
Policlínica Dr. Frutuoso Gomes de Freitas/Tauá	42	-	-100,0%
Policlínica Dr. José Correia Sales/Caucaia	-	299	0%
Policlínica Dr. José Hamilton Saraiva Barbosa/Aracati	397	532	34,0%
Policlínica Dr. Manoel Carlos de Gouveia/Iguatu	51	52	1,9%
Policlínica Dr. Plácido Marinho de Andrade/Acaraú	31	-	-100,0%
Policlínica Dr. Sebastião Limeira Guedes/Icó	-	-	-
Policlínica Dr. José Martins Santiago/Russas	-	107	0%
Policlínica Dra. Márcia Moreira de Meneses /Pacajus	230	151	-65,6%
Policlínica Francisco Pinheiro Alves /Itapipoca	464	-	-100,0%
Policlínica João Pereira dos Santos/Barbalha	1	-	-100,0%
Policlínica Judite Chaves Saraiva/CEO Limoeiro do Norte	57	-	-100,0%
Policlínica Raimundo Soares Resende/Crateús	449	110	-75,5%
Policlínica José Gilvan Leite Sampaio/Brejo Santo	35	114	225,7
Policlínica Cel. Libório Gomes da Silva/Camocim	-	13	0%
Unidades de Pronto Atendimento-UPAs/Fortaleza	1.598	1.584	-0,8%
<b>Total</b>	<b>22.731</b>	<b>20.369</b>	<b>-10,3%</b>

Os dados acima apontam uma variação negativa de 10% no total das manifestações entre 2016 e 2017, com redução de 2.362 registros em 2017.

Gráfico 5 – Evolução das manifestações das Ouvidorias da Rede SESA  
2010-2017



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 2017

Ano	Quantidade de manifestações	Variação % em relação ao ano anterior
2010	15.916	-
2011	14.846	-7%
2012	14.748	-1%
2013	15.975	8%
2014	19.936	25%
2015	23.908	20%
2016	22.731	-5%
2017	20.369	-10%

Fonte: Sistema Ouwweb/Ouvidoria Geral da SESA

Ressaltamos ainda, que a tabela 2 mostra uma significativa variação de percentuais em cada unidade de ouvidoria da Rede SESA, onde algumas tiveram acréscimos de até 225%, como é o caso da Ouvidoria da Policlínica de Brejo Santo e outras tiveram decréscimo acima de 80%, como na Ouvidoria do Hospital de Saúde Mental Prof. Frota Pinto. Os motivos para as oscilações são diversos, indo desde a subnotificação no ano de 2017, devido a não alimentação do Sistema Ouwweb ao decréscimo relacionado à ampliação das ouvidorias municipais do SUS.

No nível central, houve um decréscimo de 13% na quantidade de manifestações, pois, em 2016, a Ouvidoria Geral da SESA tratou 3.343 manifestações e no ano de 2017 esse número oscilou para 2.887, representando uma redução de 456 casos.

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

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

No ano de 2017, conforme podemos observar na tabela 4, a população procurou as ouvidorias da SESA, preferencialmente, por meio do atendimento presencial (78.044) e da caixa de sugestão (7.350), apesar do telefone também ser muito utilizado (2.147).

Tabela 4 – Número e variação percentual em relação ao ano anterior das manifestações registradas nas ouvidorias da SESA, por meio de entrada, entre 2016 e 2017.

MEIO DE ENTRADA	DADOS 2016	DADOS 2017	VARIAÇÃO %
Presencial	8.408	8.044	-4%
Caixa de sugestão ou coletora	9.040	7.350	-19%
Telefone	2.870	2.147	-25%
E-mail	367	282	-23%
OuvidorSUS	436	390	-11%
SOU	1.529	1.985	30%
Outros	81	171	111%
<b>TOTAL</b>	<b>22.731</b>	<b>20.369</b>	<b>-10%</b>

Fonte: Sistema Ouvweb/Ouvidoria Geral da SESA

O cruzamento de dados entre “meio de entrada” e a “unidade de ouvidoria responsável” mostra que o telefone mais utilizado para registro é o 0800.275.1520, que fica na Ouvidoria Geral da Secretaria. Em 2017, dos 2.147 registros por telefone, 1.367 foram no teleatendimento do 0800.275.1520. Dos registros feitos por meio desse telefone, 1.207 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

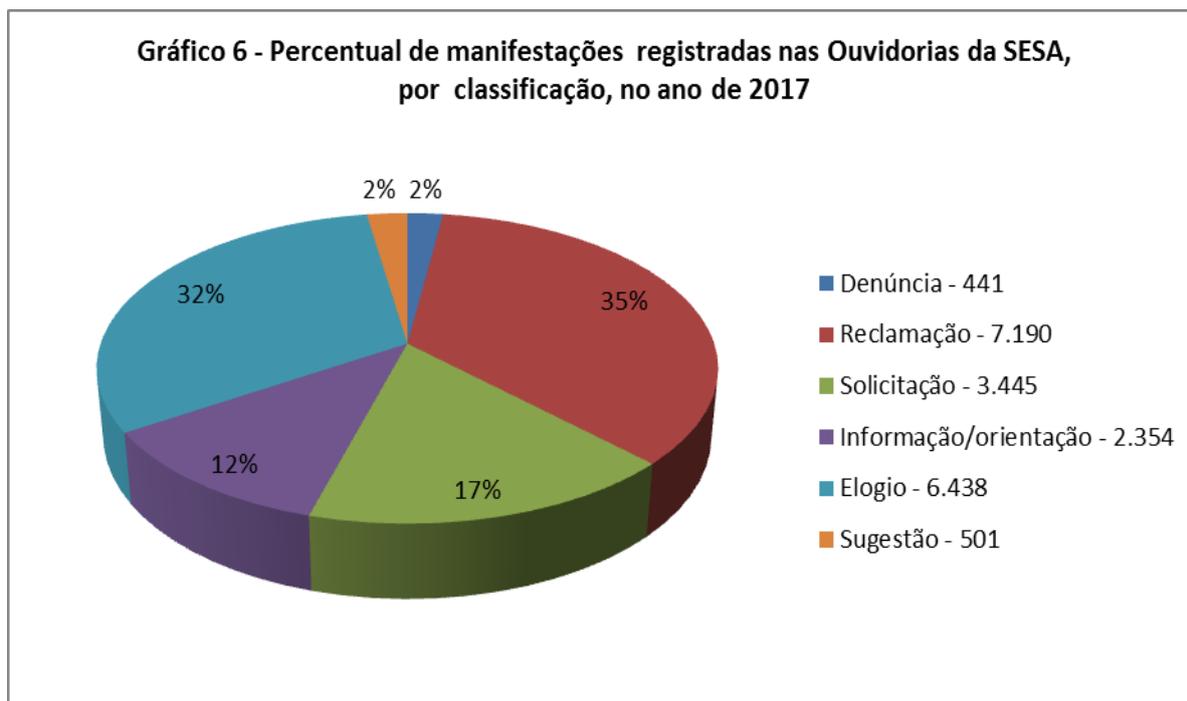
Os dados apresentados nesta etapa do relatório trabalham a natureza das manifestações e, particularmente, os principais assuntos que mobilizaram os cidadãos a procurar as ouvidorias da SESA. Objetiva-se sistematizar os relatos dos cidadãos em relação às ações e aos serviços das Ouvidorias, identificando 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.

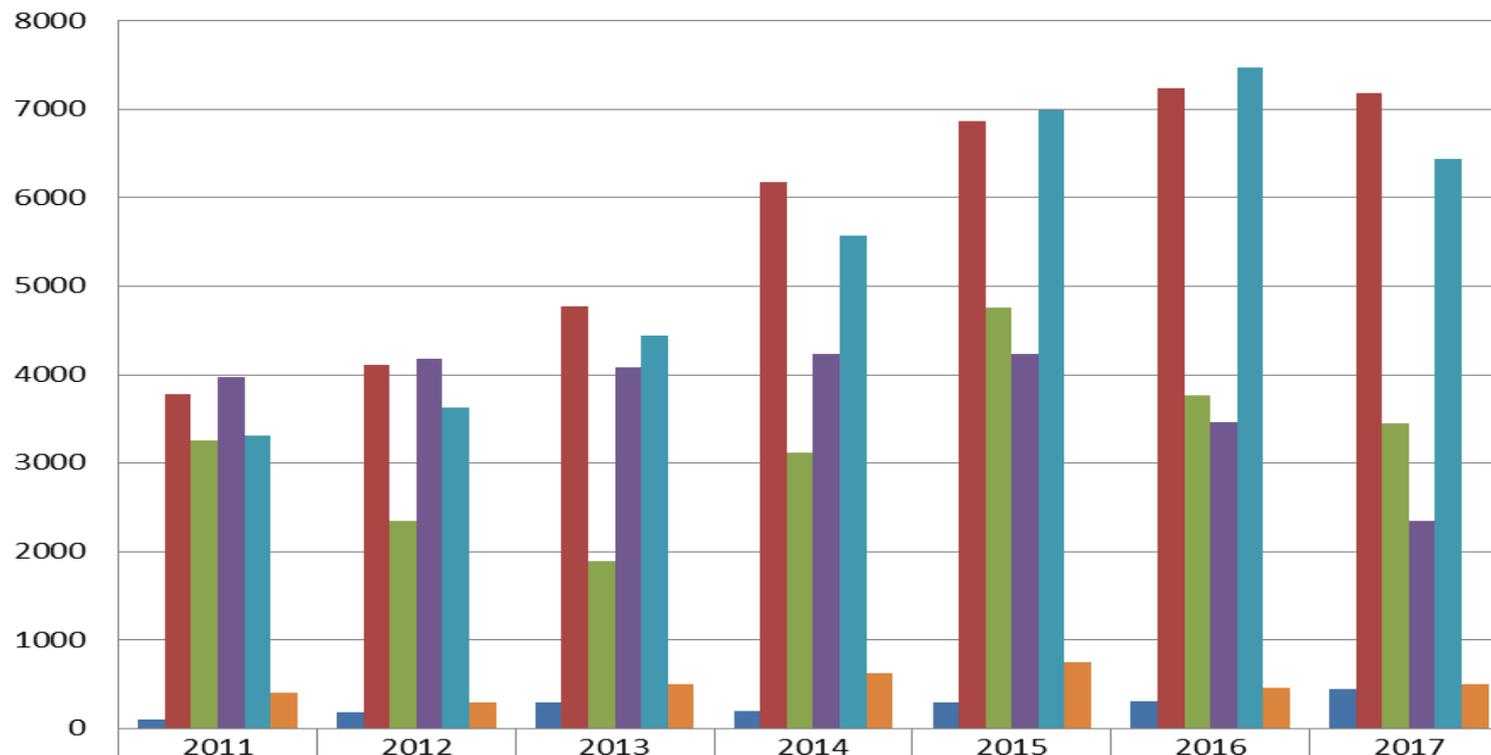
O gráfico a seguir reflete a distribuição das 20.369 manifestações, segundo a classificação estabelecida pelo Departamento de Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/MS, no ano de 2017.



Fonte: Sistema Ouwweb/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 2017. 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.

**Gráfico 7 - Quantidade de manifestações registradas na rede de Ouvidorias da SESA, segundo classificação, entre 2011 e 2017**



■ Denúncia	105	182	292	199	294	315	441
■ Reclamação	3.779	4.109	4.768	6.185	6.863	7.246	7.190
■ Solicitação	3.259	2.350	1.895	3.126	4.765	3.764	3.445
■ Informação/orientação	3.979	4.180	4.078	4.232	4.237	3.465	2.354
■ Elogio	3.319	3.628	4.444	5.570	6.994	7.477	6.438
■ Sugestão	405	299	498	631	755	464	501

#### 4.2.2. MANIFESTAÇÕES DE ELOGIOS AOS SERVIÇOS PRESTADOS.

A tabela a seguir mostra a distribuição dos 6.438 elogios recebidos durante o ano de 2017, com variação percentual em relação ao ano anterior, conforme a identificação de cada unidade<sup>10</sup>.

Tabela 6 – Número e variação percentual de elogios registrado por unidade de ouvidoria, em 2016 e 2017

Unidade	2016			2017		
	Elogios	Total	% Elogios	Elogios	Total	% Elogios
Nível Central (Ouvidoria Geral) <sup>11</sup>	39	3.343	1%	47	2.887	2%
11ª Coordenadoria Regional de Saúde/Sobral	0	15	0%	0	07	0
13ª Coordenadoria Regional de Saúde/Tianguá(*)	0	33	0%	0	25	0
14ª Coordenadoria Regional de Saúde/Tauá (*)	0	0	0%	0	2	0
15ª Coordenadoria Regional de Saúde/Crateús	0	14	0%	0	20	0
17ª Coordenadoria Regional de Saúde/Icó (**)	0	8	0%	0	12	0
18ª Coordenadoria Regional de Saúde/Iguatu (**)	0	0	0%	0	17	0
19ª Coordenadoria Regional de Saúde/ Brejo Santo	37	39	95%	0	0	0
1ª Coordenadoria Regional de Saúde/Fortaleza	0	30	0%	0	38	0
2ª Coordenadoria Regional de Saúde/Caucaia	0	0	0	0	0	0
20ª Coordenadoria Regional de Saúde/Crato	0	6	0%	0	19	0
21ª Coordenadoria Regional de Saúde/ Juazeiro do Norte	1	13	8%	0	09	0
5ª Coordenadoria Regional de Saúde/Canindé (**)	0	0	0%	0	0	0
6ª Coordenadoria Regional de Saúde/Itapipoca	3	31	10%	2	27	7%
7ª Coordenadoria Regional de Saúde/Aracati	0	26	0%	1	60	2%
8ª Coordenadoria Regional de Saúde/Quixadá	0	8	0%	0	6	0
Centro de Dermatologia Sanitária Dona Libânia/Fortaleza	9	151	6%	8	147	5%
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Centro/Fortaleza (*)	0	0	0%	0	0	0
Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Baturité	3	18	17%	12	43	28%

<sup>10</sup> (\*) 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.

<sup>11</sup> 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/Itapipoca	351	464	76%	289	332	87%
Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Quixeramobim	0	0	0	0	0	0
Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Caucaia (*)	0	0	0	268	274	98%
Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Brejo Santo (*)	0	0	0	0	0	0
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Rodolfo Teófilo/Fortaleza (*)	0	0	0%	0	0	0
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Joaquim Távora/Fortaleza	52	124	42%	29	42	69%
Centro de Hematologia e Hemoterapia do Ceará/Fortaleza	18	418	4%	34	352	10%
Centro de Saúde Escola Meireles/Fortaleza	3	373	1%	2	377	0,5%
Centro Integrado de Diabetes e Hipertensão/Fortaleza	12	378	3%	15	347	4%
Hemocentro Regional/Crato	171	284	60%	113	268	42%
Hemocentro Regional/Iguatu	18	40	45%	42	84	50%
Hemocentro Regional/Quixadá	20	89	22%	28	50	56%
Hemocentro Regional/Sobral	49	85	58%	61	154	40%
Hemonúcleo/Juazeiro do Norte	203	352	58%	221	352	63%
Hospital de Saúde Mental Professor Frota Pinto/Fortaleza	23	467	5%	8	83	10%
Hospital Dr. Carlos Alberto Studart Gomes/Fortaleza	371	1.532	24%	398	1.400	28%
Hospital e Maternidade José Martiniano de Alencar/Fortaleza (**)	254	277	92%	173	189	92%
Hospital Geral de Fortaleza/Fortaleza	57	1.299	4%	63	1063	6%
Hospital Geral Dr. César Cals de Oliveira/Fortaleza	87	552	16%	159	588	27%
Hospital Geral Dr. Waldemar de Alcântara/Fortaleza	1059	1.804	59%	721	1.404	51%
Hospital Infantil Dr. Albert Sabin/Fortaleza	46	190	24%	44	189	23%
Hospital Regional do Cariri/Juazeiro do Norte	261	1.844	14%	452	1.743	26%
Hospital Regional Norte/Sobral	564	1.130	50%	341	788	43%
Hospital São José de Doenças Infecciosas/Fortaleza	741	1.594	46%	274	650	42%
Instituto de Prevenção do Câncer/Fortaleza	55	172	32%	92	224	41%
Laboratório Central de Saúde Pública/Fortaleza	28	272	10%	29	258	11%
Policlínica Bárbara Pereira de Alencar/Campos Sales (***)	1501	1.534	98%	1.117	1.284	87%
Policlínica Bernardo Félix da Silva/ Sobral	35	93	38%	10	134	7%
Policlínica Dr. Clóvis Amora Vasconcelos/Baturité	21	188	11%	52	354	15%
Policlínica Dr. Francisco Carlos Cavalcante Roque/Quixadá	297	594	50%	381	922	41%
Policlínica Dr. Francisco Edvaldo Coelho Moita/Tianguá (**)	0	1	0%	113	183	62%
Policlínica Dr. Frutuoso Gomes de Freitas/Tauá	2	42	5%	0	0	0

Policlínica Dr. José Correia Sales/Caucaia (*)	0	0	0%	117	299	39%
Policlínica Dr. José Hamilton Saraiva Barbosa/Aracati	3	397	1%	10	532	2%
Policlínica Dr. Manoel Carlos de Gouveia/Iguatu	28	51	55%	14	52	27%
Policlínica Dr. Plácido Marinho de Andrade/Acaraú	11	31	35%	0	0	0
Policlínica Dr. Sebastião Limeira Guedes/Icó (***)	0	0	0%	0	0	0
Policlínica Dr. José Martins Santiago/Russas (***)	0	0	0%	4	107	4%
Policlínica Dra. Márcia Moreira de Meneses/Pacajus	95	230	41%	46	151	30%
Policlínica Francisco Pinheiro Alves/Itapipoca	0	0	0	0	0	0
Policlínica João Pereira dos Santos/Barbalha (***)	1	1	100%	0	0	0
Policlínica José Gilvan Leite Sampaio/Brejo Santo (***)	15	35	43%	52	114	46%
Policlínica Judite Chaves Saraiva e CEO/Limoeiro do Norte (***)	14	39	36%	0	0	0
Policlínica Cel. Libório Gomes da Silva/Camocim	0	0	0	0	13	0
Policlínica Raimundo Soares Resende/Crateús (***)	400	449	89%	93	110	85%
Unidades de Pronto Atendimento-UPAs/Fortaleza	505	1.598	32%	503	1.584	31%

#### 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 2017, 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 2016 e 2017<sup>12</sup>.

Unidade	2016			2017		
	Infor.	Total	% Infor.	Infor.	Total	% Infor.
Nível Central (Ouvidoria Geral) <sup>13</sup>	1.939	3.343	58%	1.228	2.887	43%
11ª Coordenadoria Regional de Saúde/Sobral	0	15	0%	0	07	0
13ª Coordenadoria Regional de Saúde/Tianguá	1	33	3%	1	25	4%
14ª Coordenadoria Regional de Saúde/Tauá (*)	0	0	0%	0	2	0
15ª Coordenadoria Regional de Saúde/Crateús (*)	0	14	0%	0	20	0
17ª Coordenadoria Regional de Saúde/Icó (**)	0	8	0%	0	12	0
18ª Coordenadoria Regional de Saúde/Iguatu (**)	0	0	0%	0	17	0
19ª Coordenadoria Regional de Saúde/ Brejo Santo (*)	0	39	0%	0	0	0
1ª Coordenadoria Regional de Saúde/Fortaleza	0	30	0%	0	38	0
2ª Coordenadoria Regional de Saúde/Caucaia	0	0	0	0	0	0
20ª Coordenadoria Regional de Saúde/Crato	0	6	0%	0	19	0
21ª Coordenadoria Regional de Saúde/ Juazeiro do Norte	0	13	0%	0	09	0
5ª Coordenadoria Regional de Saúde/Canindé (**)	0	0	0%	0	0	0
6ª Coordenadoria Regional de Saúde/Itapipoca	1	31	3%	2	27	7%
7ª Coordenadoria Regional de Saúde/Aracati	1	26	4%	2	60	3%
8ª Coordenadoria Regional de Saúde/Quixadá	0	8	0%	0	6	0
Centro de Dermatologia Sanitária Dona Libânia/Fortaleza	41	151	27%	45	147	31%
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Centro/Fortaleza (*)	0	0	0%	0	0	0
Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Baturité (*)	0	18	0%	1	43	2%
Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Itapipoca	0	0	0	26	332	8%
Centro de Especialidades Odontológicas	0	0	0	0	0	0

<sup>12</sup> (\*) 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.

<sup>13</sup> 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.

Regional/Quixeramobim (**)						
Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Caucaia (*)	0	0	0	1	274	0,3%
Centro de Especialidades Odontológicas Regional/Brejo Santo (*)	0	0	0	0	0	0
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Rodolfo Teófilo/Fortaleza (*)	0	0	0%	0	0	0-
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Joaquim Távora/Fortaleza	16	124	13%	1	42	2%
Centro de Hematologia e Hemoterapia do Ceará/Fortaleza	154	418	37%	71	352	20%
Centro de Saúde Escola Meireles/Fortaleza	93	373	25%	166	377	44%
Centro Integrado de Diabetes e Hipertensão/Fortaleza	68	378	18%	40	347	12%
Hemocentro Regional/Crato	23	284	8%	11	268	4%
Hemocentro Regional/Iguatu	3	40	8%	1	84	1%
Hemocentro Regional/Quixadá	0	89	0%	0	50	0
Hemocentro Regional/Sobral	2	85	2%	2	154	1%
Hemonúcleo/Juazeiro do Norte	0	352	0%	0	352	0
Hospital de Saúde Mental Professor Frota Pinto/Fortaleza	254	467	54%	0	83	0
Hospital Dr. Carlos Alberto Studart Gomes/Fortaleza	94	1.532	6%	103	1.400	7%
Hospital e Maternidade José Martiniano de Alencar/Fortaleza (**)	0	277	0%	0	189	0
Hospital Geral de Fortaleza/Fortaleza	191	1.299	15%	36	1063	3%
Hospital Geral Dr. César Cals de Oliveira/Fortaleza	6	552	1%	12	588	2%
Hospital Geral Dr. Waldemar de Alcântara/Fortaleza	7	1.804	0%	1	1.404	0%
Hospital Infantil Dr. Albert Sabin/Fortaleza	82	190	43%	43	189	23%
Hospital Regional do Cariri/Juazeiro do Norte	61	1.844	3%	45	1.743	3%
Hospital Regional Norte/Sobral	17	1.130	2%	13	788	2%
Hospital São José de Doenças Infecciosas/Fortaleza	22	1.594	1%	6	650	10%
Instituto de Prevenção do Câncer/Fortaleza	39	172	23%	15	224	7%
Laboratório Central de Saúde Pública/Fortaleza	181	272	67%	190	258	74%
Policlínica Bárbara Pereira de Alencar/Campos Sales (***)	0	1.534	0%	0	1.284	0
Policlínica Bernardo Félix da Silva/ Sobral	1	93	1%	1	134	0,7%
Policlínica Dr. Clóvis Amora Vasconcelos/Baturité	107	188	57%	228	354	64%
Policlínica José Gilvan Leite Sampaio/Brejo Santo (***)	3	35	9%	2	114	2%
Policlínica Dr. Francisco Carlos Cavalcante Roque/Quixadá	0	594	0%	0	922	0

Policlínica Dr. Francisco Edvaldo Coelho Moita/Tianguá (**)	0	1	0%	0	183	0
Policlínica Dr. Frutuoso Gomes de Freitas/Tauá	0	42	0%	0	0	0
Policlínica Dr. José Correia Sales/Caucaia (*)	0	0	0%	35	299	12%
Policlínica Dr. José Hamilton Saraiva Barbosa/Aracati	8	397	2%	7	532	1%
Policlínica Dr. Manoel Carlos de Gouveia/Iguatu	0	51	0%	0	52	0
Policlínica Dr. Plácido Marinho de Andrade/Acaraú	0	31	0%	0	0	0
Policlínica Dr. Sebastião Limeira Guedes/Icó (***)	0	0	0%	0	0	0
Policlínica Dr. José Martins Santiago/Russas (***)	0	0	0%	2	107	2%
Policlínica Dra. Márcia Moreira de Meneses/Pacajus	8	230	3%	2	151	1%
Policlínica Francisco Pinheiro Alves e CEO/Itapipoca	26	464	6%	0	0	0
Policlínica João Pereira dos Santos/Barbalha (***)	0	1	0%	0	0	0
Policlínica Judite Chaves Saraiva e CEO/Limoeiro do Norte (***)	2	39	5%	0	0	0
Policlínica Cel. Libório Gomes da Silva/Camocim	0	0	0	0	13	0
Policlínica Raimundo Soares Resende/Crateús (***)	1	449	0%	0	110	0
Unidades de Pronto Atendimento-UPAs/Fortaleza	13	1.598	1%	15	1.584	1%

As informações/orientações solicitadas em 2017 disseram respeito a diversas áreas do Sistema Único de Saúde. Das informações fornecidas, 26,7% estavam relacionadas à assistência ambulatorial. A segunda área mais demandada foi a “Promoção, proteção e vigilância à saúde”, com 15,6% 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 2017

Área do SUS	Quantidade	%
Assistência ambulatorial	629	26,7%
Promoção, proteção e vigilância à saúde	368	15,6%
Assistência hospitalar	256	10,9%
Rede de Atenção à Urgência e Emergência	192	8,2%
Gestão Geral	207	8,8%
Assistência farmacêutica	38	1,6%
Produtos para saúde e correlatos	36	1,5%
Gestão Estratégica e participativa	202	8,6%
Atenção básica	138	5,9%
Gestão do trabalho	47	2,0%
Rede de Saúde Mental	1	0%
Financeiro	7	0,3%
Rede Cegonha	6	0,3%
Educação em saúde	11	0,5%
Outros assuntos	216	9,1%
Total	2.354	100,00%

Fonte: Sistema ouvweb/SESA

#### 4.2.4 MANIFESTAÇÕES DE INSATISFAÇÃO MAIS RECORRENTES NAS OUVIDORIAS DA SESA

Neste relatório, as manifestações classificadas como reclamação, denúncia, solicitação e sugestão são trabalhadas de forma conjunta, uma vez que todas tratam de assuntos que provocaram insatisfação aos cidadãos. Na solicitação, por exemplo, ao apresentarem um conteúdo de requerimento de acesso às ações e serviços de saúde, os cidadãos manifestam insatisfações pela dificuldade no acesso. A sugestão indica que os usuários identificaram situações insatisfatórias, optando por apresentarem sugestões de melhorias, enquanto nos casos de reclamação e denúncia, o teor de insatisfação se apresenta de forma explícita. Assim, essa parte do relatório apresenta a síntese dos principais assuntos relacionados às 11.577 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 5.580 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 demora<sup>14</sup> 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.

---

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

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

A Tabela 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 – 5.580	Problemas na acessibilidade aos serviços relacionados a regulação	1.950	Não inclusão na central da regulação	327
			Demora na fila de espera da unidade	1.367
			Outros	144
			Demora na fila da central da regulação	112
	Não realização de procedimentos já agendados	1.458	Ausência do servidor responsável	336
			Outros	340
			Falha de comunicação com o usuário	290
			Falha no processo interno de trabalho	127
			Ausência de insumos/material de consumo	210
			Falta ou defeito em equipamento	155
	Problemas nos serviços ou procedimentos realizados	2.172	Problema(s) com servidor responsável	564
			Problema(s) com exames complementares	280
			Problema(s) no acesso a medicamento	356
			Outros	456
			Problema(s) com procedimentos prescritos/indicados	209

			Desorganização interna do setor	143
			Problema(s) com procedimentos técnicos	164

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

Com um total de 5.409 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 – 5.409	Estrutura Física/Funcionamento/Pessoal/Financeira	3.154	Manutenção	232
			Administração financeira	103
			Estacionamento	20
			Acessibilidade	79
			Ambiência	258
			Outros	1.672
			Segurança	80
			Gestão do Trabalho e Educação em Saúde	53
			Problemas com Fluxos/Normas/Rotinas	768
			Transporte	57
	Higiene/Limpeza/Rouparia	180		
	Relacionamento interpessoal	1.491	Relacionamento servidor e usuário	992
			Relacionamento da equipe de saúde	198
			Outros	199
Desrespeito do usuário em relação ao servidor			75	

			Relacionamento da chefia com os servidores	110
	Alimentação	314	Quantidade Insuficiente	19
			Qualidade dos alimentos	162
			Outros	129
			Horário da alimentação	23

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	207	Gestão	57
		Atenção Básica	43
		Atenção Especializada	26
		Vigilância Sanitária	37
		Vigilância em saúde	93
		Assistência Farmacêutica Básica	8
		Assistência Odontológica Especializada	4
		Outros	24
		Produtos para a saúde/correlatos	4
		Saneamento Básico	2
		Transporte Sanitário	29

#### 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 2017

Assunto	Quantidade	Subassunto	Quantidade
Manifestações relacionadas à doação de sangue e cadastro de medula óssea	261	Fluxos/normas/rotinas	166
		Demora no atendimento	28
		Outros	43
		Exames sorológicos e hematológicos	0
		Incentivo à doação	19
		Carteira do doador	5
		Horário de atendimento	0

A tabela a seguir apresenta os dados comparativos das manifestações de maior variação entre 2016 e 2017. Uma breve análise dos números destaca a redução de insatisfações devido à problema (s) no acesso a medicamento, que teve uma queda de 29%, passando de 500 em 2016, para 356 em 2017.

Tabela 12 – Quantidade e variação percentual das insatisfações mais recorrentes, em 2016 e 2017

Subassunto	2016	2017	Variação %
	Quantidade	Quantidade	
Demora na fila da central da regulação	101	112	11%
Ausência de insumos/material de consumo	180	210	17%
Demora na fila de espera da unidade	1.104	1.367	24%
Não inclusão na Central de Regulação	352	327	-7%
Ausência do servidor responsável	396	336	-15%
Relacionamento da chefia com os servidores	163	110	-33%
Relacionamento da equipe de saúde	217	198	-9%
Falha no processo interno de trabalho	92	127	38%
Problemas com Fluxos/Normas/Rotinas	910	768	-16%
Problema(s) com exames complementares	295	280	-5%

Problema(s) no acesso a medicamento	500	356	-29%
Ambiência	301	258	-14%
Falha de comunicação com o usuário	371	290	-22%
Falta ou defeito em equipamento	148	155	5%
Problema (s) com servidor responsável	746	564	-24%
Problema(s) com procedimentos prescritos/indicados	283	209	-26%
Desorganização interna do setor	198	143	-28%
Problema(s) com procedimentos técnicos	144	164	14%
Manutenção	173	232	34%
Qualidade dos alimentos	144	162	13%
Relacionamento servidor e usuário	982	992	1%
Higiene, limpeza e rouparia	238	180	-24%

Ainda relacionado ao acesso da população aos serviços e procedimentos de saúde, cabe destacar o aumento 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 2016 esse item tinha apresentado redução de 11% em comparação ao ano de 2015. Porém, apresentou uma ampliação de 24%, passando de 1.104 registros em 2016 para 1.367 no ano de 2017.

O incremento persistiu no ano de 2017 nas demandas referentes a problemas com procedimentos técnicos, bem como nas relacionadas à manutenção, que apresentaram índice de 14% e 34%, respectivamente.

Cabe destacar ainda, as manifestações relacionadas a problemas no acesso a medicamentos que apresentaram queda de 29% no ano de 2017, assim como, demandas referentes ao relacionamento da chefia com servidores que apresentou redução de 33% e desorganização interna do setor, com decréscimo de 28% .

Ao observarmos a evolução histórica (vide gráfico 8) das dez insatisfações mais frequentes dos cidadãos que têm buscado as ouvidorias da SESA, “demora na fila de espera da unidade” persiste na 1ª colocação, enquanto os registros de insatisfações com a “não inclusão na fila da Central de Regulação” que já apresentavam queda desde o ano de 2015, indicando assim, que os problemas com a “inclusão na Central de Regulação” estavam vinculados à mudança no sistema de funcionamento das centrais de regulação ocorrido em 2014, tendo se confirmado no ano de 2016, a partir da redução de 30% de registros de manifestações acerca desse assunto e, no ano

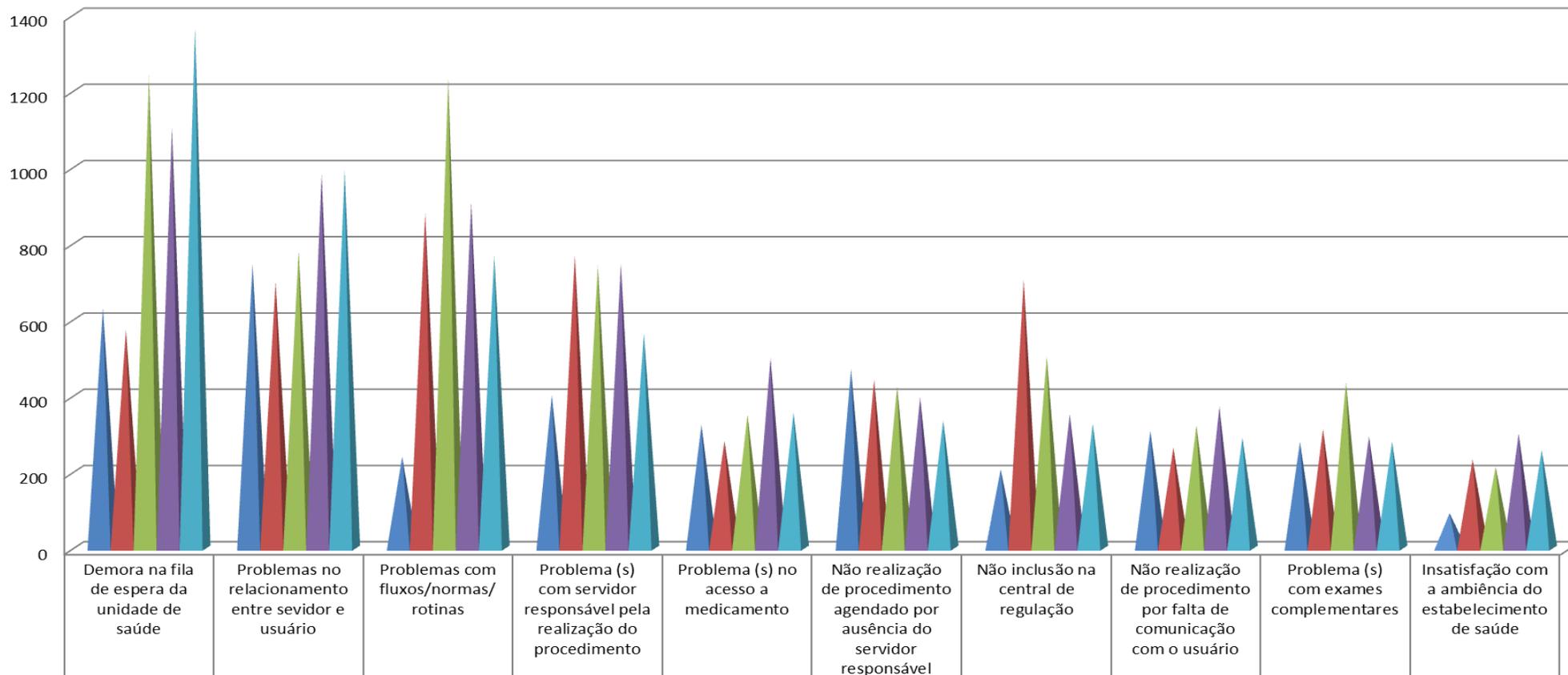
2017 com um decréscimo de 7% reafirma a tendência para que essa problemática seja solucionada.

Esse decréscimo no quantitativo de manifestações se apresenta também, em outros sete assuntos mais recorrentes, ou seja “Problemas com fluxos/normas/rotinas; Problemas com servidor responsável pela realização de procedimento; Não realização de procedimento agendado por ausência do servidor responsável; Problema no acesso a medicamento; Problema com exames complementares; Não realização de procedimento por falha de comunicação com o usuário e Insatisfação com a ambiência do estabelecimento de saúde”.

Por outro lado, a problemática referente ao “relacionamento entre servidor e usuário”, continua 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.

Nesse ponto, destacamos a importância do **Projeto Acolhe SUS** (mencionado no tópico 3), que se encontra em fase inicial de execução e que tem como um de seus objetivos, potencializar a qualificação dos profissionais da Secretaria de Saúde do Estado, de forma a qualificar as práticas de gestão e de atenção das portas de entrada do SUS, com ênfase no atendimento das necessidades apresentadas pelos usuários do Sistema, face aos serviços de saúde existentes.

**Gráfico 8 - Evolução das 10 (dez) manifestações de insatisfações mais recorrentes em 2017**



■ 2011	630	745	240	402	324	470	207	308	279	92
■ 2014	574	699	880	768	282	442	705	264	313	233
■ 2015	1.240	780	1.235	743	350	425	503	322	436	214
■ 2016	1.104	982	909	746	500	396	352	371	294	301
■ 2017	1.367	992	768	564	356	336	327	290	280	258

#### 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 – 2017

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	5.205	14.818
		Assistência farmacêutica	572	
		Assistência hospitalar	6.304	
		Atenção básica	263	
		Produtos para saúde e correlatos	91	
		Rede Cegonha	55	
		Rede de Atenção à Urgência e Emergência	2.317	
		Rede de Saúde Mental	11	
	056- Vigilância em saúde.	Promoção, proteção e vigilância à saúde	674	674
	Ceará da Gestão Democrática por Resultados	500 - Gestão e manutenção da SESA e vinculadas.	Gestão Geral	3.560
Gestão Financeira			74	
Outros assuntos	558			
<b>TOTAL</b>				<b>20.369</b>

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 14.818 manifestações, dentre estas, a assistência hospitalar é a área com maior quantitativo (6.304), seguido pela assistência ambulatorial (5.204).

Tabela 15 – Manifestações registradas nas Ouvidorias da SESA, segundo Eixo Governamental Ceará Saudável e classificação – 2017

ÁREA DO SUS	RECLAMAÇÃO	DENÚNCIA	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	ELOGIO	INFORMAÇÃO
Assistência ambulatorial	1.500	25	709	187	2.155	629
Assistência farmacêutica	355	4	169	6	0	38
Assistência hospitalar	2.647	60	916	93	2.332	256
Atenção básica	67	28	28	0	2	138
Produtos para saúde e correlatos	36	2	17	0	0	36
Rede Cegonha	29	0	14	0	6	6
Rede de Atenção à Urgência e Emergência	1.270	25	170	57	603	192
Rede de Saúde Mental	7	0	2	1	0	1
Promoção, proteção e vigilância à saúde	64	91	143	7	1	368
Gestão Estratégica e participativa	0	0	2	1	4	202
Educação em saúde	5	0	0	0	0	11
Gestão do trabalho	149	24	15	20	205	47
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>6.129</b>	<b>259</b>	<b>2.185</b>	<b>372</b>	<b>5.308</b>	<b>1.924</b>

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 2017. As manifestações classificadas como reclamação estão distribuídas em grande escala pelas áreas de assistência hospitalar (2.647) e assistência ambulatorial (1.500).

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 892 manifestações.

Tabela 16 – Manifestações registradas nas Ouvidorias da SESA, segundo Eixo Governamental Ceará da Gestão Democrática por Resultados e classificação – 2017

ÁREA DO SUS	RECLAMAÇÃO	DENÚNCIA	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	ELOGIO	INFORMAÇÃO
Gestão Geral	892	135	1.201	122	1.003	207
Gestão Financeira	49	11	7	0	0	7
Outros assuntos	120	36	52	7	127	216
<b>TOTAL</b>	<b>1.061</b>	<b>182</b>	<b>1.260</b>	<b>129</b>	<b>1.130</b>	<b>430</b>

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 2017.



Fonte: Sistema Ouviweb/Ouvidoria Geral da SESA

As ouvidorias da SESA, em 2017, 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 2017, consolidam os achados apontados no relatório de 2016, 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 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 2017, 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 continuam reconhecendo o esforço da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará na melhoria da qualidade dos serviços prestados, uma vez que o percentual de manifestações de elogios representou 32% do total de manifestações registradas.

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 nos serviços ou procedimentos realizados, os problemas na acessibilidade aos serviços relacionados à regulação e a não realização de procedimentos agendados.

Quanto ao problemas nos serviços ou procedimentos realizados, que apresentou queda 14% em relação ao ano de 2016, ganha destaque o subassunto “Problemas com servidor responsável” com 564 (26%) manifestações, seguida do “Problemas no acesso a medicamento” com 356 (16%). Esses dados apontam para a necessidade de melhorias na dinâmica interna de trabalho, possibilitando a reestruturação dos fluxos de informações, normas e rotinas, para garantir maior agilidade e eficiência nos serviços de saúde e ainda, desenvolver estratégias, visando garantir o acesso dos cidadãos a medicamentos.

No que se refere aos problemas de regulação, conforme mencionamos anteriormente, pode-se observar um decréscimo no percentual de insatisfações relacionadas à inclusão do procedimento de saúde na central de regulação (passando de 352 em 2016, para 327 em 2017). Porém, as insatisfações

referentes à “demora na fila interna das unidades” e à “demora na fila de espera na central de regulação”, apresentaram elevação de 24% e 11%, respectivamente.

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 2017, verificou-se uma ampliação no número de registros relacionados ao tema, passando de 1.418 em 2016, para 1.458 em 2017. 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 do servidor responsável, à falha de comunicação com o usuário e ausência de insumos/material de consumo”, somam 836 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 a manutenção e com higiene/limpeza/rouparia.

O “relacionamento interpessoal” entre os diversos atores envolvidos no cotidiano de nossos serviços é outro assunto que continua a ter destaque negativo em 2017. 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 830 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.

❖ Implantar o Projeto Acolhe SUS em todos os espaços da SESA, 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;
- ❖ Envidar esforços, no sentido de reduzir cada vez mais 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;
- ❖ intensificar o diálogo entre ouvidoria, profissionais dos serviços de saúde e gestores, possibilitando uma comunicação eficaz e buscando ainda, fortalecer o apoio e estímulo dos envolvidos ao serviço de ouvidoria, de forma a contribuir para o aprimoramento do processo de apuração das manifestações de ouvidoria, favorecendo assim, o cumprimento dos prazos de respostas às manifestações;
- ❖ Possibilitar o acompanhamento e/ou engajamento, por parte da Ouvidoria Geral, do Programa Diagnóstico Cidadão;
- ❖ Melhorar a articulação junto às Ouvidorias das Secretarias Municipais de Saúde, especialmente, a Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde de Fortaleza, visando o direcionamento das manifestações de gestão direta dos municípios, otimizando assim, o fluxo das manifestações e favorecendo a celeridade no retorno das respostas aos cidadãos.

## 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 as abaixo elencadas:

- Implantação de quatro unidades de ouvidoria: Centro de Especialidades Odontológicas/CEO Quixeramobim; Centro de Especialidades Odontológicas Regional/ CEO-R Itapipoca; 2ª Coordenadoria Regional de Saúde/CRES Caucaia e 14ª Coordenadoria Regional de Saúde/CRES Tauá;
- 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, a realização de três oficinas, sendo apresentada na segunda oficina, palestra sobre **Assédio moral no contexto do serviço público de saúde**;
- 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 de uma Oficina de Qualificação das Ouvidorias das Policlínicas, Centros de Especialidades Odontológicas/CEO's Regionais e Coordenadorias Regionais de Saúde/CRES, visando discutir acerca da qualificação do trabalho com o Sistema de Ouvidorias/SOU nas unidades da Rede SESA;
- Realização de uma Oficina de Qualificação das Ouvidorias das demais unidades assistenciais (Lacen, Hemoce, IPC, CSDL, etc.), no intuito de discutir e construir estratégias unificadas de melhoria do trabalho, voltadas tanto para a capacitação das equipes profissionais, quanto para o alinhamento normativo e técnico das ouvidorias, na perspectiva de qualificar o trabalho realizado;
- Realização, em parceria com a Escola de Gestão Pública - EGP e a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, de duas turmas exclusivas (SESA/SUS) do Curso Básico de Ouvidorias, tendo como objetivo formar profissionais da área de Ouvidoria quanto aos fundamentos da Ouvidoria Pública, em especial os relacionados ao atendimento de saúde;
- Realização de um encontro de interlocutores de ouvidoria da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará/SESA, visando contribuir para o aprimoramento do processo de apuração das manifestações e celeridade nas respostas aos cidadãos;
- Elaboração e distribuição às áreas técnicas da SESA de uma **Resenha sobre o processo de trabalho das ouvidorias da Rede de Ouvidorias da SESA**, no intuito de intensificar o diálogo entre ouvidoria, profissionais dos serviços de saúde e gestores, bem como fortalecer o apoio e estímulo dos envolvidos ao serviço de ouvidoria, de forma a contribuir ativamente na articulação, otimização e organização do trabalho.
- Realização do processo de *Monitoramento e Avaliação da Qualidade dos Serviços Ofertados pelas Ouvidorias da Rede de Ouvidorias da SESA*<sup>15</sup>, regulamentado por meio da Portaria nº 3.240/2012, para subsidiar a qualificação das ouvidorias da Rede SESA.

---

<sup>15</sup> As *Avaliações da Qualidade dos Serviços Ofertados pelas Ouvidorias da Rede de Ouvidorias da SESA*, tanto do primeiro quanto do segundo semestre de 2017, 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*, por exemplo, está voltado para a qualificação dos técnicos e ouvidores da Rede de Ouvidorias da SESA, bem como para ouvidores municipais de saúde do Estado.

## 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

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 32% 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 12% dos registros, no ano de 2017, 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 56% do total de demandas registradas nas ouvidorias da SESA, destacamos que o campo da assistência à saúde novamente concentrou a maior parte do número de manifestações, totalizando 5.580 demandas, seguida pelo campo da gestão, com 5.409.

Dessa forma, os assuntos mais recorrentes no ano de 2017 se concentraram na demora na fila interna das unidades, relacionamento entre servidor e usuário, problemas com fluxos/normas/rotinas, problemas com servidor responsável pela realização de procedimento, na não inclusão na Central de Regulação, problema no acesso a medicamento, dentre outros.

Vale ressaltar que as manifestações relacionadas à demora na fila de espera da unidade de saúde e ao relacionamento entre servidor e usuário apresentaram curva ascendente no ano de 2017, apontando para a necessidade do desenvolvimento de estratégias que visem à implementação de ações de articulação entre a gestão de pessoas e o processo de agendamento e realização dos procedimentos nas unidades assistenciais da SESA, indicando ainda, para a reestruturação do processo interno de trabalho e dos fluxos de informações, normas e rotinas.

Nesse sentido, o **Projeto Acolhe SUS** se configura como estratégia fundamental para reverter esse cenário, de forma a fortalecer a relação profissional e usuário, possibilitando com isso, a melhoria nos serviços de saúde.

Ressaltamos ainda, a redução de algumas causas de insatisfações, como por exemplo, demora na fila da Central de Regulação, problemas com exames complementares, problema no acesso a medicamento e insatisfação com a ambiência do estabelecimento de saúde. 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.

Contudo, é importante destacar que, embora as insatisfações com problema no acesso a medicamento tenham apresentado redução de 29%, não podemos deixar de mencionar que é fundamental a ampliação do investimento na área de saúde, de forma a garantir o acesso do cidadão, não apenas a medicamentos, mas também, a demais produtos e equipamentos essenciais à manutenção da vida.

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.



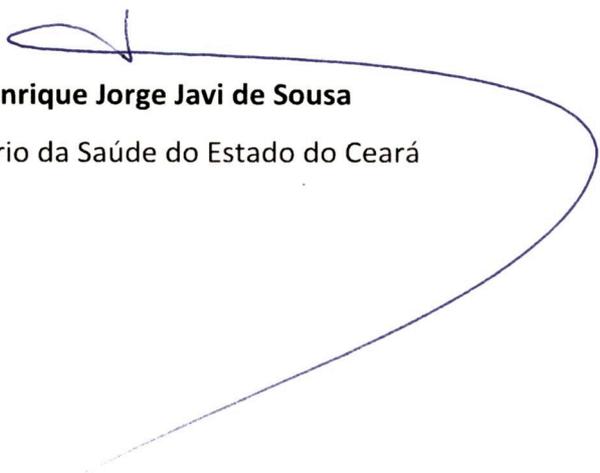
**Maria de Fátima Aguiar Lustosa**

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.

Deixa 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 2017<sup>16</sup>**

Unidade	1º Semestre de 2017	2º Semestre de 2017
11ª Coordenadoria Regional de Saúde/Sobral	9,2	9,16
13ª Coordenadoria Regional de Saúde/Tianguá	9,75	9,35
14ª Coordenadoria Regional de Saúde/Tauá	-	9
15ª Coordenadoria Regional de Saúde/Crateús	8,03	8,99
17ª Coordenadoria Regional de Saúde/Icó	9,5	9,71
18ª Coordenadoria Regional de Saúde/Iguatu	-	8,87
19ª Coordenadoria Regional de Saúde/Brejo Santo	-	-
1ª Coordenadoria Regional de Saúde/Fortaleza	8,82	8,11
2ª Coordenadoria Regional de Saúde/Caucaia	-	7,45
20ª Coordenadoria Regional de Saúde/Crato	9,5	8,81
21ª Coordenadoria Regional de Saúde/Juazeiro do Norte	9,5	8,43
5ª Coordenadoria Regional de Saúde/Canindé	6	7,11
6ª Coordenadoria Regional de Saúde/Itapipoca	10	10
7ª Coordenadoria Regional de Saúde/Aracati	10	10
8ª Coordenadoria Regional de Saúde/Quixadá	7,5	7,5
Centro de Dermatologia Sanitária Dona Libânia/Fortaleza	10	10
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Baturité	9,75	8,75
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Brejo Santo	9	8
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Centro/Fortaleza	-	-
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Rodolfo Teófilo/Fortaleza	-	-
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Joaquim Távora/Fortaleza	6	9
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Itapipoca	10	10
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Quixeramobim	-	7
Centro de Hematologia e Hemoterapia do Ceará/Fortaleza	9,42	9,32
Centro de Saúde Escola Meireles/Fortaleza	6,8	6,56
Centro Integrado de Diabetes e Hipertensão/Fortaleza	10	8,94
Hemocentro Regional/Crato	10	9
Hemocentro Regional/Iguatu	7,75	8
Hemocentro Regional/Quixadá	-	10
Hemocentro Regional/Sobral	10	10
Hemonúcleo/Juazeiro do Norte	10	7
Hospital de Saúde Mental Professor Frota Pinto/Fortaleza	7,85	4,14
Hospital Dr. Carlos Alberto Studart Gomes/Fortaleza	9,3	8,26
Hospital e Maternidade José Martiniano de Alencar/Fortaleza	7,16	7,5
Hospital Geral de Fortaleza/Fortaleza	6,64	6,52

<sup>16</sup> 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 Geral Dr. César Cals de Oliveira/Fortaleza	8,33	6,94
Hospital Geral Dr. Waldemar de Alcântara/Fortaleza	8	8,32
Hospital Infantil Dr. Albert Sabin/Fortaleza	9,12	9,34
Hospital Regional do Cariri/Juazeiro do Norte	10	7
Hospital Regional Norte/Sobral	9,62	7,68
Hospital São José de Doenças Infecciosas/Fortaleza	9,4	6,59
Instituto de Prevenção do Câncer/Fortaleza	9,32	7,4
Laboratório Central de Saúde Pública/Fortaleza	9,7	7,7
Policlínica Bárbara Pereira de Alencar/Campos Sales	-	6,75
Policlínica Bernardo Félix da Silva/ Sobral	9,32	8
Policlínica Dr. Clóvis Amora Vasconcelos/Baturité	8,5	6
Policlínica Dr. Francisco Carlos Cavalcante Roque/Quixadá	-	9
Policlínica Dr. Francisco Edvaldo Coelho Moita/Tianguá	-	9
Policlínica Dr. Frutuoso Gomes de Freitas/Tauá	-	-
Policlínica Dr. José Correia Sales/Caucaia	-	8,8
Policlínica Dr. José Hamilton Saraiva Barbosa/Aracati	10	10
Policlínica Dr. Manoel Carlos de Gouveia/Iguatu	10	6
Policlínica Dr. Plácido Marinho de Andrade/Acaraú	-	-
Policlínica Dr. Sebastião Limeira Guedes/Icó	5	3
Policlínica Dr. José Martins Santiago/Russas	-	-
Policlínica Dra. Márcia Moreira de Meneses /Pacajus	8	4,66
Policlínica Francisco Pinheiro Alves/Itapipoca	-	-
Policlínica João Pereira dos Santos/Barbalha	-	-
Policlínica José Gilvan Leite Sampaio/Brejo Santo	10	9
Policlínica Judite Chaves Saraiva e CEO/Limoeiro do Norte	-	-
Policlínica Raimundo Soares Resende/Crateús	-	-
Policlínica Cel. Libório Gomes da Silva/Camocim	-	-
Unidades de Pronto Atendimento-UPAs/Fortaleza	7,11	6,8

## ANEXO II – ATIVIDADES REALIZADAS PELAS OUVIDORIAS DA SESA NO ANO DE 2017

- I Oficina do V Ciclo de Qualificação da Rede de Ouvidorias da SESA, dia 28 de março , no Auditório Waldir Arcoverde/SESA, visando a melhoria dos processos de trabalho da Rede e apresentação do Relatório Gerencial do ano de 2017.
- I Treinamento com os interlocutores de ouvidorias da SESA, realizado em 27 de abril na sala de reunião da CORAC/SESA.
- I Oficina do Ciclo de Qualificação das Ouvidorias das Unidades Assistenciais da Rede SESA , dia 19 de maio, no Hotel Plaza Praia Suítes ((Rua: Barão de Aracati, 94 – Praia de Iracema – Fortaleza/CE).
- I Oficina do Ciclo de Qualificação das Ouvidorias das Unidades Hospitalares da Rede SESA , dia 30 de maio, no Hotel Plaza Praia Suítes ((Rua: Barão de Aracati, 94 – Praia de Iracema – Fortaleza/CE).
- Realização do Curso Básico de Ouvidoria em parceria com a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado-CGE, realizado no período de 26 a 29 de junho , na Escola de Gestão Pública- EGP.Para Ouvidores e colaboradores das novas ouvidorias das CRES, CEOS e Policlínicas.
- Realização do Curso Informatizado OuvidorSUS, em parceria com o DOGES, no período de 10<sup>a</sup> a 14 de julho, realizado na Escola de Saúde Pública- ESP/CE.
- I Oficina do I Ciclo de Qualificação das ouvidorias das CRES, Policlínicas e CEO's, dia 17 de agosto, no Hotel Plaza Praia Suítes (Rua: Barão de Aracati, 94 – Praia de Iracema – Fortaleza/CE).
- II Oficina do V Ciclo de Qualificação da Rede de Ouvidorias, dia 31 de outubro, no Auditório Waldir Arcoverde (Av. Almirante Barroso, 600 – Praia de Iracema – Fortaleza/CE).
- Realização do Curso Básico de Ouvidoria em parceria com a Controladoria e Ouvidoria Geral do

Estado- CGE – Turma Exclusiva – SESA/SUS, no período de 23 a 26 de outubro, na Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará – EGP (Av. General Afonso Albuquerque de Lima, s/n - Cambéba – Fortaleza-Ce).

- Realização da III Oficina do V Ciclo da Rede de Ouvidoria Geral da SESA , avaliação das atividades realizadas no ano de 2017, dia 13 de dezembro, no Hotel Plaza Praia Suites( Rua Barão de Aracati,94- Praia de Iracema-Fortaleza/CE.

### **PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA NOS EVENTOS DE 2017**

- I Reunião da Rede de Controle Social, dia 22/02/2017- SEPLG
- Oficina de Design 4 ( Gestão da CGE e financiamento do Banco Mundial).  
Tema: Projeto Sistema Público de Relacionamento do Ceará, dia 23/02/2017- Novotel – Fortaleza.
- Oficina de Design 5.  
Tema: Projeto de Sistema Público em Relação ao Cidadão, dia 23/03/2017- Novotel-Fortaleza.
- Oficina de Planejamento Integrado, Mapeamento de Processo e PGASS, dias 28 de março(a tarde) e 29/03/17 ( o dia todo)- Hotel Plaza Praia Suítes.
- II Reunião da Rede de Controle Social, dia 19/04/17- SEPLAG.
- 9º Encontro Estadual de Ouvidores ( Associação Brasileira de Ouvidores- Seção Ceará, dia 09/05/17- SEPLAG.
- V Congresso Brasileiro de Direito e Saúde/ XVI Congresso das Secretarias Municipais de Saúde do Ceará, dias 20 a 23/06/17- Hotel Marina Park.
- III Reunião do Controle Social, dia 21/06/17- DETRAN/CE.
- Treinamento com foco na Detecção de Casos de Fraude e Corrupção, dias 31/07/17 a 04/08/17, 16 a 18/08/17 e 22 a 23/08/17, total de 40 horas, na Escola de Gestão Pública-EGP.
- Solenidade Alusiva aos 5 anos da Lei Estadual de Acesso a Informação, dia 04/07/17- Palácio da Abolição.
- I Encontro de Ouvidorias Estaduais do SUS- DOGES/MS, dias 08 e 09 de agosto 2017 em Brasília.
- IV Reunião de Controle Social, dia 09/08/17- Secretaria do trabalho e Desenvolvimento Social-STDS.

- Seminário de Controles Internos, Gestão de Riscos e Política de Integridade, dia 30/08/17- Escola de Gestão Pública-EGP.
- III Encontro de Ouvidorias – Capacitação e difusão da Instituição da Ouvidoria como instrumento de aprimoramento democrático, defesa do cidadão e de efetiva representação dos seus direitos e legítimos interesses, dia 14/09/17 no TCE.
- II Encontro de Ouvidores Estaduais do SUS/DOGES/MS, dia 27/10/17 - Brasília.
- 11º Seminário Nacional de Ouvidores e Ouvidorias do SUS, dia 25 a 26/10/17- Brasília.
- Oficina de Construção de Relatórios Gerenciais na área de Ouvidoria, dia 07/11/17- SEPLAG.
- Programa de Capacitação Continuada de Ouvidores, dia 07/12/17- Auditório TCE.
- XI Encontro Estadual de Controle Interno, dia 14/12/17 na Escola de Gestão Pública- EGP.
- Encontro Estadual sobre os Consórcios Públicos de Saúde, de 18 a 19/12/17- Hotel Plaza Praia Suites.