



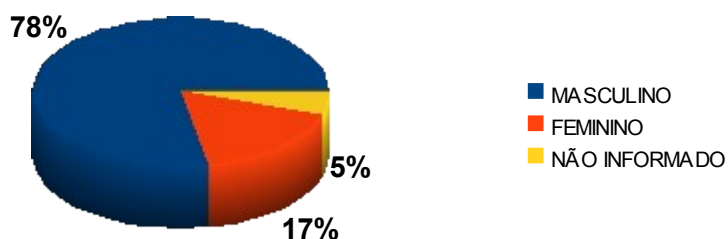
GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ  
*Secretaria da Saúde*

# **R**elatório da Ouvidoria da 6<sup>a</sup> Coordenadoria Regional de Saúde de Itapipoca

**2011**

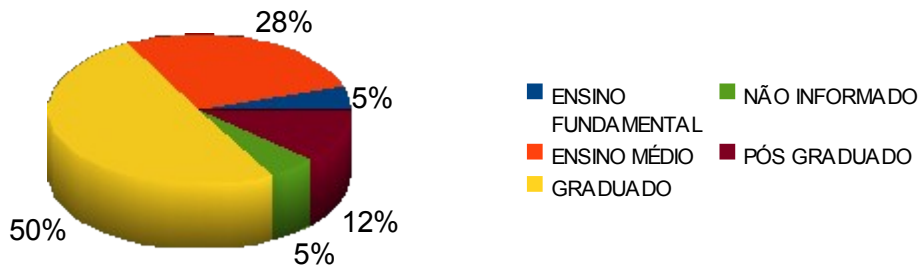
## **CONHECENDO OS CIDADÃOS QUE SE MANIFESTAM POR MEIO DA OUVIDORIA DA 6ª COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE DE ITAPIPOCA**

A Ouvidoria da 6ª Coordenadoria Regional de Saúde de Itapipoca foi inaugurada em 16 de junho de 2010, tem como firme propósito atender os municípios que compõem a microrregião que são: Amontada, Itapipoca, Miraíma, Trairi, Tururu, Umirim e Uruburetama. É perceptível que o acesso do cidadão ainda é muito limitado na região. Grande parte dos que buscam serviços/atendimentos do SUS em sua maioria tem vínculos empregatícios seu ou de familiares com a Prefeitura o que de certa forma intimida o usuário. Nesta perspectiva, foram registradas em 2011: 18 manifestações, identificou-se que o percentual de atendimento entre os sexos masculino: 78% ; feminino: 17 % e não informado: 5% como mostra o gráfico abaixo.



O grau de instrução dos usuários de nossos serviços mostra que os que têm um grau de escolaridade maior são os que mais buscam a ouvidoria, apontando para a concentração dos usuários com graduação em 50%; em seguida ensino médio 28%; pós graduado em 12%; ensino fundamental 5%; e não informado 5%. como podemos verificar no gráfico abaixo. O dado alerta que a formação educacional dos indivíduos e o exercício da cidadania por meio de mecanismos sociais disponíveis, como as ouvidorias. Aponta para a necessidade de trabalharmos meios de aproximar as ouvidorias do seguimento social de menor escolaridade, por meio de campanhas de informação e esclarecimento sobre as ouvidorias do SUS voltadas para este seguimento, conforme Plano de Ação/2012 do GT (grupo de

trabalho) - Gestão Estratégica Participativa do setor de Ouvidoria da 6ª CRES (Coordenadoria Regional de Saúde) de Itapipoca.



Na análise sobre a informação sobre o grau de instrução dos usuários aponta que maior concentração em 2010 representando 45% não havia informação sobre o grau de instrução dos usuários e que em 2011 houve um decréscimo significativo elevando para 50% manifestantes graduados emergindo então demandas de usuários com pós-graduação como mostra a tabela a seguir.

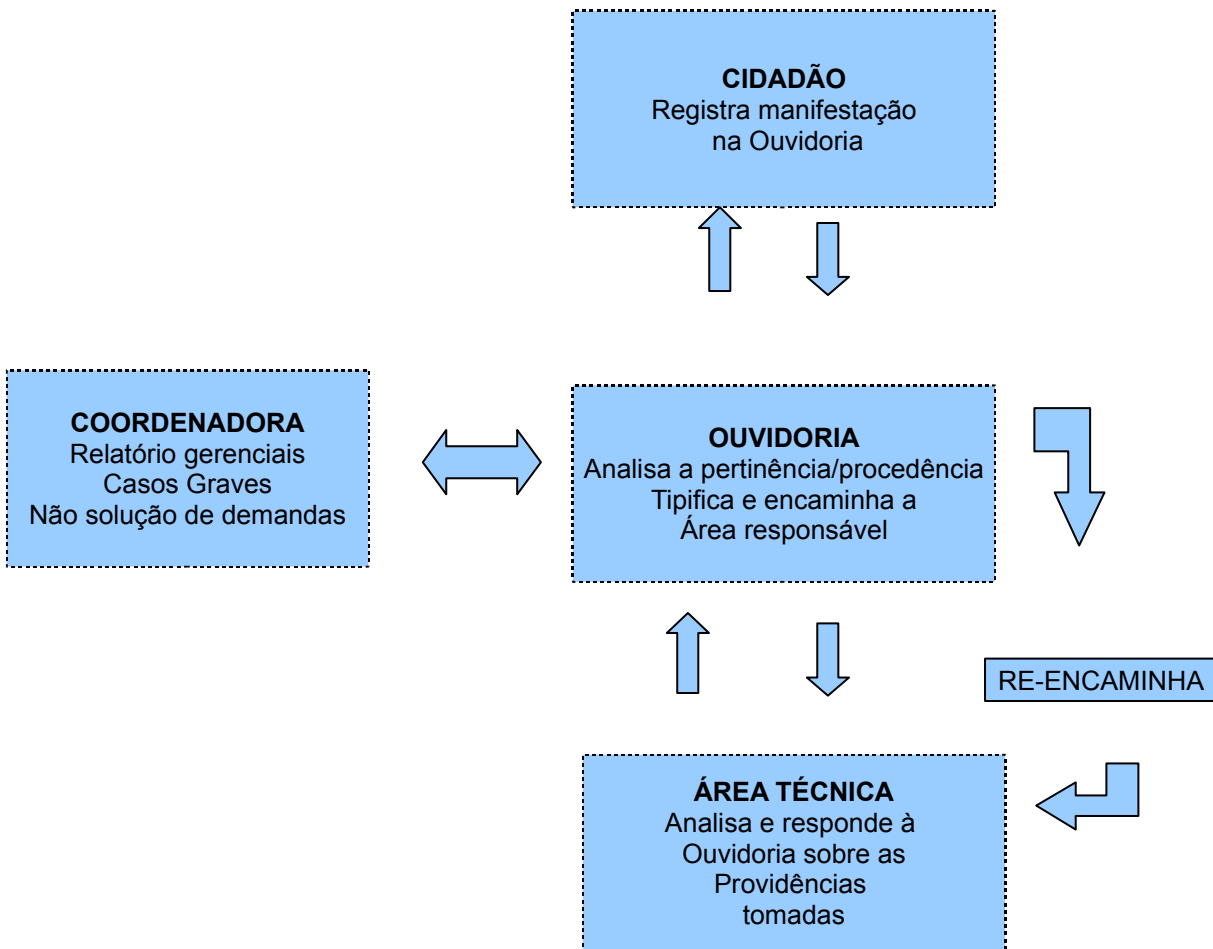
	2010	2011
Não Informado	45%	5%
Ensino Fundamental	10%	5%
Ensino médio	14%	29%
Graduado	31%	50%
Pós-graduado	-	11%

No que se refere a procedência ou seja o local de residência dos usuários das ouvidorias, podemos verificar que predominaram os oriundos dos municípios do interior com 95% e da capital 5%. Ressaltamos que as demandas oriundas da capital são de usuários que passam pela cidade e/ou em visita a Praia da Baleia (ponto de concentração de turistas) que necessitaram dos serviços/atendimentos do Hospital Polo.

## ESCUTANDO OS CIDADÃOS QUE PROCURAM

## A OUVIDORIA REGIONAL

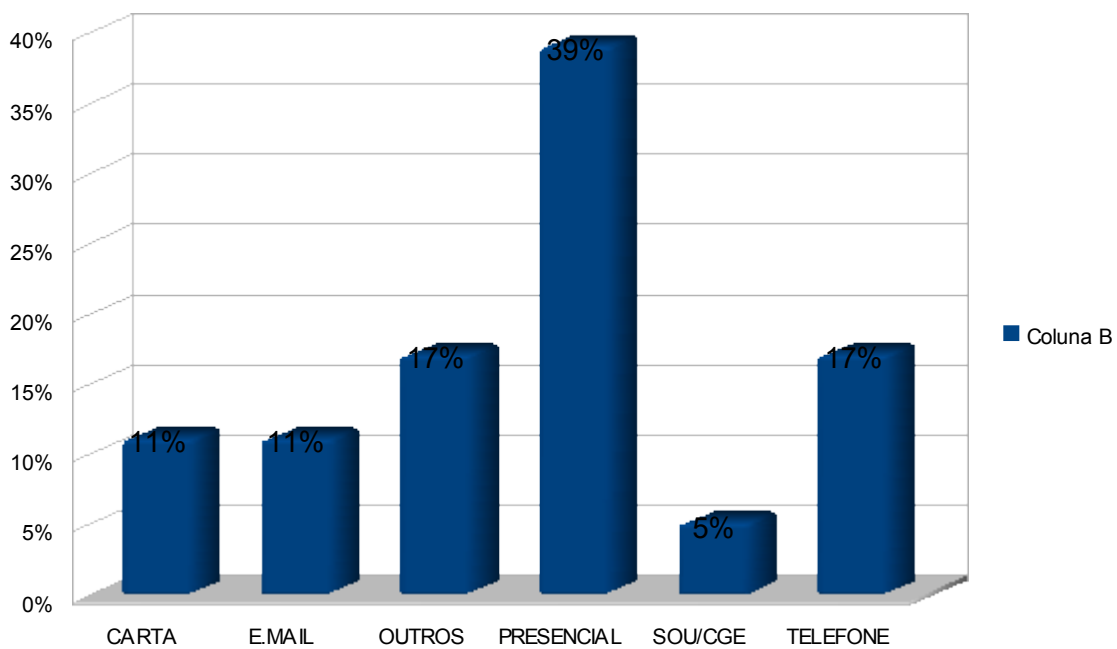
As manifestações dos usuários seguem o mesmo fluxo estabelecido pela SESA/CE, sendo analisadas e tipificadas e encaminhadas oficialmente a área responsável que trata de oficiar sobre as providências tomadas. Ao final a resposta é repassada ao cidadão/usuário ou sistema SOU/CGE e OUVIDORSUS quando cidadão opta por sigilo ou anonimato.



### MEIOS DE ENTRADA DE DEMANDAS X CLASSIFICAÇÃO

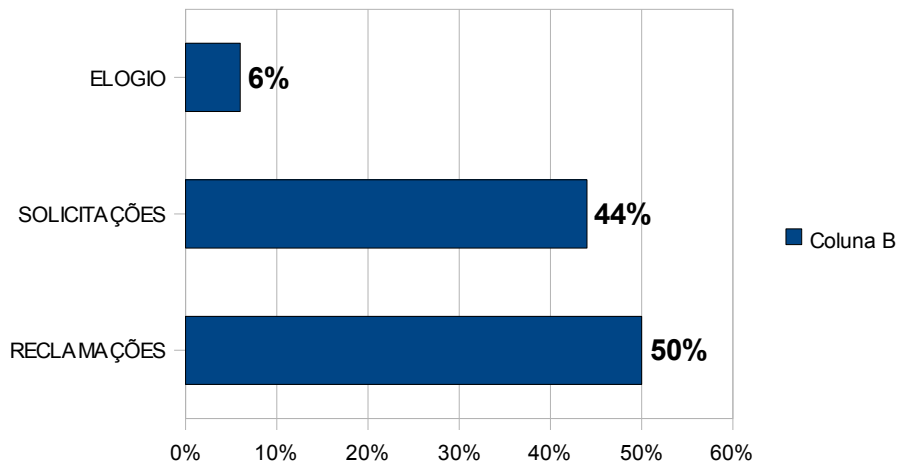
Os meios que os usuários dispuseram para apresentar suas manifestações foram diversos,

sendo que o atendimento presencial foi o mais procurado pelos manifestantes da ouvidoria. Por meio dele o usuário pode falar diretamente com o ouvidor na tentativa de buscar soluções mais rápidas para suas questões. Os dados classificados como outros foram demandas vindas através de ofícios das SMS através de seus representantes de conformidade com o gráfico abaixo.

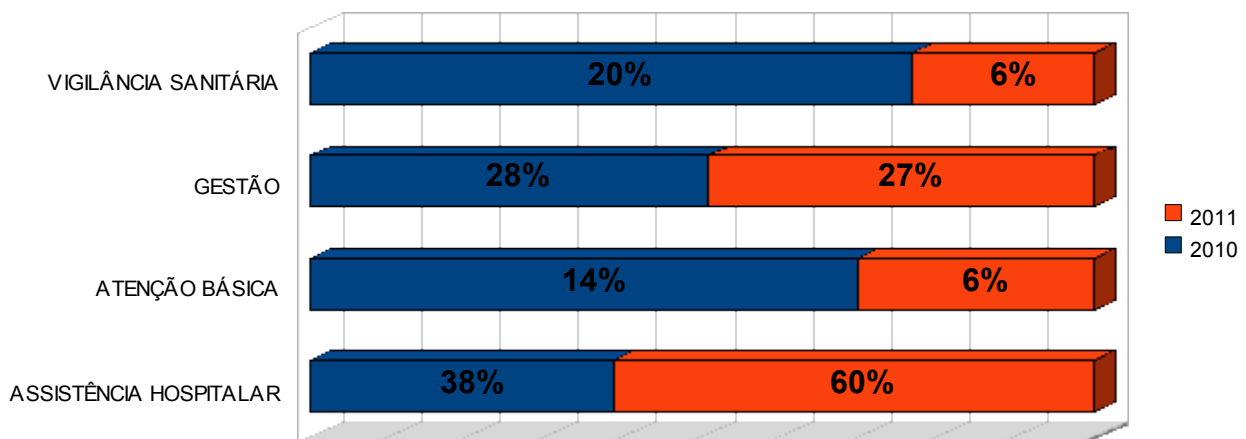


A síntese dos registros de 2011 apontou a prevalência de reclamações as quais representam 50% do total. Logo abaixo vieram as solicitações representando 44% e elogio 6%. Não houve portanto nenhum registro de denúncias, pedido de informações e sugestões. Os casos registrados em 2011 como denúncias não se enquadravam com a padronização do Departamento de Ouvidoria Geral do SUS do Ministério da Saúde – DOGES/MS. As manifestações que expressam algum tipo de insatisfação dos usuários tais como:

denúncias, reclamações, sugestões e solicitações – somadas representam 94% do total.



O gráfico seguinte apresenta as áreas do Sistema Único de Saúde em que mais apareceram manifestações no ano de 2010 e 2011. Como podemos observar na área hospitalar houve crescimento significativo representando em 2010 um total de 38% de usuários insatisfeitos e em 2011 alavancou para 60%. Em 2011 houve um pequeno decréscimo na área da gestão, ocorrendo em 2010 um total de 28% e em 2011 para 27%.



Como podemos averiguar na atenção básica não corresponde ao topo de insatisfações dos usuários, o que poderia vir a ser, pois só temos um município (Uruburetama) que tem cobertura total de Equipes de Saúde da Família.

Município	População	Proporção de cobertura populacional estimada
AMONTADA	39.232	17,59
ITAPIPOCA	116.065	71,34
MIRAÍMA	12.800	80,86
TRAIRI	51.422	73,8
TURURU	14.408	95,78
UMIRIM	18.802	91,75
<b>URUBURETAMA</b>	19.765	<b>100</b>
<b>TOTAL</b>	<b>272.494</b>	

\*Dados coletados pelo NUAP/SESA em dez/2011.

### ENTENDENDO AS INSATISFAÇÕES PARA MELHORAR OS SERVIÇOS

O teor das manifestações dos usuários da região de Itapipoca foram selecionadas aquelas que apresentam algum grau de insatisfação (denúncias, reclamações, solicitações e sugestões e dentre elas, buscou-se identificar os assuntos mais recorrentes. Ressaltamos que os assuntos relacionados a gestão (1 e 3) foram identificados na atenção secundária.

ASSUNTO	2010		2011	
	QUANTIDADE	%	QUANTIDADE	%
1. Gestão (estrutura física/funcionamento/pessoal e	5	17	3	16

financeiro)				
2. Gestão (gestão de serviços municipais) – Produtos de saúde/ correlatos	3	10	3	16
3. Problemas nos serviços (procedimentos técnicos)	2	6	1	6

Os setores da Ouvidoria da CRES foram identificados a partir da realidade da região em consonância com as demandas que aos poucos foram surgindo. A princípio pensávamos que surgiriam somente demandas dos municípios e não havíamos nos preparados para factível possibilidade de surgimento de descontentamento dos profissionais com algo relacionado com a CRES, o que impediu no primeiro momento de colocar setor na classificação do OuviWeb. Em 2010 recebemos manifestações dos setores: CAGECE, Hospital Polo, SMS de Itapipoca, SMS de Umirim, SMS de Uruburetama e em 2011 permanecemos recebendo demandas da CAGECE aumentando o número de insatisfações dos usuários com má qualidade da água, Hospital Polo, SMS de Itapipoca e SMS de Umirim, surgindo então demandas consideradas novas oriundas dos municípios de Amontada, Trairi e CRES, conforme tabela abaixo.

SETORES	2010	2011
SMS AMONTADA		6%
SMS ITAPIPOCA	38%	6%
SMS MIRAÍMA		
SMS TRAIRI		6%
SMS TURURU		
SMS UMIRIM	7%	6%
SMS URUBURETAMA	7%	
CAGECE	7%	16%
HOSPITAL POLO	41%	50%
CRES		10%

Denominamos as etapas de status que definem em que situação se encontram as



manifestações que podem estar “em análise”, “concluída”, “re-encaminhada” ou “encerrada” conforme conceitos estabelecidos pelo Departamento de Ouvidoria geral do SUS – DOGES/MS. Analisamos que ainda há pendências dos anos de 2010/2011 que tratam de demandas que estão relacionados a conduta/prática médicas e nepotismo na administração pública.

2010		2011	
EM ANÁLISE	7%	EM ANÁLISE	33%
ENCERRADA	93%	CONCLUÍDA	67%