



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria da Saúde

Coordenador

José Mário do Couto

Assessora Técnica

Maria Daniele Mariano

Secretário de Saúde de Amontada

Benedicto Canholi Neto

Secretário de Saúde de Itapipoca

Paulo Ribeiro Barroso

Secretário de Saúde de Miraíma

José Teixeira Alves

Secretário de Saúde de Trairi

José Evandro Cunha

Secretária de Saúde de Tururu

Ana Paula Barroso de Almeida

Secretário de Saúde de Umirim

José Afrânio Pinho Pinheiro Junior

Secretário de Saúde de Uruburetama

João de Castro Chagas Neto

Ouvidora - Karla Cecília Aguiar Barbosa

APRESENTAÇÃO

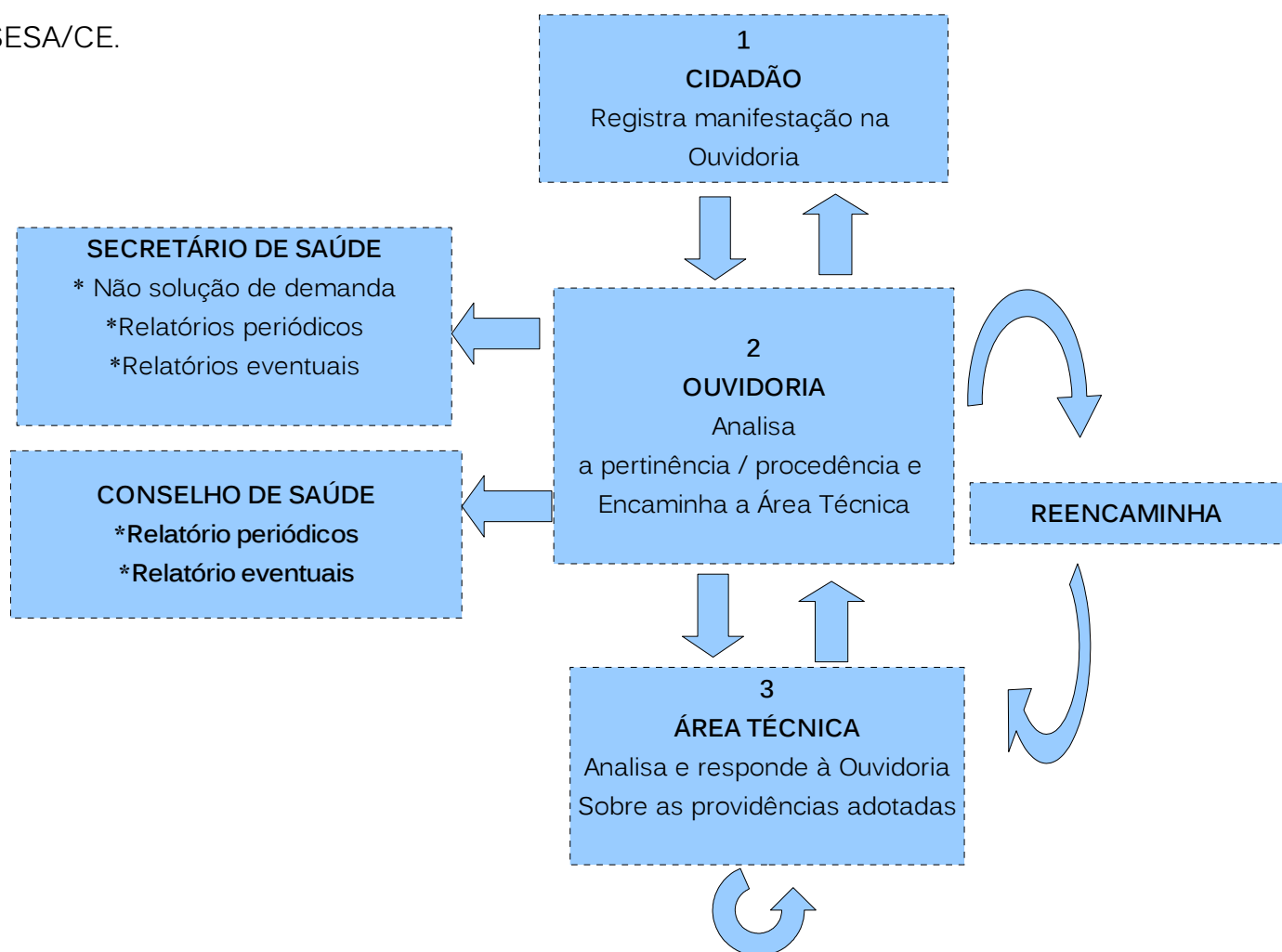
A Coordenadoria Regional de Saúde de Itapipoca – 6ª CRES com apoio da Ouvidoria Geral da SESA tem investido na descentralização de ouvidorias na região de saúde de Itapipoca como estratégia de expandir espaços de comunicação e mediação entre a instituição e os cidadãos. A Ouvidoria Geral da Secretaria de Saúde – SESA no decorrer de todo ano tem capacitado os técnicos indicados pelos gestores dos municípios, e os ouvidores das CRES como ferramentas estratégicas de promoção da cidadania, incentivando a participação popular e a inclusão dos cidadãos da região no controle social do sistema público de saúde.

A Ouvidoria da 6ª Coordenadoria Regional de Saúde de Itapipoca faz parte da Rede de Ouvidoria da SESA que está vinculada a Secretaria da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, regulamentada pelo decreto 30.939 de 10 de janeiro de 2012 e pela Portaria nº 3240 de 29 de outubro de 2012.

No ano de 2012 foi criada a primeira Ouvidoria municipal da região no município de Umirim, também dando-se início ao processo de implantação da Ouvidoria do município de Amontada. Essas ouvidorias seguirão o mesmo padrão de fluxo e processos de trabalho da Ouvidoria Geral da SESA desde na

elaboração de relatórios com síntese das manifestações dos usuários para subsidiar a tomada de decisões dos gestores e conselheiros de saúde. Os registros terão formulário próprio, após analisadas e tipificadas, serão encaminhadas formalmente ao setor competente. Ao final do processo, a resposta será repassada ao cidadão-usuário.

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





**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria da Saúde

Para garantir maior eficácia e celeridade ao fluxo das manifestações registradas, a Ouvidoria da CRES trabalha com o Sistema Informatizado OuvidorSUS e com o Sistema de Ouvidorias da Rede da Secretaria da Controladoria e Ouvidoria Geral do estado – SOU, possibilitando uma articulação no registro e sistematização das manifestações, gerando melhorias importantes no processo interno de trabalho.

Ao mesmo tempo, como instrumentos de gestão voltados para o aperfeiçoamento da qualidade e da eficácia das ações e serviços prestados pelo Sistema Único de Saúde – SUS no Ceará, as ouvidorias da Rede da Secretaria de Saúde também se vinculam ao Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS (SNO), como parte da Política de Gestão Estratégica e Participativa do SUS – ParticipaSUS. As ouvidorias do SUS, nesse contexto, tem papel relevante na identificação das necessidades e demandas sociais, transformando-as em suporte estratégico, objetivando a tomada de decisões no âmbito do SUS.

No sentido de aproximar a ouvidoria dos usuários e ampliar a participação dos cidadãos na estruturação do Sistema Único de Saúde, a ouvidoria da CRES, além de coordenar na região pela descentralização de ouvidorias do



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria da Saúde

SUS nos municípios sob sua jurisdição. Trabalho que envolve na sensibilização de gestores para o processo de implantação e implementação, apoio, o monitoramento, com vistas a estruturação do Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS no âmbito municipal.

Dentre as ações prioritárias da CRES do processo de descentralização das ouvidorias nos municípios podemos destacar:

- Incentivo à criação de serviço de ouvidoria do SUS nos municípios tendo como referência o Contrato Organizativo de Ação Pública – COAP na região.
- Estímulo à descentralização do Sistema Informatizado OuvidorSUS nas reuniões da Comissão Intergestores Regional – CIR.
- Assessoria na implantação de ouvidoria nos municípios de Umirim e Amontada.

INTRODUÇÃO

Este relatório tem a finalidade de apresentar o resultado do trabalho da Ouvidoria da CRES de Itapipoca no ano de 2012. Uma trata da atuação da nossa ouvidoria e a outra apresenta informações sobre o processo da descentralização de ouvidorias do SUS nos municípios da região.

A primeira desenha o perfil dos usuários e manifestações registradas, visando apresentar subsídios para a identificação das necessidades e demandas da sociedade, como suporte estratégico para a tomada de decisões no campo da gestão e do controle social.

A Ouvidoria da CRES trabalha com o processo de Gestão das Informações visando sistematizar de forma eficiente e célere as informações relacionadas às manifestações dos usuários dos serviços vinculados à região de saúde de Itapipoca. A gestão das informações se realiza em todas as etapas de trabalho da ouvidoria – recebimento, análise, encaminhamento, acompanhamento, resposta ao cidadão e elaboração de relatório. Envolve os instrumentais de trabalho, a padronização dos conceitos para classificação das manifestações, a criação de um instrumento de classificação e a sistematização de dados quantitativos unificada, conforme preconiza a Ouvidoria Geral da SESA.



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria da Saúde

Os dados que serão apresentados neste relatório referem-se ao conjunto das manifestações registradas na forma presencial, telefone, e-mail, OuvidorSUS, SOU, ofícios, etc.

O relatório apresenta também os investimentos que a CRES vem realizando no sentido de ampliar as ouvidorias para melhor atender aos usuários na região de seus serviços. Destacando-se, nesse campo, a participação ativa da ouvidora nas reuniões da CIR e Encontros de Fóruns Regionais no sentido de fomentar necessidade de ampliação de canais de escuta aos anseios do cidadão/usuário.

Na segunda parte apresenta os dados sobre as ouvidorias do SUS, tendo como referência os processos de contratualização efetivados nos Contratos Organizativos de Ação Pública – COAP, em 2012, estabelecido entre os municípios da região, o Governo do Estado e da União, tais contratos definem metas e indicadores de implantação de ouvidorias municipais do SUS.

Enfim, o relatório busca democratizar as informações geradas na CRES, como forma de ressaltar o olhar dos usuários sobre nossas atividades, possibilitando a incorporação dessa dimensão ao planejamento de ações e serviços.

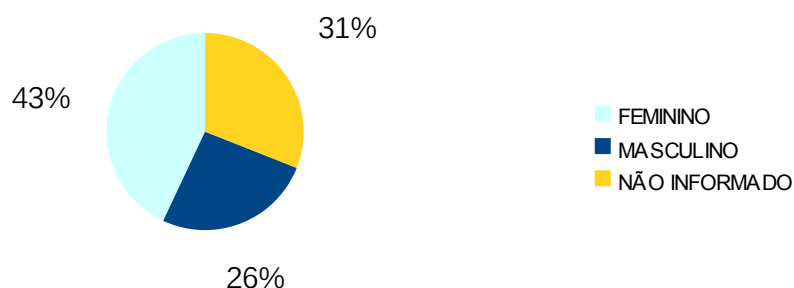
1 - PERFIL DOS USUÁRIOS E DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA CRES

1.1 – CIDADÃOS QUE SE MANIFESTAM: QUEM SÃO ?

A identificação do perfil dos cidadãos que se manifestam por meio da ouvidoria possibilita a implementação de melhorias em nossos serviços; por esse motivo, apesar das dificuldades, buscamos colher informações que nos permitam traçar um breve retrato daqueles que atendemos cotidianamente.

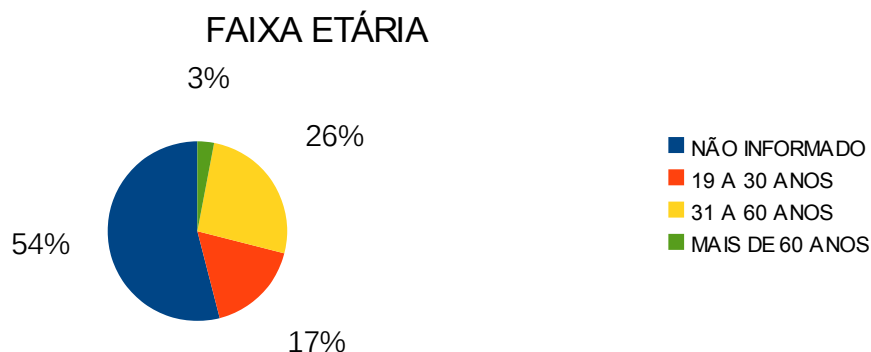
Os dados das manifestações registradas na ouvidoria da CRES em 2012, indicam que as mulheres são as que mais acessam nosso serviço. Representam um total de 43%, sendo 26% de homens e 31% de não identificados, como mostra o gráfico 1.

Gráfico 1 – Sexo dos manifestantes na ouvidoria da CRES – 2012



Em 2012, os manifestantes que informaram suas idades, 17% estavam na faixa de 19 a 30 anos, 26% estavam entre 31 a 60 anos, 3% tinham mais de 60 anos e 54% não mencionaram sua idade. Nos anos de 2010 e 2011 esse percentual apresentou significativas alterações. A prevalência dos usuários com idade entre 31 a 60 anos em 2010 foi de 48% em 2011 de 94%. Os com idade entre 19 e 30 anos representando 3% em 2010, 0% em 2011. Já o percentual de idade não informada 45% em 2010 e 6% no ano de 2011.

Gráfico 2 – Faixa etária dos manifestantes na ouvidoria de CRES em 2012.



As informações relativas ao grau de escolaridade têm sido uma das mais difíceis de coletar, por motivos variados, que vão desde a condição de estresse em que, muitas vezes, os usuários chegam às ouvidorias, até a impossibilidade de obter tais informações nas manifestações registradas por meios eletrônicos, como mostra a tabela abaixo.

Tabela 1 – Grau de Instrução dos manifestantes da CRES, no ano de 2012.



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria da Saúde

GRAU DE INSTRUÇÃO	
NÃO INFORMADO	62%
ENSINO FUNDAMENTAL	3%
ENSINO MÉDIO	9%
GRADUAÇÃO	26%

Em 2012, o grau de escolaridade não informado correspondeu a maioria de 62%, em seguida 26% de graduados. Os que estão cursando o ensino fundamental representaram 3% do total, e 9% no ensino médio. Ressaltando que os não informados grau de escolaridade são oriundos do Sistema OuvidorSUS.

No tocante ao local de residência dos manifestantes, os dados de 2012 nos mostram que a maioria continua sendo proveniente dos municípios da região, como podemos ver na tabela a seguir. Os procedentes da capital, são de manifestantes que eventualmente passam pelo município por possuir vasto potencial turístico pelas proximidades.

Tabela 2 – Procedência dos manifestantes da Ouvidoria da CRES em 2010, 2011 e 2012.



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria da Saúde

PROCEDÊNCIA	2010	2011	2012
MUNICÍPIOS INTERIOR	100%	94%	91%
CAPITAL	--	6%	6%
NÃO INFORMADO	--	--	3%

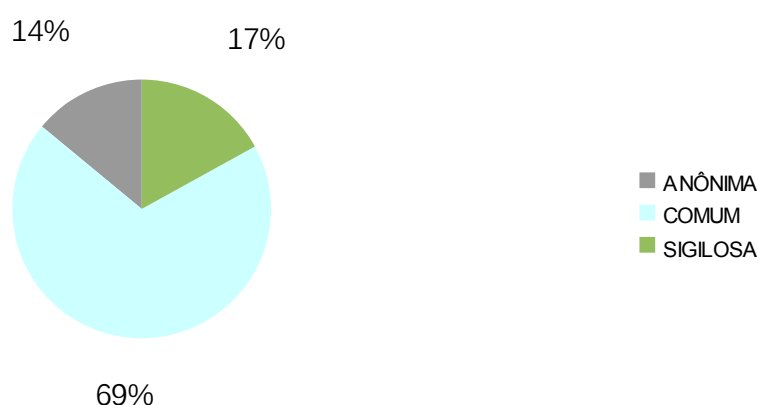
1.2 CIDADÃOS QUE SE MANIFESTAM POR MEIO DA OUVIDORIA DA CRES: O QUE NOS DIZEM?

Buscando sistematizar com mais fidedignidade as informações geradas a partir dos relatos dos cidadãos na ouvidoria da CRES, trabalhamos com o processo de gestão de informação, que envolve todas as etapas do trabalho da ouvidoria. Inicia-se no acolhimento, passando pelo registro, análise, encaminhamento, acompanhamento, resposta ao usuário e sistematização dos dados por meio de relatório, até chegar à sua divulgação junto aos gestores e controle social. Apresentaremos aqui as informações geradas pelas manifestações registradas do dia 01 de janeiro de 2012 a 31 de dezembro do mesmo ano.

No processo de registro da manifestação, o usuário pode optar por manter seus dados pessoais em sigilo ou anonimato. A manifestação anônima irá dificultar ou mesmo impossibilitar o retorno da resposta ao usuário, contudo,

esta modalidade de registro é importante por tornar possível o direito de expressão daqueles receosos de represália diante das revelações apresentadas à ouvidoria.

Gráfico 3 – Caráter das manifestações registradas na ouvidoria da CRES em 2012.



O gráfico acima indica que a maioria optou por fazer o registro comum (69%), com a exposição aberta aos dados pessoais do manifestante. Os que não informaram seus dados pessoais representaram 14% do total, e os usuários que preferiram manter em sigilo somam 17%.

Quanto aos meios que os usuários dispõem para registrar suas manifestações, a ouvidoria da CRES disponibilizou diferentes canais, tais como, atendimento presencial, telefone com linha direta, e-mail, ofícios e outros.



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria da Saúde

Em 2012, podemos observar que a maioria dos manifestantes acessou os serviços por meio do OuvidorSUS (49%), pois através dele o manifestante não se expõe e não precisa se deslocar de suas casas para reivindicar seus direitos. Os que utilizaram e-mails representaram 14% do total. No atendimento presencial houve registro de 11%, através dele o manifestante pode falar diretamente com o ouvidor da instituição, possibilitando soluções mais céleres para seus casos.

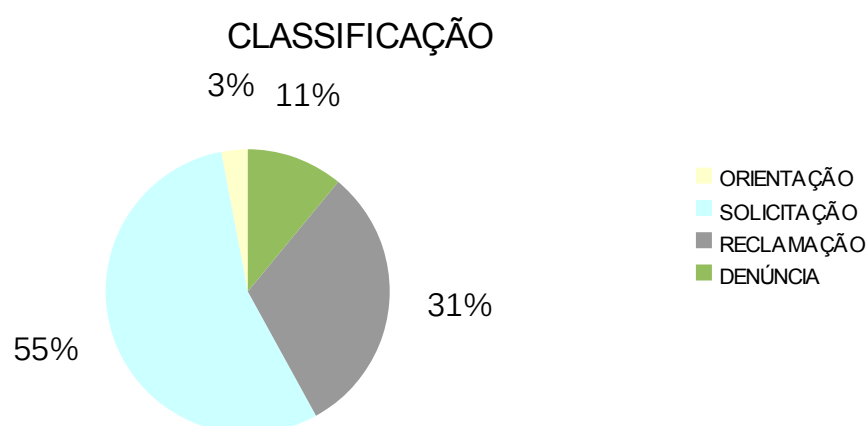
Os que preferiram utilizar o telefone para o registro de suas manifestações perfizeram 6% do total. Em 2010, esse percentual foi de 21%, em 2011 de 17% do total.

1.2 Tabela 3 – Meios ou canais de entradas das manifestações na ouvidoria da CRES em 2012.

MEIO DE ENTRADA	2011	2012
	PERCENTUAL	PERCENTUAL
PRESENCIAL	39%	23%
TELEFONE	17%	3%
CARTA/OFÍCIOS	28%	3%
E-MAIL	10%	14%
OUVIDORSUS	--	54%
SOU - CGE	6%	3%

A classificação da manifestação, que expressa seu caráter, é outro dado importante a ser analisado. Na ouvidoria da CRES, essa classificação segue um padrão estabelecido pelo Departamento Geral do SUS do Ministério da Saúde – DOGES/MS e Secretaria de Saúde do Estado do Ceará – SESA/CE.

Gráfico 4 – Classificação das manifestações registradas na ouvidoria da CRES em 2012.



1.3A síntese dos registros de 2012 indica que a ouvidoria tem se mostrado um importante espaço de democratização das informações na área da saúde, uma vez que a população as tem procurado na busca de informações qualificadas sobre sua saúde ou sobre o funcionamento do Sistema Único de Saúde. Em 2012, as informações representaram 3% do total das manifestações.



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria da Saúde

As reclamações, que apresentam relatos de insatisfação em relação às ações e serviços de saúde, representaram 31% do total de atendimentos. As solicitações, que indicaram conteúdo de um requerimento de acesso às ações e serviços de saúde, representaram 55%, o que significa dizer que os manifestantes desejam melhorias para possíveis distorções encontradas. As denúncias ficaram com 11%, o que são caracterizadas como manifestações que indicam irregularidade ou cobrança a usuário do SUS no serviço público.

Tabela 4 – Meios de entrada X classificação das manifestações na ouvidoria da CRES em 2012.

DESCRIÇÃO	DENÚNCIA	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	INFORMAÇÃO
CARTA/OFICIO	--	--	3%	--
E-MAIL	--	--	11%	3%
TELEFONE	--	--	3%	--
PRESENCIAL	--	7%	16%	--
OUVIDORSUS	11%	21%	22%	--
SOU/CGE	--	--	3%	--

A tabela anterior cruza os dados das classificações com os principais meios de entrada das manifestações, mostrando que a opção pelo meio ou canal de registro varia conforme a classificação das manifestações. As reclamações e



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria da Saúde

as solicitações e denúncias foram registradas, prioritariamente, por meio do OuvidorSUS e pelo sistema SOU/CGE.

No que tange às áreas do Sistema Único de Saúde, podemos observar, na tabela abaixo, que a maior parte das manifestações esteve vinculada a assistência hospitalar e gestão, representando 46% respectivamente.

Tabela 5 – Áreas do SUS relacionadas as manifestações registradas em 2010, 2011 e 2012.

ÁREA DO SUS	2010	2011	2012
ASSISTÊNCIA AMBULATORIAL	--	--	6%
ASSISTÊNCIA HOSPITALAR	38%	60%	46%
FINANCEIRO	28%	28%	11%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	--	--	17%
ATENÇÃO BÁSICA	20%	6%	17%
VIGILÂNCIA À SAÚDE	14%	6%	3%

1.3 CIDADÃOS QUE MANIFESTAM POR MEIO DA OUVIDORIA DA CRES: QUAIS AS SUAS PRINCIPAIS INSATISFAÇÕES?

Para redefinição de nossas ações e serviços tendo como referência o olhar dos cidadãos, é fundamental identificarmos os assuntos que mais provocaram insatisfações aos cidadãos, e suas causas.



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria da Saúde

Por esse motivo apresentaremos, a seguir, a síntese dos principais assuntos e sub-assuntos relacionados às manifestações classificadas como denúncia, reclamação, solicitação, juntas elas somam os que os usuários apresentam algum tipo de insatisfação. Na solicitação, por exemplo, ao apresentarem um conteúdo de requerimento de acesso as ações e serviços de saúde, os cidadãos apresentam insatisfações pela dificuldade no acesso. A metodologia de síntese das manifestações, adotada para elaboração desse relatório, selecionou os principais assuntos relacionados à insatisfação dos usuários em três campos, apenas como recurso didático. O primeiro aglutina os assuntos relacionados à assistência, o segundo diz respeito à gestão como relacionamento interpessoal, estrutura física, de funcionamento, de pessoal e financeiro. O terceiro trata de questões vinculadas aos serviços municipais.

Tabela 6 – Divisão das manifestações registradas na ouvidoria da CRES em 2011 e 2012, conforme campo de insatisfações dos usuários.

CAMPO	2011	2012
	PERCENTUAL	PERCENTUAL
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	28%	60%
GESTÃO	44%	22%
GESTÃO MUNICIPAL	28%	18%



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria da Saúde

1.3.1– INSATISFAÇÕES RELACIONADAS À ASSISTÊNCIA À SAÚDE

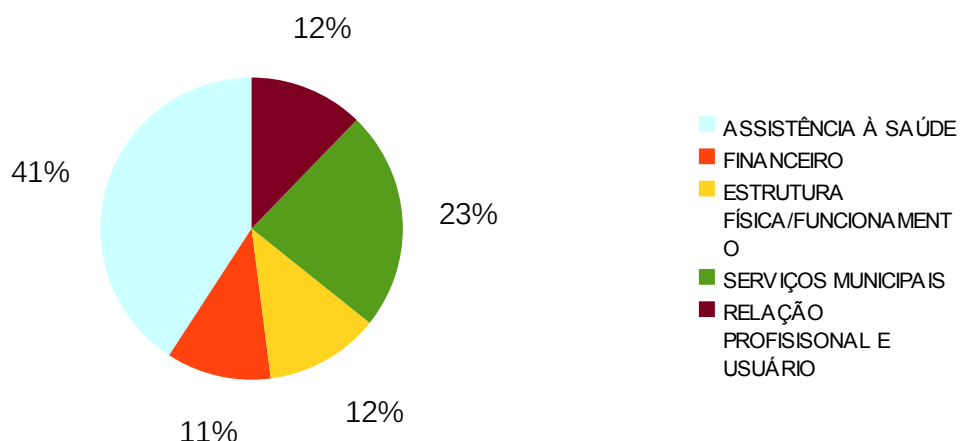
Para aprofundarmos um pouco mais o entendimento das manifestações registradas no ano de 2012 na ouvidoria da CRES, no campo da assistência à saúde, que corresponde a 40% das insatisfações, podemos destacar os três assuntos mais recorrentes, abaixo relacionados:

- **Inacessibilidade aos serviços relacionados ao agendamento e regulação no SUS** – manifestações relacionadas à demanda reprimida dos serviços de saúde do SUS.
- **Não realização de serviços ou procedimentos agendados** – manifestações relacionadas aos procedimentos ou serviços agendados, mas não realizados.
- **Problemas nos serviços e ou procedimentos realizados nas unidades assistenciais** - manifestações relacionadas aos procedimentos ou serviços (consultas e internações pela rede de serviços).

No gráfico abaixo podemos observar que 40% das insatisfações no campo da assistência à saúde estão relacionadas as ações e serviços realizados pela SESA. As insatisfações em relação ao financeiro correspondem a 11% que são cobranças a usuário do SUS e/ou indícios de má aplicação de verbas em serviços de saúde, enquanto as insatisfações relacionadas a gestão que

envolve relacionamento profissional e usuário e relação da equipe de saúde correspondem a 14%, estrutura física de funcionamento e pessoal instalações e de equipamentos chegaram a 12%, quanto na gestão de serviços municipais correspondem a 23%.

Gráfico 5 – Assuntos mais recorrentes no campo da gestão em 2012.



1.3.1.1 – INACESSIBILIDADE AOS SERVIÇOS RELACIONADA A AGENDAMENTO E REGULAÇÃO NO SUS

Para ampliar a compreensão sobre as causas das insatisfações dos cidadãos no campo da assistência à saúde, apresentaremos os principais sub-assuntos vinculados a *inaccessibilidade aos serviços relacionada ao agendamento e*



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria da Saúde

regulação do SUS, representando 26% do total. Neles poderemos identificar o lócus da dificuldade de acesso. São eles:

◦ **Falha de comunicação com o usuário** – manifestação relacionadas aos procedimentos ou serviços agendados, mas não realizados devido ao encaminhamento incorreto ao serviço e a desinformação do usuário sobre as condições para a realização do procedimento, o local ou data agendada, dentre outras.

◦ **Demora na fila interna da unidade** – manifestação relacionadas a demanda reprimida dos serviços de saúde do SUS, cujo procedimento relativo ao caso encontra-se regulado pela central de regulação.

◦ **Demora na fila da central de regulação** – manifestações relacionadas a demanda reprimida dos serviços de saúde do SUS, cujo procedimento relativo ao caso encontra-se regulado pela central de regulação.

Tabela 7 - Quantitativo e percentual dos principais sub-assuntos relacionados a inacessibilidade aos serviços relacionada ao agendamento e regulação em 2010, 2011 e 2012.

Sub-assuntos:	2010	2011	2012
---------------	------	------	------



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria da Saúde

Inacessibilidade aos serviços relacionados ao agendamento e Regulação no SUS	%	%	%
Demora na fila de espera da Unidade	6%	6%	6%
Não inclusão na central da regulação	7%	11%	6%
Demora na fila da central da unidade	6%	11%	3%
Outros (falha processo interno, procedimentos técnicos, falha de comunicação)	81%	72%	85%
Total	100%	100%	100%

Os dados da tabela apresentada indicam que, dentre os usuários das unidades assistenciais da CRES que tiveram dificuldade de acesso relacionada à falta de comunicação dos servidores com os usuários, sobre as condições para a realização do procedimento, falha no processo interno como também os procedimentos técnicos ou seja, mas com problemas relacionados a temas não previstos nos itens acima. Tal realidade reforça melhorar a articulação entre a gestão e as pessoas no sentido de uma urgente reestruturação dos fluxos das informações, normas e rotinas para garantir maior agilidade e diminuição dos constrangimentos causados aos usuários do sistema.

1.3.1.2 PROBLEMAS NOS SERVIÇOS OU PROCEDIMENTOS REALIZADOS

Dentre os assuntos vinculados à assistência à saúde, os problemas com procedimentos realizados foram mais recorrentes em 2012, as principais



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria da Saúde

causas foram:

◦ **Demora na fila de espera 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.

◦ **Não inclusão na central de regulação** – manifestações relacionadas à demanda reprimida dos serviços de saúde do SUS, cujo procedimento relativo ao caso encontra-se regulado pelas centrais de regulação.

◦ **Problemas nos serviços e procedimentos técnicos** – manifestações relativas à insatisfação/discordância quanto às orientações/procedimentos técnicos realizados/propostos pelos profissionais de saúde.

1.3.2– INSATISFAÇÕES RELACIONADAS À GESTÃO DE SERVIÇOS MUNICIPAIS

No campo das manifestações relacionadas à gestão em 2012 os assuntos mais recorrentes à gestão foram agrupados da seguinte forma:

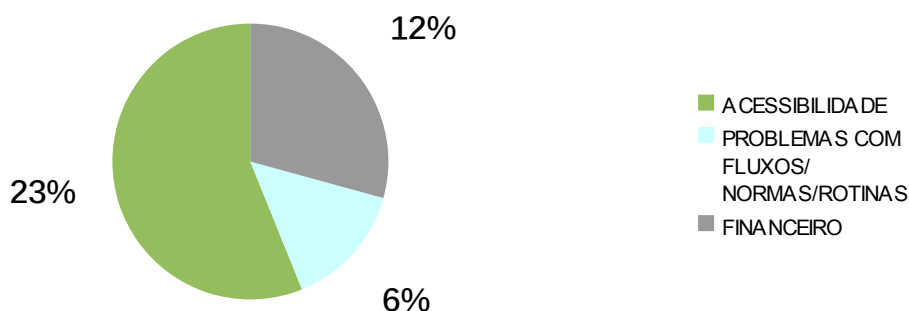
Gestão/ Estrutura física, de funcionamento, de pessoal e financeiro – manifestações relacionadas à estrutura física, de funcionamento e de pessoal do estabelecimento de saúde.

•**ACESSIBILIDADE** – Manifestações relacionadas à acessibilidade das pessoas com necessidades especiais nas dependências do estabelecimentos (não relacionados diretamente com a assistência).

•**FINANCEIRO** – Manifestações que envolvem cobrança a usuários do SUS; indícios de má aplicação de verbas em serviços de saúde; má aplicação de verbas em desenvolvimento de pesquisas e estudos científicos e tecnológicos do SUS; problemas com repasses de verbas à programas e convênios celebrados entre FNS e órgãos representantes da administração direta (SMS/SES); faturamento do sistema de Informações Hospitalares – SIH e do Sistema de Informações Ambulatoriais – SIA.

•**PROBLEMAS COM FLUXOS, NORMAS E ROTINAS** – manifestações relativas aos fluxos, normas e rotinas da instituição.

Gráfico 6 – Percentuais dos principais assuntos relacionados à gestão.





**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria da Saúde

A ouvidoria da CRES faz parte da Rede de Ouvidorias da SESA/CE e do Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS, recebendo manifestações no âmbito da região de saúde de Itapipoca. Quando o assunto relatado é de responsabilidade da gestão municipal, a manifestação é encaminhada ao município. Quem trabalha com o Sistema informatizado OuvidorSUS recebe diretamente por meio do Sistema. Já os municípios que não dispõem de senha de acesso ao Sistema recebem suas manifestações por meio da Coordenadoria Regional de Saúde – CRES.

A CRES de Itapipoca tem buscado junto com a Ouvidoria Geral do Estado do Ceará valorizar diferentes mecanismos de participação popular e de controle social nos processos de gestão do SUS, especialmente os espaços de ausculta da sociedade em relação aos serviços ofertados pelo SUS, articulando-os com a gestão do sistema e a formação de Políticas Públicas de Saúde no âmbito da região. Nesse sentido, vem investindo com grandioso apoio da Ouvidoria Geral do Estado na sensibilização dos gestores para a descentralização de ouvidorias tendo como ferramenta o sistema informatizado OuvidorSUS, na perspectiva da elaboração do Plano de Ação do Departamento de Ouvidorias Geral do SUS – DOGES.

No intuito de apoiar a implantação das ouvidorias do SUS, têm sido realizadas



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria da Saúde

ações voltadas para gestores, profissionais, conselheiros de saúde e cidadãos em geral nos fóruns de encontros regionais de saúde, em CIR.

O processo de contratualização dos Contratos Organizativos de Ação Pública – COAP a Ouvidoria Geral da SESA mapeou as ouvidorias existentes no Estado e estabeleceu metas em relação ao processo de implantação de ouvidorias do SUS no que se debateu em torno das ouvidorias como instrumento de gestão, como informações importantes sobre as ações e serviços ofertados nos municípios, tendo o diagnóstico do cidadão sobre os mesmos. A CRES tratou de dar acompanhamento ao processo de elaboração dos COAP's, realizado de forma simultânea em todas as regiões de saúde. No ano de 2012, foram realizados 02 eventos de preparação das ouvidorias das CRES para o monitoramento no que diz respeito às ouvidorias do SUS. Sendo elaborado de forma coletiva as “Estratégias para o acompanhamento aos municípios na implantação e implementação das ouvidorias do SUS que se consolidou em um documento de orientação ao trabalho desafiador.

A experiência serviu para emponderar as CRES fortalecendo o processo de regionalização e de participação da sociedade da construção do Sistema Único de Saúde.

Apresentaremos abaixo o resultado do processo de contratualização dos



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria da Saúde

COAP's, no que se refere à implantação de ouvidorias do SUS, tendo como referência o indicador 13.1 dos contratos.

Tabela 8 – Pactuação da 6ª Região de Saúde em relação à implantação de Ouvidorias do SUS no Contrato organizativo da Ação Pública 2012/2013.

REGIÃO	META 2013	MUNICÍPIOS	SITUAÇÃO DAS OUVIDORIAS DO SUS
6ª CRES - ITAPIPOCA	Implantar ouvidorias em 100% dos municípios da região	Amontada	Implantar
		Itapipoca	Implantar
		Miraíma	Implantar
		Trairi	Implantar
		Tururu	Implantar
		Umirim	Implantado
		Uruburetama	Implantar

Em todos os Contratos Organizativos de Ação Pública – COAP assinados até dezembro de 2012, podemos contabilizar um total de 1 município com ouvidoria implantada, 6 a implantar.

Cabe lembrar que a definição do município com ouvidoria implantada não



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria da Saúde

levou em consideração o funcionamento com o Sistema OuvidorSUS – Nível I, conforme descrição do indicador 13.1 do COAP. Nessa descrição, “ *considera-se implantado um serviço de ouvidoria para atuar como um sistema de comunicação, entre o poder público e o cidadão, quando houver: espaço físico para o funcionamento da ouvidoria, um ou mais canais de recebimento das manifestações (telefone, formulário web, atendimento presencial, outros), um ou mais canais de resposta (meio impresso, telefone, e-mail) ao cidadão e utilização de sistema para o tratamento das demandas de saúde oriundas da população*”.



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria da Saúde

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os dados disponibilizados neste relatório nos ajudam a identificar o perfil de nossos usuários, os quais na sua maioria são mulheres (52%), entre 31 a 60 anos (40%), com grau de instrução não informado (51%), procedente do interior (91%) e que não apresentaram receio em expressar-se na ouvidoria, pois optam por manifestações comuns, nominadas (63%). Mostram-nos a



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria da Saúde

importância da ouvidoria não só como canal para registro de reclamações, solicitações, denúncias e sugestões, mas também como mecanismo de democratização de informações qualificadas no campo da saúde, visto que a maioria dos nossos registros 46% foi de solicitações para melhoria na qualidade dos serviços/ações.

Quanto as insatisfações apresentadas nos registros em 2012, podemos perceber que elas se concentram prioritariamente na gestão municipal, como cobranças indevidas de procedimentos.

Este relatório buscou democratizar as informações geradas pela ouvidoria da CRES, como forma de ressaltar o olhar dos usuários sobre nossas atividades. Esperamos que possa colaborar na melhoria de nossos serviços, fazendo ecoar a voz dos cidadãos usuários do SUS na região de Itapipoca.