



RELATÓRIO DA OUVIDORIA



6ª Coordenadoria
Regional de Saúde de
Itapipoca
2019.1

Coordenador Regional de Saúde

José Mário do Couto

Assessora Técnica

Maria Daniele Mariano

Ouvidora da 6ª CRES

Karla Cecília Aguiar Barbosa

Ouvidores da Região de Saúde de Itapipoca – Sistema Único de Saúde

Amontada - Lindemberg Oliveira Teles

Itapipoca - Maria Alexandra Magalhães de Oliveira

Miraima - Antônia de Maria Rogério Gomes

Trairi - Francisca Ivaní Sales Lucas

Tururu - João Pedro Rodrigues Pereira

Umirim – Joseane Diniz da Silva

Uruburetama - Maria Celizete Alves de Sousa

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da 6ª Coordenadoria Regional de Saúde – CRES faz parte da Rede de Ouvidoria Geral da Secretaria de Saúde do Estado do Ceará - SESA, coordenada pela 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. Faz parte do Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS, vinculada ao Ministério da Saúde e Rede Ouvir - Ceará Transparente.

Implantada em 16 de junho de 2010 com a incumbência de zelar pela preservação dos aspectos éticos, de privacidade e confiabilidade em todas as etapas do processo de trabalho. Compete acolher as manifestações dos cidadãos relacionadas às ações e serviços do Sistema Único de Saúde (SUS) produzindo informações a serem disponibilizadas por meio de relatórios semestrais, visando subsidiar na tomada de decisões dos gestores e dos conselhos de saúde.

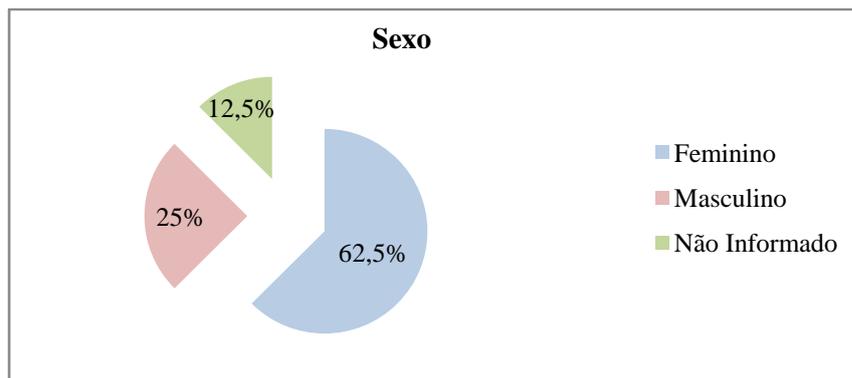
Considerando a complexidade de ações e serviços realizados pela Ouvidoria da CRES de Itapipoca, esta dispõe de uma Câmara Técnica, implantada em 15 de maio de 2013, tendo como instrumento normativo de regulamentação, a Resolução nº 12/2014, de 04 de setembro de 2014. É constituída pelo ouvidor (a) dos municípios de Amontada, Itapipoca, Miraíma, Trairi, Tururu, Umirim, Uruburetama, Centro de Especialidades Odontológicas Dr. Hugues Pessoa Amorim, Policlínica Dr. Francisco Pinheiro Alves e Hospital São Camilo. Visando dessa forma, qualificar decisões, de fornecer orientações que auxiliam no alinhamento de conhecimentos, habilidades e atitudes de caráter opinativo, que após aprovados, submetidos à deliberação e a pactuação, seus pareceres adquirem força recomendativa.

Este relatório tem como objetivo apresentar o resultado do trabalho da Ouvidoria da 6ª Coordenadoria Regional de Saúde no 1º Semestre de 2019, expondo a síntese das informações geradas pelas manifestações registradas, principais recomendações para o aperfeiçoamento da gestão do Sistema Único de Saúde.

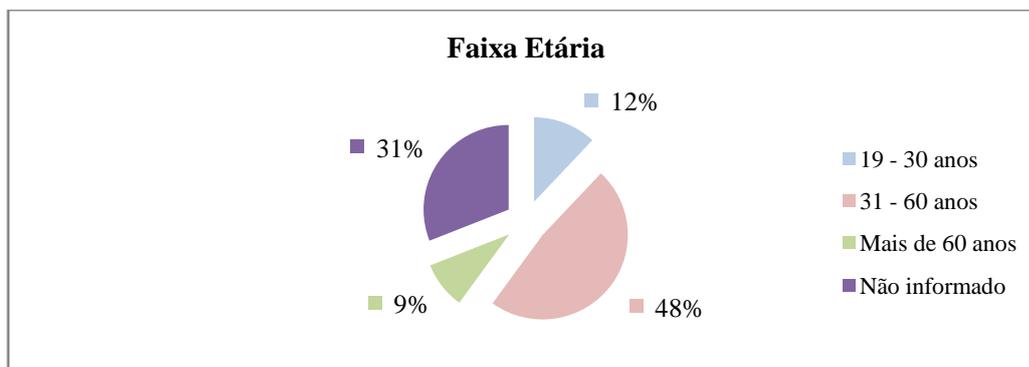
SÍNTESE DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA DA 6ª CRES NO PRIMEIRO SEMESTRE DE 2019.

PERFIL DOS MANIFESTANTES.

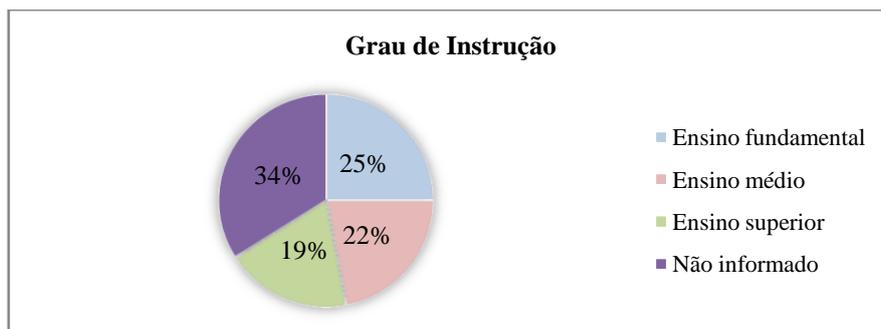
Dos cidadãos que apresentaram manifestações nesta ouvidoria no primeiro semestre de 2019, a maioria foi do sexo feminino (62,5%), percentual representado pelo sexo masculino (25%), e não informado (12,5%), conforme gráfico abaixo.



Quanto à faixa etária dos cidadãos o que predominou no primeiro semestre de 2019 foi da idade de 31 a 60 anos (48%), faixa etária de 19 a 30 anos: (12%), com mais de 60 anos (9%) e os que deixaram de informar, expressaram um percentual de (31%) do total registrado.



Quanto à escolaridade dos cidadãos que procuram a Ouvidoria da 6ª CRES, observamos que os que cursaram o ensino fundamental representaram um percentual de 25%, quanto o ensino médio 22%, graduados 19% e os que deixaram de informar sua idade, um total de 34%.

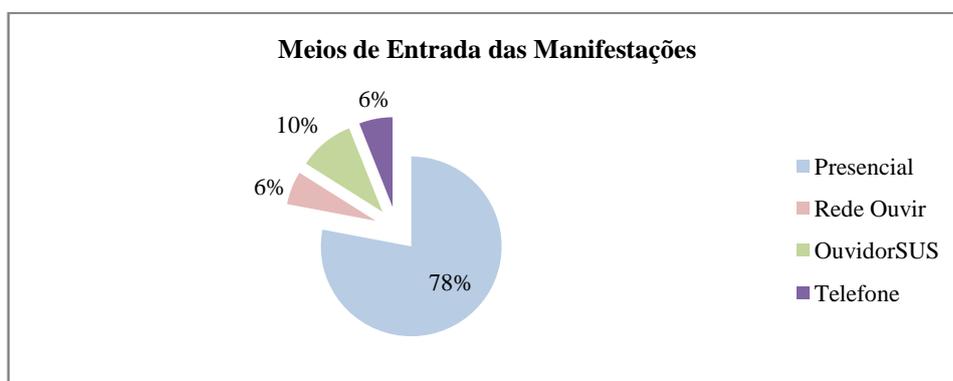


No tocante ao local de residência dos manifestantes, a maioria é do município de Itapipoca, que indicaram um percentual de 85%, seguido de 9% de cidadãos do município de Fortaleza, com históricos de familiares residentes em Itapipoca, 3% somente são domiciliados em Amontada e 3% na cidade de Umirim, respectivamente.

Procedência	Percentual
Amontada	3%
Fortaleza	9%
Itapipoca	85%
Umirim	3%

CANAIS DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA DA CRES DE ITAPIPOCA

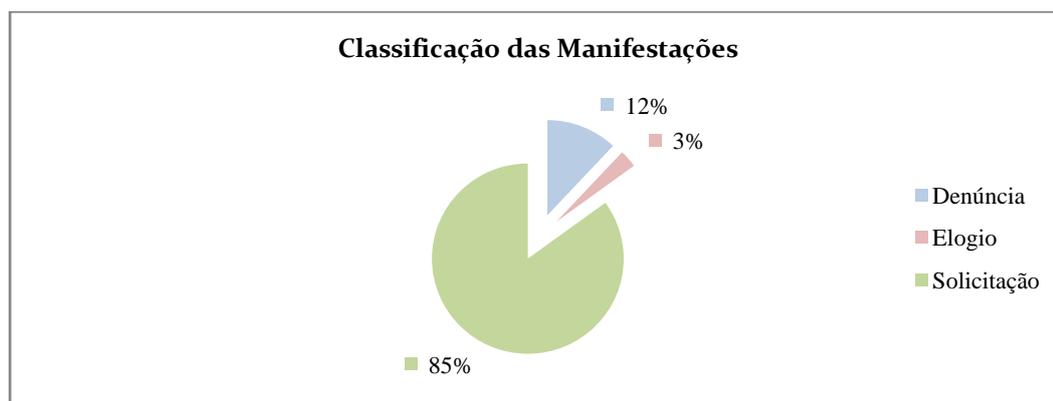
A população procurou a ouvidoria preferencialmente por meio do atendimento presencial, representando (78%), seguido pelo Sistema OuvidorSUS/MS (10%), Rede Ouvir – Ceará Transparente e Telefone, apenas (6%).



CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

A classificação das manifestações é tratada conforme estabelecido pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará.

As solicitações contém um requerimento de adoção de providência por parte da administração pública, representaram 85%, seguido vêm às denúncias, que são práticas de atos ilícitos cometidos por colaborador, órgão, entidade ou prestador de serviço público, indicaram um percentual de 12%. O reconhecimento ou satisfação pelo serviço ofertado houve registro de 3% do total.



DISTRIBUIÇÃO DE MANIFESTAÇÕES QUANTO AS ÁREAS DO SUS

Área	Percentual
Assistência	76%
Gestão	18%
Competência Municipal	6%

Para melhor compreensão dos motivos causadores, cabe registrar os conceitos que levaram a classificação realizada. Dentre os problemas na acessibilidade aos serviços relacionados à regulação, os principais são:

- Problemas na acessibilidade aos serviços/agendamento e regulação no SUS;

Assunto	Subassunto 1	Subassunto 2	Percentual
Manifestações relacionadas à Assistência	Problemas na acessibilidade aos serviços relacionados à regulação	Demora na Fila da Central de Regulação	70%
		Demora na fila da Unidade	6%

DISTRIBUIÇÃO DE MANIFESTAÇÕES QUANTO AS ÁREAS DO SUS - GESTÃO

Os assuntos relacionados à gestão de serviços de saúde de relevância foram:

Problemas com fluxos/normas/rotinas – Manifestações relativas aos fluxos, normas e rotinas da instituição;

- **Relacionamento interpessoal** - manifestações relativas ao relacionamento interpessoal entre **Servidor e Usuário** – manifestações que expressam insatisfação sobre o tratamento dispensado pelos profissionais de saúde aos usuários (desprezo, tratamento indelicado ou desrespeitoso, grosserias, e outros).

Assunto	Subassunto 1	Subassunto 2	Percentual
Manifestações relacionadas à Gestão	Estrutura física/Funcionamento/Pessoal/Financieiro	Elogio aos profissionais	3%
		Relacionamento interpessoal (Profissional e Usuário)	3%
		Problemas com fluxos, normas e rotinas.	12%

MANIFESTAÇÕES RELACIONADAS À GESTÃO DIRETA DOS MUNICÍPIOS

Quando o assunto relatado é de responsabilidade da gestão municipal, a manifestação é encaminhada ao município. Para ampliar o entendimento sobre essas manifestações, foram destacados, conforme setores em destaque no semestre:

- **Atenção Básica** – Manifestações relacionadas à Estratégica Saúde da Família (funcionamento, dificuldade de acesso, área de cobertura, interrupção dos serviços, horário de atendimento, rotinas, protocolos da ESF, assistência odontológica básica) agente de endemias, agentes comunitários de saúde, NASF'S.
- **Vigilância Sanitária:** situações que envolvem registro e qualidade de produtos da saúde (medicamentos, sangue e hemoderivados, imunobiológicos – vacina e soros, alimentos, cosméticos, saneantes, aparelhos e equipamentos); qualidade de

estabelecimentos de saúde públicos e particulares (hospitais, unidades básicas, entre outros); casos referentes à saúde ocorridos em portos, aeroportos e fronteiras e outros.

Assunto	Subassunto	Percentual
Manifestações relacionadas à gestão direta dos municípios	Atenção Básica	3%
	Vigilância Sanitária	3%

No campo da descentralização das ouvidorias do SUS buscamos trabalhar articulados aos demais componentes da Gestão Estratégica e Participativa, investindo na sensibilização dos gestores, ouvidores e usuários, no que se refere à gestão democrática do SUS.

O monitoramento da política de descentralização, através da pesquisa sobre “O Perfil das Ouvidorias do SUS” na região, indicou que precisamos melhorar em qualidade, reforçando nossa opção pelo trabalho coletivo e participativo.

Por meio das reuniões de Câmara Técnica, obtivemos avanços importantes, tais como o processo de regulamentação das ouvidorias municipais do SUS em 57% dos municípios, tais como em Amontada, Miraíma, Tururu e Uruburetama.

ATIVIDADES REALIZADAS PELA OUVIDORIA NO PRIMEIRO SEMESTRE – 2019

- 21/02/2019 - 1ª Reunião de Câmara Técnica
Pauta: Série Histórica sobre as Ouvidorias; Apuração de Denúncias; Assédio Moral e Excelência no Atendimento.



- 28/03/2019 – 2ª Reunião de Câmara Técnica

Pauta: Leis, Decretos e Portarias - garantindo segurança jurídica ao tratamento das manifestações da Ouvidoria.



“Ouvidoria é o primeiro passo de bons serviços públicos e prática dos direitos de todos os cidadãos.”

Adilson Santos - fotógrafo

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Finalizamos este relatório com pendências de 3% no encerramento das manifestações dos usuários, em virtude de filas de espera para agendamentos. Fator que independe da ouvidoria, que visa assegurar o direito à cidadania, à transparência dos serviços prestados, com atuação ética, equânime e isenta, por meio da escuta imparcial das partes envolvidas, preservando o direito de livre expressão e julgamento do cidadão.

Este relatório buscou socializar as informações geradas neste primeiro semestre de 2019. Esperamos que com os diversos olhares do usuário aqui apresentados, através das sínteses aqui registradas, ampliem o cenário de análise e possam colaborar no repensar de novos fazeres e práticas, qualificando os serviços e ações a serem ofertados na região de saúde de Itapipoca.

Esperamos e contabilizamos com o apoio dos gestores nas atividades desenvolvidas pelo ouvidor, fonte geradora de confiança e segurança dos usuários do Sistema Único de Saúde.

Agradecemos o apoio e a autonomia que a Coordenação Regional tem nos dado no trilhar deste trabalho e de nos propor um mundo de possibilidades.