



RELATÓRIO DA OUVIDORIA



6ª Coordenadoria Regional
de Saúde de Itapipoca
2019.2

Coordenador Regional
José Mário do Couto

Assessora Técnica
Maria Daniele Mariano

Secretario de Saúde de Amontada
Antônio Hélio Batista Brito

Secretário de Saúde de Itapipoca
Paulo Ribeiro Barroso

Secretaria de Saúde de Miraíma
Antonia Maria Alves Pinheiro Pinto

Secretária de Saúde de Trairi
Valessa da Justa Feitosa

Secretaria de Saúde de Tururu
Roberta Alves Sousa

Secretário de Saúde de Umirim
José Afrânio Pinho Pinheiro Júnior

Secretária de Saúde de Uruburetama
Elisabeth Sales de Ávila

EQUIPE TÉCNICA

6ª CRES

Karla Cecília Aguiar Barbosa

Amontada

Lindemberg Oliveira Teles

Itapipoca

Maria Alexandra Magalhães de Oliveira

Miraíma

Antônia de Maria Rogério Gomes

Trairi

Francisca Ivanir Sales Lucas

Tururu

João Pedro Rodrigues Pereira

Umirim

Adriana Barbosa Pires

Uruburetama

Carmem Lúcia Lima de Andrade Ximenes

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, vinculada a 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 integrar o Sistema Nacional de Ouvidorias do Sistema Único de Saúde (SUS), vinculado ao Ministério da Saúde.

Implantada em 16 de junho de 2010 com a missão 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 contribuir na tomada de decisões dos gestores e dos conselhos de saúde.

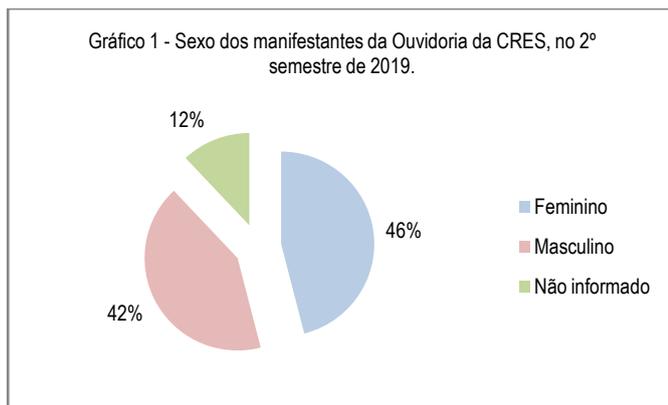
Considerando a complexidade de ações e serviços realizados pela Ouvidoria da CRES de Itapipoca, esta dispõe de uma Câmara Técnica, implantada em 15 de maio de 2013, tendo como instrumento normativo de regulamentação, a Resolução nº 12/2014, de 04 de setembro de 2014. Com seguinte composição: Ouvidores (as) dos municípios de Amontada, Itapipoca, Miraíma, Trairi, Tururu, Umirim, Uruburetama. Na contribuição técnica e participativa: Centro de Especialidades Odontológicas Dr. Hugues Pessoa Amorim, Policlínica Dr. Francisco Pinheiro Alves e Hospital São Camilo. Objetivando 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 propósito exibir o resultado do trabalho da Ouvidoria da 6ª Coordenadoria Regional de Saúde no 2º Semestre de 2019, sintetizando as informações geradas pelas manifestações registradas, principais recomendações para o aperfeiçoamento da gestão do Sistema Único de Saúde.

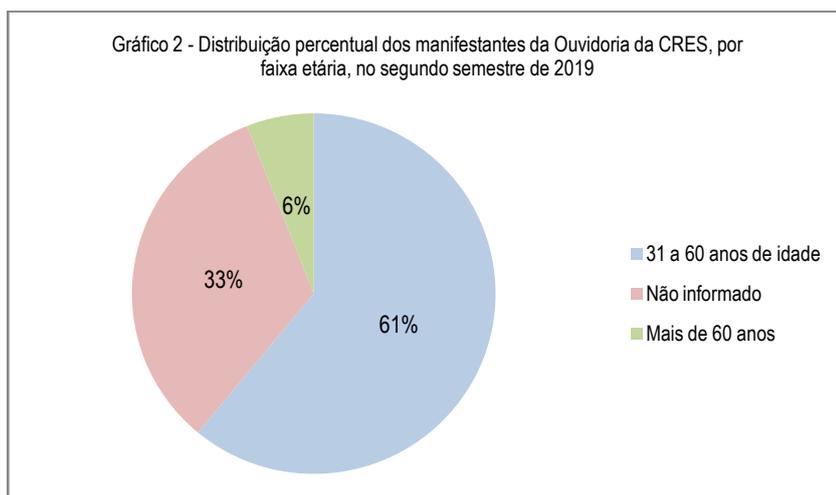
SÍNTESE DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA DA 6ª CRES NO SEGUNDO SEMESTRE DE 2019.

PERFIL DOS MANIFESTANTES.

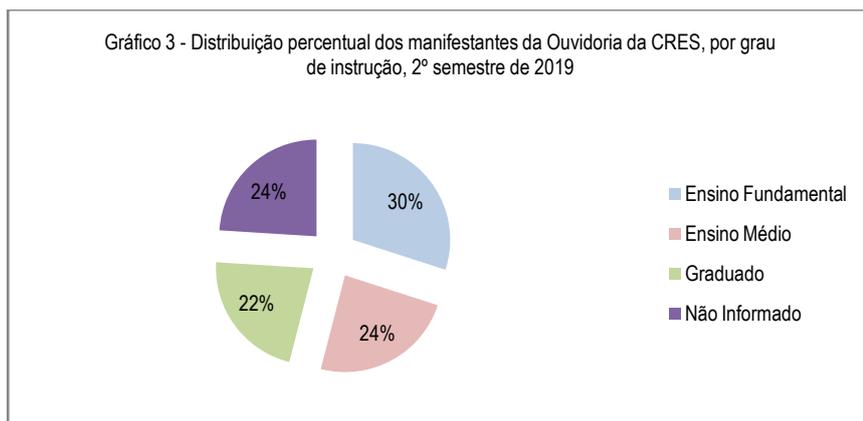
Dos cidadãos que apresentaram manifestações nesta ouvidoria no 2º semestre de 2019, a maioria foi do sexo feminino 46%, percentual representado pelo sexo masculino 42%, e que não foram identificados o total de 12 %, conforme gráfico abaixo.



No que concerne à faixa etária dos cidadãos que apresentaram manifestações na ouvidoria da CRES, estavam na faixa etária de 31 a 60 anos, 61%, não informaram sua idade 33% e somente 6% tinham mais de 60 anos.



Quanto à escolaridade dos cidadãos que procuram a Ouvidoria da 6ª CRES, conforme gráfico 3, observamos que a maioria cursou o ensino fundamental, representando, portanto um percentual de 30%, ensino médio e não informado grau de instrução representaram 24% e graduados 22% do total, conforme gráfico a seguir.

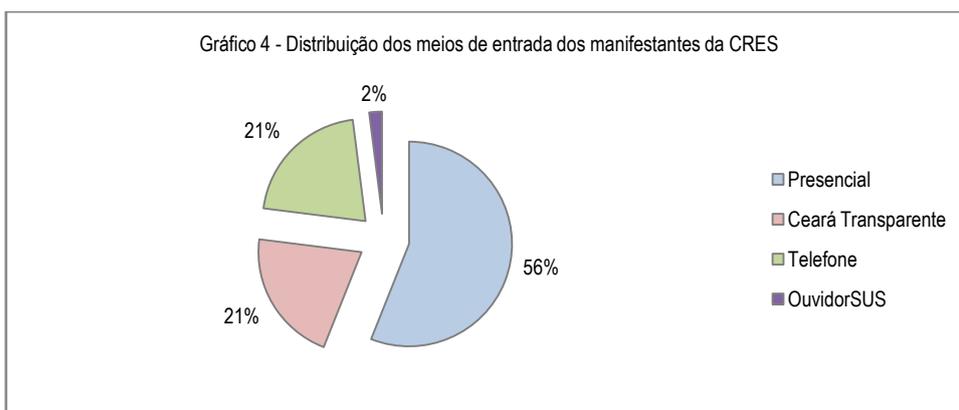


A tabela a seguir representa a distribuição da procedência dos manifestantes pelos municípios. No tocante ao local de residência dos manifestantes, a maioria é proveniente de Itaipoca, procedentes de Fortaleza, Tururu e Uruburetama representaram percentual igual de 6% cada.

Procedência	Percentual
Itaipoca	82%
Fortaleza	6%
Tururu	6%
Uruburetama	6%

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

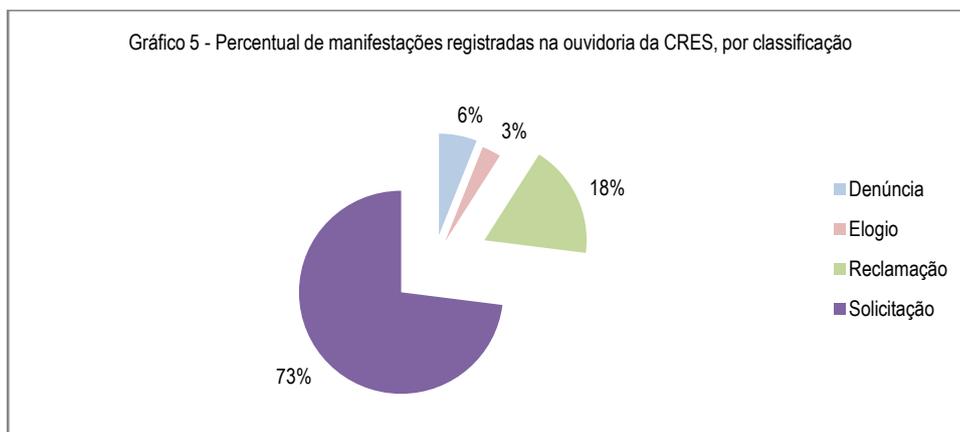
A população procurou a ouvidoria preferencialmente por meio do atendimento presencial, representando (56%), seguido pelo Ceará Transparente e telefone o percentual de (21%) e pelo sistema OuvidorSUS/MS apenas (2%).



CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

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

As solicitações contêm um requerimento de adoção de providência por parte da administração pública, representaram 73%, seguido vêm às reclamações que são demonstrações de insatisfação relativa à política ou serviço público com percentual de 18%, quanto às denúncias, que são práticas de atos ilícitos cometidos por colaborador, órgão, entidade ou prestador de serviço público, indicaram um percentual de 6%. O reconhecimento ou satisfação pelo serviço ofertado houve registro de 3% do total.



DISTRIBUIÇÃO DE MANIFESTAÇÕES QUANTO AS ÁREAS DO SUS

Área	Percentual
Assistência	58%
Gestão	18%
Competência Municipal	24%

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	52%
		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);
- **Transporte** – manifestações relacionadas ao transporte de pacientes e ambulâncias (má conservação, demora, condições inadequadas, inexistência, uso indevido, negado o acesso ao paciente).

Assunto	Subassunto 1	Subassunto 2	Percentual
Gestão	Relacionamento interpessoal	Servidor e Usuário	6%
	Estrutura física, de funcionamento, de pessoal e financeiro.	Problemas com fluxos, normas e rotinas.	3%
	Elogio	Servidor	3%
	Transporte	Acesso negado	6%

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.
- **Gestão** – manifestações relacionadas ao credenciamento de estabelecimentos/serviços de saúde (programas, procedimentos – consulta, cirurgia, exames, construção de estabelecimentos), não cumprimento de PPI, cobrança indevida de procedimento e outros;
- **Produtos para a Saúde** – manifestações relacionadas a solicitação de produtos para a saúde (cadeiras de rodas, cadeira para banho, fraldas, aparelho auditivo, colchão d'água, colchão caixa de ovo, óculos, leite 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;

- **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 1	Subassunto 2	Percentual
Gestão de Serviços Municipais	Gestão	Credenciamento	3%
	Atenção Básica	Dificuldade de acesso, protocolos	6%
	Saneamento Básico	Tratamento de esgoto	6%
	Produtos para Saúde	Leite – Neocate LCP	3%
	Vigilância Sanitária	Ausência de registro e qualidade de produto	6%

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, o fortalecimento das ouvidorias e na motivação dos ouvidores (as).

ATIVIDADES INSTITUCIONAIS DA OUVIDORIA NO SEGUNDO SEMESTRE – 2019

- 01/10/2019 – Participação no Fórum Regional de Conselheiros de Saúde da Região de Itapipoca no CRAS – Tururu – CE.
- 01/10/2019 – Participação no processo de eleição para os cargos de Coordenador Geral e Secretário da Mesa Coordenadora do Fórum Regional de Conselheiros de Saúde.





CONSIDERAÇÕES FINAIS

Finalizamos este relatório com 100% das manifestações dos usuários encerradas, isto não significa dizer que todas as manifestações foram satisfatórias, no sentido de terem sido atendidas suas expectativas. A maioria das manifestações foram solicitações de acesso a exames e consultas, em virtude de filas de espera para agendamentos pela Central de Regulação do Estado.

A ouvidoria 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 segundo semestre de 2019. Esperamos através das sínteses aqui registradas, sejam ampliadas as possibilidades de acolher e minimizar os anseios da população, além de conhecer suas expectativas.

Esperamos um maior apoio dos gestores quanto à qualificação e efetividade da ouvidoria nos municípios sob jurisdição desta CRES, que seja um apoio contínuo e de fato concreto. Penso em cada um dos (as) senhores (as) e no quanto são capazes de contribuir e lutar pela melhoria das políticas e dos serviços públicos, com impacto efetivo na melhoria na vida das pessoas.

Externo minha satisfação de dizer que ao longo desses anos de funcionamento da ouvidoria da CRES de Itapipoca, temos conseguido realizar um trabalho com plena autonomia. Isto graças ao olhar do gestor José Mário do Couto para a valorização da participação popular nos processos de gestão do SUS. Deu prioridade e acreditou na eficiência da ouvidoria, não temeu os desafios ao qual como gestor estaria exposto, promoveu o exercício do diálogo com os secretários para a importância da ouvidoria como instrumento de gestão e por acreditar que a participação social, só vem a acrescentar, contribuir para a qualificação da administração pública e aperfeiçoamento da democracia do Estado.