

**2º bimestre
2013**

RELATÓRIO GERENCIAL

SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE
GERÊNCIA DE OUVIDORIA



SECRETARIA
DE ESTADO DA SAÚDE



Gerência da Ouvidoria

Rua SC-1 nº 299 - Parque Santa Cruz. CEP 74.860-270 Goiânia - GO
Telefone-fax: 62-3201-3700 / Fax: 62 3201-3740/ 0800 643 3700

Secretário de Estado da Saúde

Antonio Faleiros Filho

Gerente Especial de Ouvidoria

Alessandra Rodrigues de Almeida Lima

Coordenadora de Análise Técnica e Tratamento de Demandas

Veni Vaz da Silva

Coordenadora de Teletendimento

Antônia Maria do Rosário Ferreira e Silva

Equipe Técnica

Charles Átilla Leão Guerreiro Pereira de Oliveira Bueno

Gláucia Rodarte e Silva

Iolanda de Fátima Straube

Maria dos Reis Gonçalves

Mirian Ribeiro da Silva Miguel

Núbia Cabral Gonçalves Souza

Ruth Ferreira de Paula

SUMÁRIO

1- INTRODUÇÃO	04
2- ATENDIMENTO	04
<i>2.1 – Informações Disseminadas</i>	05
<i>2.2 – Manifestações Protocoladas</i>	06
3 – CONSIDERAÇÕES FINAIS	12

1- INTRODUÇÃO

A Gerência de Ouvidoria representa a Ouvidoria do SUS no Estado de Goiás, fazendo parte do Sistema Nacional de Ouvidoria (SNO). Desta forma, atende não só o cidadão que deseja comunicar algo referente aos serviços da Secretaria de Estado da Saúde de Goiás (SES-GO), mas também a todo cidadão que queira se manifestar sobre o SUS do Estado de Goiás, propiciando acesso a cidadãos de municípios que não contam com tal serviço. Na concepção em que foi instituída, a Ouvidoria do SUS representa um canal democrático de atendimento, um verdadeiro espaço do cidadão. Após o devido acolhimento e escuta do cidadão as demandas são registradas, analisadas, classificadas, tipificadas e encaminhadas pela equipe da Ouvidoria; e essa mesma equipe acompanha o desenrolar das demandas até a resposta ao cidadão e finalização das demandas.

É de extrema relevância a atuação da Ouvidoria do SUS como instrumento de gestão, com a elaboração de relatórios gerenciais à partir das demandas registradas de forma a subsidiar a gestão no processo decisório. No processo de consolidação dos dados os mesmos são analisados de forma quantitativa e qualitativa, demonstrando como está o SUS do Estado de Goiás na visão de seus usuários, desta forma a Ouvidoria do SUS contribui para gestão participativa no contexto da saúde pública. Diante do exposto, o presente instrumento tem como objetivo avaliar e sumarizar as informações relevantes, referente ao primeiro bimestre do ano de 2013.

Este relatório baseou-se no banco de dados encaminhado pelo Departamento de Ouvidoria Geral do SUS (DOGES-MS), referente a levantamento realizado em 31 de maio de 2013. Vale ressaltar que o banco de dados é dinâmico, podendo sofrer alterações diariamente devido ao fluxo de trabalho do Sistema OuvidorSUS, como por exemplo o status e o percentual de resposta das demandas.

2- ATENDIMENTO

No segundo bimestre de 2013 registrou-se 1117 atendimentos. Observa-se continuidade na tendência de crescimento no número de atendimentos prestados pela Ouvidoria do SUS, comparativamente ao primeiro bimestre de 2013 (Gráfico 01). Os atendimentos da Ouvidoria podem referir-se a disseminação de informações; bem como ao registro de demandas (informações, sugestões, elogios, reclamações e denúncias).

Pode ser observado um crescimento contínuo no número de atendimentos prestados pela Ouvidoria do SUS do Estado de Goiás desde o ano de 2012, todavia a curva se torna mais acentuada nos primeiros meses do ano de 2013 (Gráfico 2). Há uma tendência de que a curva continue em ascensão; considerando-se a credibilidade e confiança que a Ouvidoria conquistou

junto a população goiana, bem como a implantação das Ouvidorias descentralizadas.

Gráfico 01 – Número de atendimentos no ano de 2013.

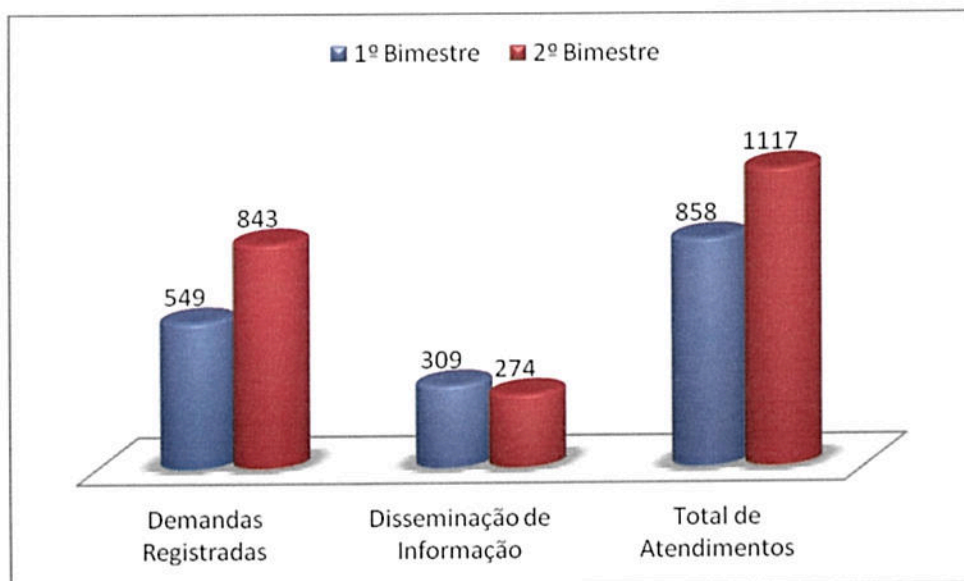
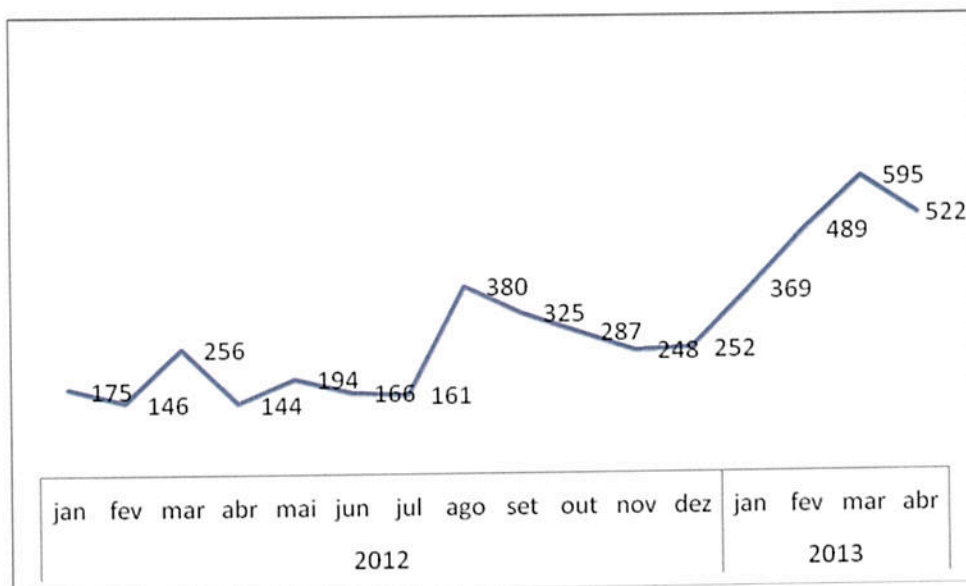


Gráfico 02 – Evolução do número de atendimentos na Ouvidoria do SUS desde 2012.

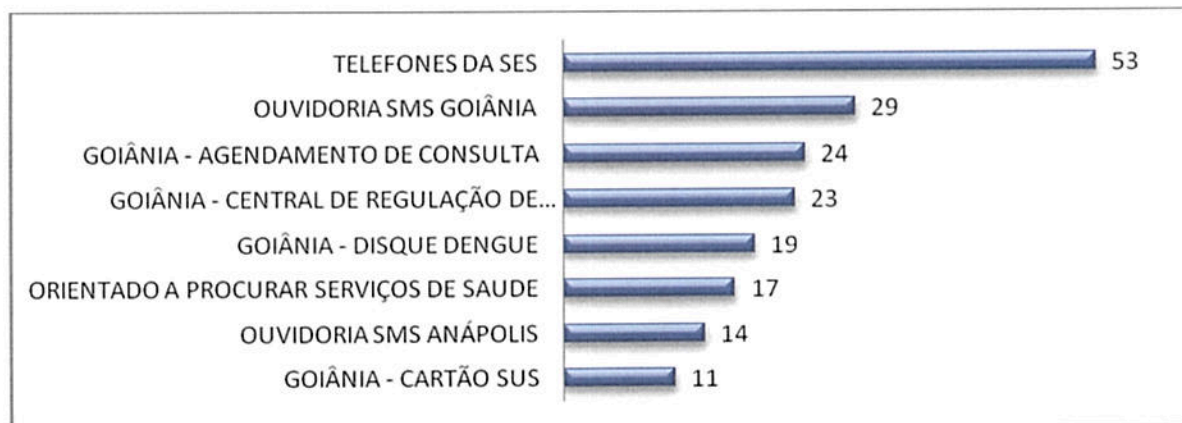


2.1 – Informações Disseminadas

A Ouvidoria do SUS presta orientações e esclarecimentos sobre temáticas pertinentes ao SUS, conforme apresentado no Gráfico 01. Estes dados apontam a importância de que as áreas técnicas responsáveis por campanhas da SES informe à Gerência de Ouvidoria sobre os principais aspectos técnicos das campanhas veiculadas, afim de que a Ouvidoria possa desempenhar seu papel de disseminar informações com maior eficácia.

O Gráfico 03 aponta frequência da procura por informações, para as temáticas mais recorrentes.

Gráfico 03 – Informações procuradas com maior frequência no 2º bimestre de 2013.



É expressivo o número de ligações, incluindo servidores da SES-GO, em busca de informações sobre telefones e endereços da SES-GO, o que denota a necessidade de uma ação massiva no sentido de informar e divulgar a todos nossos servidores a agenda de contato atualizada, links de acesso aos telefones na internet e na intranet. Também vale a pena pontuar o número de buscas por informações com relação aos serviços do município de Goiânia – Ouvidoria, Teleagendamento, Central de Regulação e Disque Dengue – o que aponta a necessidade de uma melhor divulgação dos canais de comunicação do cidadão com a Secretaria Municipal de Saúde.

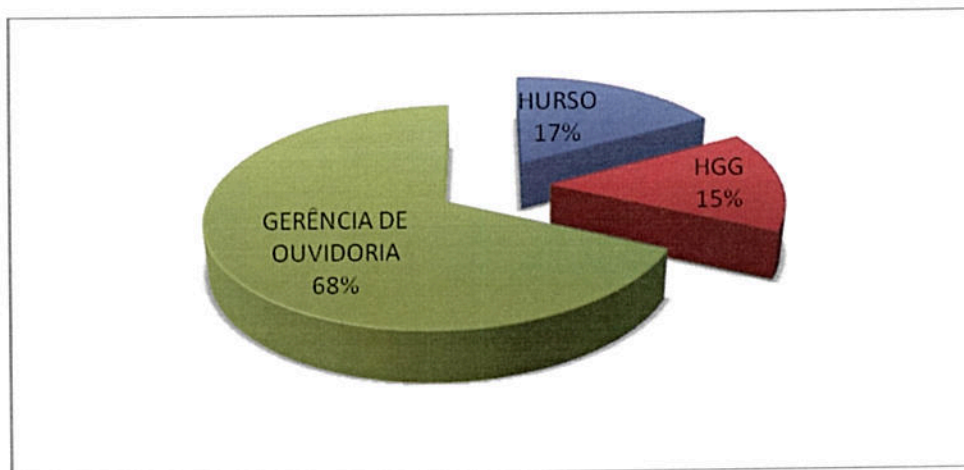
A temática “Orientado a Procurar Serviços de Saúde” refere-se a todas as orientações prestadas que direcionam o cidadão ao serviço de saúde adequado para o caso por ele apresentado, a expressividade desta informação vem diminuindo com o tempo (em 2012 era o tópico de maior ocorrência). Tal fato denota que as orientações prestadas por toda a rede do SUS e as campanhas de divulgação estão conscientizando o cidadão, gradativamente, quanto ao acesso, diminuindo a busca por este tipo de informação.

2.2 – Manifestações Protocoladas

Manifestações Protocoladas refere-se aos atendimentos que geraram registro e número de protocolo, o qual facilita ao cidadão o acompanhamento de suas demandas. As manifestações, após registro, são classificadas, tipificadas e encaminhadas para diferentes áreas técnicas responsáveis pelas providências cabíveis a cada caso, bem como por elaborar a resposta ao cidadão.

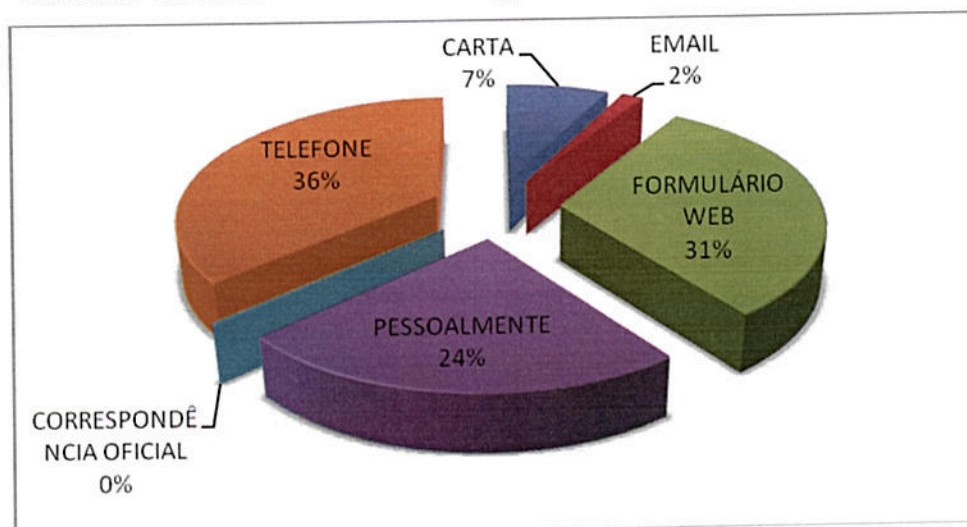
No segundo bimestre do ano de 2013 a Ouvidoria do SUS gerou 843 protocolos, em comparação aos 549 protocolos registrados no primeiro bimestre do mesmo ano. O gráfico 04 apresenta a origem dos registros no segundo bimestre de 2013.

Gráfico 04 – Distribuição dos registros de demandas por Ouvidoria de origem, no 2º bimestre de 2013.



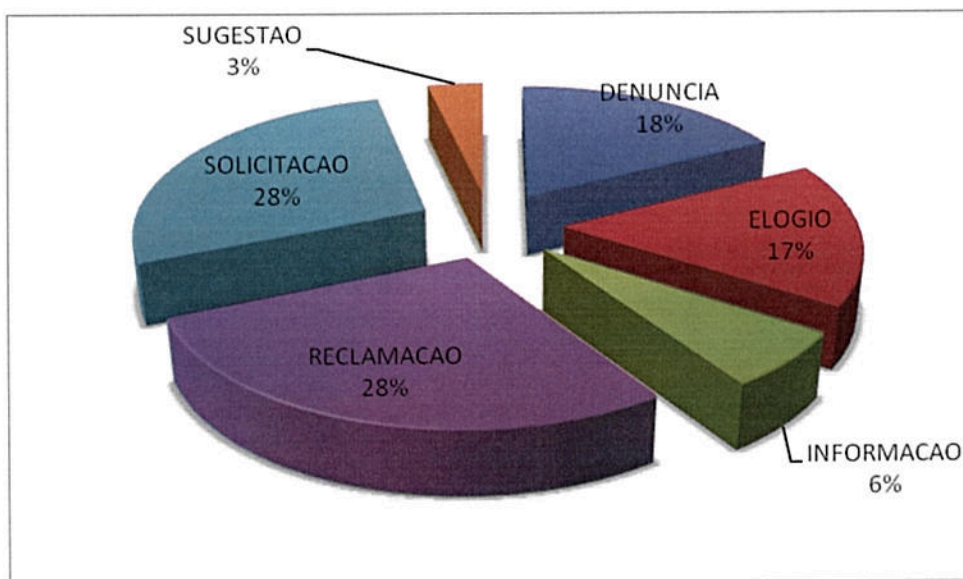
O principal canal de entrada utilizado pelo cidadão é o telefone, sendo responsável por 36% dos atendimentos que geraram protocolos (Gráfico 05). No entanto é significativo o aumento na procura do cidadão pelo ATENDIMENTO PRESENCIAL; ficando próximo a 25% no ano de 2013. Essa informação é de grande relevância, considerando que, atualmente, a Gerência de Ouvidoria não dispõem de estrutura para receber o cidadão presencialmente de forma a garantir acolhida ética, sigilosa e humanizada. A Gerência de Ouvidoria dispõem apenas de uma sala, de dimensões reduzidas, com atendimento simultâneo de toda equipe; fazendo-se necessário que todos os servidores desliguem seus telefones e deixem suas estações de trabalho, permanecendo na sala apenas um servidor para atender aquele cidadão.

Gráfico 05 – Canal de entrada das demandas registradas no 2º bimestre de 2013.



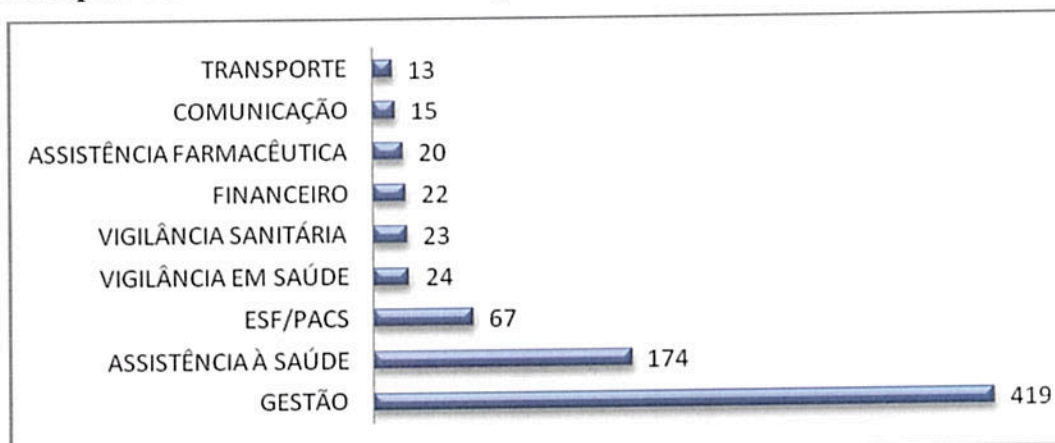
Quanto à classificação, em 2013, as demandas registradas foram predominantemente solicitações, seguida de perto pelas reclamações (Gráfico 06). É significativo o acréscimo percentual de registro de ELOGIOS, considerando que em 2012 havia um quantitativo de apenas 4% de elogios, enquanto nos dois primeiros bimestres de 2013 observa-se 17%.

Gráfico 06 – Classificação das demandas cadastradas no 2º bimestre de 2013.



A tipificação é um processo onde as demandas são analisadas e seu conteúdo é codificado por assunto e até três níveis de subassuntos. No gráfico 07 pode-se observar que os assuntos (tipificação) de maior recorrência nas demandas registradas no segundo bimestre de 2013 foram: Gestão, Assistência à Saúde e Estratégia Saúde de Família; repetindo-se o quadro observado no primeiro bimestre de 2013.

Gráfico 07 – Principais assuntos das demandas registradas no 2º trimestre de 2013.



No assunto GESTÃO (Gráfico 09), demandas pertinentes aos Recursos Humanos (RH) do SUS em Goiás ainda é o tópico de maior relevância (64%); todavia há uma inversão dos registros, até o primeiro bimestre de 2013 a predominância dentro do grupo de RH eram registros de insatisfação. No segundo bimestre a SATISFAÇÃO COM RH foi o grupo de maior ocorrência (50%), e a INSATISFAÇÃO COM RH apresentou redução significativa de seus percentuais (28%), pode ser observado no Gráfico 10 a distribuição das demandas de sub-assunto RH.

Gráfico 09 – Principais sub-assuntos das demandas GESTÃO registradas no 2º bimestre de 2013.

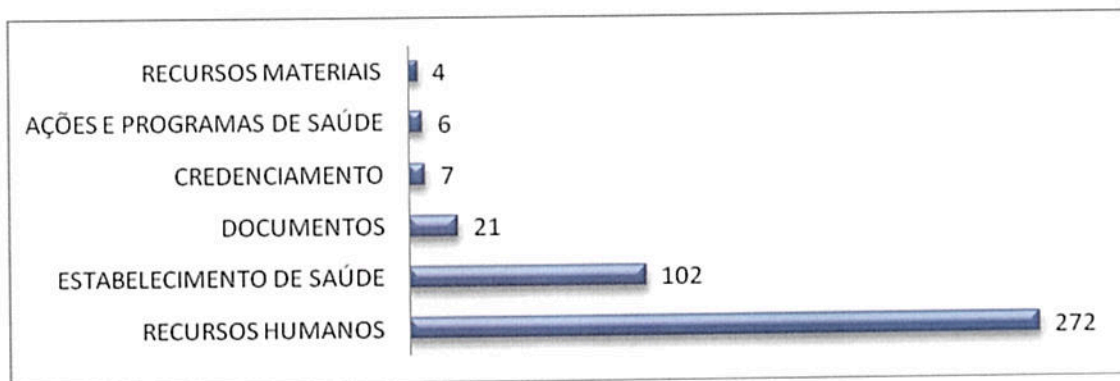
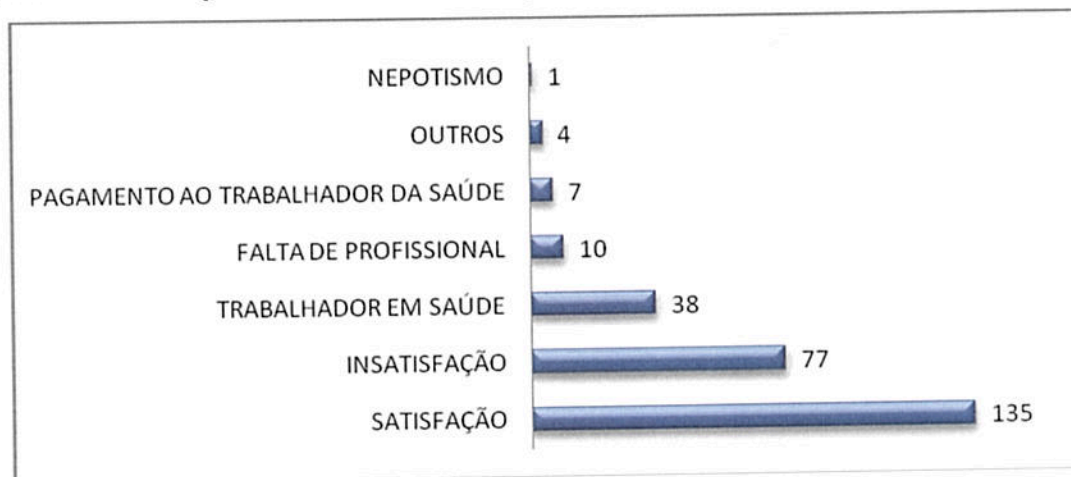
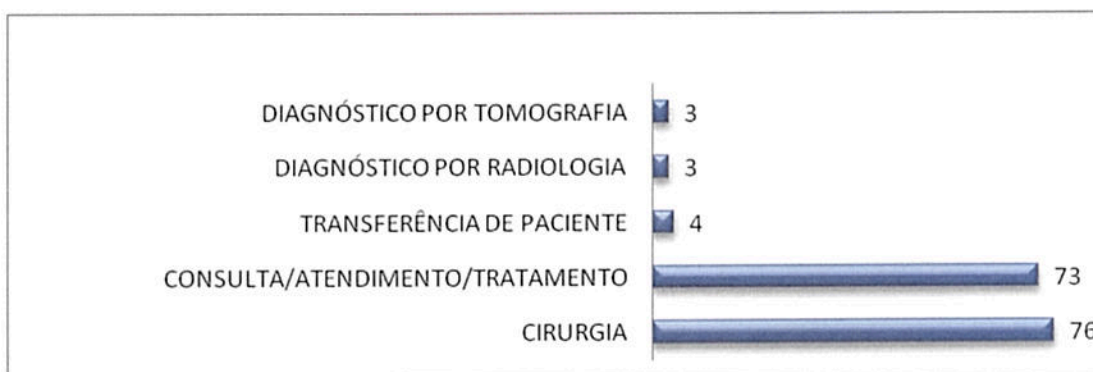


Gráfico 10 – Distribuição dos sub-assunto do grupo RH registradas no 2º bimestre de 2013.



No assunto Assistência à Saúde os sub-assuntos de maior destaque foram: Cirurgia e Consulta/Atendimento/Tratamento, como pode ser visualizado no Gráfico 11. Dentre as 76 ocorrências do sub-assunto Cirurgia, a cirurgia Oftalmológica representou o maior número absoluto de ocorrências (27 – 35,5%) seguida da Cirurgia Ortopédica (20 – 26,3%); havendo uma mudança em relação ao primeiro bimestre onde a Ortopédica representava a maior ocorrência, seguida da Urológica. No que se refere às solicitações de Consultas, a Ortopedia/Traumatologia representou a maior frequência (10 – 13,6%); seguida da Endocrinologia (7 – 9,5%).

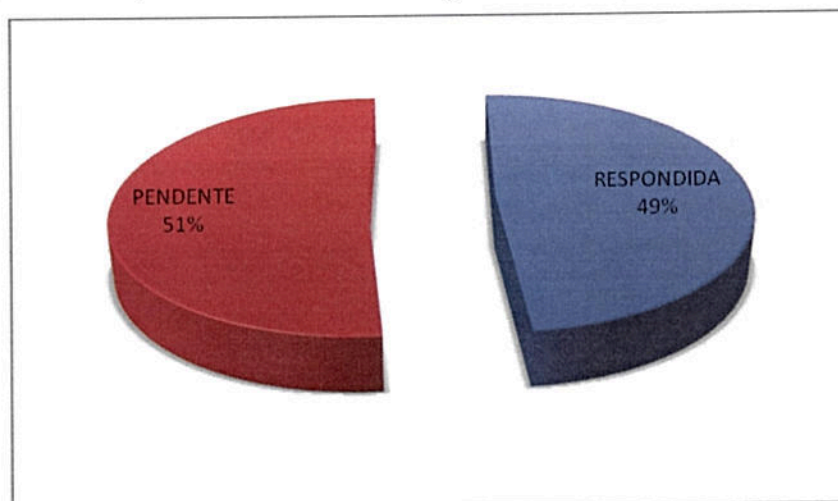
Gráfico 11 – Principais sub-assuntos das demandas Assistência à Saúde registradas no 2º Bimestre de 2013.



Com relação às demandas relacionadas à Estratégia Saúde da Família e Programa de Agentes Comunitários de Saúde, 67 (7,9%), 50 demandas referiam-se à Recursos Humanos, distribuindo-se entre a citação da falta de profissional, desvio de função, não cumprimento da carga horária e exercício ilegal da profissão. Por fim, no que se refere ao assunto Assistência Farmacêutica, dentre as 20 demandas, nenhuma se referiu ao COMPONENTE ESPECIALIZADO da Assistência Farmacêutica.

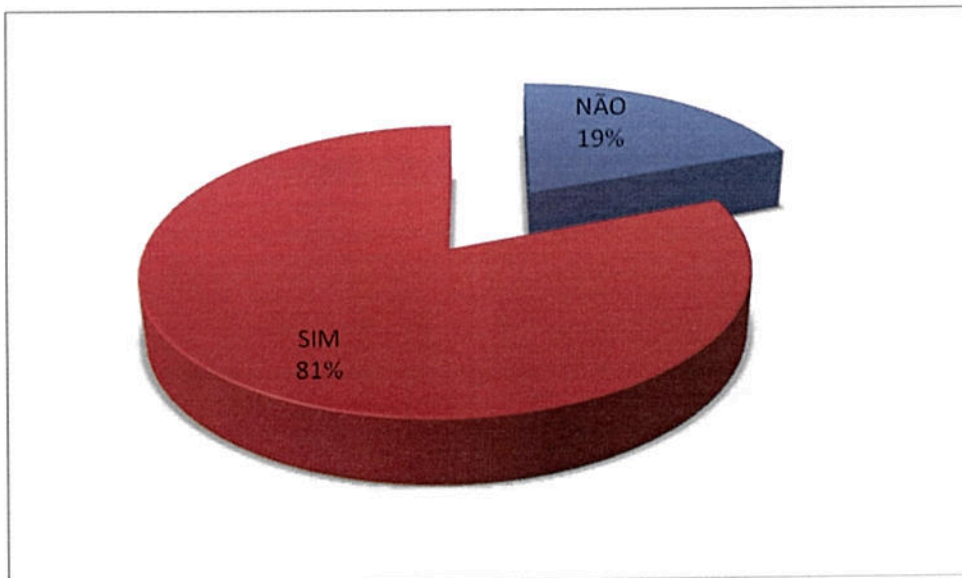
Depois de classificadas e tipificadas as demandas são encaminhadas para as áreas técnicas pertinentes para que sejam tomadas as providências cabíveis, bem como a elaborada a resposta ao cidadão. Por se tratar de um Sistema *on line*, torna-se possível o acompanhamento em tempo real e a evolução neste processo se dá por meio do status da demanda. Nesta análise considera-se RESPONDIDAS as demandas com os seguintes status: fechadas e arquivadas. As demais são consideradas PENDENTES (novas, encaminhadas, reencaminhadas, em análise e concluídas). O índice de resposta no segundo bimestre de 2013 foi de 49% (Gráfico 12), demonstrando uma redução no índice alcançado ao final do ano de 2012 (67%).

Gráfico 12 – Índice de resposta das demandas registradas no primeiro bimestre de 2013.



Ressalta-se que os dados apresentados referem-se à realidade do dia 31 de maio de 2013, e é sujeito a mudanças diárias. Dentre as 433 demandas pendentes, 344 encontram-se com prazo vencido, conforme Gráfico 13. A distribuição das demandas registradas no segundo bimestre, e já com prazo vencido, por localidade atual onde aguardam resposta e/ou providências cabíveis pode ser visualizada no Tabela 01.

Gráfico 13 – Prazo das demandas pendentes.



Com a assinatura do Decreto 7903, de 11 de junho de 2013, que institui e organiza o sistema de Gestão de Ouvidoria do Estado de Goiás, espera-se melhor cumprimento dos prazos de resposta pelas áreas responsáveis pela resposta. **O referido Decreto estabelece, no artigo 5º que as demandas que não puderem ser prontamente atendidas, deverão ser respondidas de forma preliminar até o quinto dia útil a contar de seu protocolo e finalizadas em até 30 (trinta) dias ininterruptos.**

Além disso, encaminhamos Ofício Circular 38/2013 e Memorando Circular 34/2013 com intuito de solicitar a conclusão de demandas com prazo vencido, ação esta que vem sendo desenvolvida em todo Brasil no Sistema Nacional de Ouvidoria (SNO).

Tabela 01 – Distribuição das demandas do 2º bimestre de 2013, pendentes de resposta e com prazo vencido.

DESTINO ATUAL	QUANTIDADE
CIMP - CENTRO INTEGRADO MÉDICO PSICOPEDAGÓGICO	1
CONSELHO ESTADUAL DE SAÚDE - CES	1
GERÊNCIA DAS REGIONAIS DE SAÚDE E NÚCLEO DE APOIO AO CONTROLE DE ENDEMIAS-GERNACE	1
GERÊNCIA DE AUDITORIA/SCATS	17
GERÊNCIA DE OUVIDORIA	15
HEMOCENTRO	2
HOSPITAL DE DOENÇAS TROPICAIS - HDT	1
HOSPITAL DE URGÊNCIA DA REGIÃO SUDOESTE - HURSO	1
HOSPITAL DE URGÊNCIA DE ANÁPOLIS - HUANA	1
HOSPITAL DE URGÊNCIA DE APARECIDA DE GOIÂNIA - HUAPA	1
HOSPITAL ESTADUAL ERNESTINA LOPES JAIME-PIRENÓPOLIS	1
HOSPITAL GERAL DE GOIÂNIA - HGG	78
HOSPITAL MATERNO INFANTIL - HMI	4
INSTÂNCIA FEDERAL E OUTROS ESTADOS	21
INSTÂNCIAS MUNICIPAIS	116
PARCEIROS EXTERNOS	2
REGIONAL CENTRAL	14
REGIONAL ENTORNO NORTE	1
REGIONAL ENTORNO SUL	4
REGIONAL ESTRADA DE FERRO	2
REGIONAL PIRENEUS	3
REGIONAL RIO VERMELHO	1
REGIONAL SÃO PATRÍCIO	3
REGIONAL SERRA DA MESA	3
REGIONAL SUDOESTE I	2
REGIONAL SUL	13
SUPERINTENDÊNCIA DE CONTROLE E AVALIAÇÃO EM SAÚDE - SCATS	5
SUPERINTENDÊNCIA DE EDUCAÇÃO EM SAÚDE E TRABALHO PARA O SUS - SESTSUS	2
SUPERINTENDENCIA DE GERENCIAMENTO DAS UNIDADES ASSISTENCIAIS DE SAÚDE - SUNAS	5
SUPERINTENDÊNCIA DE POLÍTICAS E ATENÇÃO INTEGRAL A SAÚDE - SPAIS	5
SUPERINTENDÊNCIA DE VIGILANCIA EM SAUDE - SUVISA	18
	344

3 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

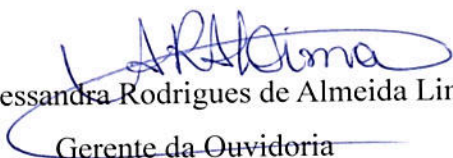
Com esforço e trabalho de toda equipe da rede de Ouvidoria do SUS no Estado de Goiás (Gerência de Ouvidoria, interlocutores da Ouvidoria em todo Estado de Goiás e das Ouvidorias Descentralizadas nas unidades hospitalares e Secretarias Municipais); a Ouvidoria do

SUS alcançou significativa melhoria em seus resultados, no decorrer do ano de 2012. No primeiro bimestre de 2013 pode-se observar uma continuidade na tendência crescente da participação social, tendência que se mantém no segundo bimestre. Registrou-se um aumento significativo no número de atendimentos prestados pela Ouvidoria do SUS (130% de acréscimo no segundo bimestre em relação ao primeiro bimestre). Os números apresentados mostram que em 2013 a participação social será ainda maior, fazendo-se necessário esforço de toda rede de Ouvidoria do SUS para se possa manter a qualidade e eficiência alcançadas em 2012.

Por nossos resultados pode-se comprovar a melhoria significativa do número de ocorrências de reclamações com relação ao RH do SUS. Também é significativo ressaltar o aumento de ocorrências de solicitação por cirurgias de oftalmologia.

Vale ainda pontuar, que o SNO está desenvolvendo ações para melhoria da resolutividade da Ouvidoria do SUS, ação onde o Estado de Goiás foi exemplo devido à melhoria do índice de resposta de 27% em 2011 para 67% em 2012. O índice de resposta da rede de Ouvidoria do SUS do Estado de Goiás por bimestre gira em torno de 50%, patamar ainda baixo. Com ações executadas e com o empenho de todas as áreas envolvidas visamos alcançar patamares superiores a 80% de resposta até o final de 2013; para isso respaldamo-nos no Decreto 7903 de 11 de junho de 2013, que define prazos a serem cumpridos pela rede de Ouvidoria no Estado de Goiás, determinando ainda que os responsáveis pelo não cumprimento de tais prazos poderão ensejar em instauração de procedimento para apurar as responsabilidades.

Goiânia, 18 de junho de 2013.


Dra. Alessandra Rodrigues de Almeida Lima
Gerente da Ouvidoria