

**Agosto-  
Outubro  
2013**

**RELATÓRIO GERENCIAL**

SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE  
GERÊNCIA DE OUVIDORIA



SECRETARIA  
DE ESTADO DA SAÚDE



*Gerência da Ouvidoria*

Rua 16 esq. Com Rua 12 nº 97 - Centro. CEP 74.015-020 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

Coordenador de Análise Técnica e Tratamento de Demandas

Rodrigo Otávio Leclery da Silva

Coordenadora de Teleatendimento

Antônia Maria do Rosário Ferreira e Silva

Equipe Técnica

Aparecida Ribeiro da Costa

Charles Átilla Leão Guerreiro Pereira de Oliveira Bueno

Francineide Maia Guedes Xavier

Gláucia Rodarte e Silva

Helder Rodrigues Bino

Iris de Fátima Vieira

Magna Maria de Abreu

Maria dos Reis Gonçalves

Mirian Ribeiro da Silva Miguel

Núbia Cabral Gonçalves Souza

Raimunda Márcia da Silva Resende

Ruth Ferreira de Paula

# SUMÁRIO

1- INTRODUÇÃO	04
2- ATENDIMENTO	04
<i>2.1 – Informações Disseminadas</i>	06
<i>2.2 – Demandas Registradas</i>	07
<i>2.3 – Índice de Resposta</i>	11
3 – CONSIDERAÇÕES FINAIS	14

## 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 06 de novembro de 2013, e refere-se às demandas registradas de agosto à outubro de ano corrente. 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.

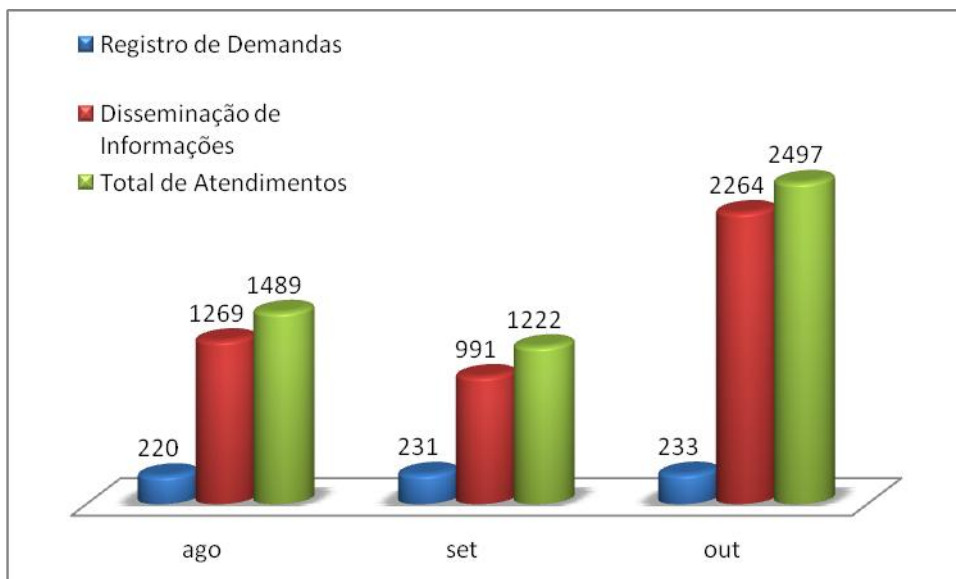
## 2- ATENDIMENTO

No período de referência do presente relatório (agosto/setembro/outubro/2013) registrou-se 5208 atendimentos. Observa-se continuidade na tendência de crescimento no número de atendimentos prestados pela Ouvidoria do SUS no decorrer de todo o ano 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).

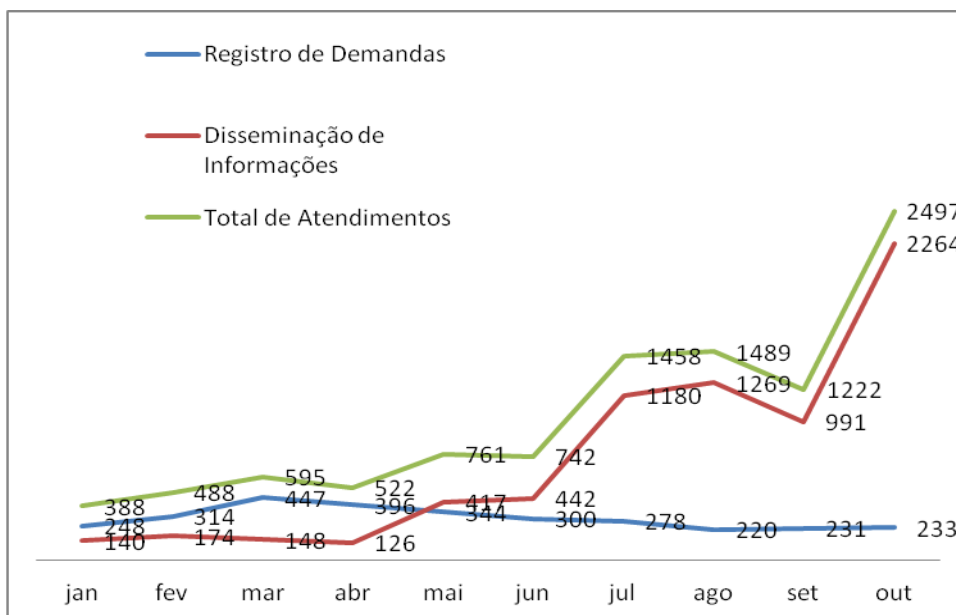
Pode ser observado um crescimento contínuo no número de atendimentos prestados pela Ouvidoria do SUS do Estado de Goiás desde o ano de 2012, todavia a curva se torna mais

acentuada nos últimos meses do ano de 2013, e principalmente no que se refere à disseminação de informações (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; além da conscientização da população quanto à importância da participação social na gestão do SUS.

**Gráfico 01 – Número de atendimentos de agosto a outubro de 2013.**



**Gráfico 02 – Evolução do número de atendimentos na Ouvidoria do SUS no ano de 2013.**



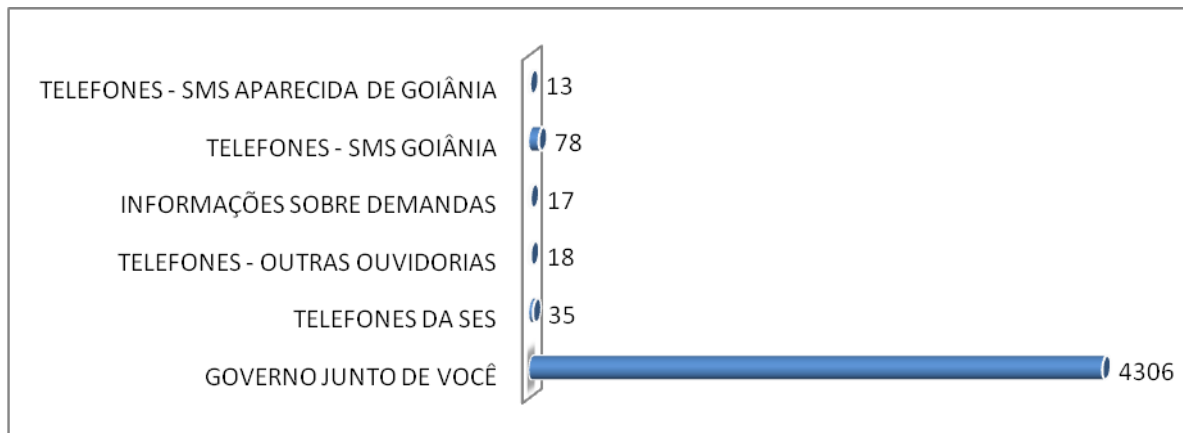
### 2.1 – Informações Disseminadas

A Ouvidoria do SUS presta orientações e esclarecimentos sobre

temáticas pertinentes ao SUS, conforme apresentado no Gráfico 01. É digno de nota a relevância do serviço da Gerência de Ouvidoria no sentido de prestar informações ao cidadão, sendo este o tipo de atendimento com maior crescimento quantitativo, o que denota a importância de que as áreas técnicas informe, à Gerência de Ouvidoria, sobre as campanhas e programas desenvolvidos, afim de que se possa executar tal serviço com excelência e celeridade ao cidadão.

O Gráfico 03 aponta frequência informações mais procuradas, por temáticas.

**Gráfico 03 – Informações procuradas com maior frequência de agosto a outubro de 2013.**



O tema mais procurado no trimestre em questão foi o “GOVERNO JUNTO DE VOCÊ”, onde o cidadão atendido na iniciativa do Governo Itinerante procura informações sobre a entrega dos óculos e também dos procedimentos oftalmológicos para os quais tenha sido encaminhado. Neste sentido, faz-se primordial que a Secretaria de Estado da Saúde articule junto ao CEROF uma maior agilidade em tais procedimentos. Atualmente informamos ao cidadão a situação dos processos administrativos para aquisição dos óculos, conforme orientação da SUNAS, no entanto o cidadão está insatisfeito, e já começam a fazer registro de demandas de RECLAMAÇÕES quanto a esta demora.

Também, é expressivo o número de ligações, incluindo servidores da SES-GO, em busca de informações sobre telefones e endereços da SES-GO e de outras Ouvidorias da SUS. Neste sentido, o material gráfico da Ouvidoria que está sendo produzido trará os telefones de contato de todas as Ouvidorias Descentralizadas já implantadas (HGG, HURSO, CRER, HUANA, HUGO, HDT).

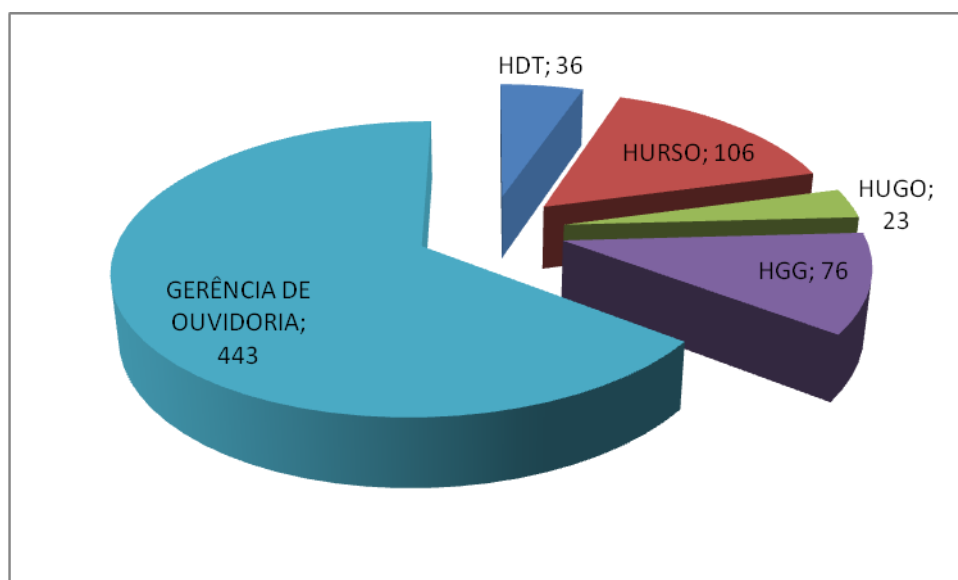
Também vale a pena pontuar o número de buscas por informações com relação aos serviços do município de Goiânia e Aparecida de Goiânia (como por exemplo: Ouvidoria, Teleatendimento, Central de Regulação e Disque Dengue), o que aponta a necessidade de uma melhor divulgação dos canais de comunicação do cidadão pelas Secretarias Municipais de Saúde.

## 2.2 – Demandas Registradas

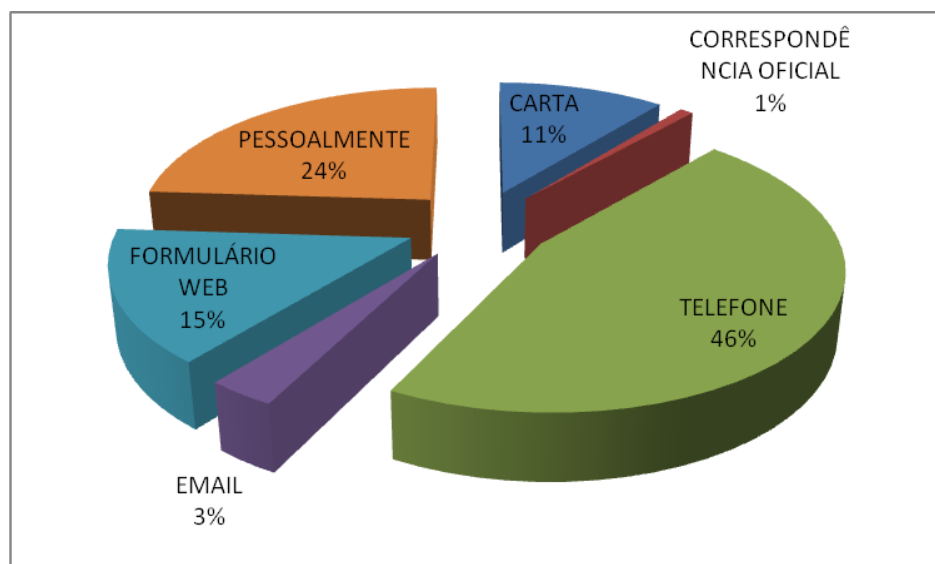
Demandas Registradas refere-se aos atendimentos que geraram registro e número de protocolo, o qual facilita ao cidadão o acompanhamento de suas demandas. As manifestações, após registro, são classificadas, tipificadas e encaminhadas para diferentes áreas técnicas responsáveis pelas providências cabíveis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

No período em questão a Ouvidoria do SUS gerou 684 protocolos. O gráfico 04 apresenta a origem dos registros no trimestre analisado de 2013, onde podemos verificar o efetivo início da produção da Ouvidoria do Hospital de Doenças Tropicais (HDT) e do Hospital de Urgências de Goiânia (HUGO).

**Gráfico 04 – Distribuição dos registros de demandas por Ouvidoria de origem, de agosto a outubro de 2013.**



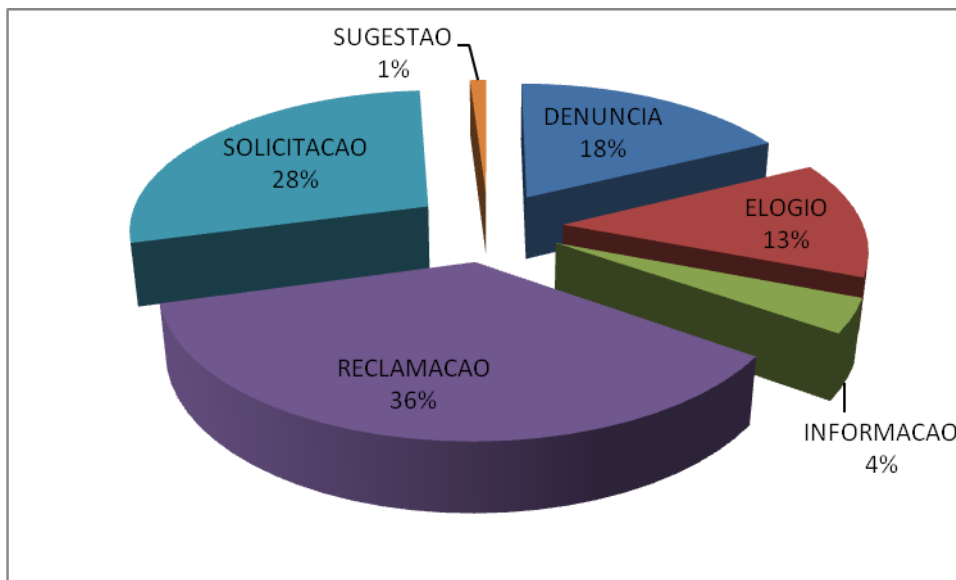
**Gráfico 05 – Canal de entrada das demandas registradas de agosto a outubro de 2013.**



O principal canal de entrada utilizado pelo cidadão é o telefone, sendo responsável por 46% dos atendimentos que geraram protocolos (Gráfico 05). Seguido pelo atendimento presencial, onde o cidadão procura pessoalmente o serviço de Ouvidoria (24%).

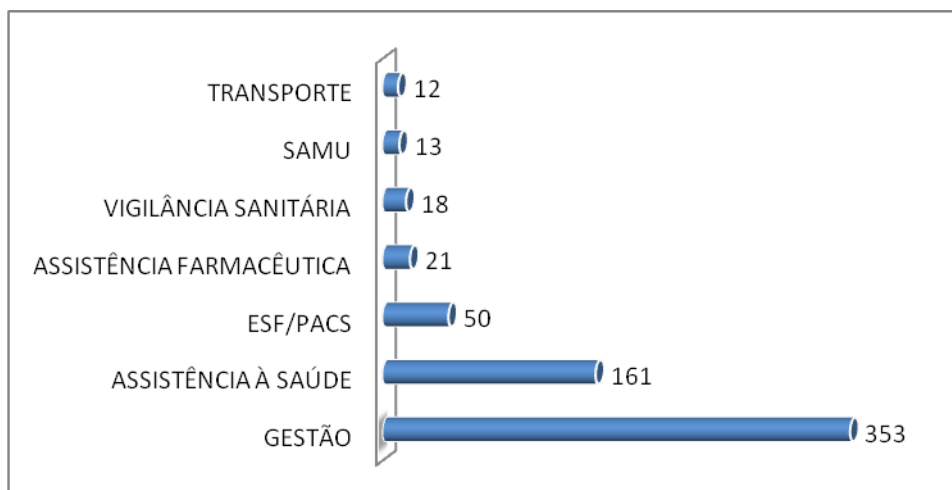
Quanto à classificação, em 2013, as demandas registradas foram predominantemente reclamações, seguida pelas solicitações (Gráfico 06).

**Gráfico 06 – Classificação das demandas cadastradas de agosto a outubro 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.

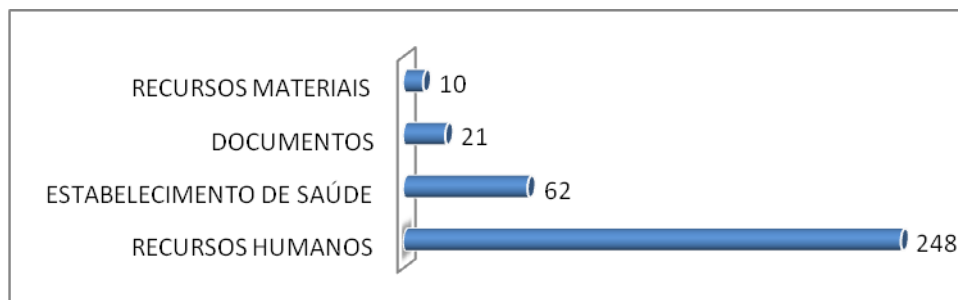
**Gráfico 07 – Principais assuntos das demandas registradas de agosto a outubro de 2013.**



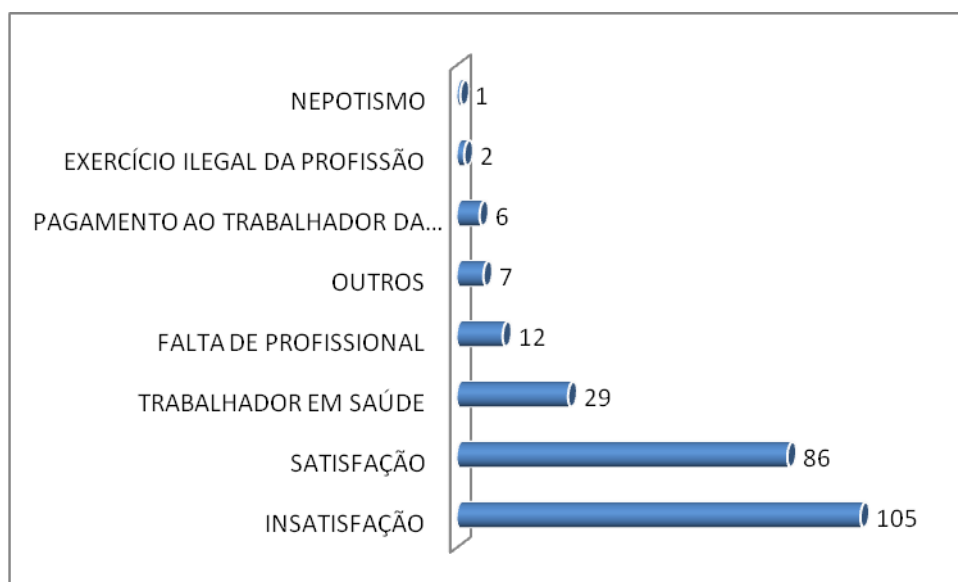


No assunto GESTÃO (Gráfico 08), demandas pertinentes aos Recursos Humanos (RH) do SUS em Goiás ainda é o tópico de maior relevância (70%); com predominância do subassunto INSATISFAÇÃO COM RH (105 demandas - 42%), e seu oposto a SATISFAÇÃO COM RH apresentou redução significativa de seus percentuais (86 demandas - 35%), pode ser observado no Gráfico 09 a distribuição das demandas de subassunto RH.

**Gráfico 08 – Principais subassuntos das demandas GESTÃO registradas de agosto a outubro de 2013.**



**Gráfico 09 – Distribuição dos subassunto do grupo RH registradas de agosto a outubro de 2013.**

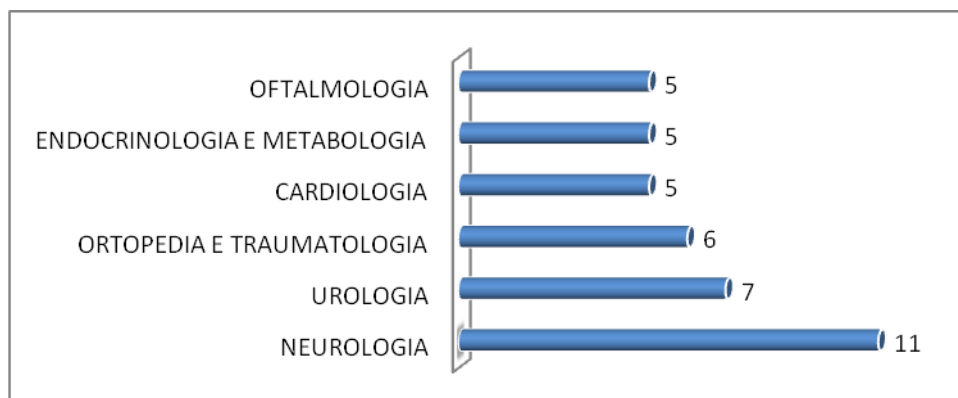


No assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE os subassuntos de maior destaque foram: Consulta/Atendimento/Tratamento (69) e Cirurgia (65). Dentre as 69 ocorrências de solicitações de Consultas a Neurologia foi a especialidade mais solicitada (11 – 16%), seguida da Urologia (7 – 10%) e da Ortopedia/Traumatologia (6 – 9%), como pode ser visualizado no Gráfico 10. Vale ressaltar que em relatórios anteriores a Ortopedia figurava sempre como a especialidade mais

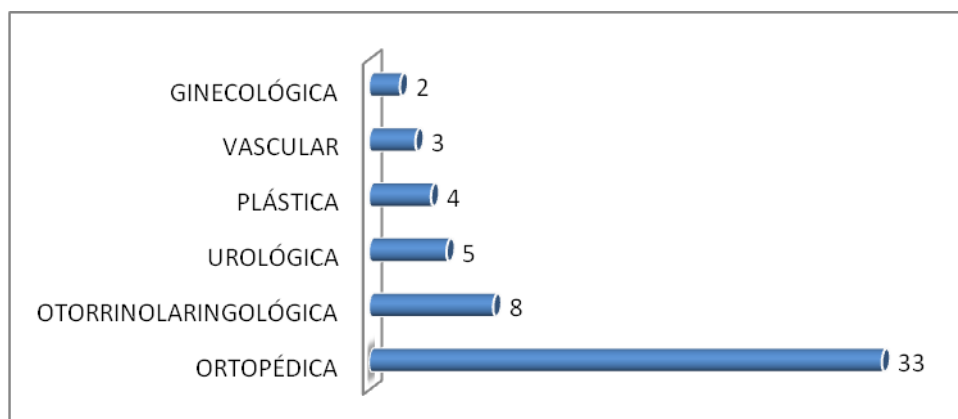
procurada.

Com relação às solicitações de Cirurgia, dentre as 65 ocorrências, a cirurgia Ortopédica representou o maior número de ocorrências (33 – 51%), seguida da Cirurgia Otorrinolaringológica (8 – 12%) e da Urológica (5 – 8%), podendo ser visualizado no gráfico 11.

**Gráfico 10 – Consultas Especializadas com maior número de solicitações de agosto a outubro de 2013.**



**Gráfico 11 – Especialidades Cirúrgicas com maior número de solicitações de agosto a outubro de 2013.**



Com relação às demandas relacionadas à Estratégia Saúde da Família e Programa de Agentes Comunitários de Saúde (50 demandas), 35 demandas referiam-se à Recursos Humanos e o subassunto mais recorrente foi a INSATISFAÇÃO (12 demandas – 34%). Por fim, no que se refere ao assunto Assistência Farmacêutica, dentre as 21 demandas, a maioria (17 demandas) referem-se à ATENÇÃO BÁSICA. Apenas uma se referiu ao COMPONENTE ESPECIALIZADO da Assistência Farmacêutica. E se tratou de um cidadão em busca de informações sobre como obter determinado medicamento pelo SUS.

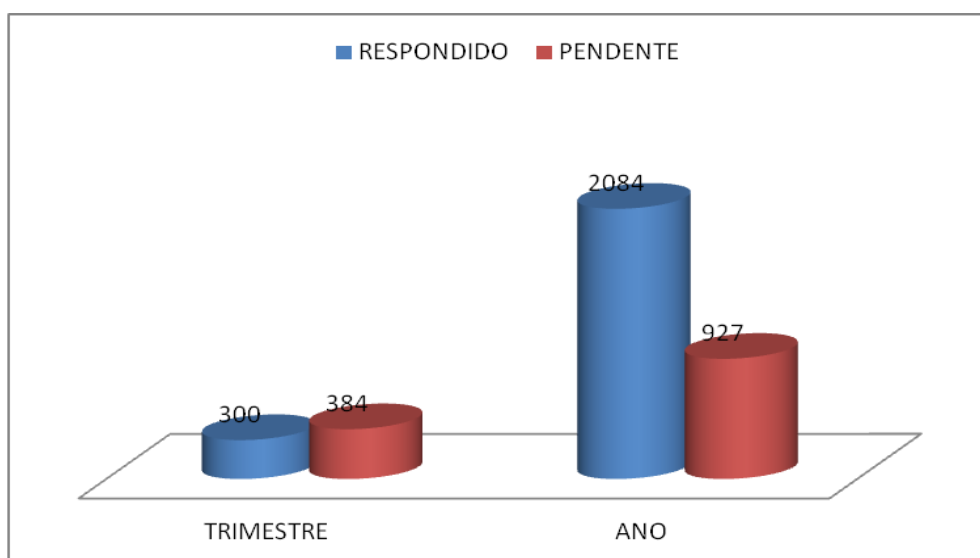
Já é sabido, por diversas reuniões com a Direção da Central de Medicamentos de Alto Custo, que a direção é muito aberta e acessível ao cidadão, dirimindo os problemas que porventura ocorram imediatamente, o que é extremamente positivo ao cidadão. Neste sentido

sugerimos a implantação da Ouvidoria Descentralizada na referida unidade, visto que o registro destas demandas é fundamental sob o ponto de vista da gestão, por possibilitar uma análise das ocorrências, posteriormente às ocorrências. A gestão foi sensível e acatou a sugestão, e está em fase de elaboração de plano de ação para devida implantação do serviço.

### 2.3 – Índice de Resposta

Depois de classificadas e tipificadas as demandas são encaminhadas para as áreas técnicas pertinentes para que sejam tomadas as providências cabíveis, bem como 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 período analisado é de 44% (Gráfico 12), se analisado todo o ano de 2013 o percentual de demandas respondidas é de 69%.

**Gráfico 12 – Índice de resposta das demandas registradas no ano de 2013.**

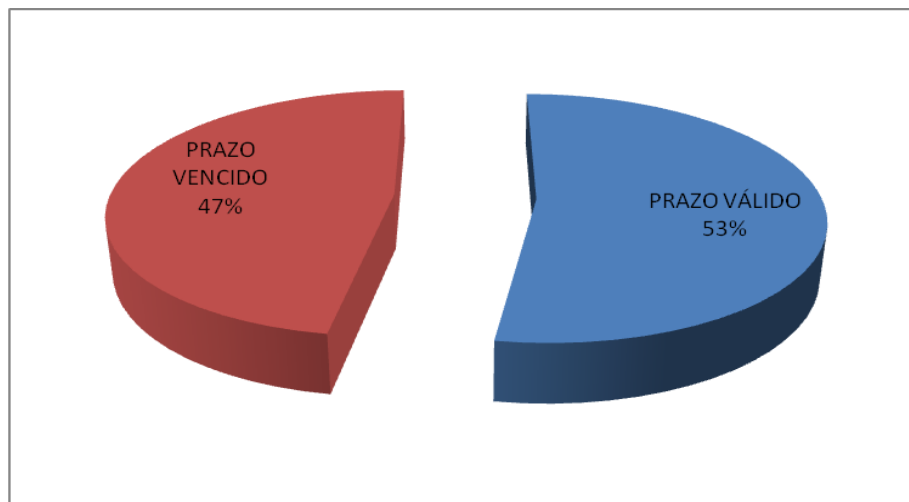


Ressalta-se que os dados apresentados referem-se à realidade do dia 06 de novembro de 2013, e é sujeito a mudanças diárias. Dentre as 384 demandas pendentes, do período analisado neste relatório, 182 (47%) encontram-se com prazo vencido, conforme Gráfico 13. Este percentual é alto e aponta para a necessidade de que toda a rede se esforce no sentido de oferecer as respostas dentro do prazo legal.

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.

**Gráfico 13 – Prazo das demandas pendentes.**



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

DESTINO ATUAL	QUANTIDADE
ESFERA FEDERAL	8
ESFERA MUNICIPAL	65
GABINETE - SES-GO	2
GERÊNCIA DE OUVIDORIA	7
HDT	3
HMI	6
HUGO	21
HURSO	3
REGIONAL ENTORNO NORTE	33
REGIONAL NORDESTE	3
REGIONAL PIRENEUS	2
REGIONAL SUDOESTE I	1
REGIONAL SUDOESTE II	3
REGIONAL SUL	5
SANTA CASA DE MISERICORDIA DE GOIÂNIA	2
SCATS	2
SCATS - GERÊNCIA DE AUDITORIA	1
SESMT	1
SGPF	9
SUNAS	7
SUVISA	2
	182

Desde o primeiro semestre de 2013 todos envolvidos no Sistema Nacional de Ouvidoria (SNO) tem evidenciado esforços com intuito de responder as demandas com prazo vencido.

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.


### 3 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por nossos resultados observa-se que o tópico de maior ocorrência absoluta é a INSATISFAÇÃO (117 demandas) do cidadão com relação aos servidores do SUS do Estado de Goiás. Seguindo de seu oposto – SATISFAÇÃO – do cidadão com o Recursos Humanos (86 demandas).

Em seguida, o grupo de maior ocorrência são as solicitações de CONSULTAS/TRATAMENTOS (69 demandas) e CIRUGIAS (65 demandas).

O índice de resposta da rede de Ouvidoria do SUS do Estado de Goiás no trimestre analisado foi de 44%, um patamar ainda baixo. No entanto vale ressaltar que é normal que o índice de um período curto de tempo seja inferior ao anual. Mas, é digno de nota o percentual de demandas com PRAZO DE RESPOSTA VENCIDO, sendo de 47% no trimestre analisado. O 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, 21 de novembro de 2013.



Dra. Alessandra Rodrigues de Almeida Lima  
Gerente da Ouvidoria