

Título do projeto de pesquisa: EVOLUÇÃO DOS INDICADORES DE QUALIDADE NA OUVIDORIA DO SUS DO ESTADO DE GOIÁS

Pesquisadores:

- Alessandra Rodrigues de Almeida Lima
- Mario Pascarelli Filho

Unidade da SES-GO: OUVIDORIA - SES

Dissertação de mestrado: EVOLUÇÃO DOS INDICADORES DE QUALIDADE NA OUVIDORIA DO SUS DO ESTADO DE GOIÁS

RESUMO

Introdução: A ampliação das políticas públicas e as formas de participação social têm contribuído para a democratização da gestão. Dentre as formas de participação, destaca-se a Ouvidoria do SUS, com a capacidade de proporcionar à população uma participação mais direta da população na administração pública. Entretanto, apesar do trabalho em rede, não há indicadores de qualidade dos serviços prestados nas ouvidorias traçados de forma a possibilitar o acompanhamento e evolução dos trabalhos desenvolvidos nas Ouvidorias. **Objetivos:** Este trabalho propôs-se a elaborar indicadores de qualidade para as ouvidorias do SUS e analisar a sua evolução na Gerência de Ouvidoria do Estado de Goiás, nos anos de 2011 a 2014, após a sistematização dos processos de trabalho. **Metodologia:** Pesquisa quantitativa, retrospectiva que utilizou para levantamento dos dados o Banco de Dados do sistema OuvidorSUS do Estado de Goiás, e a estatística descritiva foi utilizada para análise e apresentação dos resultados. Para abranger os aspectos preponderantes do trabalho da Ouvidoria do SUS elaborou os seguintes indicadores: Taxa de Inconsistência, Taxa de Resposta, Tempo de Resposta, Tempo de Vida/ Tempo de Médio de Vida, Satisfação do Cidadão e Resolutividade. **Resultados:** Observou-se no decorrer dos quatro anos que tais indicadores melhoraram no âmbito da Gerência de Ouvidoria da Secretaria de Estado da Saúde, como resultado positivo da sistematização dos processos de trabalho. Os indicadores Satisfação do Cidadão e Resolutividade não foram aferidos, devido a uma limitação do Banco de dados do Sistema OuvidorSUS. **Conclusão:** Os indicadores de qualidade para Ouvidorias do SUS são uma inovação no contexto das práticas das Ouvidorias do SUS e a partir deste trabalho passaram a constar no Manual das Ouvidorias do SUS e também no Manual de Qualidade da Gerência de Ouvidoria da SES/GO. A sistematização dos processos de trabalho impactam positivamente nos indicadores de qualidade.

Há cópia disponível na Biblioteca Ena Galvão da Escola de Saúde Pública de Goiás Cândido Santiago, no endereço Rua 26, n. 521, Jardim Santo Antônio, Goiânia-GO, CEP 74853-070.

Dissertação não disponível na internet.