

**1º semestre
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

Agda Oscarlina Soledade de Almeida Gonçalves

Coordenadora de Teleatendimento

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	03
2- ATENDIMENTO	03
<i>2.1 – Informações Disseminadas</i>	06
<i>2.2 – Manifestações Protocoladas</i>	06
<i>2.3 – Lei de Acesso à Informação</i>	12
3 – CONSIDERAÇÕES FINAIS	13

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.

Outro aspecto fundamental, e que diferencia a Ouvidoria do SUS, é seu relevante papel em disseminar informações de saúde à população. A disseminação de informações prestada pela Ouvidoria do SUS baseia-se no fato que o cidadão bem informado apresenta melhores condições para o exercício de sua cidadania; o conhecimento dos direitos e deveres seus e do Estado é o primeiro passo na concretização dos princípios do SUS.

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 SEMESTRE 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 04 de agosto de 2013. Vale ressaltar que o banco de dados é estático, enquanto o Sistema 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 primeiro semestre de 2013 registrou-se 4919 atendimentos, acompanhando a tendência do ano de 2012 e dos primeiros meses de 2013, observa-se um crescimento significativo no número de atendimentos prestados pela Ouvidoria do SUS (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). A distribuição destes atendimentos e ainda a tendência desde o ano de 2009 podem ser observados no Gráfico 01.

Podem ser observados 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 desde os primeiros meses do ano de 2013. Também é relevante notar a curva mais acentuada para disseminação de informação, isto demonstra que a Gerência de Ouvidoria tem se aprimorado no cumprimento de seu papel de disseminar informações. 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 nas unidades hospitalares da rede própria da SES-GO.

Gráfico 01 – Número de atendimentos nos anos de 2009 a 2013.

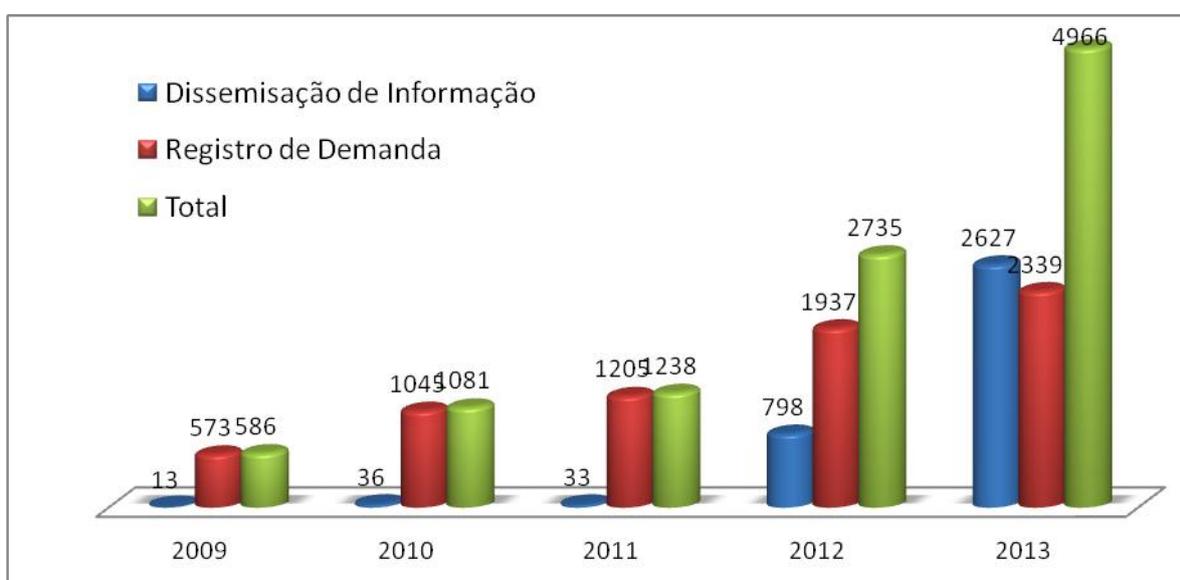
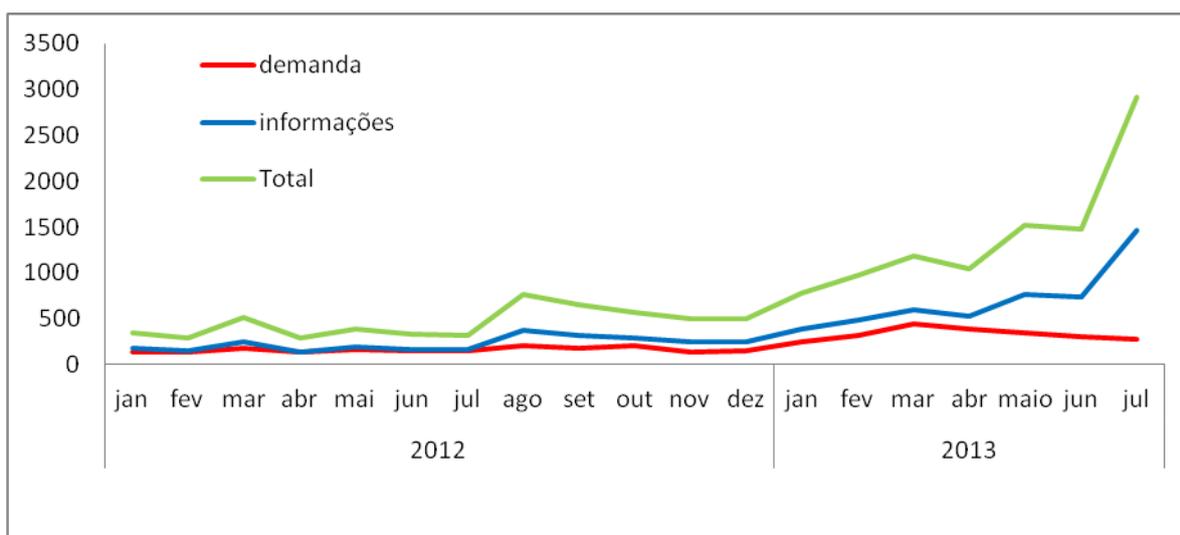


Gráfico 02 – Evolução do número de atendimentos na Ouvidoria do SUS desde 2012.

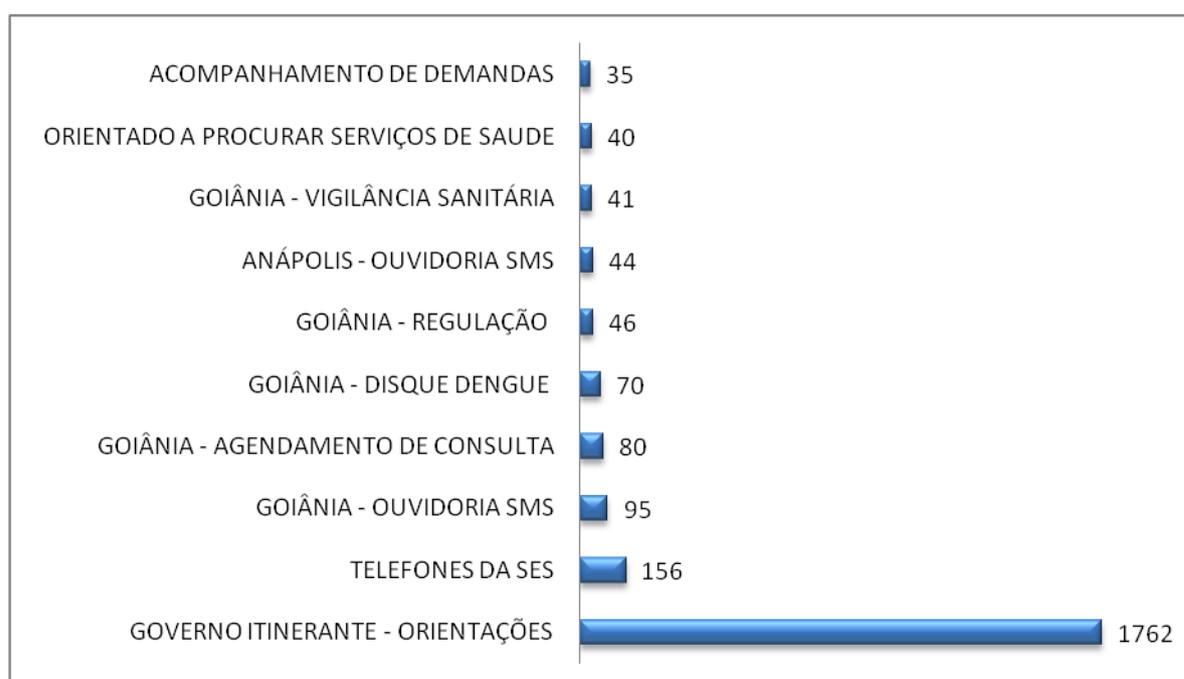


2.1 – Informações Disseminadas

A Ouvidoria do SUS presta orientações e esclarecimentos sobre temáticas pertinentes ao SUS e refere-se aos atendimentos em que o cidadão procura uma informação que lhe é prontamente oferecida, sem o registro de demanda. Conforme apresentado no Gráfico 01, a quantidade de atendimentos prestados com disseminação de informações está em significativa ascensão. 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 em 2013.



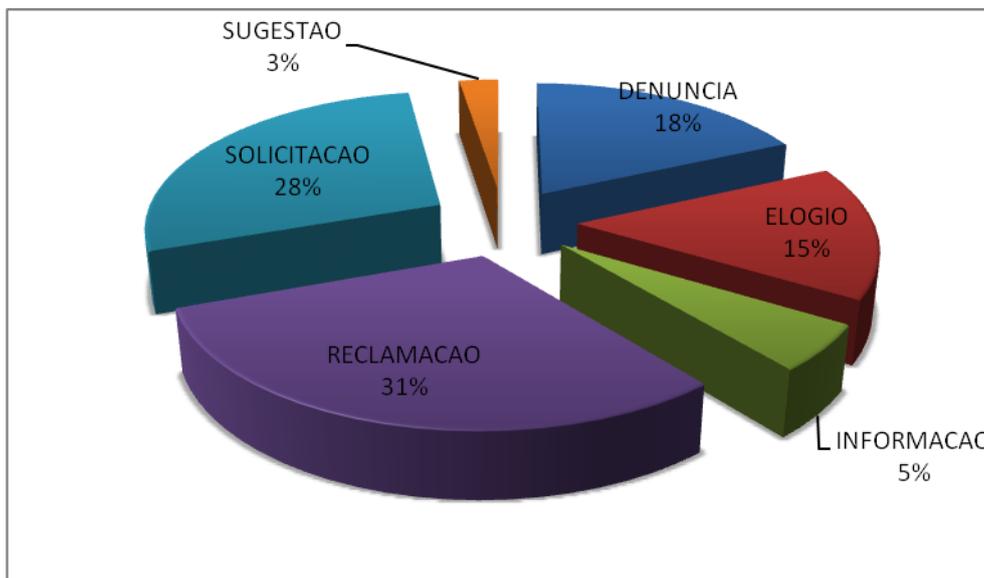
É expressivo o número de ligações de cidadãos atendidos na ação do Governo Itinerante em busca de informações sobre a entrega dos óculos e sobre a realização das cirurgias e/ou exames prescritos na consulta. Esse assunto representa 67% de todos os atendimentos de disseminação de informação prestado pela Gerência de Ouvidoria no ano de 2013.

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

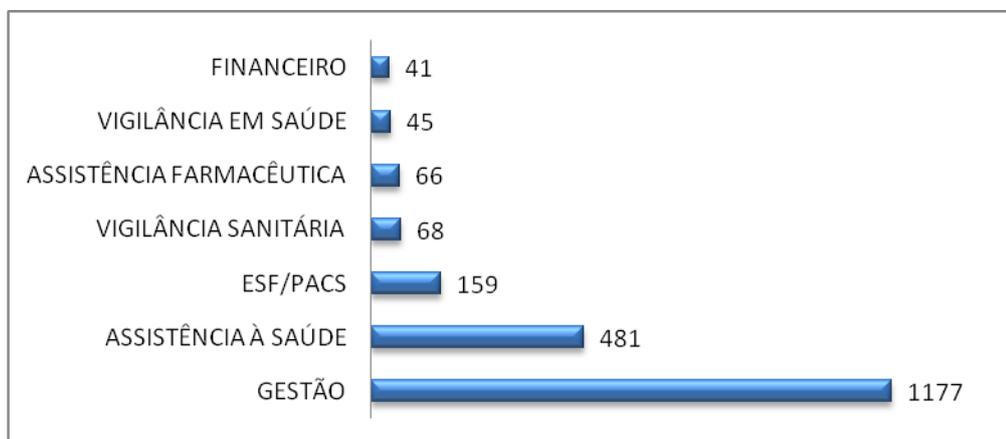
elogios, enquanto no primeiro semestre de 2013 observa-se 15%. Um dos fatores que podem contribuir para isso é a “Ouvidoria Ativa” praticada no HURSO, método este proposto

Gráfico 06 – Classificação das demandas registradas em 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 primeiro semestre de 2013 foram: Gestão, Assistência à Saúde e Estratégia Saúde de Família.

Gráfico 07 – Principais assuntos das demandas registradas em 2013.



No assunto GESTÃO, conforme Gráfico 08, demandas relacionadas aos Recursos Humanos do SUS em Goiás ainda é o tópico de maior relevância (66% / 780 demandas); no entanto há uma inversão, uma vez que agora a satisfação com o RH (344 demandas/44%) supera a insatisfação (228 demandas/29%).

Gráfico 08 – Principais subassuntos das demandas de GESTÃO registradas em 2013.

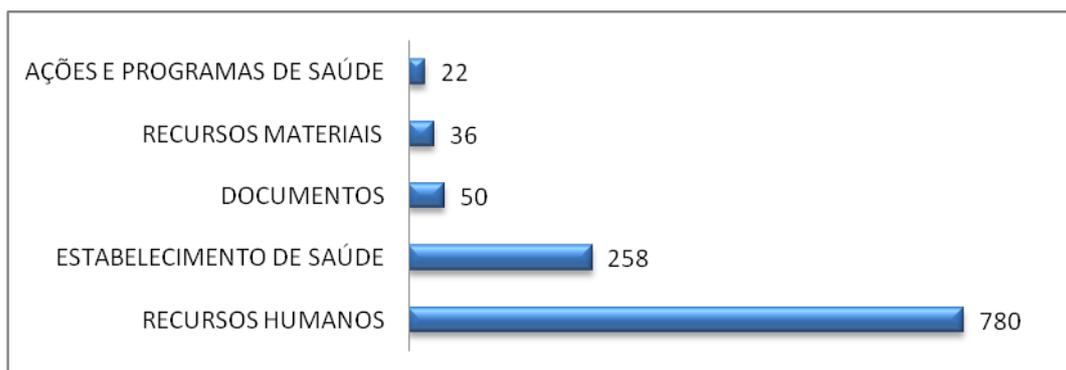
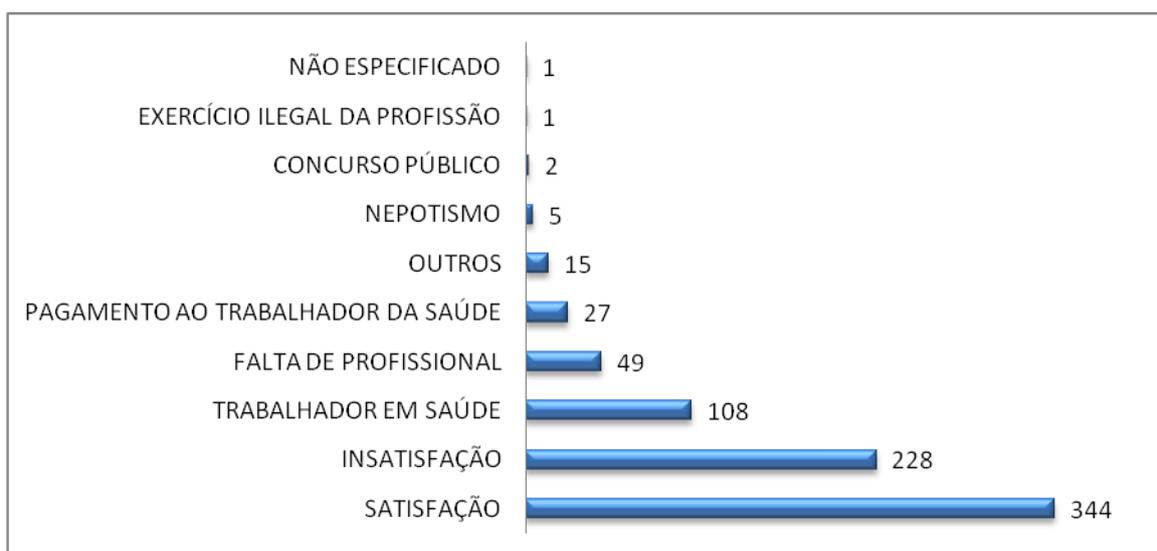
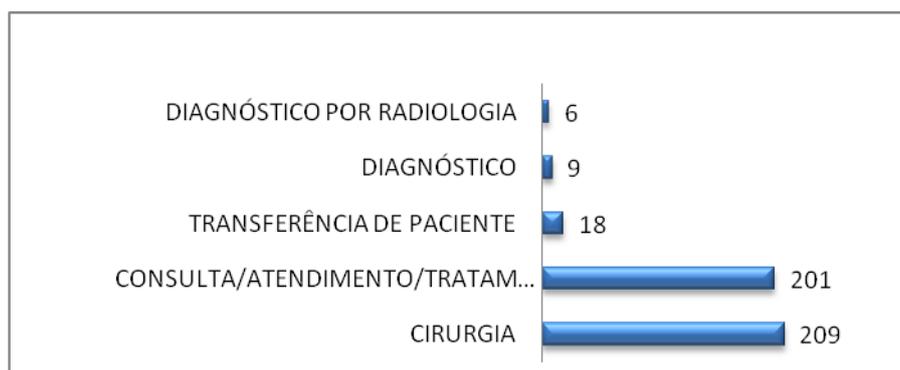


Gráfico 09 – Subassuntos 2 das demandas RECURSOS HUMANOS/GESTÃO registradas em 2013.



No assunto Assistência à Saúde os subassuntos de maior destaque foram: Cirurgia e Consulta/Atendimento/Tratamento, como pode ser visualizado no Gráfico 10.

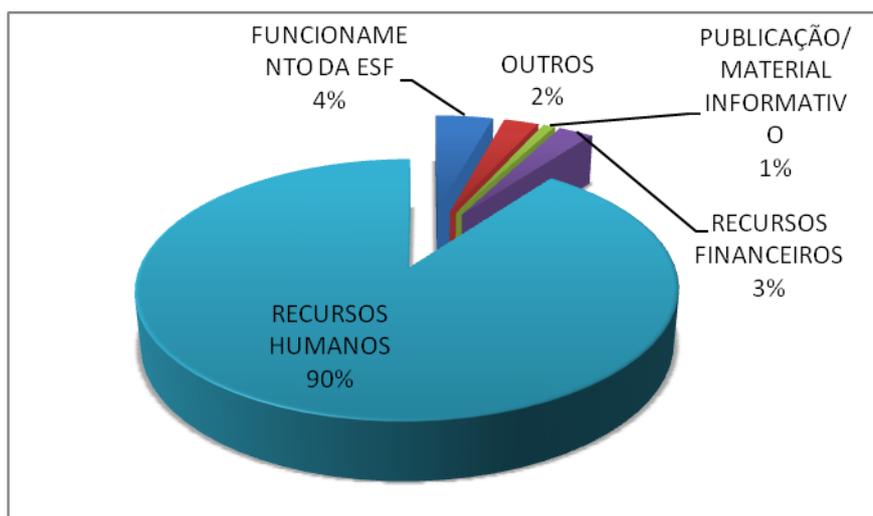
Gráfico 10 – Principais subassuntos das demandas de ASSISTÊNCIA À SAÚDE registradas em 2013.



Dentre as 209 ocorrências do subassunto Cirurgia, a cirurgia Ortopédica representou o maior número absoluto de ocorrências (70 – 33%) seguida da Oftalmológica (35 – 17%). No que se refere às solicitações de Consultas, dentre as 201 demandas, a Ortopedia e Traumatologia representou a maior frequência (26 – 13%); seguida da Neurologia (15 – 7%), acompanhada de perto da Cardiologia e Endocrinologia (13 – 6% cada uma delas).

Com relação às demandas relacionadas à Estratégia Saúde da Família e Programa de Agentes Comunitários de Saúde (159 demandas), 106 (90%) referiam-se a Recursos Humanos (Gráfico 11). Dentre estes a FALTA DE TRABALHADOR (30 demandas – 28%) e a INSATISFAÇÃO (24 demandas - 23%) são os subassuntos de maior recorrência.

Gráfico 11 – Subassuntos das demandas ESF/PACS registradas em 2013.



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 (nova, encaminhada, reencaminhada, em análise e concluídas). O índice de resposta no primeiro semestre de 2013 foi de 66% (Gráfico 12), demonstrando uma manutenção no índice alcançado ao final do ano de 2012 (67%) apesar do acréscimo significativo no número absoluto de demandas registradas (120% de acréscimo).

Ressalta-se que os dados apresentados referem-se à realidade do dia 04 de agosto de 2013, e é sujeito a mudanças diárias. Dentre as 802 demandas pendentes, 499 (62%) encontram-se com prazo vencido, conforme Gráfico 13. Observa-se uma melhoria desses resultados, uma vez que no primeiro bimestre de 2013 o percentual de demandas PENDENTES com PRAZO VENCIDO era

de 82%. Isso denota a importância da regulamentação estadual de prazos de resposta para o Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás, pelo Decreto 7903, de 11 de junho de 2013.

Gráfico 12 – Índice de resposta das demandas registradas de 2011 a 2013.

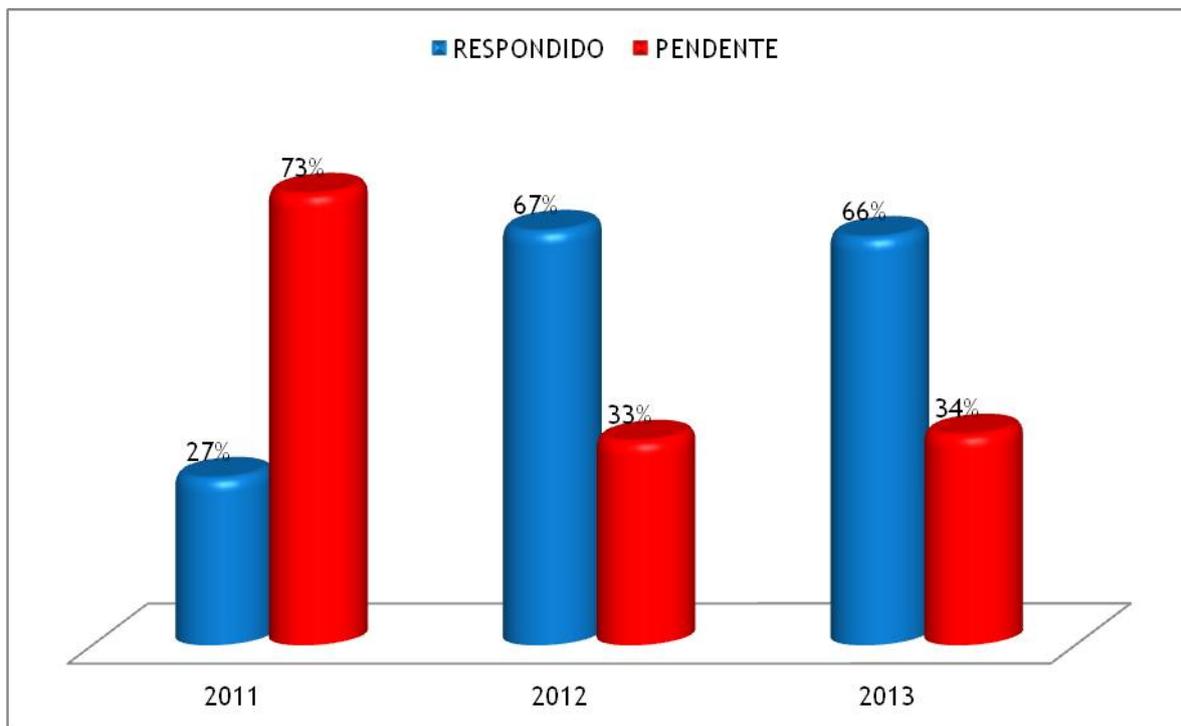
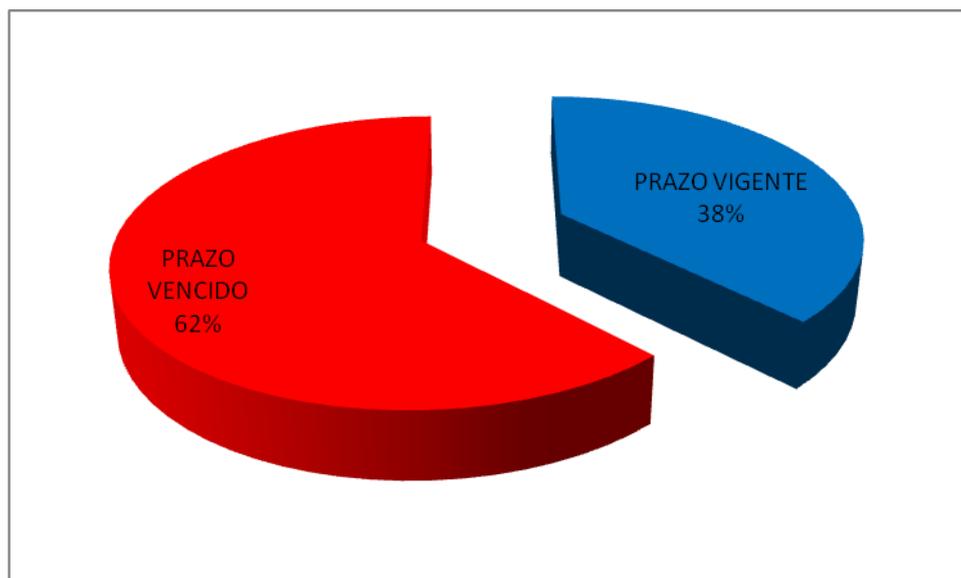
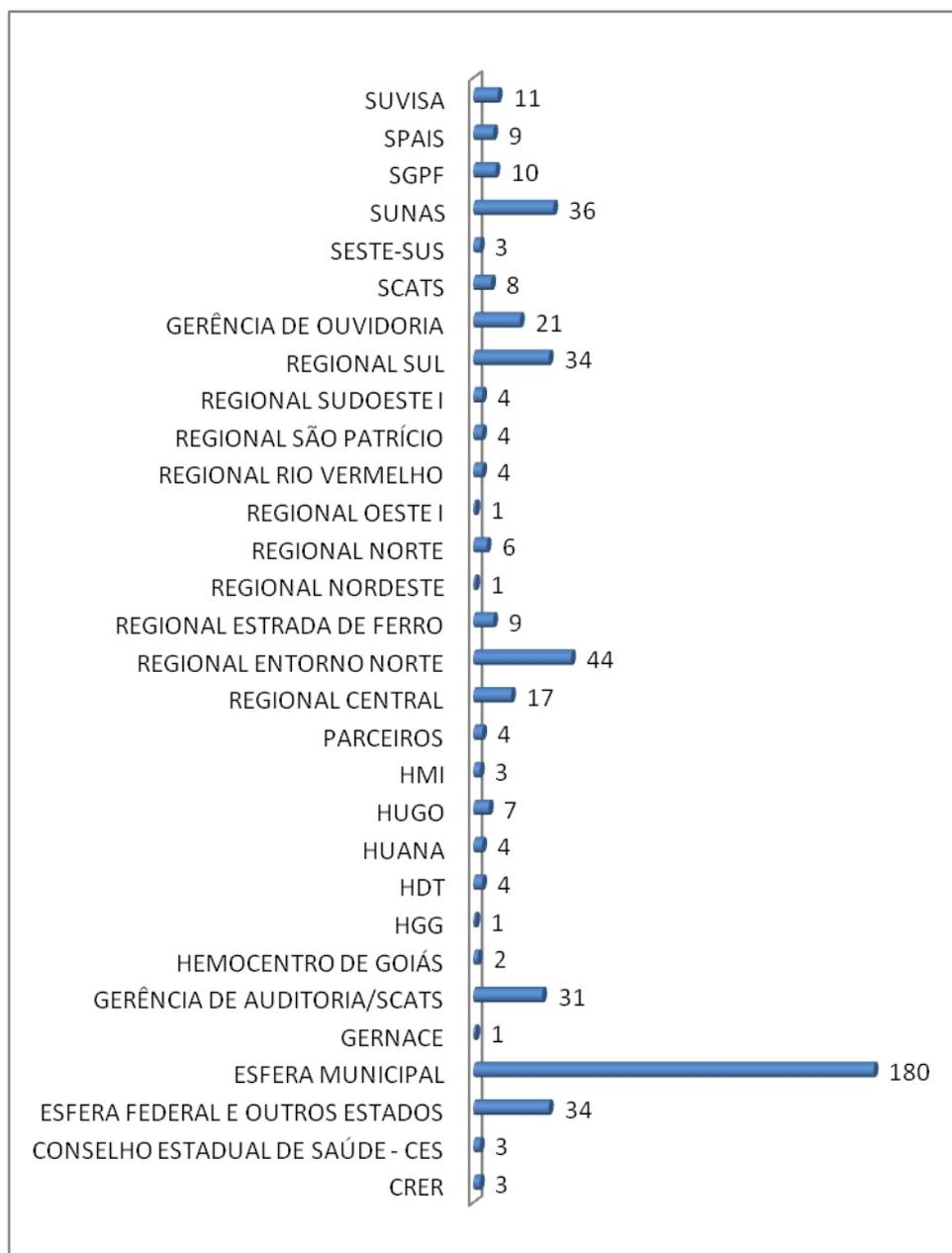


Gráfico 13 – Prazo das demandas pendentes.



A distribuição das demandas com prazo vencido, por localidade atual onde aguardam resposta e/ou providências cabíveis pode ser visualizada no Gráfico 14. Vale ressaltar, que muitas das demandas que estão nas Regionais de Saúde referem-se à esfera Municipal, e que a partir da implantação do Nível 3 do sistema OuvidorSUS nas mesmas, o controle desta diferenciação será favorecido.

Gráfico 16 – Distribuição das demandas pendentes.



2.3 – Lei de Acesso à Informação

Além das demandas apresentadas acima, foram cadastradas 12 requisições de informação, referente à Lei de Acesso à Informação em 2013. No ano de 2012 foram registradas 54 requisições. Até o presente momento, todas as demandas de LAI foram respondidas dentro do prazo legal e apenas para uma das respostas foi registrado recurso, o qual está em análise e ainda dentro do prazo de legal de resposta.

3 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

Dentre os resultados apresentados é de significativa relevância apontar a inversão dos números referente à insatisfação com o RH do SUS, no Estado de Goiás, esta temática é predominante desde 2011. No entanto, no primeiro semestre de 2013 a SATISFAÇÃO com o RH superou os índices de INSATISFAÇÃO.

Com esforço e trabalho de toda equipe da Gerência de Ouvidoria, dos interlocutores da Ouvidoria em todo Estado de Goiás e das Ouvidorias Descentralizadas nas unidades hospitalares e Secretarias Municipais; a Ouvidoria do SUS vem mantendo seu índice de resposta do ano de 2012, apesar do significativo aumento do número absoluto de registros de atendimentos (120% de acréscimo em relação aos 12 meses do ano de 2012). Os números apresentados mostram que os cidadãos goianos estão imbuídos de seu papel partícipe da gestão, fortalecendo a participação social. Através de um trabalho sério desenvolvido pela Gestão, pela Gerência de Ouvidoria e toda rede do SUS do Estado de Goiás o cidadão observa que sua participação é respeitada e participa cada vez mais.

Goiânia, 16 de agosto de 2013.

Dra. Alessandra Rodrigues de Almeida Lima
Gerente de Ouvidoria