

2012

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 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

Núbia Cabral Gonçalves Souza

Ruth Ferreira de Paula

SUMÁRIO

1- INTRODUÇÃO	04
2- REDE DE OUVIDORIA	04
3- ATENDIMENTO	05
<i>3.1 – Informações Disseminadas</i>	08
<i>3.2 – Manifestações Protocoladas</i>	11
<i>3.3 – Lei de Acesso à Informação</i>	18
4 – PERFIL DO CIDADÃO	18
5 – CONSIDERAÇÕES FINAIS	21
ANEXO I	23
ANEXO II	26

1- INTRODUÇÃO

A Secretaria de Estado da Saúde (SES/GO) criou, através da Portaria Nº. 098\2007-GAB\SES-GO, a Ouvidoria – Serviço de Proteção aos Usuários do SUS (SEPRU), um serviço que integrava em seu contexto a experiência quebequense e o modelo da ouvidoria do SUS – Ministério da Saúde. Entendendo o grande ganho que este serviço representa na melhoria da qualidade dos serviços de saúde e na maior satisfação do usuário, foi criada, a partir do Decreto 7255 de 16 de março de 2011, a Gerência de Ouvidoria, localizada, no organograma da SES/GO, diretamente ligada ao Gabinete do Secretário de Estado da Saúde.

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 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 técnica; 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 das demais é seu relevante papel em disseminar informações de saúde à população.

Outro aspecto diferencial da Ouvidoria do SUS é atuar 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.

2- REDE DE OUVIDORIA

No ano de 2012 a equipe da Gerência de Ouvidoria direcionou seus esforços no sentido de qualificar o atendimento prestado por esta Gerência, favorecendo o acesso do cidadão à Ouvidoria, assegurando resposta às demandas registradas e otimizando o tempo de resposta; com o intuito maior de contribuir para o Fortalecimento do Sistema Nacional de Ouvidoria (SNO). Foram propostas ações para ampliar a rede da Ouvidoria, com implantação de Ouvidorias descentralizadas nas unidades da rede própria do Estado de Goiás e Secretarias Municipais; bem como de pontos de interlocução da rede no âmbito da SES e em Secretarias Municipais.

Anteriormente apenas o Hospital Geral de Goiânia possuía ouvidoria descentralizada, em 2012 concretizou-se a implantação no Hospital de Urgências da Região Sudoeste (HURSO). Encontra-se em processo já avançado para implantação de Ouvidoria em outras 03 unidades: Hospital de Urgências de Goiânia (HUGO), Hospital Materno Infantil (HMI) e Central de Odontologia Dr. Sebastião Alves Ribeiro. Outras unidades, como CRER e HUANA possuem ouvidoria própria, todavia desvinculada do SNO, avançamos na integração destas ao Sistema OuvidorSUS (ferramenta de gestão utilizada em todo SNO, que permite à Gerência de Ouvidoria o acompanhamento gerencial de todas as demandas registradas nas unidades). Implantou-se novos 11 pontos de interlocução da Ouvidoria no âmbito da SES, a saber: Central de Transplantes, Centro Integrado de Médico Psicopedagógico (CIMP), Centro de Radioacidentados Fundação Leide das Neves (CARA), Hospital de Doenças Tropicais (HDT), Hospital Estadual Ernestina Lopes Jaime (HELJ), Hospital de Medicina Alternativa (HMA), Hospital de Urgências de Anápolis (HUHS), Hospital de Urgências de Aparecida de Goiânia (HUAPA), Laboratório Central (LACEN), Serviço Especializado em Engenharia e Medicina do Trabalho (SESMT), Superintendência de Educação e Trabalho para o SUS (SEST-SUS); totalizando 38 pontos de interlocução da Ouvidoria no âmbito da SES (17 em unidades da rede própria da SES/GO de atendimento à saúde, 05 Superintendências da SES/GO, 15 Regionais de Saúde e 01 em outra unidade administrativa).

No que se refere aos municípios do Estado de Goiás, apenas 02 já possuíam Ouvidoria do SUS implantada (Goiânia e Anápolis); em 2012 o município de Mineiros implantou a sua Ouvidoria com o apoio desta Gerência. Em 2012 apoiamos 09 Secretarias Municipais de Saúde na implantação da interlocução de Ouvidoria em: São Luis dos Montes Belos, Alvorada do Norte, Cristalina, Itarumã, Inhumas, Montividiu, Caldas Novas, Jataí, Itumbiara; o Estado de Goiás totaliza então 23 municípios interagindo com o SNO com interlocução de Ouvidoria. A distribuição das Ouvidorias do SUS no Estado de Goiás por ser observada no mapa apresentado na Figura 01.

3- ATENDIMENTO

Este relatório baseou-se no banco de dados encaminhado pelo Departamento de Ouvidoria Geral do SUS (DOGES-MS), referente a levantamento realizado em 19 de fevereiro de 2013, tendo em vista que os bancos de dados encaminhados em Janeiro e no início de Fevereiro apresentaram vieses cuja correção só foi possível nesta data. 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.

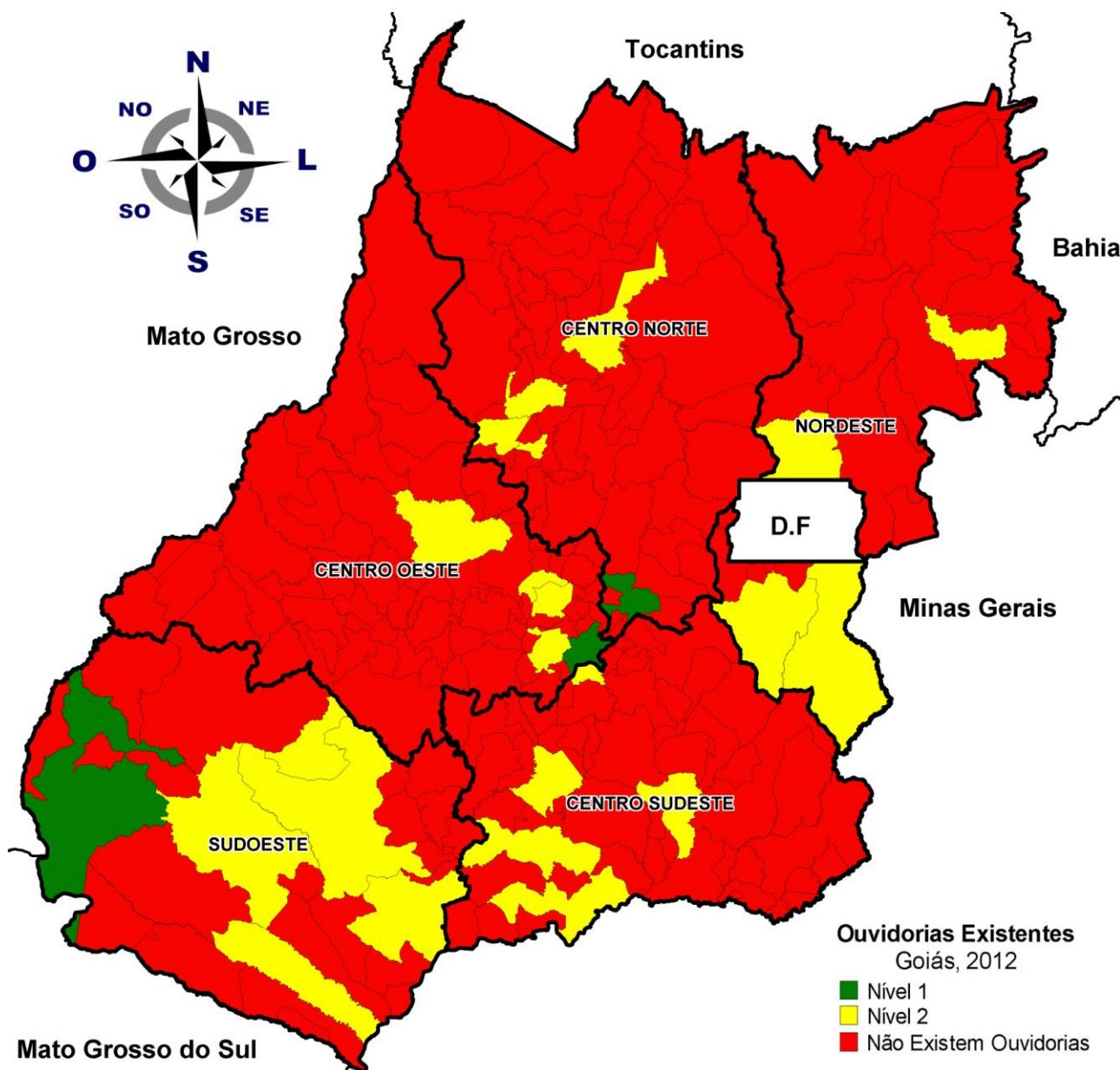


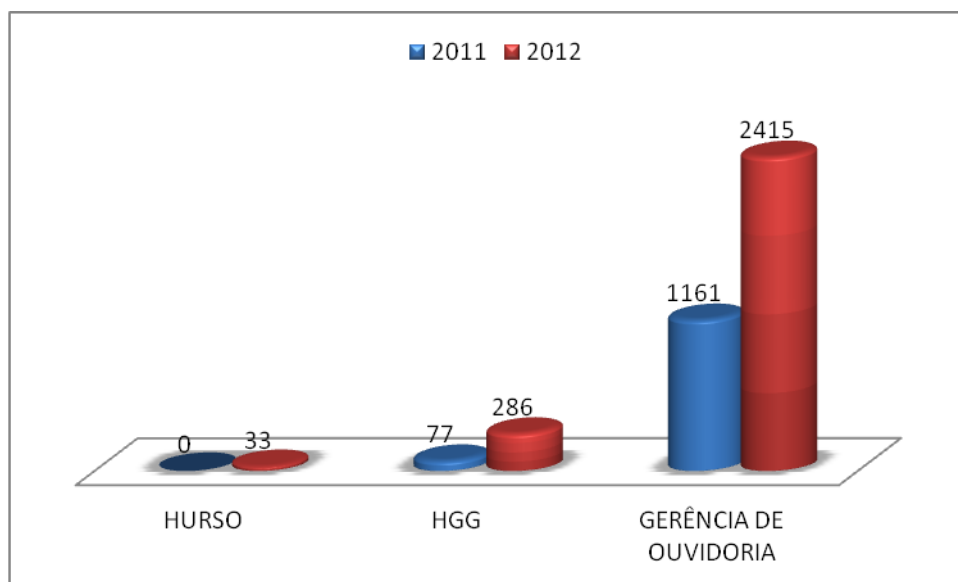
Figura 01- Mapa do Estado de Goiás considerando a implantação da Ouvidoria do SUS

Em 2012 registrou-se 2734 atendimentos, além de 78 ligações atendidas que apresentaram algum tipo de problema (como trote, ligação muda, queda de ligação entre outros). E ainda 26 ligações telefônicas referentes a assuntos não pertinentes ao SUS, sendo que nestes casos a Gerência de Ouvidoria possui um banco de dados “Não Pertinentes” onde há o cadastro de telefones de diversas Ouvidorias Setoriais do Estado de Goiás e outras instituições como Tribunais de Conta, etc; sendo que o cidadão, mesmo havendo ligado em local equivocado receberá alguma informação que poderá auxiliá-lo a encontrar o local certo no Estado de Goiás para registrar sua demanda. Observou-se um crescimento significativo no número de atendimentos prestados pela Ouvidoria do SUS em 2012, comparando com o ano de 2011 (Gráfico 01). A origem dos atendimentos pode ser observada no Gráfico 02.

Gráfico 01 – Número de atendimentos nos anos de 2011 e 2012.



Gráfico 02 – Número de atendimentos por Ouvidoria de origem nos anos de 2011 e 2012.



Os atendimentos da Ouvidoria podem referir-se a disseminação de informações; bem como ao registro de demandas (informações, sugestões, elogios, reclamações e denúncias). Do total de atendimentos prestados o registro de demandas representa a maioria, como pode ser observado no Gráfico 03.

Gráfico 03 – Distribuição do atendimento prestado em 2012.



3.1 – Informações Disseminadas

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. Esta ação se desenvolve à partir de Banco de Informações Técnicas em Saúde (BITS) o qual é elaborado e atualizado pelo Ministério da Saúde; bem como uma banco de informações complementares cadastrado pela Gerência de Ouvidoria no Sistema OuvidorSUS com informações loco-regionais – Material de Apoio.

A Gerência de Ouvidoria presta orientações e esclarecimentos sobre temáticas pertinentes ao SUS, constantemente, todavia as mesmas não eram sistematicamente registradas em 2011 apresentando um aumento desproporcional em 2012. Ainda existe uma subnotificação destes dados, no entanto podemos observar a mudança na postura da equipe e sua preocupação de efetivar tais registros, os quais poderão ser norteadores das campanhas audiovisuais da Secretaria de Estado da Saúde (Gráfico 04). Observamos que há uma procura significativamente maior por assuntos referentes a informações do Material de Apoio, em relação às BITS. Tal fato não surpreende, uma vez que o conteúdo do Ministério da Saúde pode ser acessado pelo cidadão na Unidade de Resposta Audível (URA) vinculada ao número de atendimento da Ouvidoria Geral do SUS – 136 (Gráfico 05). Estes dados também apontam a importância de vinculação do contato da Ouvidoria no material de divulgação de todas as ações e campanhas da SES-GO, bem como a importância de que as áreas técnicas responsáveis por cada campanha informe a Gerência de Ouvidoria sobre os principais aspectos técnicos, afim de que a Ouvidoria possa desempenhar seu papel de disseminar informações com maior eficácia.

Gráfico 04 – Número de atendimentos com disseminação de informações em 2011 e 2012.

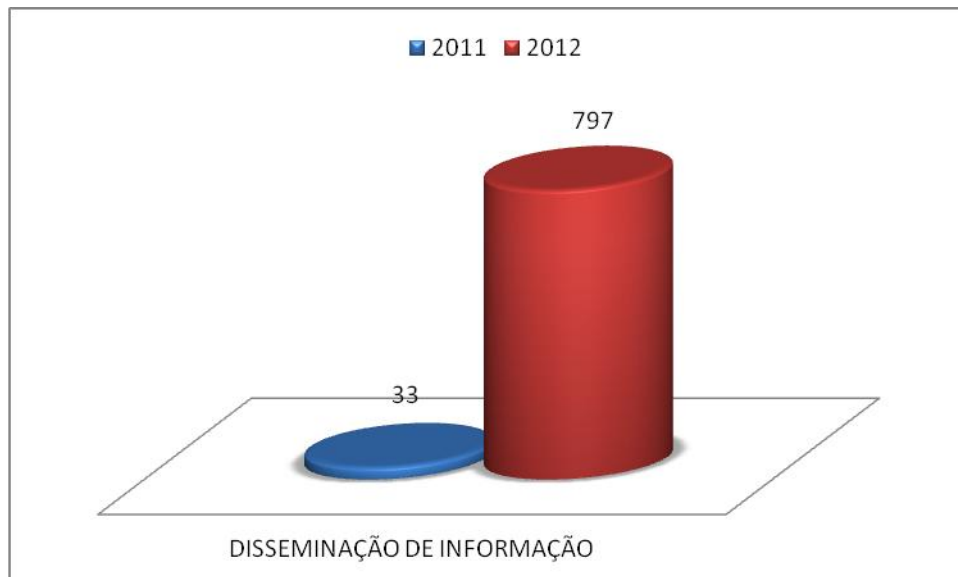
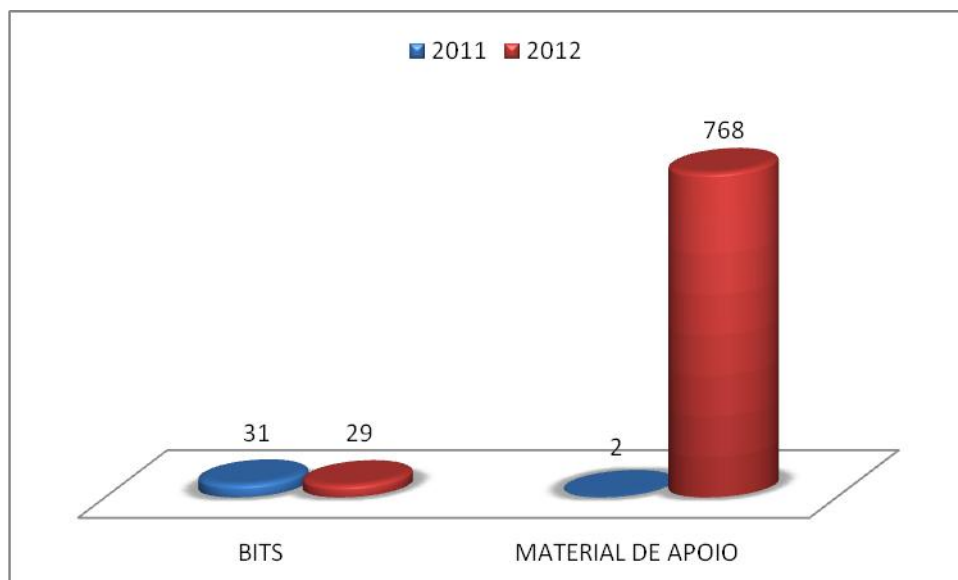


Gráfico 05 – Número de informações disseminadas do BITS e Material de Apoio no ano de 2012.



O Gráfico 06 e 07 apontam a temática das informações prestadas com maior frequência no ano de 2012, com relação ao BITS e com relação ao Material de Apoio, respectivamente.

Gráfico 06 – Assunto das informações prestadas em 2012 – BITS.

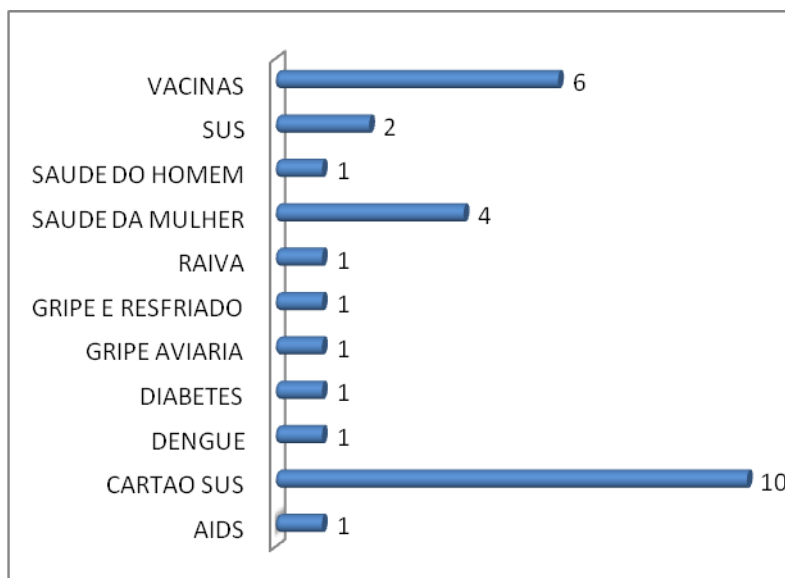
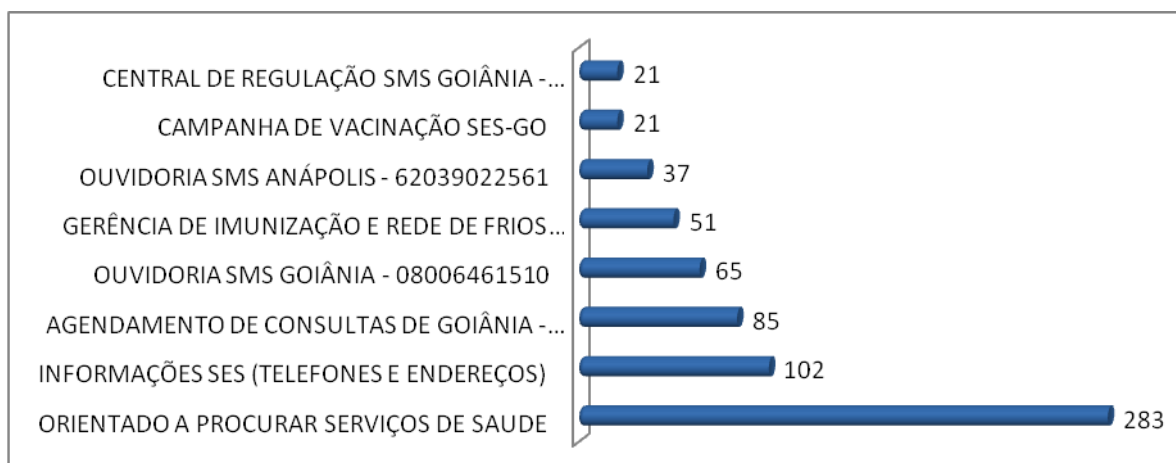


Gráfico 05 – Assunto das informações prestadas em 2012 – Material de Apoio.



A temática “Orientado a Procurar Serviços de Saúde” refere-se a todas orientações prestadas que direcionam o cidadão ao adequado serviço de saúde para o caso por ele apresentado, a expressividade desta informação ressalta a importância da Ouvidoria do SUS na mediação do acesso. Também é expressivo o número de ligações, incluindo servidores da SES em busca de informações sobre telefones da SES, o que denota a necessidade de uma ação massiva no sentido de informar a todos nossos servidores 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 e Central de Regulação), o que aponta a necessidade de um melhor acesso aos canais de comunicação do cidadão com a Secretaria Municipal de Saúde.

3.2 – 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 instâncias responsáveis pelo fornecimento da adequada resposta ao cidadão de acordo com as providências cabíveis a cada caso.

No ano de 2012 a Ouvidoria do SUS gerou 1937 protocolos, distribuídos mensalmente conforme Gráfico 07. A origem dos registros, comparativamente ao ano de 2011, poderá ser constatada no Gráfico 08. Vale pontuar que a Ouvidoria do HURSO foi implantada em novembro de 2012, sendo este o motivo da discrepância de seus números com a Ouvidoria do HGG.

Também é digno de nota que após a Organização Social ter assumido a gestão do HGG, a Ouvidoria desta unidade passou por uma reformulação e adaptação às bases filosóficas, conceituais e de atuação da Ouvidoria do SUS com o apoio da Gerência de Ouvidoria; podendo ser observado o impacto significativo no número de atendimentos prestados pela Ouvidoria da unidade. O acréscimo no número de registro efetivados na Gerência de Ouvidoria e no HGG, não denotam uma piora dos serviços; apontam apenas a melhoria do acesso dos cidadãos à Ouvidoria, bem como uma conscientização do cidadão goiano no que se refere à sua responsabilidade em participar ativamente da gestão.

Gráfico 07 – Distribuição dos registros de demandas por mês, no ano de 2012.

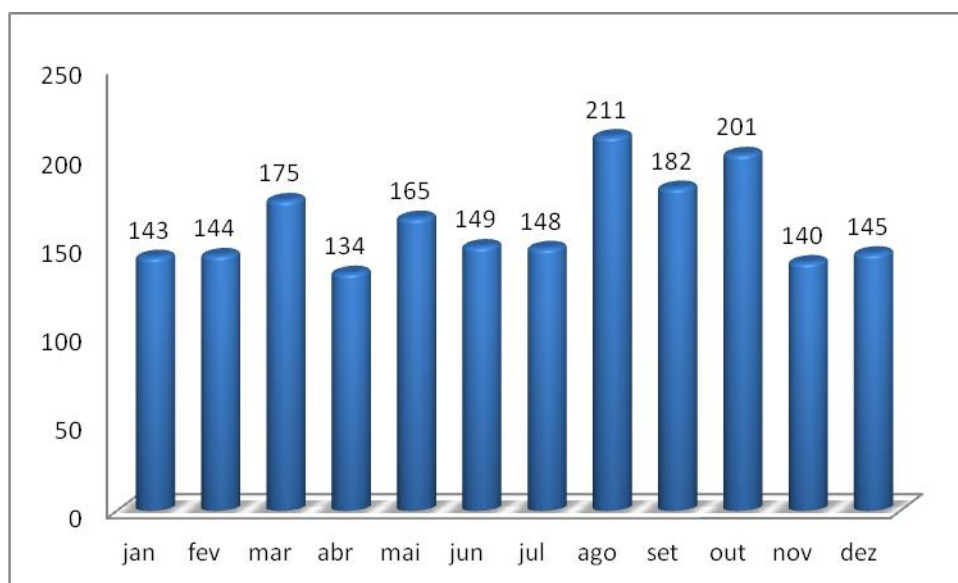
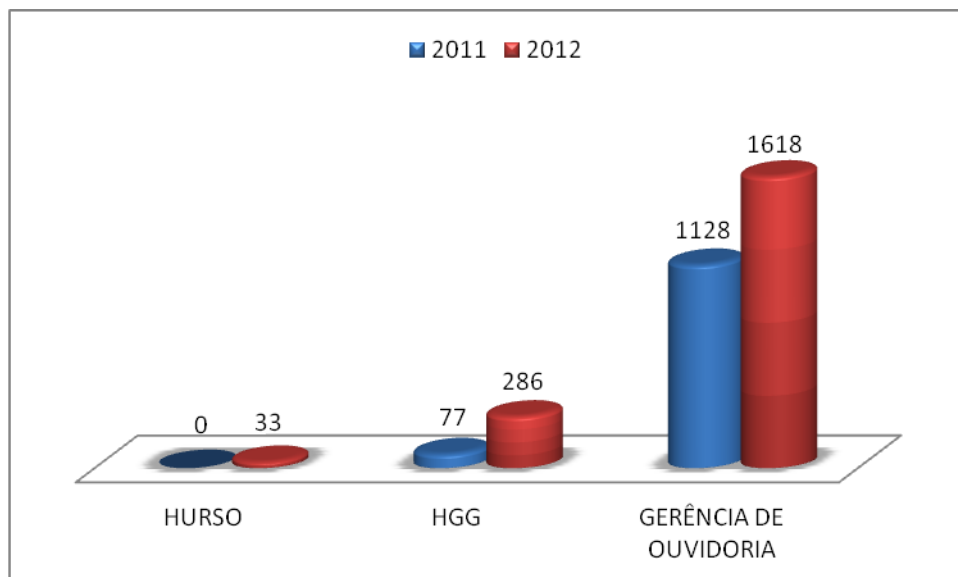
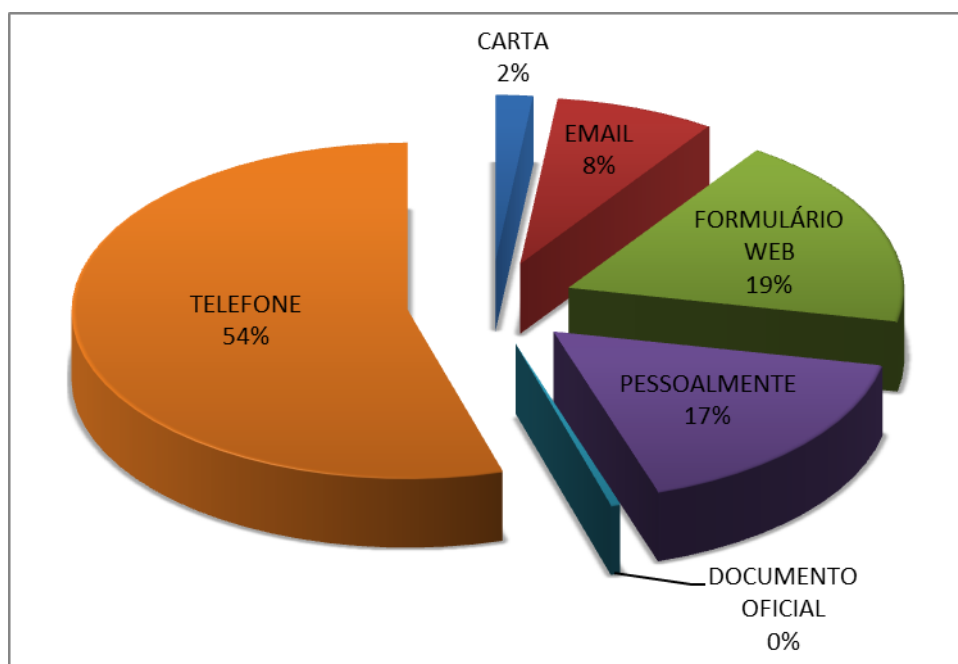


Gráfico 08 – Distribuição dos registros de demandas por Ouvidoria de origem, 2011 e 2012.



Pode-se observar o aumento no número de registros na Gerência de Ouvidoria, mesmo com a suspensão do registro de demandas por email, a partir da segunda quinzena de junho de 2012. Dentre as 1618 demandas registradas junto à Gerência de Ouvidoria, 87 foram provenientes da Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado (CGE), representando 5,3% das demandas registradas. O principal canal de entrada utilizado pelo cidadão é o telefone, sendo responsável por 54% dos atendimentos que geraram protocolos (Gráfico 09).

Gráfico 09 – Canal de entrada das demandas registradas em 2012.

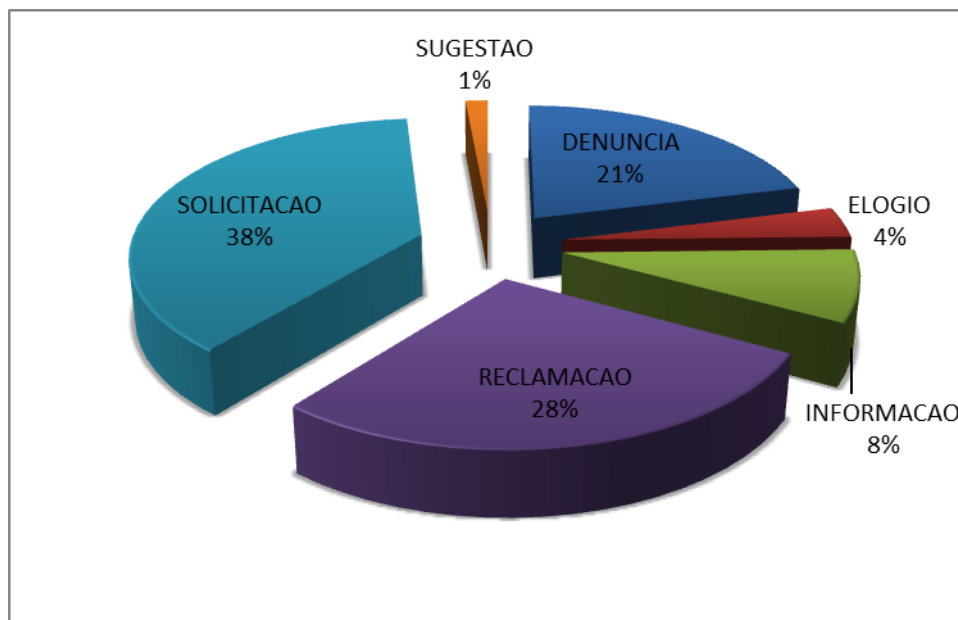


Observados de forma isolada, nas unidades HGG e HURSO o canal de entrada de maior representatividade é “pessoalmente”, estando de acordo com os pressupostos da Gerência de

Ouvidoria, quando da idealização do projeto de descentralização da Ouvidoria do SUS, onde o objetivo era facilitar o acesso do cidadão que se depara com alguma situação na unidade e pode ser atendido pela Ouvidoria imediatamente.

Quanto à classificação, em 2012 as demandas registradas foram predominantemente solicitações, ao contrário do que ocorreu em 2011, quando as reclamações foram maioria.

Gráfico 10 – Classificação das demandas cadastradas em 2012.



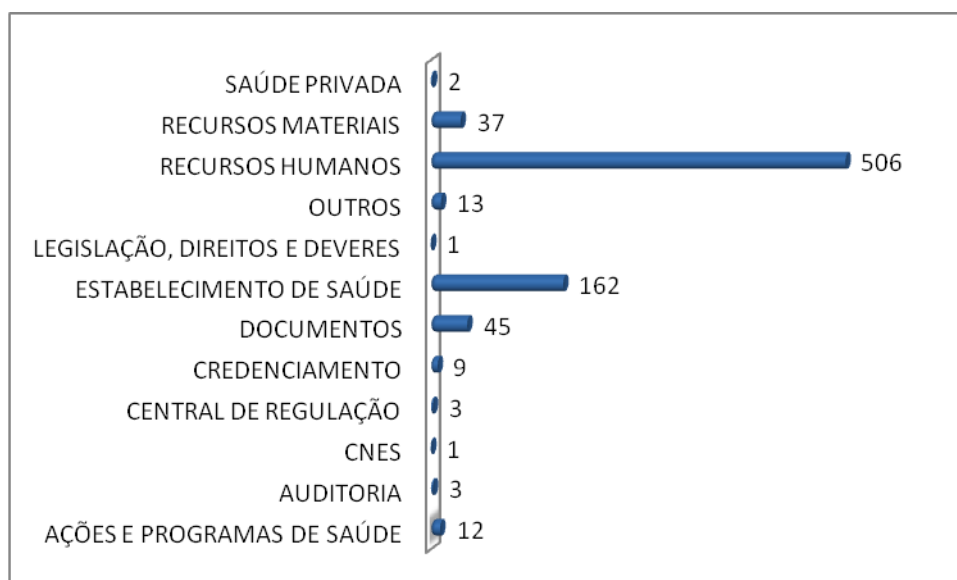
A tipificação é um processo onde as demandas são analisadas e seu conteúdo é codificado por assunto e até três níveis de subassuntos. A tabela abaixo pode-se observar que os assuntos (tipificação) de maior recorrência nas demandas registradas em 2012 foram: Gestão, Assistência à Saúde e Assistência Farmacêutica. O que demonstra similaridade com as demandas registradas em 2011.

No assunto Gestão, a maior ocorrência registrada refere-se ao sub-assunto – Recursos Humanos, como pode ser visto no Gráfico 11. Vale ressaltar que, das 506 ocorrências do sub-assunto Recursos Humanos, 220 (43.5%) refere-se a insatisfação do cidadão com relação ao RH do Sistema Único de Saúde. Estes dados podem sugerir a necessidade da humanização do atendimento do SUS; bem como a necessidade de estabelecer Plano de Carreira aos servidores do SUS, uma vez que a falta motivação do servidor pode acarretar no mau atendimento prestado.

Tabela 01 – Assuntos das demandas registradas em 2012.

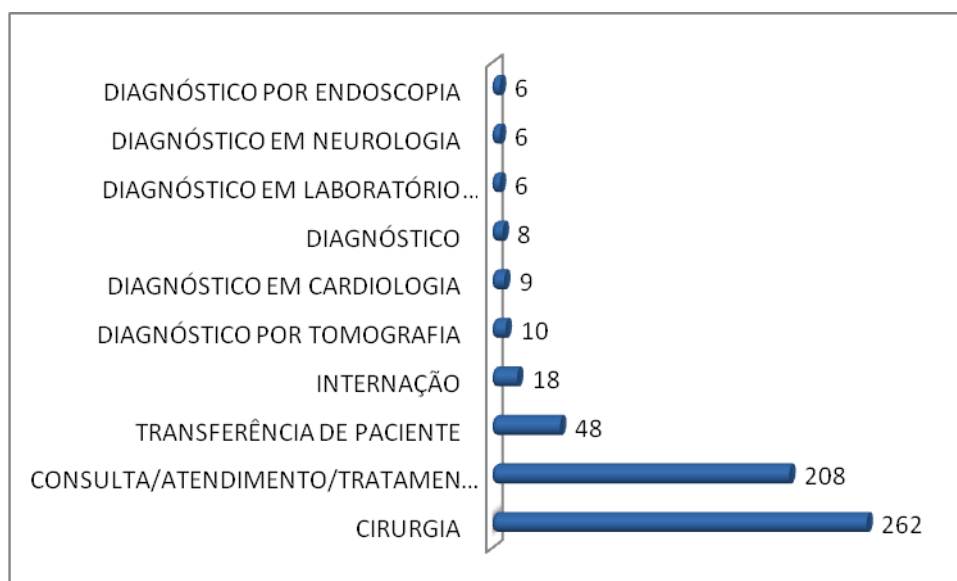
ASSUNTO	CLASSIFICAÇÃO						TOTAL	%
	SOLICITAÇÃO	RECLAMAÇÃO	DENÚNCIA	INFORMAÇÃO	SUGESTÃO	ELOGIO		
GESTÃO	62	375	226	55	14	61	794	41,0
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	538	56	8	3	1	1	607	31,3
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	70	16	8	8	--	--	102	5,3
ESF/PACS	3	15	49	8	3	--	78	4,0
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	10	27	6	11	--	--	54	2,8
TRANSPORTE	9	11	29	3	--	--	52	2,7
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	2	13	34	--	--	--	49	2,5
FINANCEIRO	3	2	25	11	1	--	42	2,2
COMUNICAÇÃO	6	--	--	12	5	1	24	1,2
SAMU	--	5	17	1	1	--	24	1,2
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	15	2	--	1	1	2	21	1,1
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	--	1	--	20	--	--	21	1,1
CARTÃO SUS	1	3	--	10	--	--	14	0,7
OUIDORIA DO SUS	--	7	1	2	--	4	14	0,7
PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL	--	4	1	7	--	--	12	0,6
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	5	2	--	2	--	--	9	0,5
PROGRAMA NACIONAL DE DST E AIDS	4	--	--	4	1	--	9	0,5
PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL - SISTEMA CO-PAGAMENTO	--	2	2	2	1	--	7	0,4
CARTA SUS	--	--	2	--	--	--	2	0,1
PROGRAMA NACIONAL DE CONTROLE DO TABAGISMO - PNCT	1	--	--	1	--	--	2	0,1
ALIMENTO	1	--	--	--	--	--	1	0,1
TOTAL GERAL	730	541	408	161	28	69	1937	100

Gráfico 11 – Sub-assuntos das demandas GESTÃO registradas no ano de 2012.



No assunto Assistência à Saúde os sub-assuntos de maior destaque foram: Cirurgia e Consulta/Atendimento/Tratamento, como pode ser visualizado no Gráfico 12. Dentre as 262 ocorrências do sub-assunto Cirurgia, a cirurgia Ortopédica representou o maior número absoluto de ocorrências (72 – 27%), seguida da Cirurgia Geral (40 – 15%) e da Cirurgia Urológica (34 – 13%). No que se refere às solicitações de Consultas, a Neurologia representou a maior frequência (20 – 10%); seguida da Traumatologia/Ortopedia (19 – 9%) e da Clínica Médica (16 – 8%).

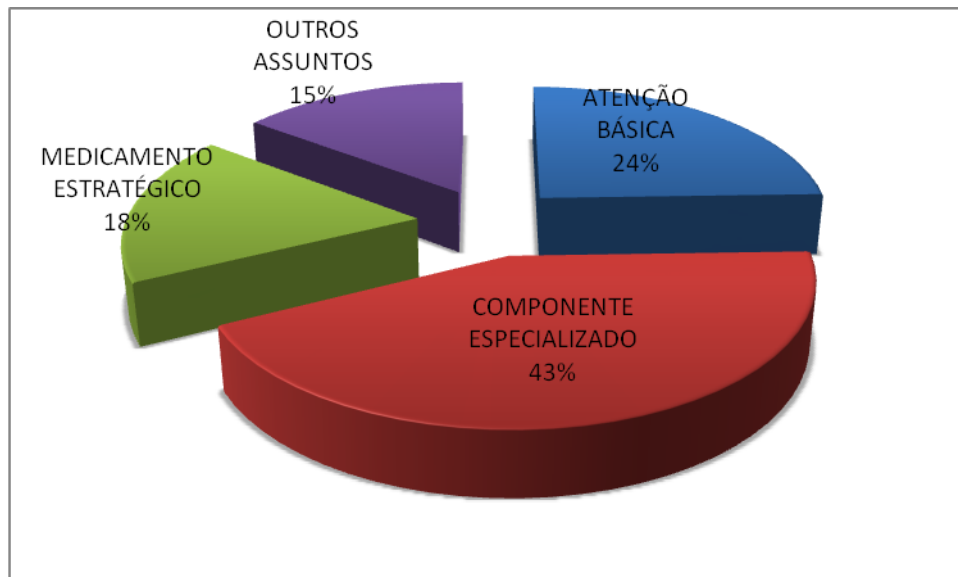
Gráfico 12 – Sub-assuntos das demandas Assistência à Saúde registradas em 2012.



Por fim, no que se refere ao assunto Assistência Farmacêutica, o maior quantitativo de demandas referiu-se à ao Componente Especializado da Assistência (44 demandas), conforme Gráfico 13. Neste total 90% das demandas relatam falta de medicamentos (33 solicitações de

medicamentos e 08 reclamações).

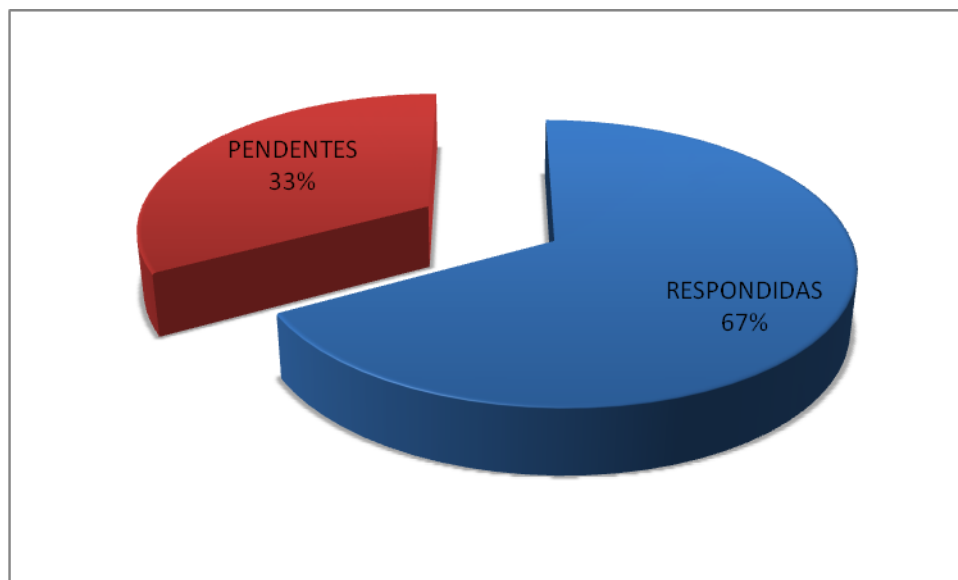
Gráfico 13 – Sub-assuntos das demandas Assistência Farmacêutica registradas em 2012.



Depois de classificadas e tipificadas as demandas são encaminhadas para as áreas técnicas pertinentes para que sejam tomadas as providências cabíveis, bem como a elaboração de resposta. 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 de 67% (Gráfico 14) denota o grande avanço a Gerência de Ouvidoria, uma vez que em janeiro de 2012, o índice de resposta referente às demandas de 2011 era de apenas 27%.

A evolução mensal, no ano de 2012, do percentual das demandas referentes às diversas unidades de saúde, bem como, referente às principais temáticas poderá ser visualizado no Anexo I e II, respectivamente. Ressalta-se a importância de interpretar os dados cautelosamente, por exemplo, no que se refere às unidades o maior número de demandas nem sempre significa um pior atendimento, tendo em vista que deve-se considerar o acesso à Ouvidoria (para unidades que possuem Ouvidoria descentralizada); a divulgação do número da Ouvidoria na unidades, dentre outros fatores, como por exemplo a conscientização do cidadão da importância de sua participação na gestão do SUS.

Gráfico 14 – Situação das demandas registradas em 2012.



Mais uma vez ressaltamos que os dados apresentados referem-se à realidade do dia 19 de fevereiro de 2013, é sujeito a mudanças diárias. As concluídas não são consideradas como respondidas uma vez que ainda prescinde de análise da equipe técnica da Ouvidoria a fim de avaliar a resposta satisfatória, embora o cidadão já tenha recebido uma resposta preliminar. Dentre as 638 demandas pendentes, 620 encontra-se com prazo vencido, conforme Gráfico 15.

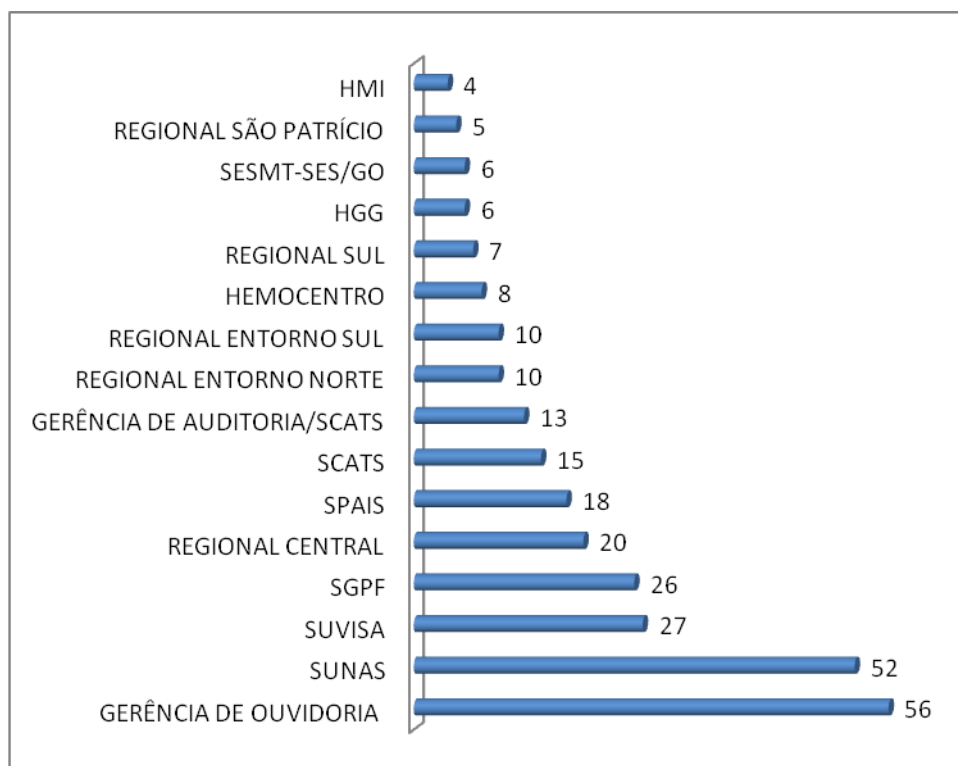
Gráfico 15 – Prazo das demandas pendentes.



Dentre as demandas que se encontram com prazo vencido, mais de 60% das demandas prescindem de resposta de instâncias municipais (308 demandas); de instâncias federais (61 demandas) e de entidades parceiras (14 demandas). As unidades da SES-GO que possuem maior

número de demandas estão apresentadas no Gráfico 16. Na Gerência de Ouvidoria esse número representa, justamente, as demandas concluídas que permaneceram no grupo pendente. É relevante, ainda, fazer-se constar que as demandas distribuídas para as Regionais de Saúde, em sua maioria, prescindem de resposta de municípios que não possuem interlocução com a Ouvidoria, cujos registros não constam do banco de dados do Sistema OuvidorSUS.

Gráfico 16 – Distribuição das demandas pendentes.



3.3 – Lei de Acesso à Informação

Além das 1618 demandas apresentadas, foram cadastradas 54 requisições de informação, referente à Lei de Acesso à Informação, no ano de 2012, tais demandas são registradas no Sistema de Ouvidoria da CGE. Todas as demandas de LAI foram respondidas e apenas para uma das respostas foi registrado recurso, o qual foi respondido pela Advocacia Setorial como improcedente.

4 – PERFIL DO CIDADÃO

É obtido à partir de questionário que pode ser respondido pelo usuário ao fazer contato com a Ouvidoria por telefone ou internet. Estes dados nos permitem traçar o perfil do cidadão que procura a Ouvidoria do SUS. No ano de 2012 foram coletados 512 perfis dos usuários que procuram a Ouvidoria, sendo que, muitos deles foram preenchidos de forma incompleta.

Gráfico 17 – Perfil do Cidadão

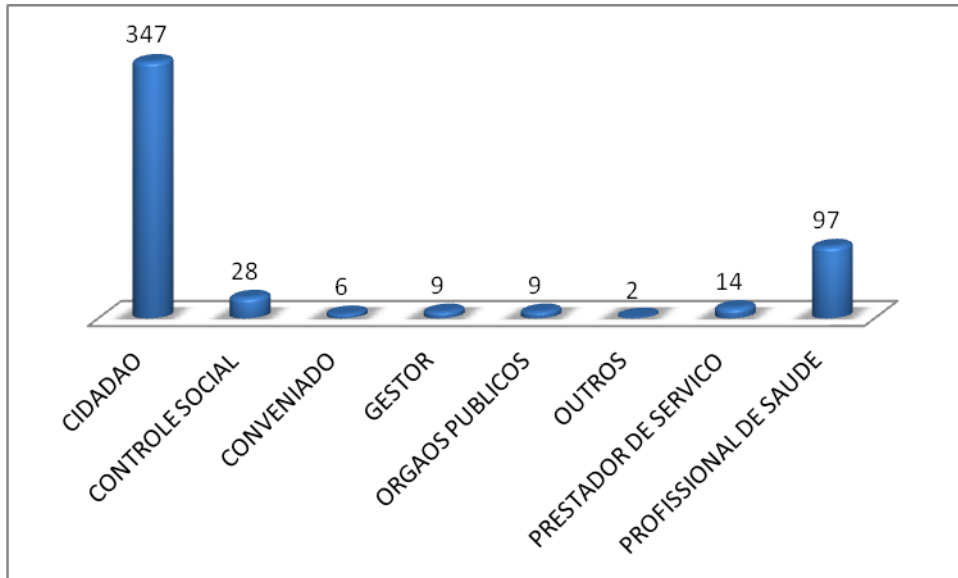


Gráfico 18 – Sexo

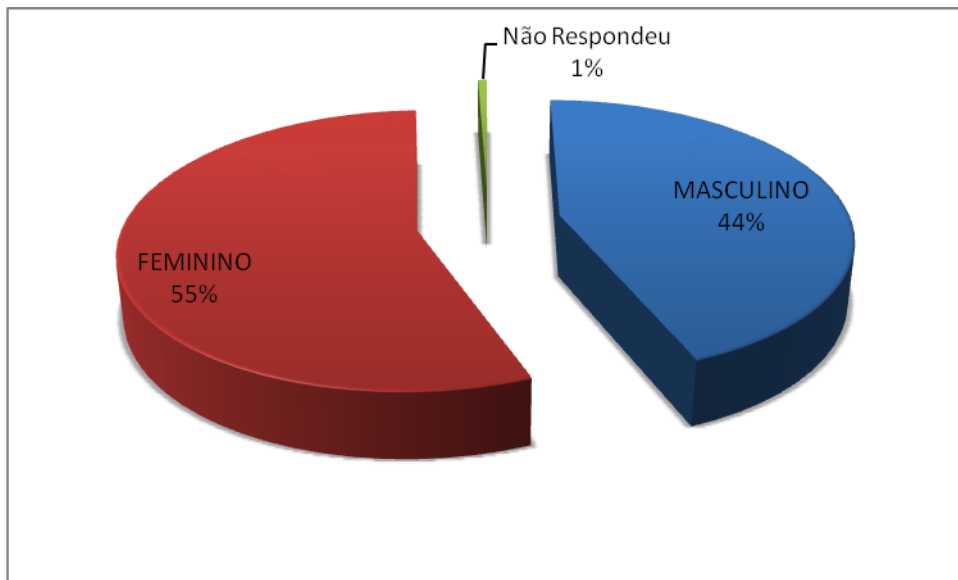


Gráfico 19 – Faixa Etária

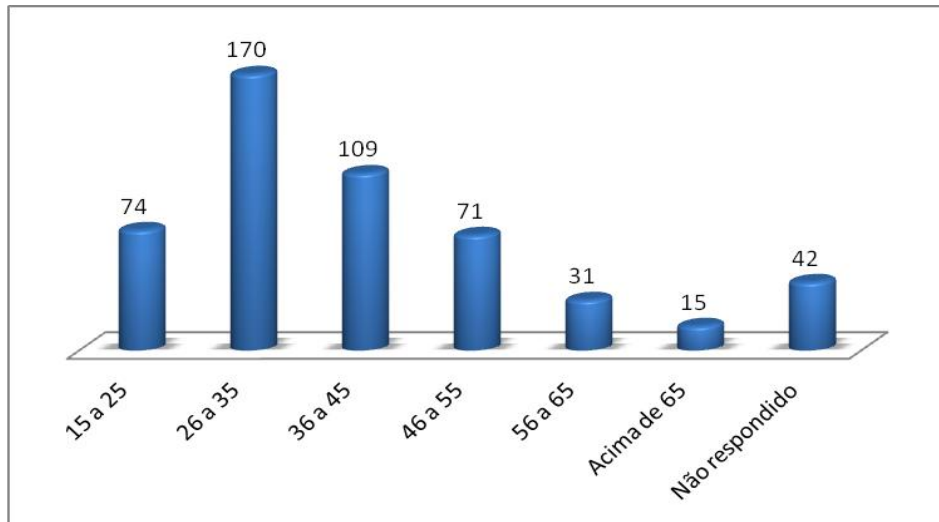


Gráfico 20 – Nível de Escolaridade

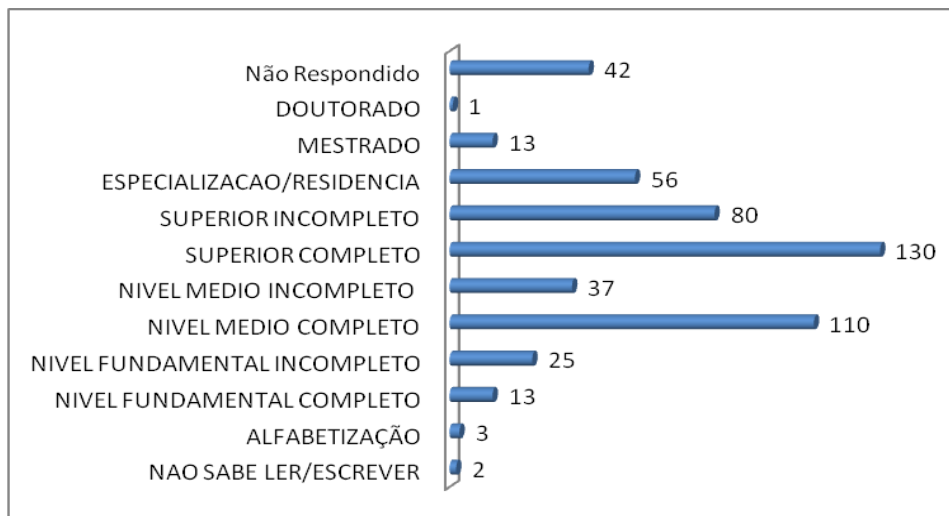


Gráfico 21 – Estado Civil

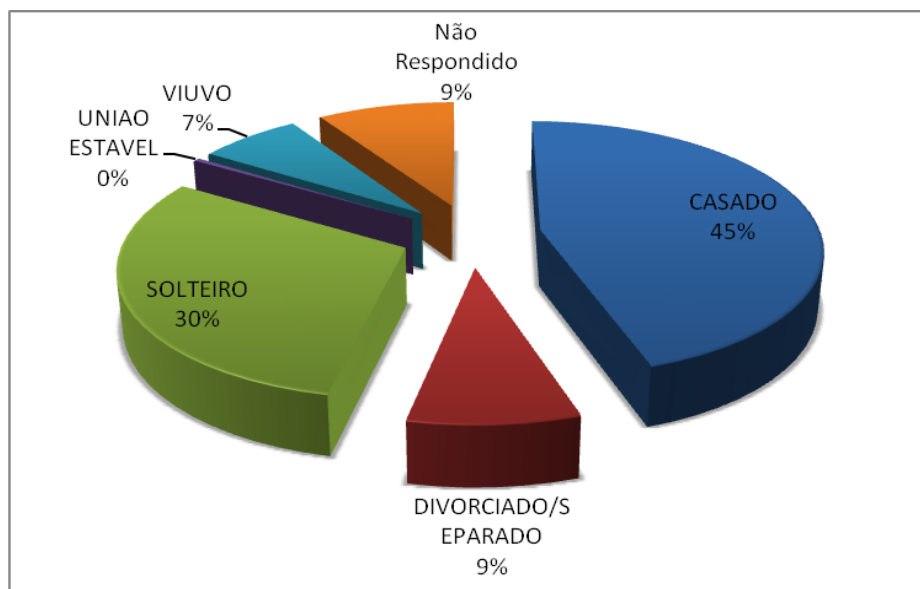


Gráfico 22 – Como ficou sabendo da Ouvidoria?

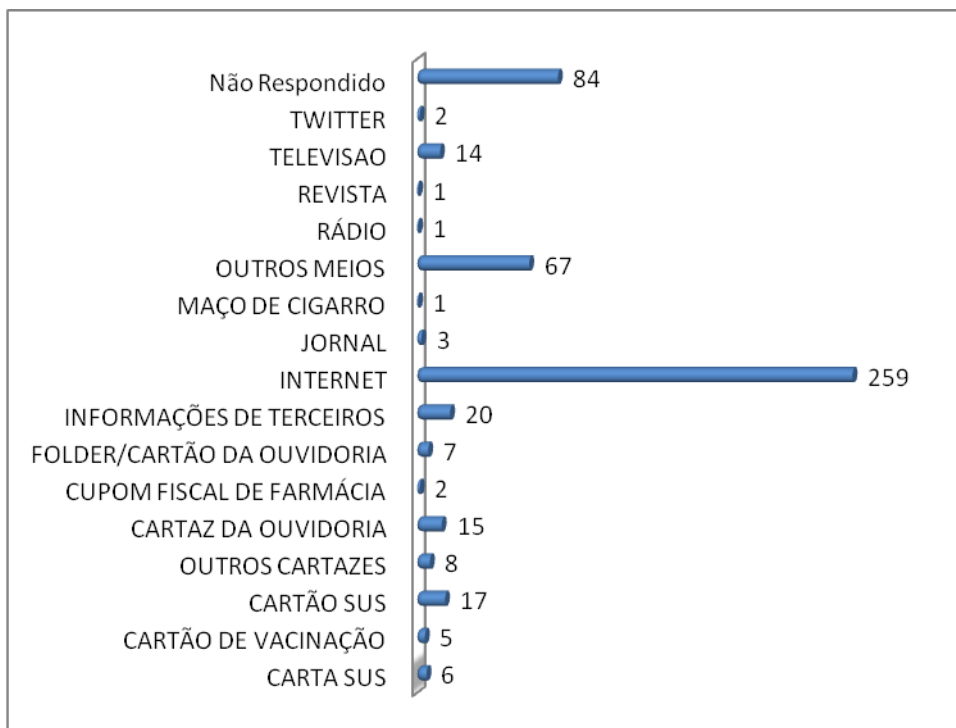
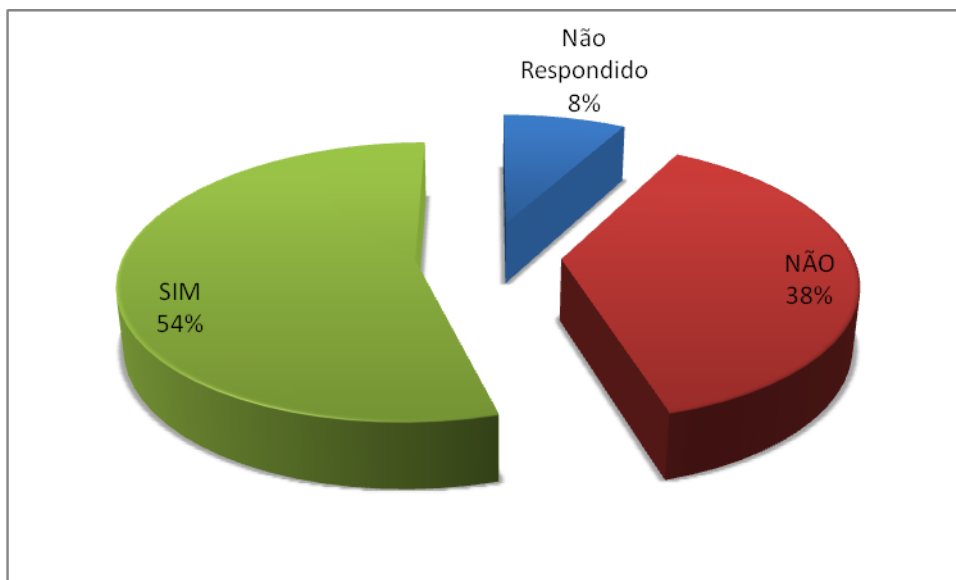


Gráfico 23 – Utiliza exclusivamente o SUS?



5 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

No ano de 2012 houve grande avanço da Gerência de Ouvidoria, os esforços foram direcionados no sentido de implementar a rede da Ouvidoria e fortalecer o SNO, descentralizando as ações com implantação de Ouvidoria nas unidades da rede própria; bem como implantando

pontos de interlocução da rede no âmbito da SES e em Secretarias Municipais; com o intuito de aumentar o acesso da população à Ouvidoria, tornando-se mais próxima do cidadão; bem como agilizar o tempo de resposta.

As ações de descentralização da Ouvidoria alcançaram seu objetivo de facilitar o acesso da população ao serviço de Ouvidoria, o que pode ser constatado no acréscimo do número de atendimentos; no ano de 2012 foi registrado o dobro de atendimentos em relação a 2011. Outro enfoque de grande relevância é a agilidade no tempo de resposta ao cidadão, que também é diretamente afetado pela expansão da rede de Ouvidoria.

Também foi significativo o aumento do índice de resposta da Ouvidoria, que em 2011 não alcançava 30% de resposta, em 2012 o ano foi fechado com 67% das demandas registradas já respondidas. O aumento significativo do índice de resposta e a maior agilidade no tempo de resposta também tiveram um impacto significativo na credibilidade da população com relação ao serviço de ouvidoria, influenciando, juntamente com a facilidade do acesso, no número de atendimentos. A atuação da Gerência de Ouvidoria foi além do cuidado e respostas individuais às demandas, alcançando o enfoque coletivo, oferecendo à gestão Relatórios Gerenciais Bimestrais, com vistas a subsidiar o processo decisório.

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 alcançou RELEVÂNCIA, VISIBILIDADE e CREDIBILIDADE, expandindo sua rede, organizando internamente suas ações, buscando apoio de diferentes instâncias na Secretaria de Estado de Saúde e apoiando diferentes áreas técnicas.

Goiânia, 22 de fevereiro de 2013

Dra. Alessandra Rodrigues de Almeida Lima
Gerente da Ouvidoria

ANEXO I

ANÁLISE EVOLUTIVA MENSAL, DO PERCENTUAL DAS DEMANDAS, POR UNIDADE.

Gráfico 01 – Percentual de demandas referente às unidades hospitalares da rede própria, por mês, em 2012.

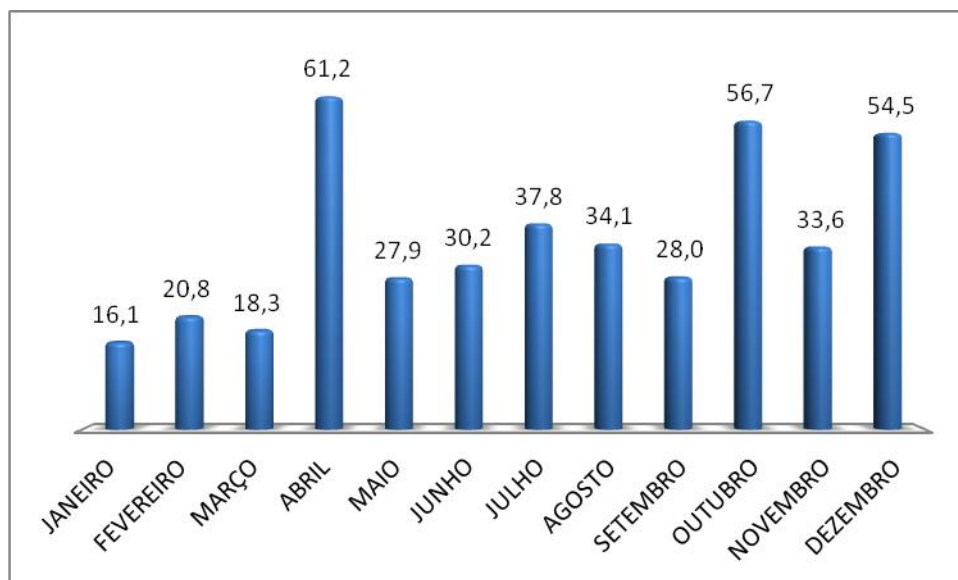


Gráfico 02 – Demandas do Hospital Geral de Goiânia (HGG).

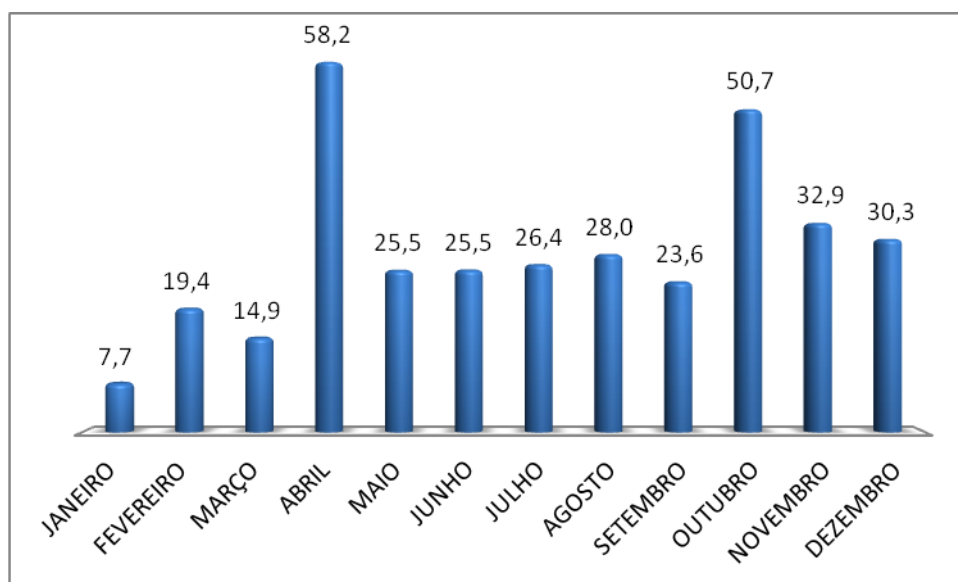


Gráfico 03 – Demandas do Hospital de Urgências de Goiânia (HUGO).

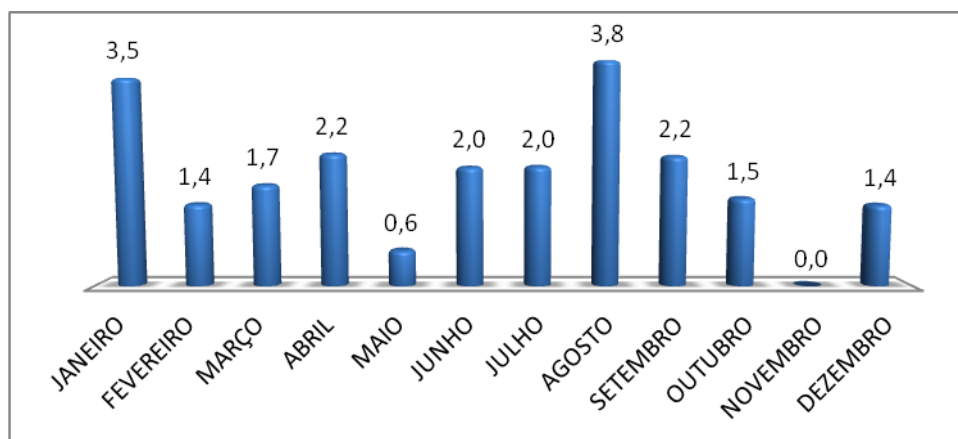


Gráfico 04 – Demandas do Hospital de Doenças Tropicais (HDT).

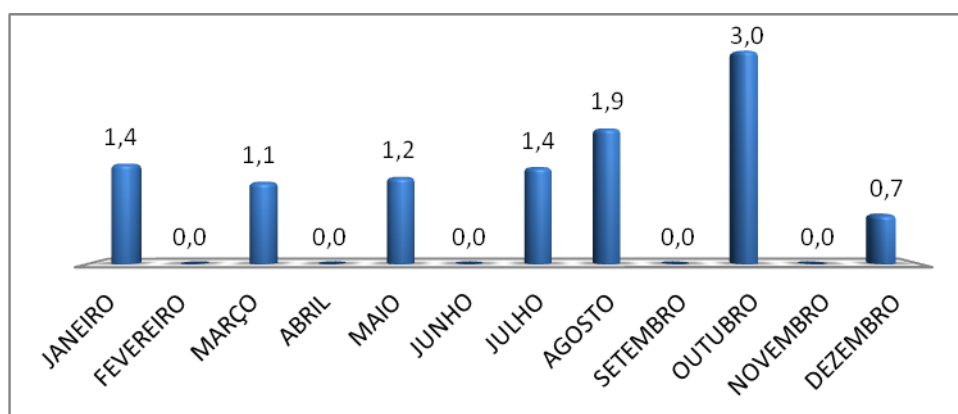
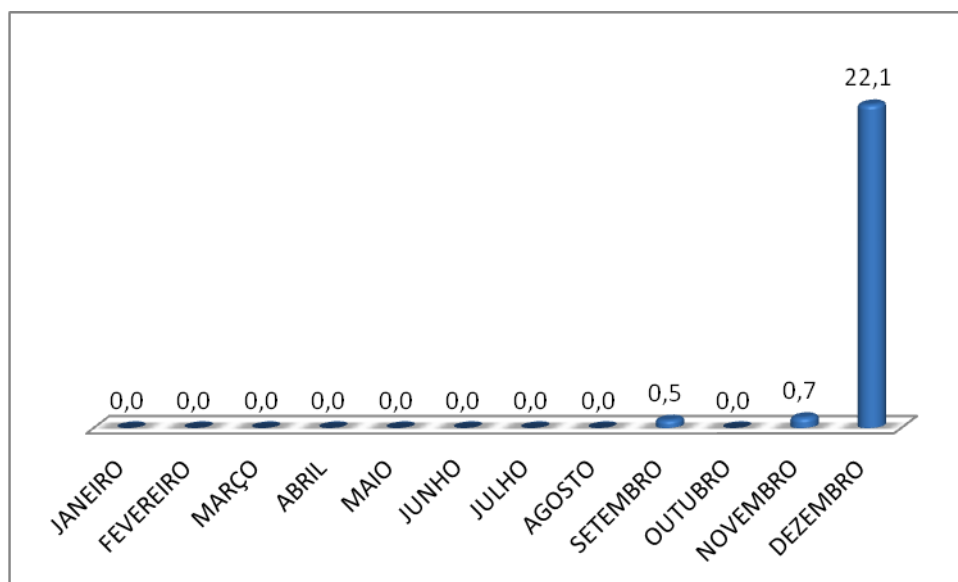


Gráfico 05 – Demandas do Hospital de Urgências da Região Sudoeste (HURSO).



Considerações:

- 1- Ressalta-se que este percentual apresentado trata-se apenas das demandas encaminhadas para resposta pela unidade; uma vez que as demandas que versam sobre as unidades, mas são encaminhadas para resposta de outros órgãos da SES, não podem ser identificadas por limitações do Sistema OuvidorSUS.
- 2- As demais unidades (HUHS, CRER, HMI, HUAPA, MNSL, HEJ, HUAPA, HDS) apresentaram percentuais inferiores a 3%.
- 3- HGG possui números mais elevados devido ao fato de possuir Ouvidoria Descentralizada, a qual progrediu à partir de setembro, havendo maior facilidade de acesso do usuário da unidade ao atendimento pela Ouvidoria e gerando um incremento no número de registros.
- 4- HURSO implantou sua Ouvidoria Descentralizada no final de novembro de 2012, denotando impacto de tal ação.
- 5- HUANA e CRER possuem ouvidoria própria, desvinculada do Sistema de Ouvidoria do SUS. Em 2012, as duas unidades apresentaram plano de trabalho ao Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/Ministério da Saúde (DOGES) para implantação do Sistema Ouvidor SUS. Sendo que o CRER já está pronto para tal avanço, e HUANA necessita de vaga para capacitação à depender de agenda do DOGES, tendo em vista a impossibilidade de seus servidores participarem das duas oportunidades no decorrer do ano de 2012.

ANEXO II

ANÁLISE EVOLUTIVA MENSAL, DO PERCENTUAL DAS DEMANDAS, POR ASSUNTO E CLASSIFICAÇÃO.

Gráfico 01 – Percentual de demandas referente RECLAMAÇÕES inferindo insatisfação do usuário com o RH do SUS, em 2012.

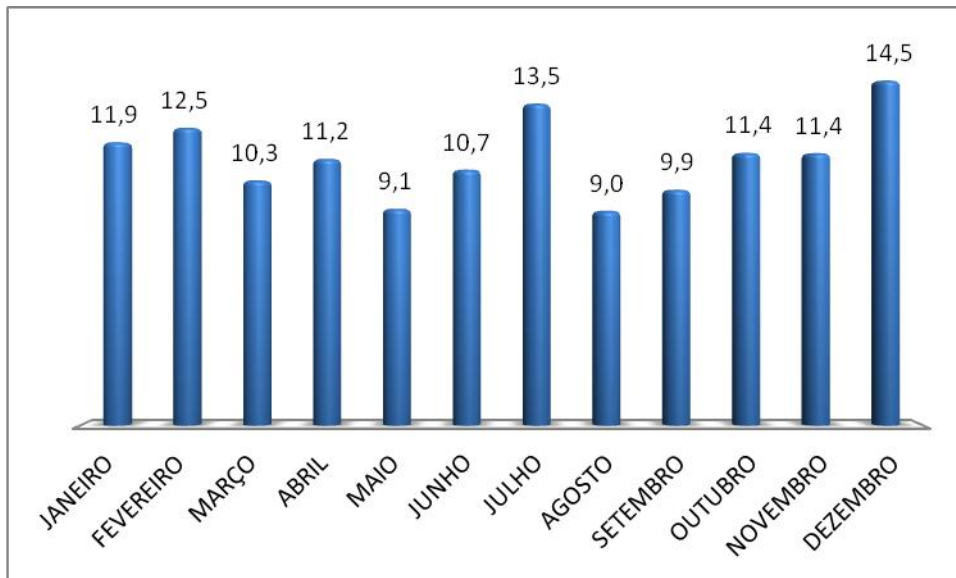


Gráfico 02 – Percentual de demandas referente SOLICITAÇÕES de cirurgias, em 2012.

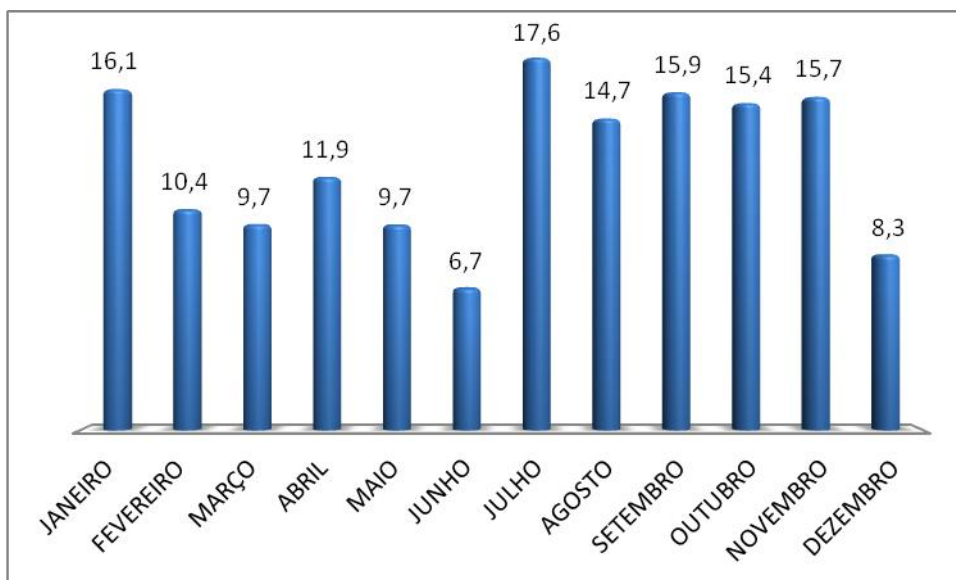


Gráfico 03 – Percentual de demandas referente SOLICITAÇÕES de consultas, em 2012.

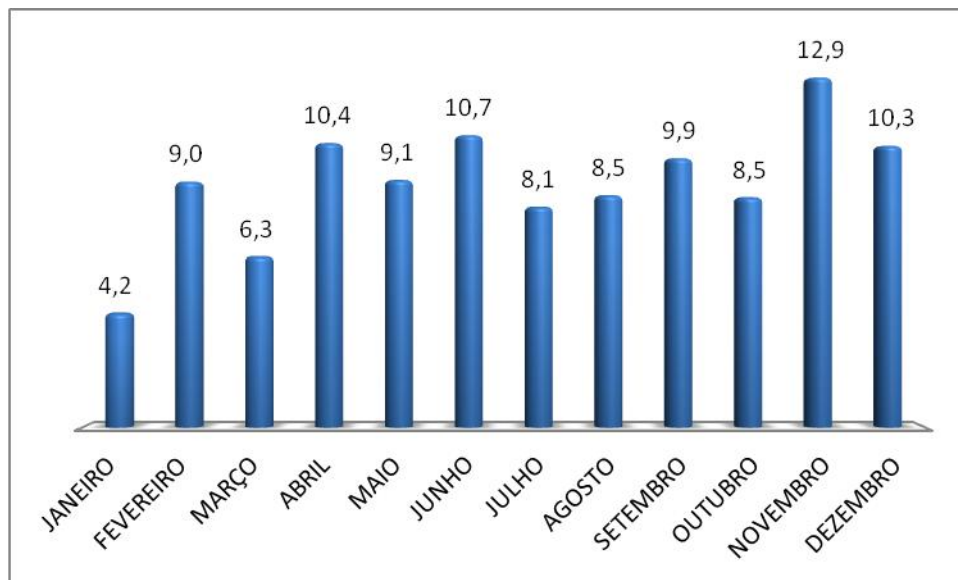


Gráfico 04 – Percentual de demandas referente SOLICITAÇÕES, RECLAMAÇÕES e DENÚNCIAS referentes ao componente especializado da Assistência Farmacêutica, em 2012.

