

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, Goiânia-GO, CEP 74015-020

Secretário de Estado da Saúde

Halim Antonio Girade

Gerente Especial de Ouvidoria

Alessandra Rodrigues de Almeida Lima

Coordenador de Análise Técnica e Tratamento de Demandas

Rodrigo Otávio de Leclery Campos e Silva

Coordenadora de Teleatendimento

Antônia Maria do Rosário Ferreira e Silva

Equipe Técnica

Ana Cristina de Souza

Aparecida Ribeiro da Costa

Cárita Maria de Melo Garcia

Charles Átilla Leão Guerreiro Pereira de Oliveira Bueno

Elenir Alves

Francineide Maia Guedes Xavier

Gláucia Rodarte e Silva

Helder Rodrigues Bino

Helena Alves da Silva

Iris de Fátima Vieira

João Roberto de Melo

Magna Maria de Abreu

Maria dos Reis Gonçalves

Marina Batista Borges Pereira

Mirian Ribeiro da Silva Miguel

Raimunda Márcia da Silva Resende

Rodrigo Otávio de Leclery Campos e Silva

Ruth Ferreira de Paula

SUMÁRIO

1- INTRODUÇÃO	04
2- REDE DE OUVIDORIA	04
3- ATENDIMENTO	05
<i>3.1 – Disseminação de Informações</i>	07
<i>3.2 – Registro de Demandas</i>	08
<i>3.3 – Lei de Acesso à Informação</i>	15
4 – PERFIL DO CIDADÃO	15
5 – CONSIDERAÇÕES FINAIS	18

1- INTRODUÇÃO

A Gerência de Ouvidoria, criada a partir do Decreto 7255 de 16 de março de 2011, 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 cidadão 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 2013 a equipe da Gerência de Ouvidoria direcionou seus esforços no sentido de ampliar a rede de Ouvidoria do SUS no Estado de Goiás, com o intuito maior de contribuir para o Fortalecimento do Sistema Nacional de Ouvidoria (SNO) e favorecendo o acesso do cidadão ao à Ouvidoria, assegurando resposta às demandas registradas e otimizando o tempo de resposta. 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 (HGG) possuía ouvidoria descentralizada, em 2012 concretizou-se a implantação no Hospital de Urgências da Região Sudoeste (HURSO) e avançou-se na implantação da Ouvidoria no Hospital de Urgências de Goiânia (HUGO). Em 2013, foi implantada a Ouvidoria do Hospital de Doenças Tropicais (HDT), e solidificou-se a integração da Ouvidoria do CRER com o Sistema Ouvidor SUS, e iniciou-se o mesmo processo com o HUANA. Hospital Materno Infantil (HMI) e Central de Odontologia Dr.

Sebastião Alves Ribeiro não avançaram na implantação da Ouvidoria descentralizada, o primeiro apresentou dificuldades de RH e local para implantação do serviço; para a segunda unidade a dificuldade foi a disponibilidade de ponto de internet.

Implantou-se novos 02 pontos de interlocução da Ouvidoria no âmbito da SES, a saber: Hospital de Dermatologia Sanitária (HDS) e HEMOCENTRO; totalizando 40 pontos de interlocução da Ouvidoria no âmbito da SES; restando apenas a Superintendência de Gestão, Planejamento de Finanças (SGPF) sem a interlocução de Ouvidoria no âmbito da SES.

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; e em 2013 foram implantadas 04 Ouvidorias do SUS municipais (Águas Lindas de Goiás, Aparecida de Goiânia, Inhumas e São Luis dos Montes Belos).

Em 2013 apoiamos 10 Secretarias Municipais de Saúde na implantação da interlocução de Ouvidoria em: Goiás, Goiatuba, Itapaci, Luziânia, Novo Gama, Cidade Ocidental, Rio Verde, Rubiataba, Santo Antônio do Descoberto, Uruaçu; o Estado de Goiás totaliza então 26 municípios interagindo com o SNO através do Sistema Ouvidor SUS. 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 13 de janeiro de 2014. 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.

Em 2013 registrou-se 10898 atendimentos. E ainda 32 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; este quantitativo ainda é subnotificado. Observou-se um crescimento significativo no número de atendimentos prestados pela Ouvidoria do SUS, comparando com o ano de 2011 e 2012 (Gráfico 01).

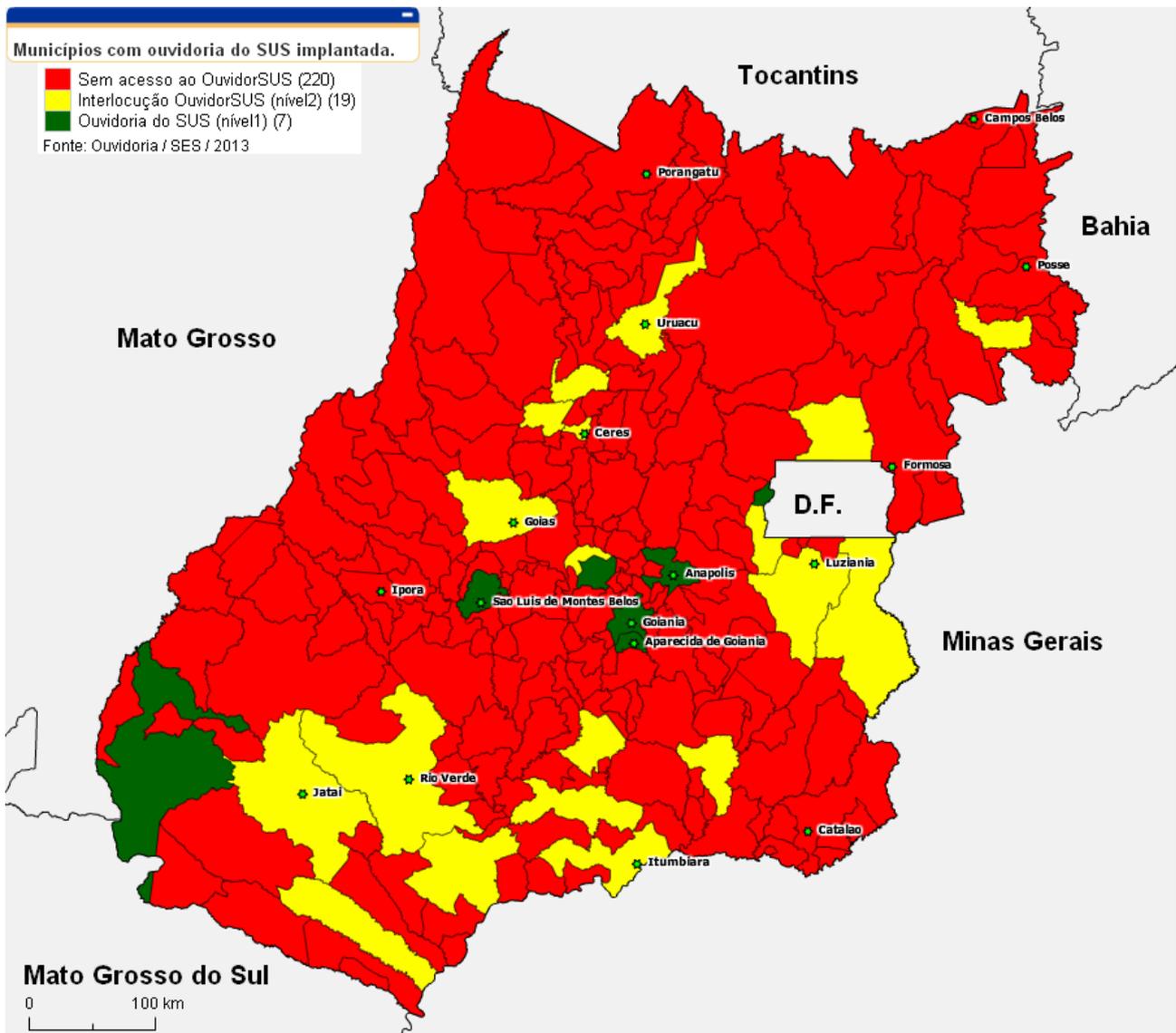
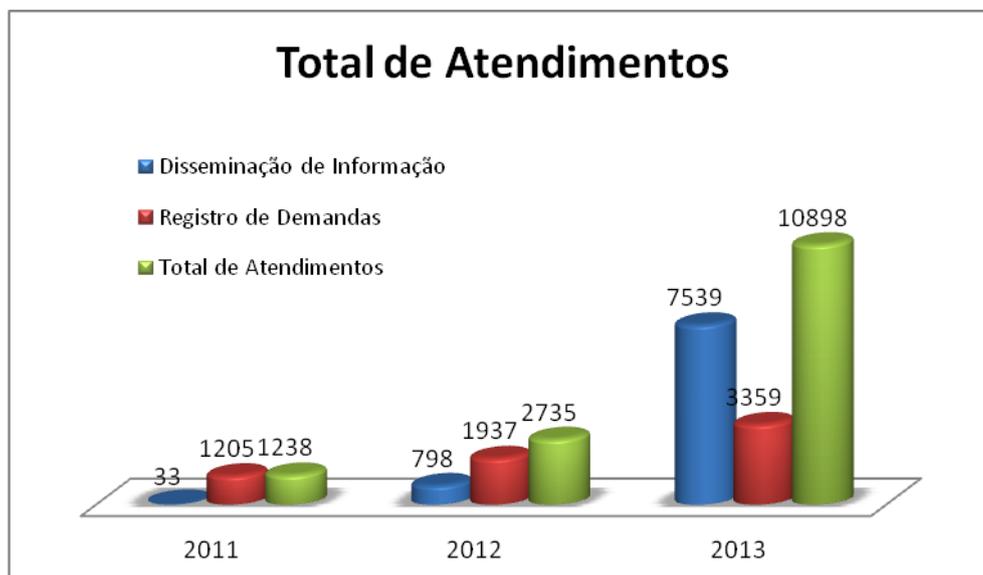


Figura 01- Mapa do Estado de Goiás considerando a implantação da Ouvidoria do SUS

Gráfico 01 – Número de atendimentos nos anos de 2011 a 2013.



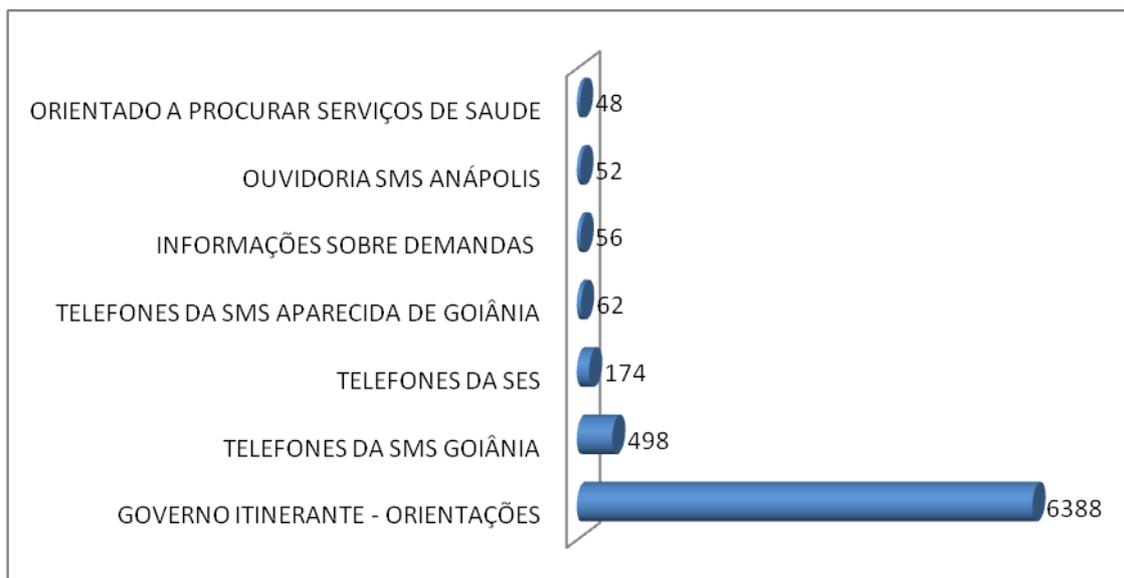
Os atendimentos da Ouvidoria podem referir-se a disseminação de informações; bem como ao registro de demandas (informações, sugestões, elogios, reclamações e denúncias). Do total de atendimentos prestados o registro de demandas representa a maioria, como pode ser observado no Gráfico 01.

3.1 – Disseminação de Informações

A Gerência de Ouvidoria presta orientações e esclarecimentos sobre temáticas pertinentes ao SUS; 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. O aumento constante na procura dos cidadãos pela Ouvidoria para obter informações e esclarecimentos reforça 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.

O Gráfico 02 aponta os assuntos das informações prestadas com maior frequência no ano de 2013.

Gráfico 02 – Assunto das informações prestadas em 2013.



A temática “Governo Itinerante” foi a mais significativa em 2013, e refere-se a todo contato do cidadão com relação às ações do projeto Governo Itinerante, principalmente em busca de informações sobre a entrega dos óculos proveniente da consulta oftalmológica, bem como dos

procedimentos e exames provenientes desta. 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 telefones da Secretaria Municipal de Goiânia e Aparecida de Goiânia (Ouvidoria, Teleatendimento e Central de Regulação), o que aponta a necessidade de um melhor acesso aos canais de comunicação do cidadão com as Secretarias Municipais de Saúde.

3.2 – Registro de Demandas

Registro de Demandas 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 2013 a Ouvidoria do SUS gerou 3359 protocolos, distribuídos por origem de registro, conforme Gráfico 03.

O acréscimo no número de registro efetivados na Gerência de Ouvidoria e nas unidades de Ouvidoria descentralizadas, 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.

Dentre as 2143 demandas registradas junto à Gerência de Ouvidoria, 166 foram provenientes da Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado (CGE), representando 7,7 % das demandas registradas. O principal canal de entrada utilizado pelo cidadão é o telefone, sendo responsável por 40% dos atendimentos que geraram protocolos (Gráfico 04).

Observados de forma isolada, nas Ouvidorias Descentralizadas das unidades de saúde 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 2013 as demandas registradas foram predominantemente RECLAMAÇÕES, ao contrário do que ocorreu em 2012, quando as SOLICITAÇÕES foram maioria.

Gráfico 03 – Distribuição dos registros de demandas por Ouvidoria de origem, 2013.

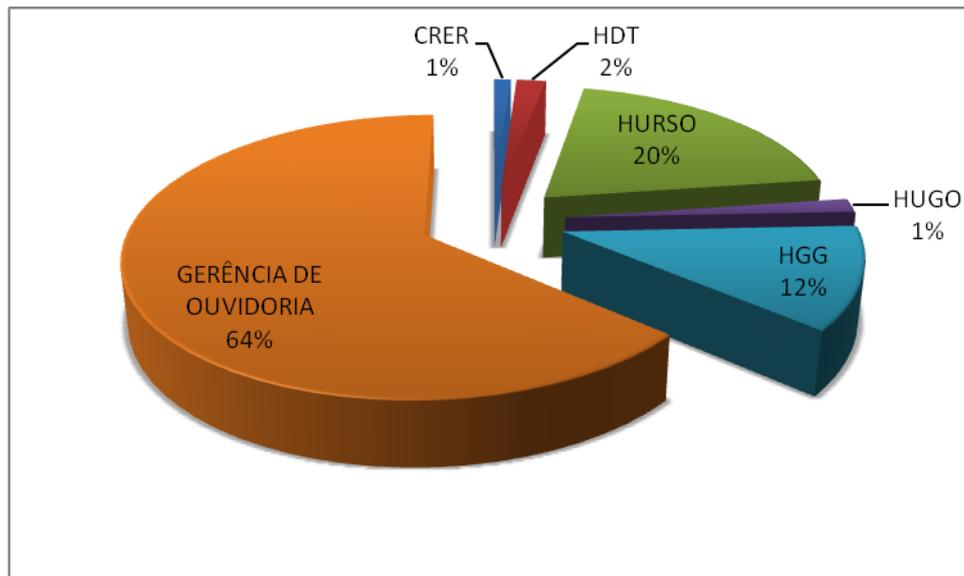


Gráfico 04 – Canal de entrada das demandas registradas em 2013.

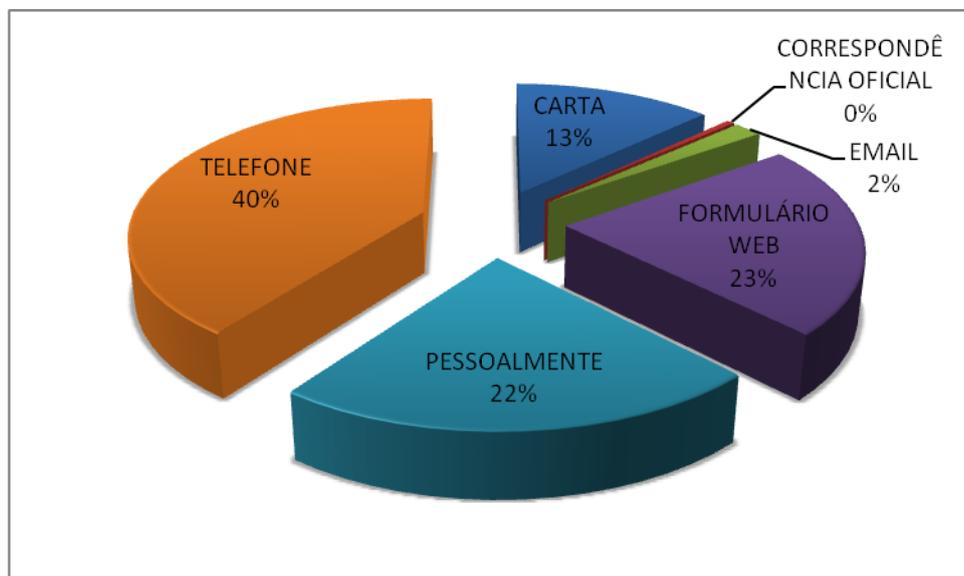
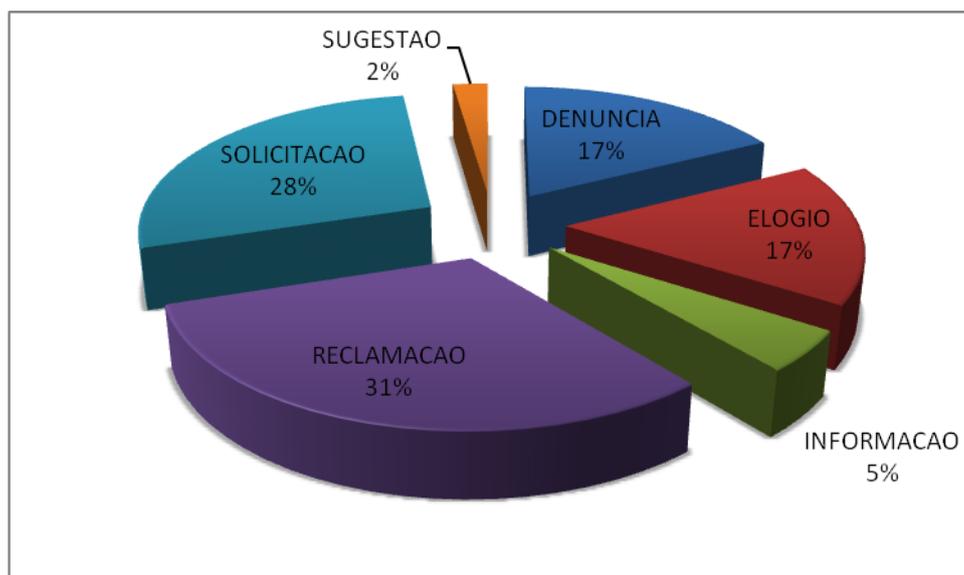


Gráfico 05 – Classificação das demandas cadastradas em 2013.



A tipificação é um processo onde as demandas são analisadas e seu conteúdo é codificado por assunto e até três níveis de subassuntos. Na tabela abaixo se pode observar que os assuntos (tipificação) de maior recorrência nas demandas registradas em 2013 foram: Gestão, Assistência à Saúde e Estratégia Saúde da Família. Diferencia-se do padrão apresentado em 2011 e 2013, uma vez que nestes o terceiro assunto mais demandado era a Assistência Farmacêutica.

Se analisarmos, cada um dos ASSUNTOS isoladamente observa-se que no assunto Gestão (1745 demandas), a maior ocorrência registrada refere-se ao subassunto – Recursos Humanos (1206 demandas / 69%), como pode ser observado no Gráfico 06. Vale ressaltar que, das 1206 ocorrências do sub-assunto Recursos Humanos, 538 (44,6%) refere-se a SATISFAÇÃO do cidadão com relação ao RH do Sistema Único de Saúde E 381 (31,5%) refere-se à INSATISFAÇÃO.

No assunto Assistência à Saúde (711 demandas) os subassuntos de maior destaque foram: Cirurgia (310 demandas / 43,6%) e Consulta/Atendimento/Tratamento (286 demandas / 40,2%), como pode ser observado no Gráfico 07. Dentre as 310 ocorrências do subassunto Cirurgia, a Cirurgia Ortopédica representou o maior número absoluto de ocorrências (119 demandas / 38,8%), seguida da Cirurgia Oftalmológica (38 demandas / 12,2%) e da Cirurgia Urológica (24 demandas / 7,7%). No que se refere às solicitações de Consultas/Atendimento/Tratamento (286), a Traumatologia/Ortopedia (36 demandas / 12,5%) representou a maior frequência, seguida da Neurologia (27 demandas / 9,4%) e da Cardiologia (20 demandas / 7%). Não houve diferença significativa com o padrão apresentado em 2012, exceto por surgir a Cardiologia em terceiro lugar dentre as mais citadas (excluindo a Clínica Geral, que aparecia em 2012 nesta colocação).

Por fim, no que se refere à Estratégia Saúde da Família (218 demandas), o maior quantitativo de demandas referiu-se a Recursos Humanos (149 demandas / 68,3%), conforme Gráfico 08. Dentre estas demandas o subassunto mais recorrente foi a Falta de Profissionais (39 demandas / 26%), onde se relata principalmente a falta do médico (24 demandas). Seguida da temática Insatisfação (38 demandas / 25,5%), Não Cumprimento de Carga-Horária (17 demandas / 11,4%) e Desvio de Função (12 demandas / 8%).

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 77% (Gráfico 09) denota o grande avanço a Gerência de Ouvidoria.

Por outro lado o respeito ao Prazo de Resposta ainda é precário; considerando-se as

demandas pendentes, observa-se que 84% encontra-se com prazo vencido (Gráfico 10). 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.

Tabela 01 – Assuntos das demandas registradas em 2012.

ASSUNTO	CLASSIFICAÇÃO						TOTAL	%
	DENUNCIA	ELOGIO	INFORMACAO	RECLAMACAO	SOLICITACAO	SUGESTAO		
GESTÃO	294	546	54	708	97	60	1745	51,95
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	1		2	28	679	1	711	21,17
ESF/PACS	96	2	14	87	14	5	218	6,49
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	63		1	30	2		96	2,86
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	4		7	49	32		92	2,74
SEM ASSUNTO (ERRO NO SISTEMA)			7	33	26	1	81	2,41
TRANSPORTE	33		1	15	6		55	1,64
FINANCEIRO	41		7	5			53	1,58
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	6		8	29	7	3	53	1,58
COMUNICAÇÃO		1	19	4	20	6	50	1,49
SAMU	26		1	9			36	1,07
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	4	1	1	10	16		32	0,95
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS				3	24		27	0,80
OUVIDORIA DO SUS		10	1	10	1		22	0,65
PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL	4		4	10			18	0,54
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE			16	1			17	0,51
CARTÃO SUS			8	7			15	0,45
CARTA SUS	8			1			9	0,27
PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL - CO-PAGAMENTO	1		4	3	1		9	0,27
CONSELHO DE SAÚDE	4			4			8	0,24
ALIMENTO			1	3	3		7	0,21
PROGRAMA NACIONAL DE DST E AIDS			3				3	0,09
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES					1		1	0,03
PROGRAMA NACIONAL DE CONTROLE DO TABAGISMO				1			1	0,03
Total geral	585	560	159	1048	929	76	3359	100

Gráfico 06 – Subassuntos das demandas GESTÃO registradas no ano de 2013.



Gráfico 07 – Subassuntos das demandas ASSISTÊNCIA À SAÚDE registradas em 2013.

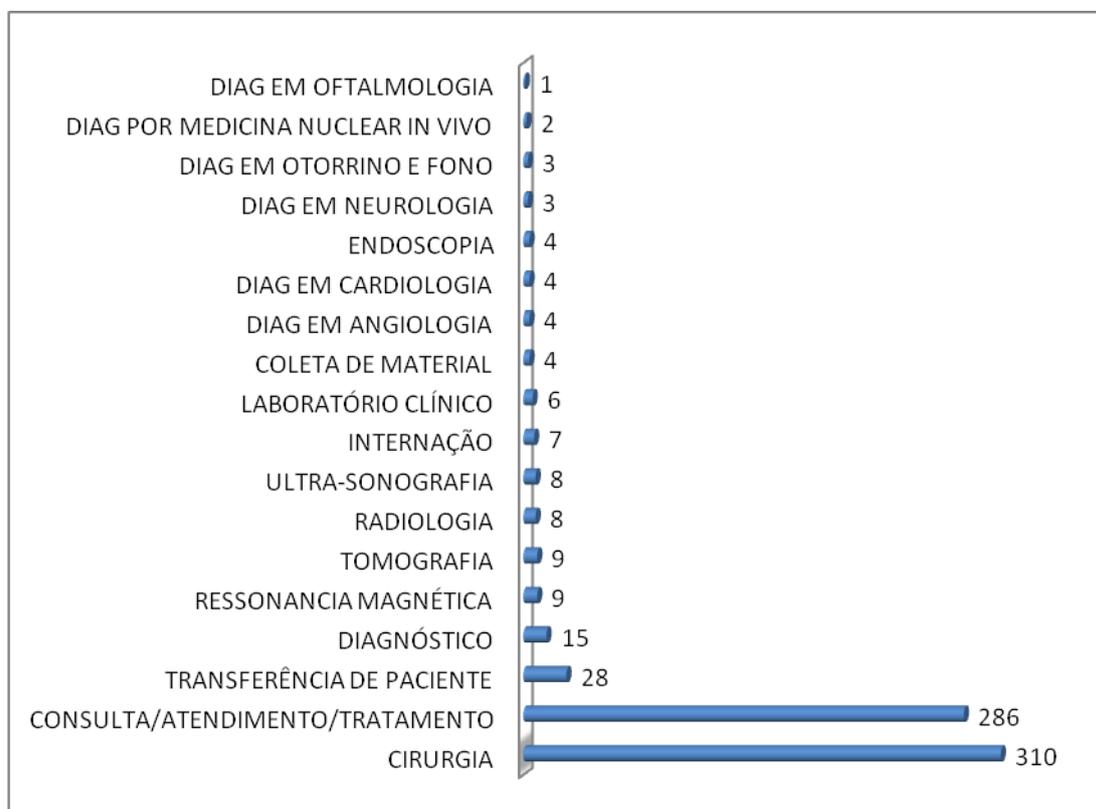


Gráfico 08 – Subassuntos das demandas ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA registradas em 2013.

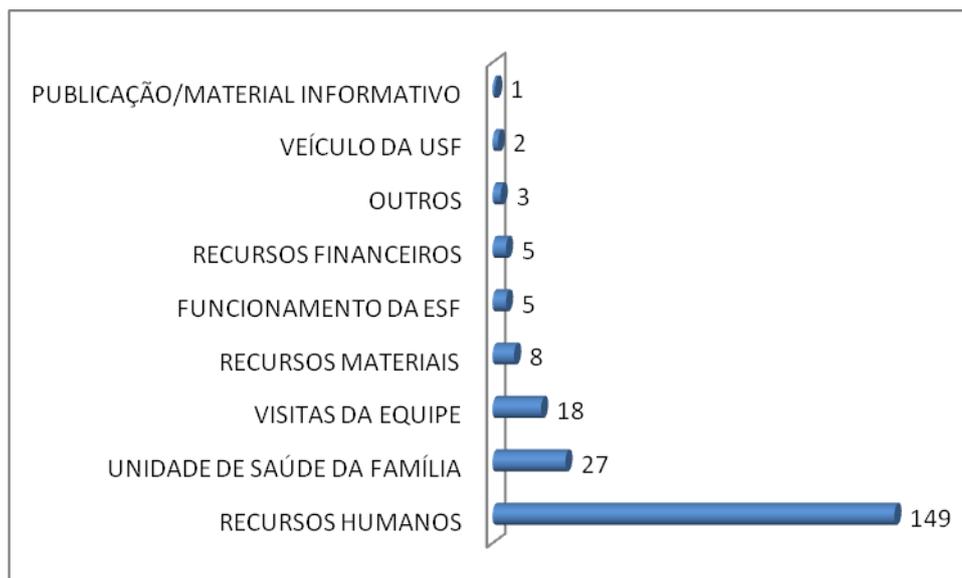
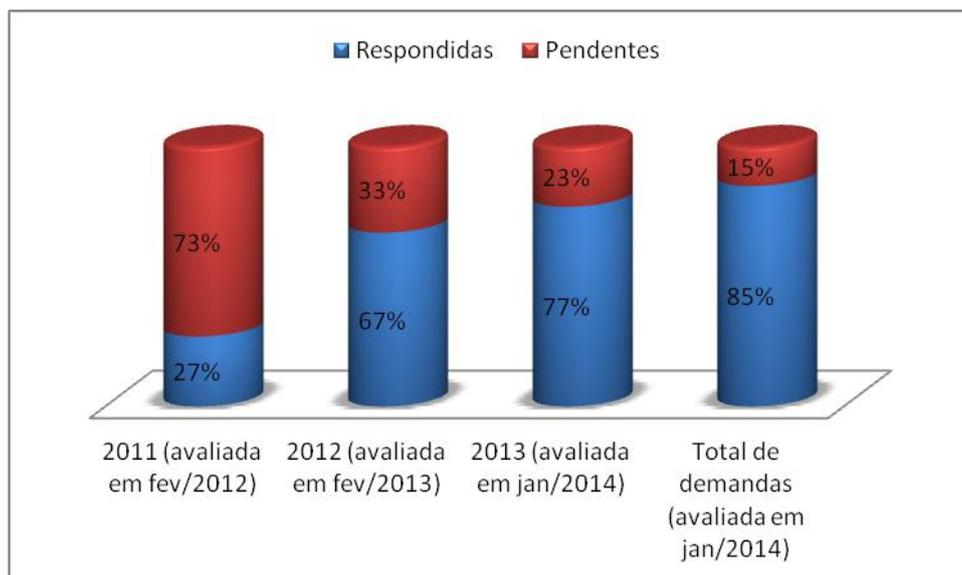


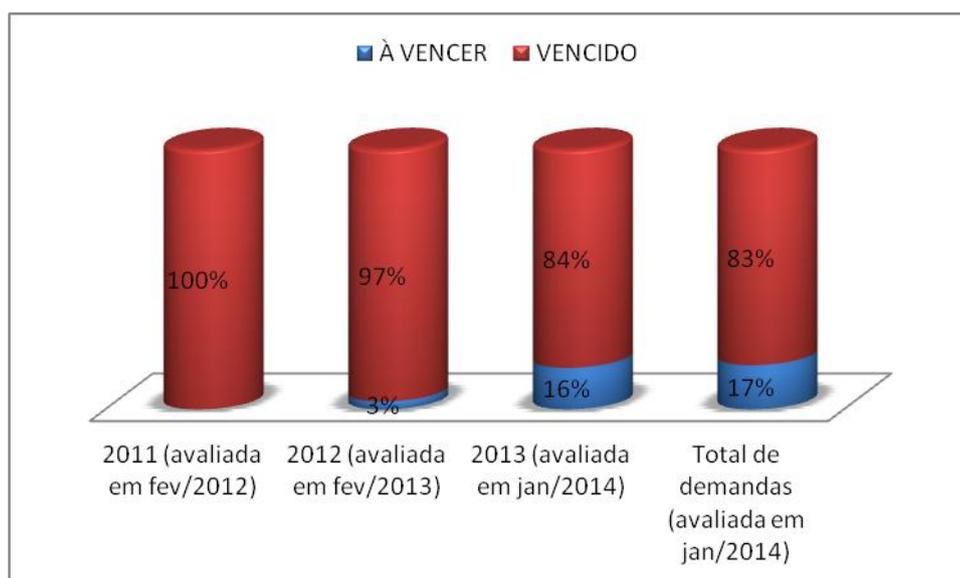
Gráfico 09 – Situação das demandas registradas em 2012.



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.**

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 demandas pendentes, com prazo de resposta expirado, podem ser visualizadas na Tabela 02. 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 10 – Prazo de resposta das demandas pendentes.



3.3 – Lei de Acesso à Informação

Além das 3359 demandas apresentadas, foram cadastradas 34 requisições de informação, referente à Lei de Acesso à Informação, no ano de 2013, tais demandas são registradas no Sistema de Ouvidoria da CGE. Trinta e três demandas de LAI foram respondidas e apenas uma delas encontra-se com prazo expirado e sem resposta do setor responsável. Em 2013 não houve nenhum recurso referente às respostas apresentadas aos cidadãos. Houve uma redução de registros de LAI em relação ao ano de 2012 (54 demandas).

Tabela 02 – Distribuição das demandas pendentes.

Destino Atual	Nº
CRER	32
ESFERA FEDERAL E OUTROS ESTADOS	52
ESFERA MUNICIPAL	277
GABINETE - SES-GO	5
GERÊNCIA DE AUDITORIA/SCATS	22
GERÊNCIA DE OUVIDORIA	2
HDT	2
HEMOCENTRO DE GOIÁS	1
HGG	13
HMI	9
HOSPITAL ARAUJO JORGE	3
HOSPITAL DAS CLINICAS - HC	4
HUANA	4
HUGO	3
HURSO	5
LABORATÓRIO CENTRAL - LACEN	1
REGIONAL CENTRAL	12
REGIONAL ENTORNO NORTE	17
REGIONAL ENTORNO SUL	2
REGIONAL NORTE	3
REGIONAL OESTE I	1
REGIONAL RIO VERMELHO	6
REGIONAL SUDOESTE I	5
REGIONAL SUDOESTE II	3
REGIONAL SUL	25
SANTA CASA DE MISERICORDIA DE GOIÂNIA	1
SCATS	11
SESMT/SES/GO	3
SGPF	35
SUNAS	59
SUVISA	14

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 2013 foram coletados 789 perfis dos usuários que procuram a Ouvidoria.

Gráfico 17 – Perfil do Cidadão

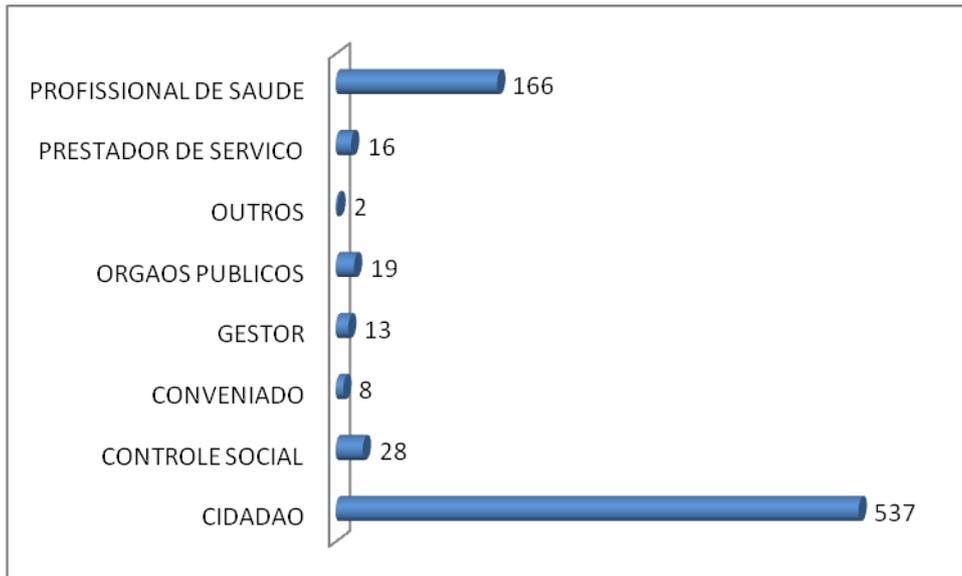


Gráfico 18 – Sexo

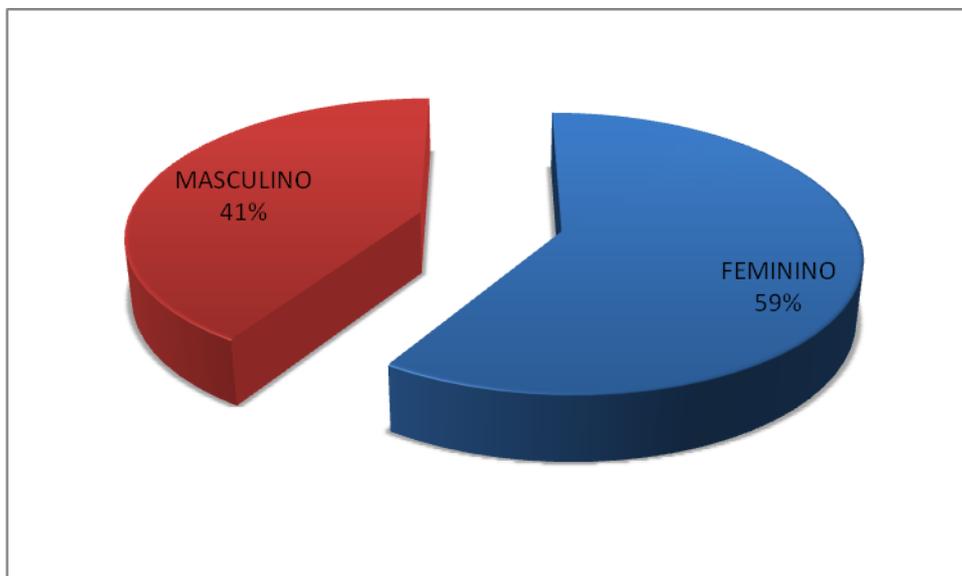


Gráfico 19 – Faixa Etária

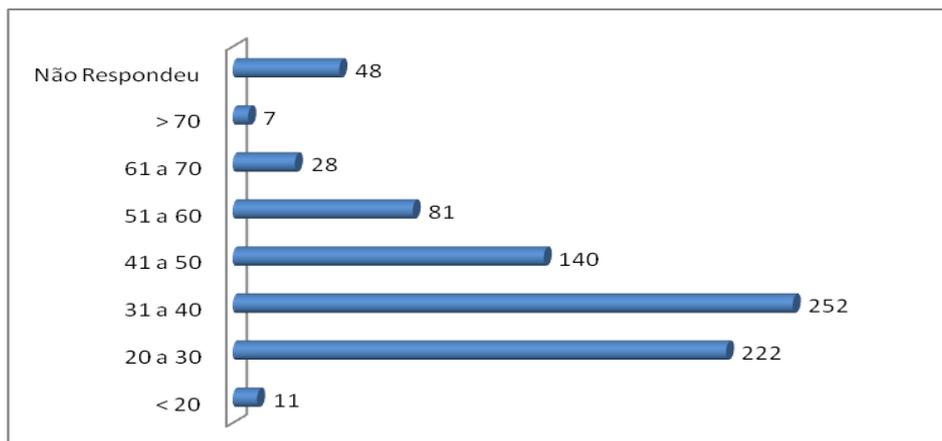


Gráfico 20 – Nível de Escolaridade



Gráfico 21 – Estado Civil

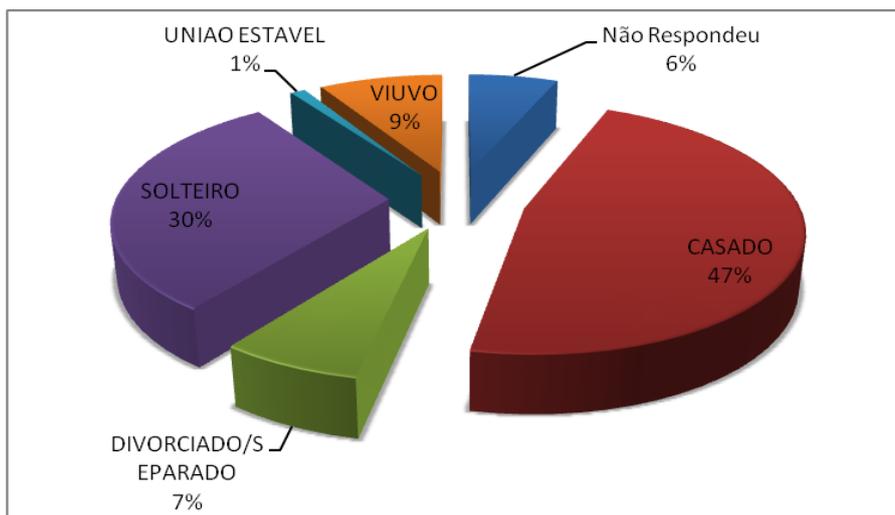


Gráfico 22 – Como ficou sabendo da Ouvidoria?

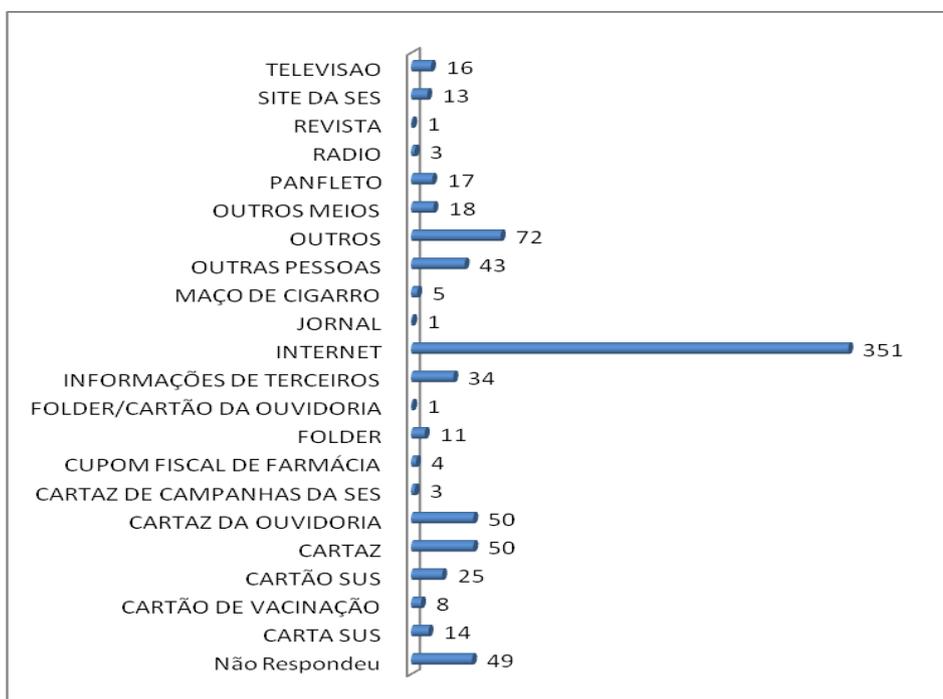
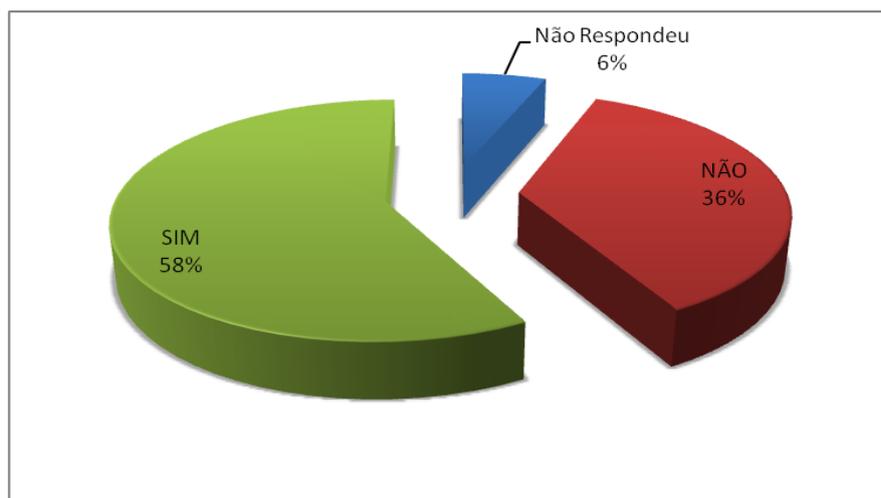


Gráfico 23 – Utiliza exclusivamente o SUS?



Não houve mudança significativa de perfil do cidadão que utilizou a Ouvidoria do SUS em relação ao ano de 2012.

5 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

No ano de 2013 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 aumentar o índice de resposta de resposta.

- O número de atendimentos prestados aumentou em 8 vezes, considerando-se 2011 como referência;
- O % de resposta foi triplicado, considerando-se 2011 como referência;
- De forma geral e absoluta, manifestações com maior ocorrência são ELOGIOS que expressam SATISFAÇÃO COM RH DO SUS (dos assuntos Gestão, Estratégia Saúde da Família e Assistência Odontológica juntos – 541 demandas);
- O tópico negativo de maior recorrência é justamente seu oposto, RECLAMAÇÕES que expressam INSATISFAÇÃO COM RH DO SUS (dos assuntos Gestão, Estratégia Saúde da Família, Assistência Odontológica e SAMU juntos – 425 demandas);
- O terceiro tópico de maior ocorrência absoluta são SOLICITAÇÕES de

CIRURGIAS (310 demandas) e

- O quarto tópico são SOLICITAÇÕES de CONSULTAS/TRATAMENTO/ATENDIMENTO (286 demandas).

O aumento significativo do índice de resposta também teve 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. Apesar da melhoria no índice de resposta, ainda é necessário uma maior atenção ao tempo de resposta.

Goiânia, 22 de janeiro de 2013.



Dra. Alessandra Rodrigues de Almeida Lima
Gerente da Ouvidoria