

**2014**

**RELATÓRIO GERENCIAL**

SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE  
OUVIDORIA DO SUS DO ESTADO DE GOIÁS



SECRETARIA  
DE ESTADO DA SAÚDE

GOVERNO DE GOIÁS

*Ouvidoria do SUS do Estado de Goiás*

Avenida República do Líbano, nº1875, Qd-3 Lt. 22 a 28 - 2º Andar St. Oeste, Goiânia-GO, CEP 74115-030  
Telefone-fax: 62-3201-4281/ 3201-4285/ 0800 643 3700

Secretário de Estado da Saúde

Leonardo Moura Vilela

Ouvidoria do SUS do Estado de Goiás

Alessandra Rodrigues de Almeida Lima

Equipe Técnica

Aparecida Ribeiro da Costa

Cárta Maria de Melo Garcia

Cássia Rodrigues Fagundes Martins

Charles Átilla L. G. Pereira de Oliveira Bueno

Francineide Maia Guedes Xavier

Iris de Fátima Vieira

Liliane Oliveira Paulo

Kelly Cristina da Silva

Mirian Ribeiro da Silva Miguel

Raimunda Márcia da Silva Resende

Ruy Jorge de Rezende

Tânia Maria de Maio Leitão

## SUMÁRIO

1- INTRODUÇÃO	04
2- REDE DE OUVIDORIA	05
3- ATENDIMENTO	07
<i>3.1 – Disseminação de Informações</i>	07
<i>3.2 – Registro de Demandas</i>	09
<i>3.3 – Lei de Acesso à Informação</i>	16
4 – PERFIL DO CIDADÃO	17
5 – CONSIDERAÇÕES FINAIS	20

# 1- INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do SUS tem previsão Constitucional no inciso III do artigo 198, o qual cita a Participação da Comunidade como uma diretriz norteadora do SUS. Esta Participação da Comunidade é feita hoje, à partir dos Conselhos de Saúde – com uma representação coletiva e das Ouvidorias do SUS, de forma individual e coletiva. Se presta, a resguardar ao cidadão o exercício de sua cidadania, como um canal para o exercício de seu direito e de seu dever como usuário do SUS. Direito e dever, estes, exarados pela Portaria nº 1.820, de 13 de agosto de 2009.

A Ouvidoria do SUS do Estado de Goiás, vinculada ao Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS (SNO), trabalha na perspectiva de contribuir no processo de interação entre os cidadãos do Estado de Goiás e a Administração Pública, fortalecendo dessa forma gestão participativa, democratizando o processo de participação social. Incorporando no desenvolvimento do seu trabalho os valores: respeito, responsabilidade, ética, transparência, imparcialidade, cooperação e pró-atividade.

O papel fundamental da Ouvidoria do SUS estabelecer um canal permanente de comunicação dos cidadãos com os gestores Sistema Único de Saúde, e atuar como instrumento de gestão oferecendo informações estratégicas aos gestores do SUS. O processo de trabalho é realizado sistematicamente em todas as etapas de forma a garantir a consolidação, eficiente e célere, dos dados para que os mesmos possam subsidiar o Poder Público na tomada de decisões e na formulação de políticas públicas impactando em melhorias para o SUS.

A Ouvidoria do SUS foi implantada na SES/GO em 2009, funcionando como Coordenação de 2009 a 2011, e, a partir do Decreto 7255 de 16 de março de 2011, como Gerência até dezembro de 2014. Os resultados alcançados no decorrer da gestão de 2011 a 2014, são nítidos. Avançou-se na adequação do espaço físico, no dimensionamento da equipe de trabalho, no processo de descentralização, nos processos de trabalho e controle de qualidade dos serviços prestados pela Ouvidoria, o que resultou em um sentimento de reciprocidade com o cidadão, sendo também visível o incremento da participação da população junto aos serviços de Ouvidoria do SUS do Estado de Goiás.

Este relatório gerencial tem a finalidade de apresentar a análise dos dados provenientes do atendimento da Gerência de Ouvidoria e toda a rede de Ouvidoria do SUS do Estado de Goiás, no período de janeiro a dezembro de 2014. Foi elaborado com base no Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS encaminhado pelo Departamento de Ouvidoria Geral do SUS (DOGES-MS) em 06/01/2015.

## 2- REDE DE OUVIDORIA

A rede de Ouvidoria do SUS do Estado de Goiás esteve constituída em 2014 pela Gerência de Ouvidoria, que a coordena no âmbito do Estado, e das Ouvidorias Descentralizadas (das Unidades Assistenciais de Saúde e dos Municípios); além das Interlocações de Ouvidoria no âmbito estadual (Superintendências, Regionais, Unidades) e municipal. Toda a rede atua de forma articulada, embasados nos Princípios e Diretrizes do SUS; e se comunicam diretamente através do Sistema Informatizado OuvidorSUS (utilizado em âmbito Nacional).

No ano de 2014 a Gerência de Ouvidoria continuou investiu no processo de ampliação da rede de Ouvidoria do SUS no Estado de Goiás, de forma a favorecer o acesso dos cidadãos aos serviços de Ouvidoria e assegurar a celeridade das respostas ao cidadão; contribuindo diretamente para o fortalecimento do Sistema Nacional de Ouvidoria do SUS (SNO).

Foram implantadas 02 Ouvidorias do SUS municipais (Itaberaí e Jataí) totalizando 09 Ouvidorias existentes (Goiânia, Anápolis, Mineiros, Águas Lindas de Goiás, Aparecida de Goiânia, Inhumas, São Luiz dos Montes Belos) e 63 pontos de Interlocação a nível municipal (Abadia de Goiás, Anicuns, Araçu, Brazabrantes, Campestre de Goiás, Caturaí, Damolândia, Goianira, Guapó, Itaguari, Jesópolis, Nazário, Nerópolis, Nova Veneza, Ouro Verde, Petrolina de Goiás, Santa Bárbara de Goiás, Rialma, Santa Rosa de Goiás, Santo Antônio de Goiás, Aragoiânia, Bela Vista de Goiás, Caldazinha, Cezarina, Edealina, Edéia, Hidrolândia, Indiara, Jandaia, Leopoldo de Bulhões, Mairipotaba, Orizona, São Miguel do Passa Quatro, Silvânia, Varjão, Vianópolis, Água Limpa, Bom Jesus de Goiás, Buriti Alegre, Cachoeira Dourada, Gouvelândia, Inaciolândia, Iporá, Joviânia, Morrinhos, Panamá, Nova Crixás, Heitorá, Guaraitá, Americano do Brasil, Aruanã, Araguapaz, Matrinchã, Itapuranga, Itapirapuã, Moiporá, Britânia, Mozarlândia, Jussara, Santa Fé de Goiás, Nova Iguaçu de Goiás, Cezarina e Alto Paraíso); totalizando então 85 municípios interagindo com o SNO através do Sistema OuvidorSUS. A distribuição das Ouvidorias do SUS no Estado de Goiás por ser observada no mapa apresentado na Figura 01, e a evolução da implantação de tais Ouvidorias pode ser avaliado no Gráfico 01.

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

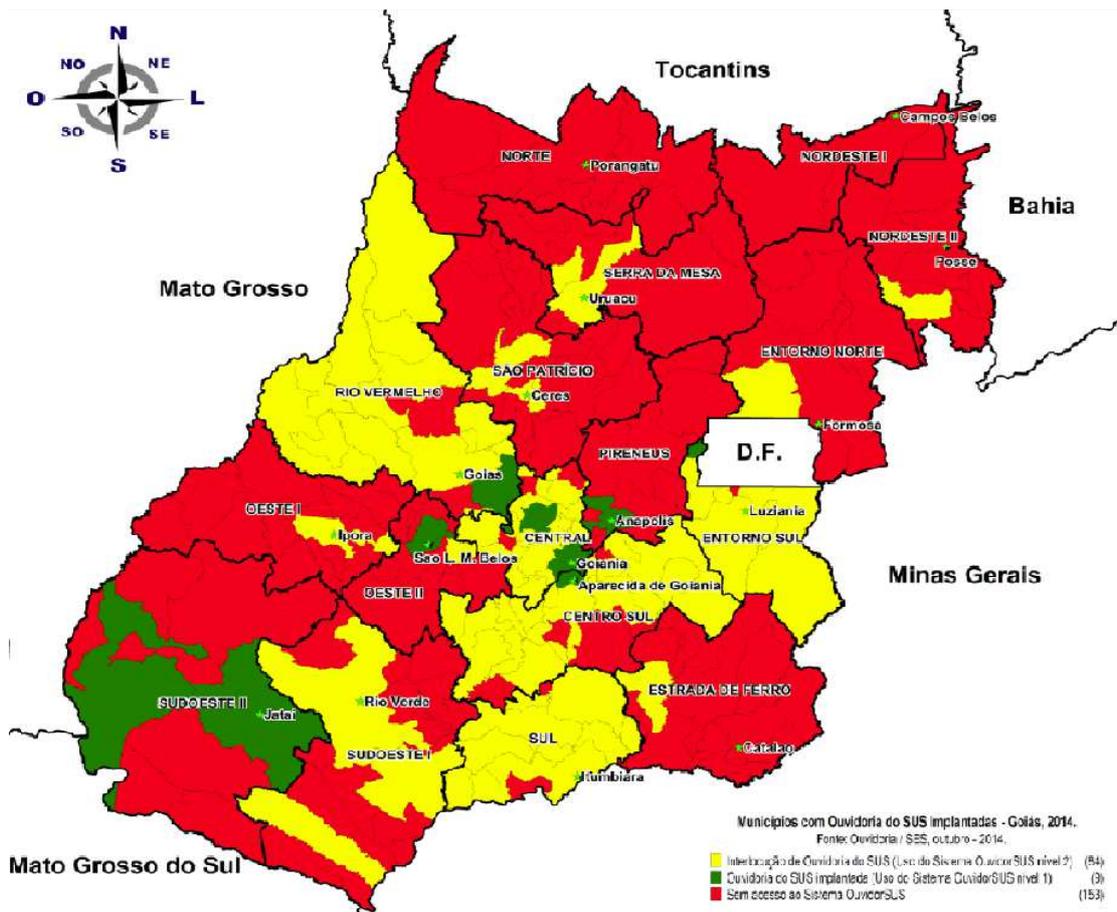
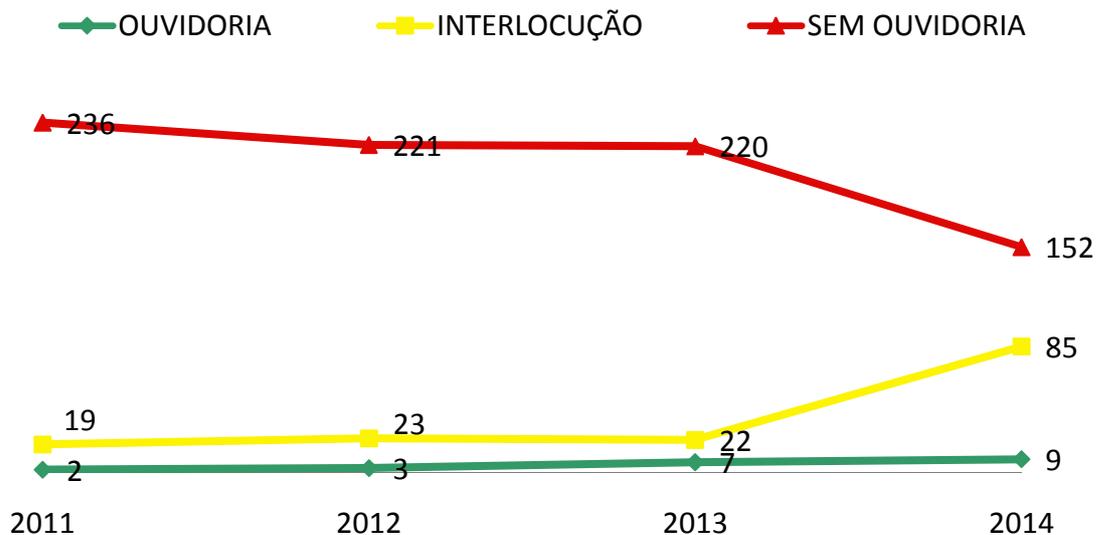


Gráfico 01 – Evolução da rede de Ouvidoria de 2011 a 2014.



### 3- ATENDIMENTO

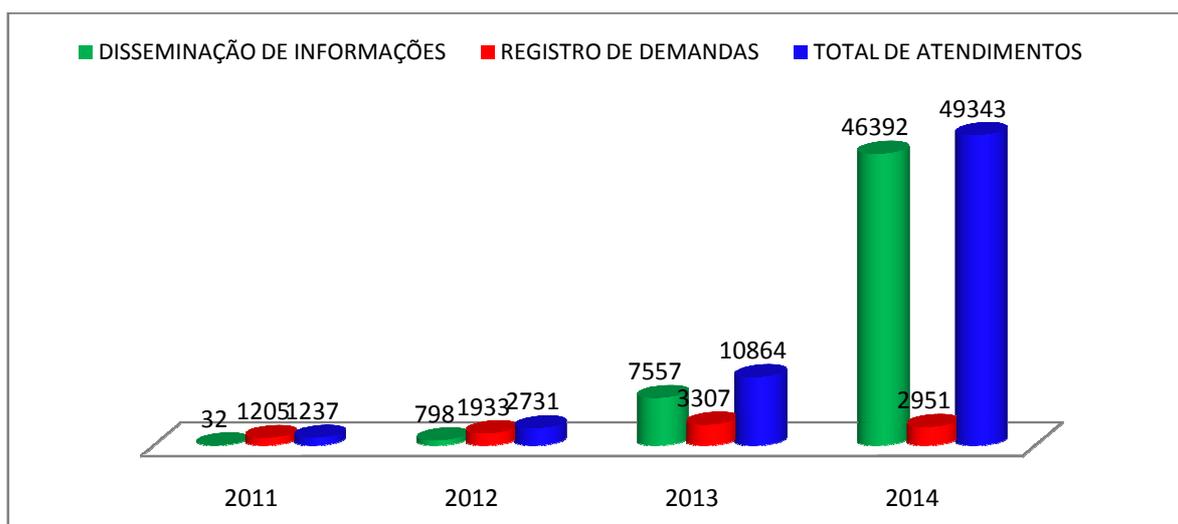
A Ouvidoria do SUS destina-se ao acolhimento e atendimento de todo e qualquer cidadão (usuários do SUS, trabalhadores de saúde, conselheiros e gestores), através dos canais de entrada disponíveis (contato telefônico, atendimento presencial, internet, e-mail). Assim, a Ouvidoria do SUS atua frente ao cidadão de duas formas:

- disseminar informações, contribuindo assim para o fortalecimento da cidadania e democratização das informações em saúde;
- acolher manifestações dos cidadãos que incluem: elogios, sugestões, solicitações, reclamações, denúncias e informações (para os casos em que a Ouvidoria não possua a informação cadastrada em seu banco de dados).

Para melhor compreensão os atendimentos foram categorizados em: Disseminação de Informações e Registro de Demandas. O Gráfico 02 apresenta uma evolução histórica dos atendimentos prestados pela Ouvidoria do SUS do Estado de Goiás de 2011 a 2014, durante este período observa-se um crescimento contínuo no número total de atendimentos, com pico significativo em 2014, e destaque para a Disseminação de Informações.

A curva acentuada de crescimento observada em 2014 está associada à ampliação dos canais de escuta do cidadão, favorecendo o acesso dos mesmos aos serviços de Ouvidoria e à credibilidade conquistada pela Gerência de Ouvidoria junto à população.

**Gráfico 01 – Número de atendimentos nos anos de 2011 a 2014.**



#### 3.1 – Disseminação de Informações

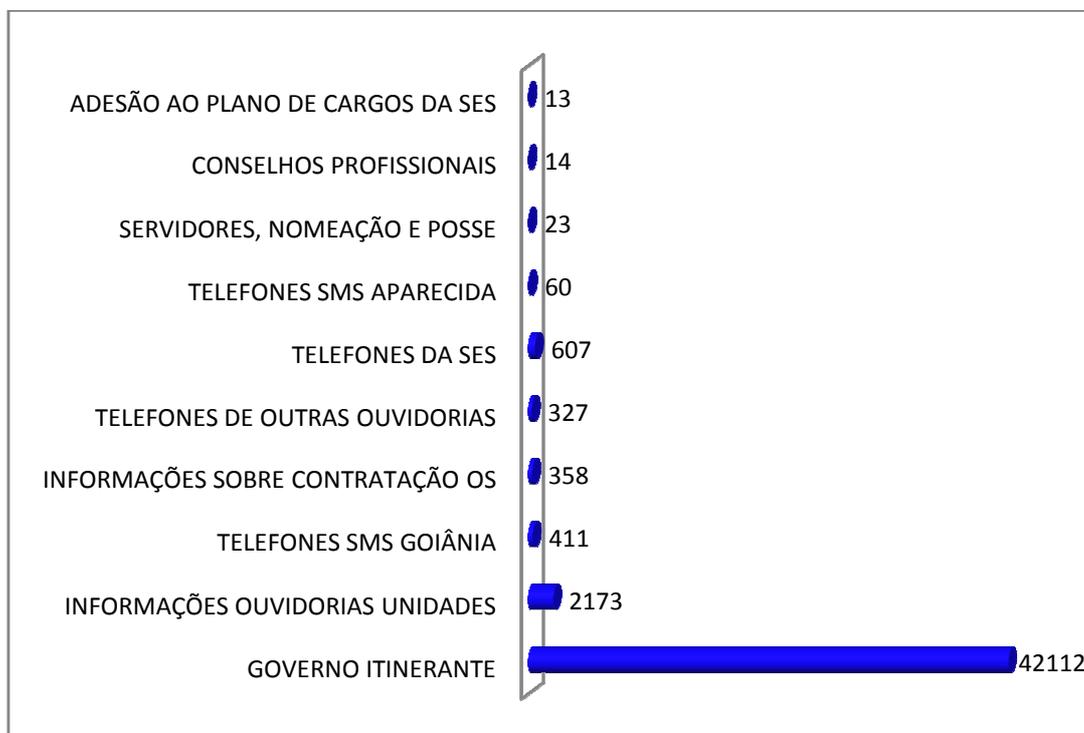
A informação é a matéria prima para a construção do conhecimento. Por meio da

informação é possível o desenvolvimento de ações voltadas para a promoção de cidadania. A disseminação da informação propicia aos cidadãos maior compreensão sobre o SUS e sobre como a participação e o controle social podem contribuir para a melhoria da qualidade nos serviços de saúde que são prestados no âmbito do SUS.

As informações são prestadas com base em material previamente consolidado e validado pelo Ministério da Saúde (Banco de Informações Técnicas em Saúde – BITS) e pelas diversas áreas técnicas na SES previamente encaminhadas à Ouvidoria (Material de Apoio).

O Gráfico 03 ilustra as informações mais procuradas, por assunto.

**Gráfico 03– Informações procuradas com maior frequência em 2014.**

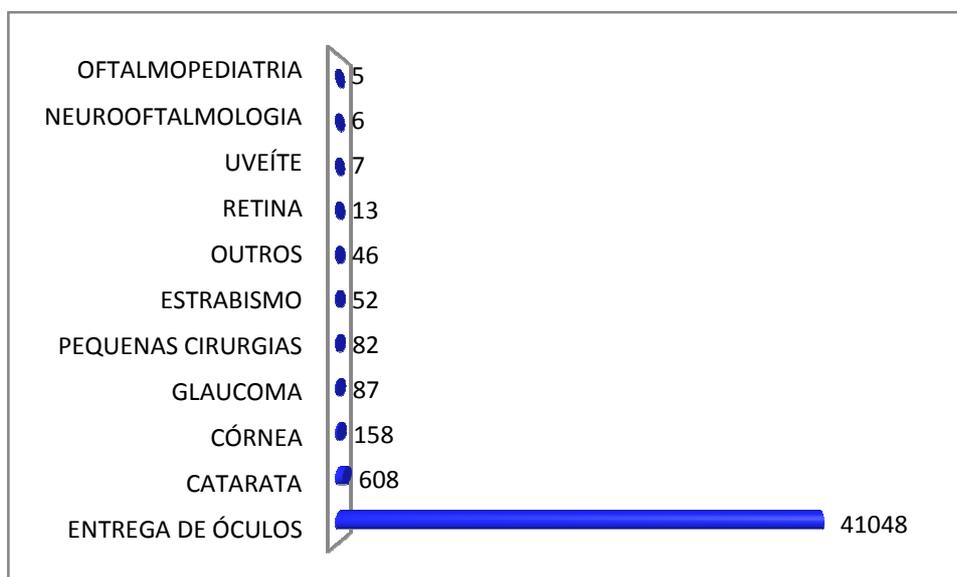


A principal temática procurada, com significativa diferença entre as demais, refere-se ao Programa Governo Junto de Você - “Governo Itinerante” (Gráfico 03). Dentro deste assunto as informações mais procuradas relacionam-se à entrega de óculos, o que representa 98% (41.048) do total de informações prestadas neste ano (Gráfico 04).

No ano de 2014 a informação prestada acompanhou a evolução do programa no decorrer do tempo, sempre validadas pela Superintendência Executiva e/ou Comunicação Setorial, sempre reafirmando o compromisso da SES em entregar esses óculos para todas as pessoas atendidas nas edições do Governo Junto de Você que receberam a prescrição dos óculos. Por este motivo torna-se essencial que a Secretaria de Estado da Saúde defina o cronograma, juntamente com a Instituição Conveniada (CEROF/FUNAP/UFG), promovendo maior agilidade na entrega dos

óculos. Também se faz necessário a definição de fluxo para o atendimento das necessidades oftalmológicas apontadas nos diagnósticos, exceto Catarata que já possui fluxo definido.

**Gráfico 04 – Informações referentes ao Governo Junto de Você, repassadas em 2014.**



A segunda temática em destaque “Informações Ouvidorias Unidades” relaciona-se às informações prestadas pelas Ouvidorias Descentralizadas nas Unidades de Saúde da Rede Própria (HDT, HUGO) em sua maioria, são orientações sobre a dinâmica de funcionamento da Unidade em questão. A leitura analítica das informações prestadas pelas outras Ouvidorias Descentralizadas, não foi possível pois as mesmas não cadastraram o seu Material de Apoio, o que prejudicou análise dos registros do trabalho de Disseminação de Informação desenvolvido em tais Ouvidorias.

Importante também pontuar as informações com relação aos telefones da Secretaria Municipal de Goiânia (Ouvidoria, Tele agendamento e Central de Regulação), terceiro tópico de maior procura, apontando a necessidade de maior acessibilidade aos canais de comunicação do cidadão com esta Secretaria.

### **3.2 – Registro de Demandas**

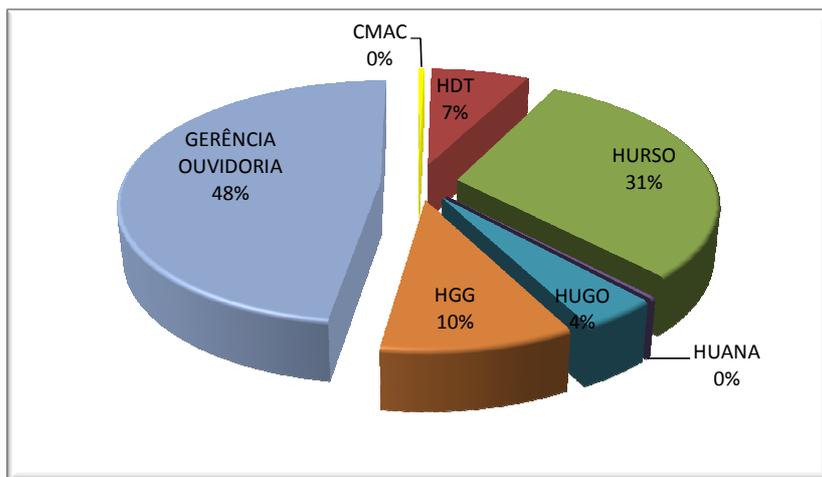
As manifestações recebidas são registradas, analisadas, tipificadas, encaminhadas para as áreas técnicas responsáveis para a busca de soluções, acompanhadas até a solução final e respondidas ao cidadão.

No período analisado (janeiro a dezembro 2014) a rede de Ouvidoria do SUS registrou 2951 protocolos, distribuídos por origem de registro, conforme Gráfico 05. Observa-se neste que a Gerência de Ouvidoria da SES, foi a que apresentou maior número de manifestações protocoladas (demandas que foram registradas), o que corresponde a 48%. Dentre as demandas registradas junto à Gerência de Ouvidoria, 166 foram provenientes da Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado

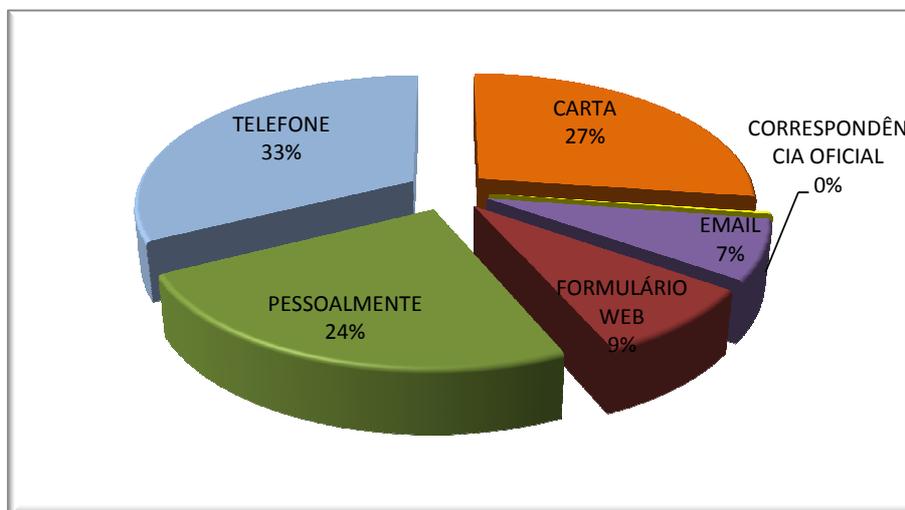
(CGE), representando 16 % das demandas registradas.

O principal canal de entrada utilizado pelo cidadão foi o telefone, sendo responsável por 33% dos atendimentos que geraram protocolos (Gráfico 06); seguido do atendimento presencial (24%) o qual é significativo nas Ouvidorias Descentralizadas das unidades de saúde, demonstrando a facilidade de acesso do cidadão a um atendimento imediato quando o mesmo se depara com alguma questão referente às Unidades.

**Gráfico 05 – Distribuição dos registros de demandas por Ouvidoria de origem, 2014.**



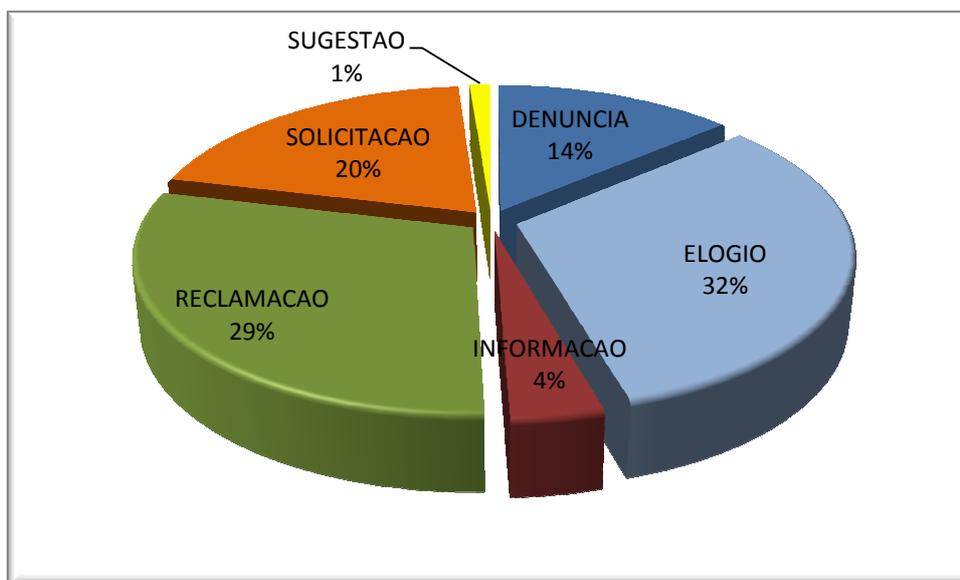
**Gráfico 06 – Canal de entrada das demandas registradas em 2014.**



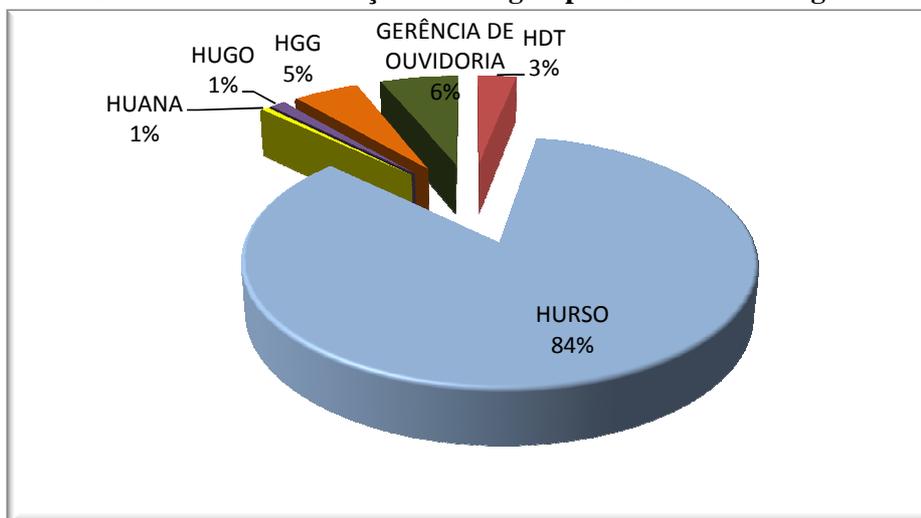
Quanto à classificação, em 2014, as demandas registradas foram predominantemente ELOGIOS (32%), seguida pelas reclamações (29%) e solicitações (20%), conforme Gráfico 07; consolidando uma inversão das proporções apresentadas nas análises dos anos anteriores. A Ouvidoria de origem que mais registrou demandas classificadas como ELOGIOS foi a Ouvidoria do HURSO – Hospital de Urgências da região Sudoeste (Gráfico 08). A metodologia de Ouvidoria Ativa utilizada por esta

Unidade pode ser uma justificativa para o número mais alto de elogios. Importante ressaltar que neste tipo de metodologia os dados precisam ser analisados separadamente para que não ocorram vieses na interpretação influenciando os resultados, para tanto a Ouvidoria da Unidade deve marcar o registro de Ouvidoria Ativa como uma entrada distinta, possibilitando sua diferenciação; o que ainda não ocorre.

**Gráfico 07 – Classificação das demandas cadastradas em 2014.**



**Gráfico 08 – Distribuição dos Elogios por Unidade de Origem**



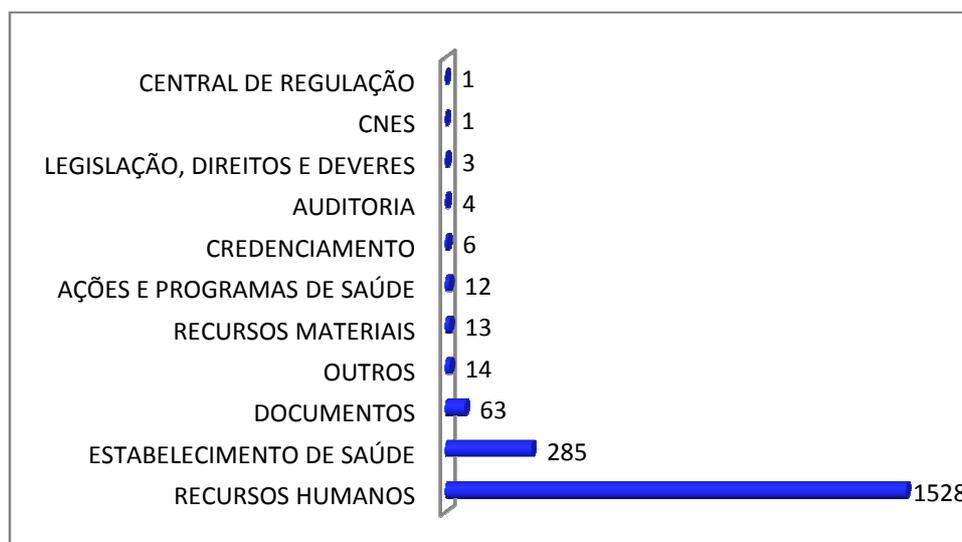
As manifestações após registradas e classificadas passam por um processo de tipificação onde são categorizadas em assuntos e sub-assuntos. Na Tabela 01 observa-se que os assuntos (tipificação) de maior recorrência nas demandas registradas em 2014 foram: Gestão, Assistência à Saúde e Estratégia Saúde da Família.

**Tabela 01 – Assuntos das demandas registradas em 2014.**

ASSUNTO	Denúncia	Elogio	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total	%
GESTÃO	240	925	38	621	78	28	1930	65,4
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	2	0	1	14	425	3	445	15,1
ESF/PACS	40	0	7	80	1	0	128	4
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	47	0	2	26	0	0	75	2,5
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	1	0	5	32	30	0	68	2,3
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	18	0	6	32	3	0	59	1,9
FINANCEIRO	29	0	8	6	0	0	43	1,4
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	0	0	1	3	33	0	37	1,2
TRANSPORTE	14	0	2	16	3	0	35	1,1
COMUNICAÇÃO	0	1	10	5	6	2	24	0,8
OUIDORIA DO SUS	14	0	1	7	1	0	23	0,7
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	0	1	0	8	8	0	17	0,5
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	0	0	15	0	0	0	15	0,5
CONSELHO DE SAÚDE	4	0	5	0	0	0	9	0,3
SAMU	4	0	0	4	0	0	8	0,2
CARTÃO SUS	0	0	2	2	2	1	7	0,2
PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR	2	0	3	2	0	0	7	0,2
PNCT-TABAGISMO	0	0	2	2	0	0	4	0,1
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	2	0	1	0	0	0	3	0,1
ALIMENTO	0	0	1	0	1	0	2	0,0
PROGRAMA NACIONAL DE DST E AIDS	0	0	1	1	0	0	2	0,0
CARTA SUS	0	0	0	1	0	0	1	0,0
FARMÁCIA POPULAR CO-PAGAMENTO	0	0	1	0	0	0	1	0,0
Total Geral	417	927	180	860	591	34	2951	100

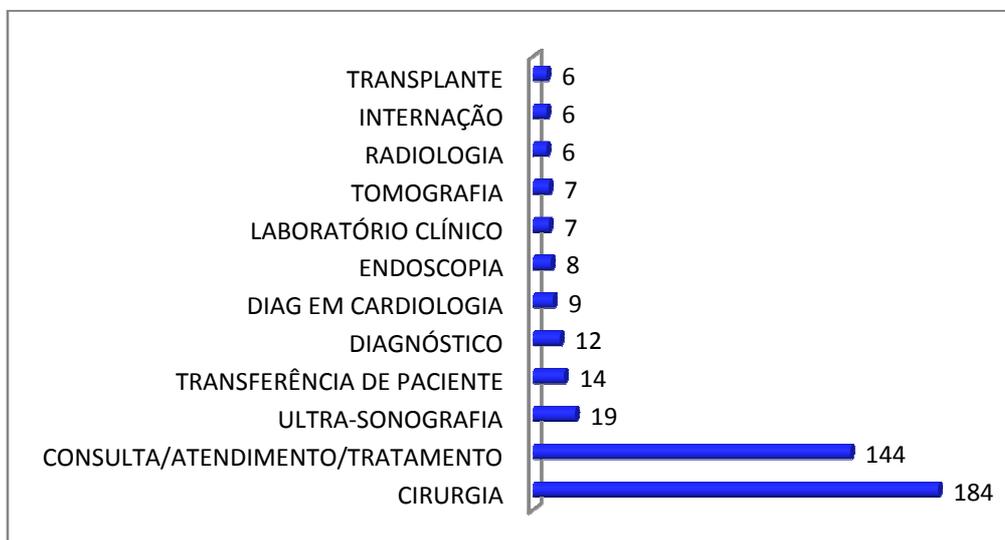
Analisando cada um dos ASSUNTOS isoladamente observa-se que no assunto Gestão (1930 demandas), a maior ocorrência registrada refere-se ao sub-assunto – Recursos Humanos (1528 demandas ) o que corresponde a 79%, como pode ser observado no Gráfico 09. Vale ressaltar que, das 1528 ocorrências do sub-assunto Recursos Humanos, 919 (60%) refere-se a SATISFAÇÃO do cidadão com relação ao RH do Sistema Único de Saúde e 392 (26%) refere-se à INSATISFAÇÃO, sendo estes os dois Sub-assuntos de maior ocorrência.

**Gráfico 09 – Sub-assuntos das demandas GESTÃO registradas no ano de 2014.**



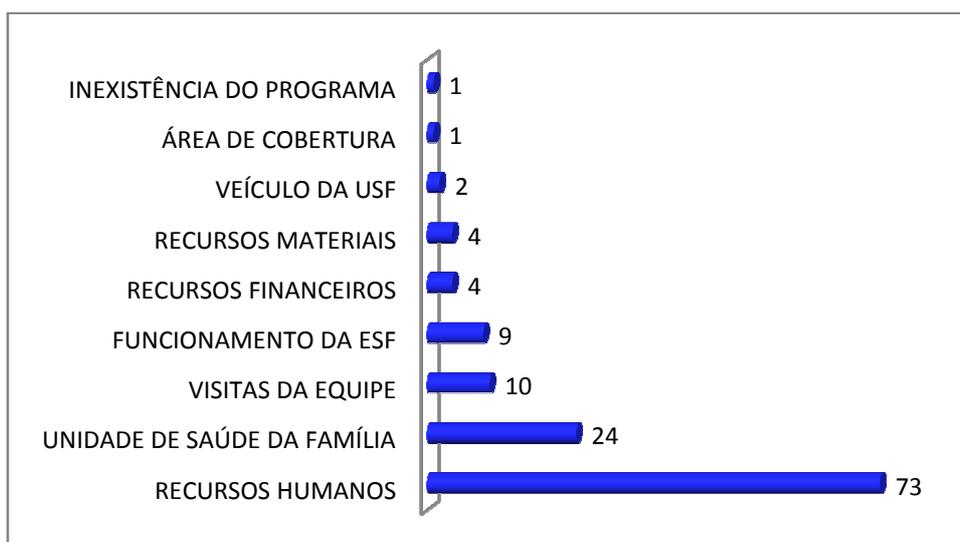
No assunto Assistência à Saúde (445 demandas) correspondendo a 26% os subassuntos de maior destaque foram: Cirurgia (184 demandas / 41%) e Consulta/Atendimento/Tratamento (144 demandas / 32%), como pode ser observado no Gráfico 10. Dentre as 184 ocorrências do subassunto Cirurgia, a Cirurgia Ortopédica representou o maior número de ocorrências (66 demandas / 36%), seguida da Cirurgia Urológica (23 demandas / 13%) e da Cirurgia Plástica (22 demandas / 12%). Por outro lado, nas solicitações de Consultas/Atendimento/Tratamento (144), a Fisioterapia apresentou a maior frequência (17 demandas / 12%), seguida da Ortopedia/Traumatologia (16 demandas / 11%) e da Neurologia (12 demandas / 8%). Houve diferença significativa com o padrão apresentado em 2013, a Fisioterapia surge como o Atendimento/Procedimento mais solicitado e a cardiologia aparece em quinto lugar nas solicitações.

**Gráfico 10 – Principais Sub-assuntos das demandas ASSISTÊNCIA À SAÚDE registradas em 2014.**



No que se refere à Estratégia Saúde da Família (128 demandas), o maior quantitativo de demandas referiu-se a Recursos Humanos (73 demandas / 57%), conforme Gráfico 11. Dentre estas demandas o sub-assunto mais recorrente foi a Insatisfação (26 demandas / 35%). Seguida da temática Trabalhador de Saúde da Família (24 demandas / 33%), onde os sub-assuntos mais destacados foram: Não Cumprimento de Carga-Horária (8 demandas / 33%) e Desvio de Função (7 demandas / 29%).

**Gráfico 11 – Sub-assuntos das demandas ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA registradas em 2014.**



Após o processo de tipificação as demandas são encaminhadas para as áreas técnicas pertinentes para que sejam tomadas as providências cabíveis e elaborada a resposta, para serem repassadas ao cidadão. O processo de acompanhamento das demandas é realizado em tempo real (*Sistema on-line*), através do status da demanda. Para a análise da Taxa de Resposta, que é uma etapa do processo de acompanhamento das demandas, considera-se RESPONDIDAS as demandas com os status fechadas e arquivadas; e PENDENTES, as demandas novas, encaminhadas, reencaminhadas, em análise e concluídas. O índice de resposta de 77% (Gráfico 12) denota o grande avanço a Gerência de Ouvidoria desde a sua instituição.

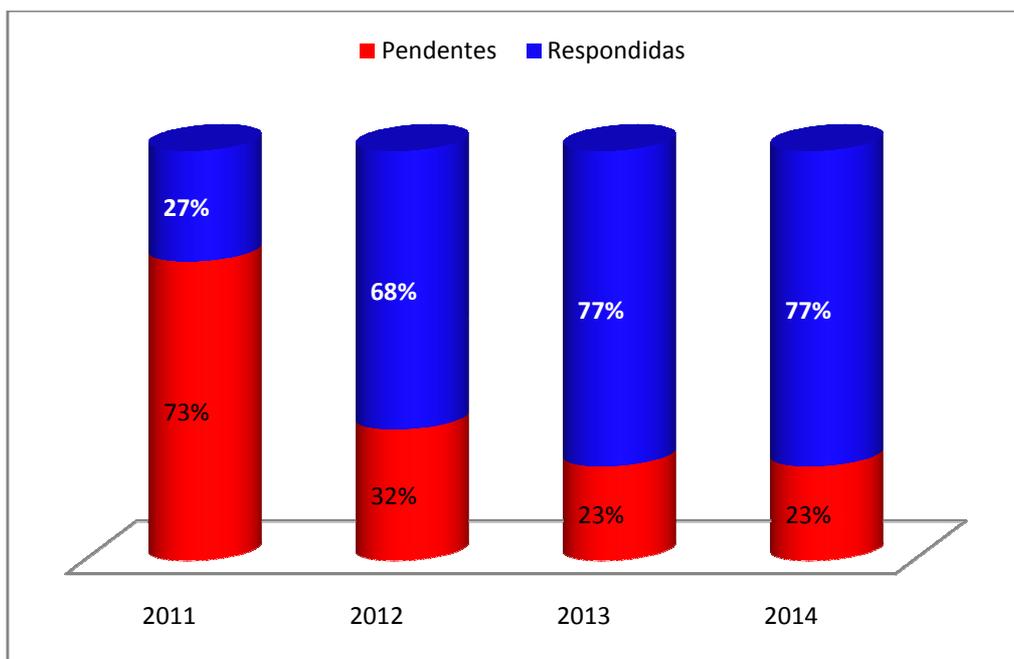
Com relação ao Prazo de Resposta; considerando-se as demandas pendentes, observa-se que 74% encontram-se com prazo vencido (Gráfico 13). Dentre as demandas que se encontram com prazo vencido em 2014, mais de 34% das demandas prescindem de resposta de instâncias municipais (172 demandas).

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

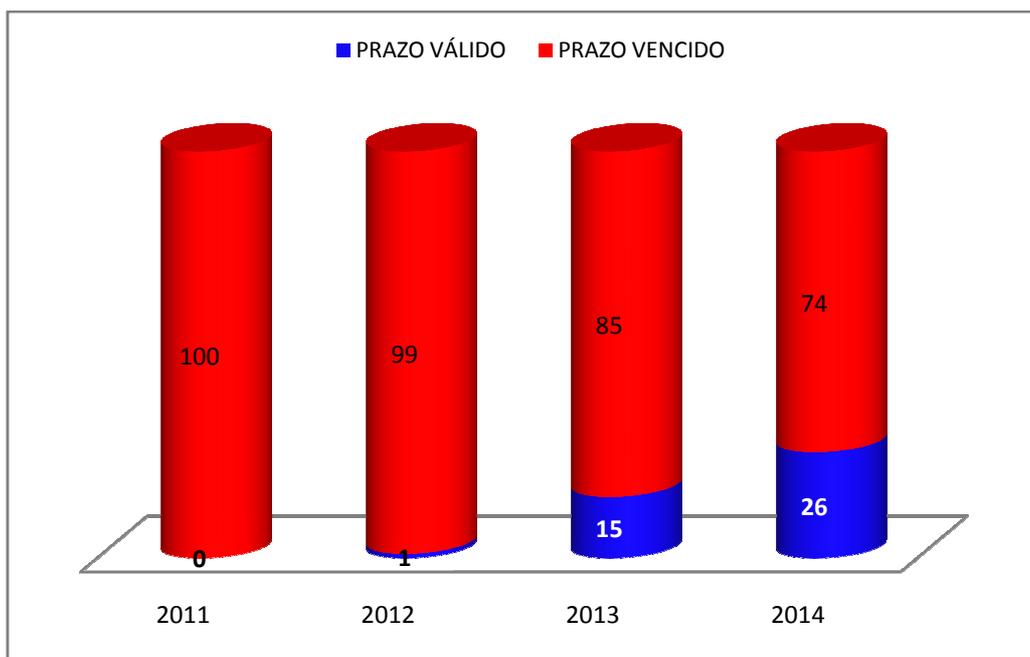
municípios que não possuem interlocução com a Ouvidoria, cujos registros não constam do banco de dados do Sistema OuvidorSUS; sendo necessário, além do encaminhamento via ofício, o encaminhamento via Sistema, para fins de análise estatística.

Mais uma vez ressaltamos que os dados apresentados referem-se à leitura do dia 06 de janeiro de 2014, e é está sujeito a mudanças diárias.

**Gráfico 12 – Índice de Respostas demandas registradas em 2014.**



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



**Tabela 02 – Distribuição das demandas pendentes com prazo vencido 2014.**

Destino Atual	Total
CMAC	9
CONSELHO ESTADUAL DE SAÚDE	3
CRECH CANTINHO FELIZ/SES-GO	1
ESFERA FEDERAL E OUTROS ESTADOS	14
ESFERA MUNICIPAL	172
GABINETE DA SES-GO	13
GERÊNCIA DE AUDITORIA/SCATS	16
GERÊNCIA DE OUVIDORIA	5
GERNACE	1
HDT	16
HEMOCENTRO	2
HGG	46
HMA	2
HMI	1
HOSPITAL ARAUJO JORGE	1
HOSPITAL DAS CLINICAS - HC	1
HUGO	44
HURSO	19
REGIONAL CENTRAL	25
REGIONAL ENTORNO NORTE	15
REGIONAL ESTRADA DE FERRO	2
REGIONAL NORDESTE	1
REGIONAL NORTE	5
REGIONAL OESTE I	1
REGIONAL PIRENEUS	6
REGIONAL RIO VERMELHO	11
REGIONAL SÃO PATRÍCIO	8
REGIONAL SERRA DA MESA	2
REGIONAL SUDOESTE II	2
SANTA CASA DE MISERICORDIA DE GOIÂNIA	2
SCATS	4
SESMT/SES/GO	2
SGPF	13
SUNAS	26
SUVISA	15
Total geral	506

### ***3.3 – Lei de Acesso à Informação***

Além das 2951 demandas apresentadas, foram cadastradas 40 requisições de informação, referente à Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011), no ano de 2014, tais demandas são registradas no Sistema de Ouvidoria da CGE.

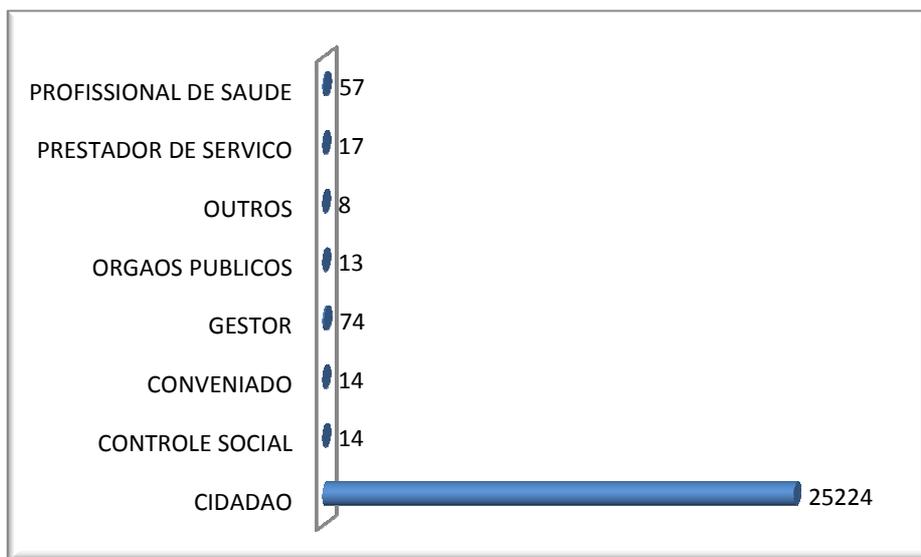
Todas as demandas de LAI foram respondidas, e somente em 05 casos houve o requerimento de recurso por parte dos cidadãos, por considerarem que as respostas apresentadas não foram satisfatórias. Houve uma redução de registros de LAI em relação ao ano de 2013 (54 demandas).

#### 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. Salientamos que é opcional ao cidadão responder ao questionário de Perfil do Cidadão, não ocasionando qualquer interferência ao tratamento da demanda. Também, não é obrigatório responder todas as questões, por isso há variação nos totais.

Estes dados nos permitem traçar o perfil do cidadão que procura a Ouvidoria do SUS. No ano de 2014 foram preenchidos 25421 perfis dos usuários que procuraram pelo serviço de atendimento das Ouvidorias.

**Gráfico 14 – Perfil do Cidadão**



**Gráfico 15 – Sexo**

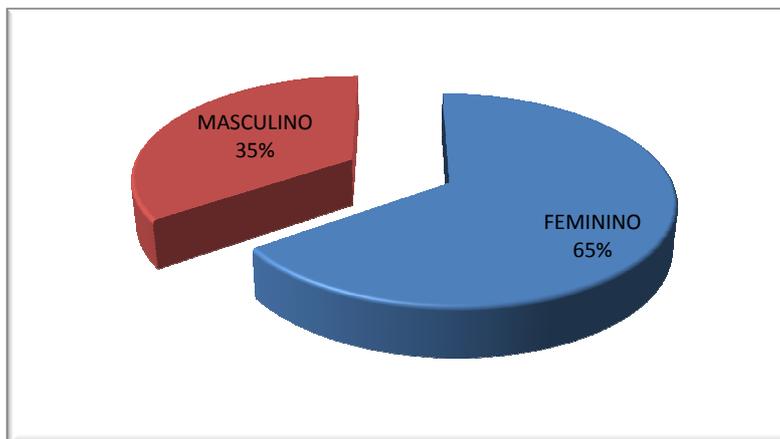


Gráfico 16 – Faixa Etária

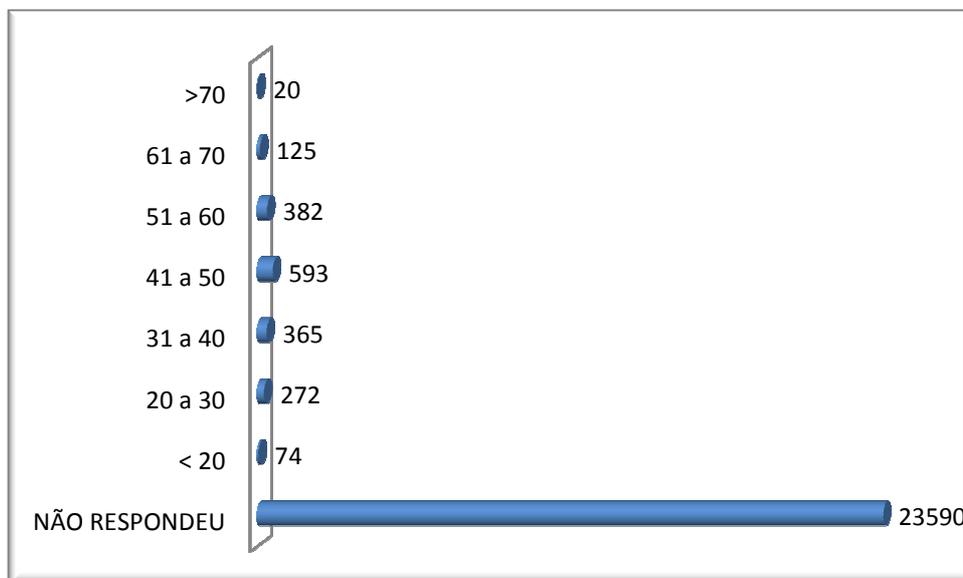
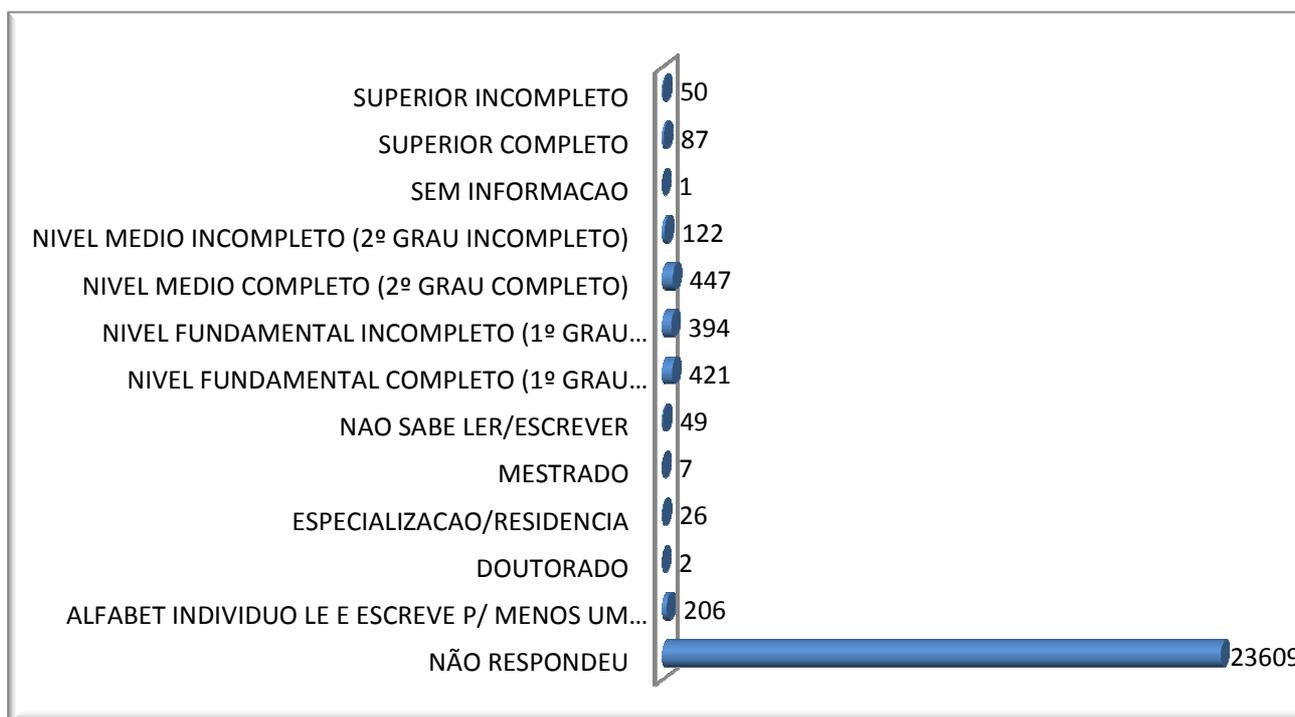
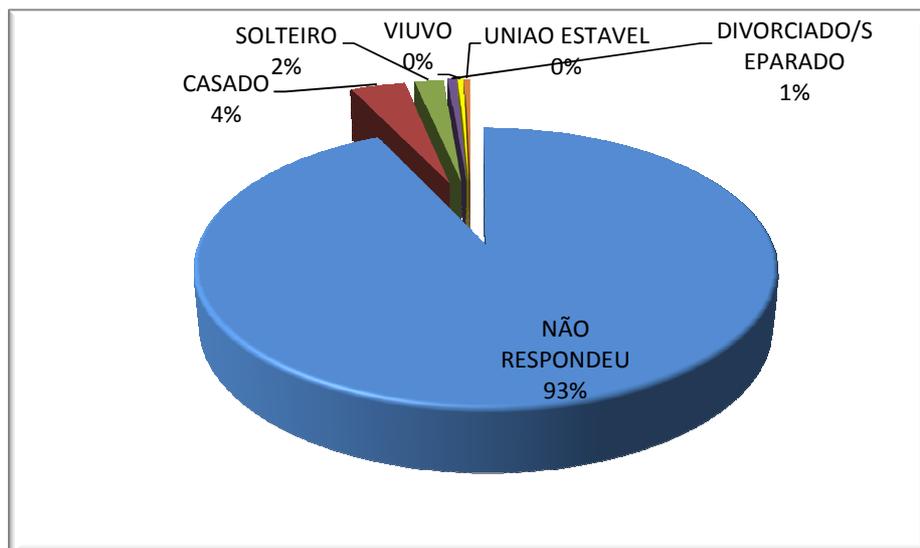


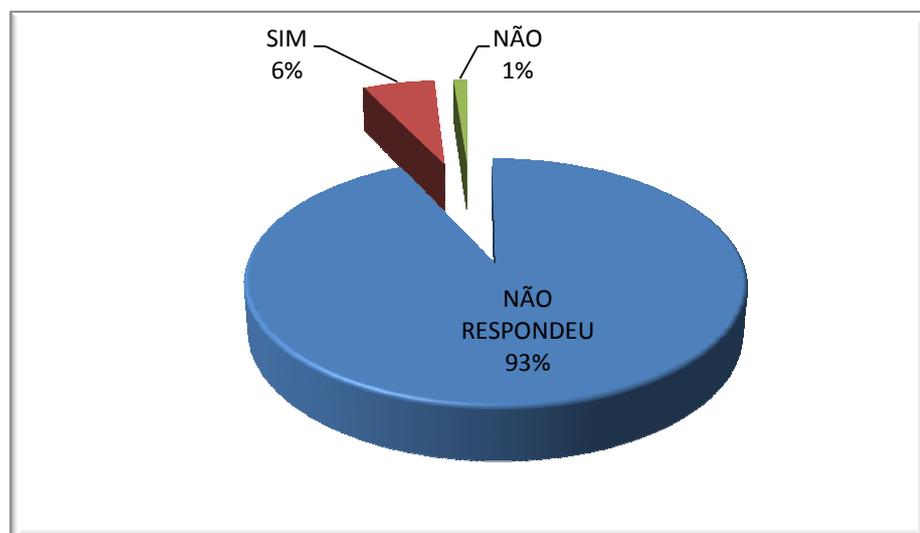
Gráfico 17 – Nível de Escolaridade



**Gráfico 18 – Estado Civil**



**Gráfico 19 – Utiliza exclusivamente o SUS?**



A partir das informações acima podemos perceber que a maioria dos cidadãos que acessaram a Ouvidoria do SUS-SES/GO e responderam o Perfil do Cidadão, em 2014, são Mulheres; possuem escolaridade com nível médio completo ou mais; estão na faixa etária entre 30 e 60 anos; e ficaram sabendo da Ouvidoria por meio de Cartazes de campanha da SES.

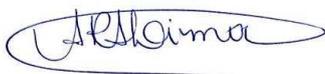
## 5 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

- No ano de 2014 a Gerência de Ouvidoria continuou empenhando esforços no sentido de descentralizar as ações objetivando a implantação de Ouvidorias e pontos de interlocuções da rede no âmbito da SES e em Secretarias Municipais procurando dessa forma aumentar o acesso da população aos serviços de Ouvidoria e dar celeridade ao processo de resposta. O desenvolvimento da rede e a ampliação da divulgação da Ouvidoria do SUS e seu papel, tem sido fundamentais no esclarecimento à população quanto à forma e os meios de utilização desse canal de comunicação;
- A maioria dos atendimentos refere-se à DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÕES (46392), e ressalta-se o programa GOVERNO JUNTO DE VOCÊ (42112) sendo que as informações referentes à entrega de óculos são as mais procuradas;
- A Gerência de Ouvidoria continuou sendo a principal responsável pelo registro de demandas na rede, e o telefone o principal meio de utilização;
- As manifestações com maior ocorrência são os ELOGIOS (32%) seguido das RECLAMAÇÕES (29%);
- O assunto da GESTÃO (1930) foi o de maior frequência, sendo principalmente referente ao sub-assunto Recursos Humanos (1528 demandas). Destes a SATISFAÇÃO COM RH DO SUS (919 demandas) foi seguida do seu oposto, INSATISFAÇÃO COM RH DO SUS (392 demandas);
- Notório ASSISTÊNCIA À SAÚDE (445 demandas) destaca-se:
  - CIRURGIA (184 demandas): sendo a CIRURGIA ORTOPÉDICA a mais solicitada (66 demandas).
  - CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO (144 demandas), sendo a especialidade FISIOTERAPIA a mais solicitada (17 demandas). Vale ressaltar que em relatórios anteriores a Urologia e Ortopedia figuravam sempre como as especialidades mais procuradas.
- Neste ano as Ouvidorias do SUS da SES e as Interlocuções apresentaram maior empenho em responder as demandas, alcançando um índice de resposta satisfatório que é de 77%;
- Com relação ao prazo de respostas houve uma redução no percentual de demandas pendentes com prazo vencido quando comparado com os anos anteriores.

Conforme apresentado, observa-se que muitos avanços foram alcançados pela Ouvidoria do SUS do Estado de Goiás no ano de 2014, os quais foram possíveis à partir da atuação articulada da Gerência de Ouvidoria, sensibilização e descentralização da rede, adequação do espaço físico e ampliação da equipe (atendimento e tratamento de demanda) da Gerência de

Ouvidoria. A atuação da Gerência de Ouvidoria foi além do cuidado e elaboração de respostas individuais às demandas, alcançando o enfoque coletivo, oferecendo à gestão Relatórios Gerenciais com vistas a subsidiar o processo decisório, além de participar da equipe estratégica do CONECTASUS.

Goiânia, 27 de janeiro de 2015.

A handwritten signature in blue ink, enclosed in a thin blue oval. The signature is cursive and reads "A. Almeida Lima".

Dra. Alessandra Rodrigues de Almeida Lima  
Ouvidoria do SUS do Estado de Goiás