

PRÁTICA

BOAS PRÁTICAS NA OUVIDORIA DO SUS DO ESTADO DE GOIÁS

Secretaria/Órgão: SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE - SES

Estado/Cidade de Origem: Goiânia/GO

Autor: Alessandra Rodrigues de Almeida Lima

Telefone/e-mail: (62) 32011801 / 32011817 – alessandra.lima@saude.go.gov.br

Área de atuação: Políticas Sociais

Período de execução: Jan/2012 até Out/2013

Resumo:

Relatamos a seguir iniciativa implementada na Gerência de Ouvidoria da Secretaria de Estado da Saúde, onde à partir de um diagnóstico situacional delimitou-se o problema crítico e problemas secundários envolvidos. Medidas simples (organizacionais e motivacionais) foram tomadas no sentido de que resolver tais problemas. O impacto foi avaliado à partir de indicadores previamente definidos (número de registro e percentual de resposta) apontando significativo impacto na resolutividade da Gerência de Ouvidoria. Também foi possível identificar melhorias subjetivas relacionadas indiretamente à implementação da proposta abaixo relatada. Com as medidas adotadas foi possível fazer mais com menos.

Descrição da situação anterior à prática:

A Gerência de Ouvidoria dispunha de uma sala pequena (cerca de 6m²), 06 servidores lotados (sendo que 03 foram transferidos no final de 2011), 06 computadores (apenas 05 com acesso à internet), 06 linhas telefônicas e atendimento ao 08006433700, 02 linhas telefônicas independentes e 01 linhas telefônica de comunicação interna na SES/GO (ramal). Já se utilizava o Sistema Ouvidor SUS, desde 2009. A Gerência de Ouvidoria registrava demandas a partir das seguintes portas de entrada: telefone, email, formulário web, presencial, cartas e documentos oficiais.

Com base nas informações presentes no Banco de Dados do DATASUS de fevereiro de 2012, verificou-se que no ano de 2011 foram realizados 1207 atendimentos; sendo 1205 referentes a registros de demandas e apenas 02 atendimentos de disseminação de informação. Percebeu-se que o número de atendimentos de disseminação era baixo devido à sub-notificação dos mesmos, tendo em vista que não fazia parte da rotina diária de trabalho tal registro. O índice de demandas respondidas era de apenas 27% do total de

demandas registradas, considerando-se aquelas com status Fechada e Arquivada no Sistema OuvidorSUS. O baixo índice de resposta foi apontado como PROBLEMA CRÍTICO, e a figura 01 apresenta a árvore de problemas que contribuem direta ou indiretamente para o Problema Crítico.

Percebeu-se que havia uma sobrecarga dos servidores com as atividades rotineiras e não havia fluxo e processo de trabalho definidos, todos os servidores desempenhavam todas as atividades de trabalho. A rede de Ouvidoria no Estado de Goiás possuía extensão limitada e responsabilização da rede era precária. De um total de 246 municípios apenas 02, possuíam Ouvidoria do SUS implantada e 07, possuíam interlocução de Ouvidoria. No âmbito da SES/GO havia apenas uma Ouvidoria em unidade Hospitalar da SES-GO e 28 pontos de interlocução. Pode-se perceber ainda a ausência de articulação com a gestão, de elaboração de relatórios gerenciais e de monitoramento. Observou-se que a Gerência de Ouvidoria não possuía condições de trabalho adequadas a seu funcionamento, sendo que esta era a principal queixa dos servidores envolvidos; a sobrecarga de trabalho associada às condições inadequadas de trabalho contribuía para ocorrência elevada de encaminhamentos incorretos e tipificações inconsistentes, o que por sua vez acarretava demora no prazo de resposta e, muitas vezes impossibilitava a resposta ao cidadão.

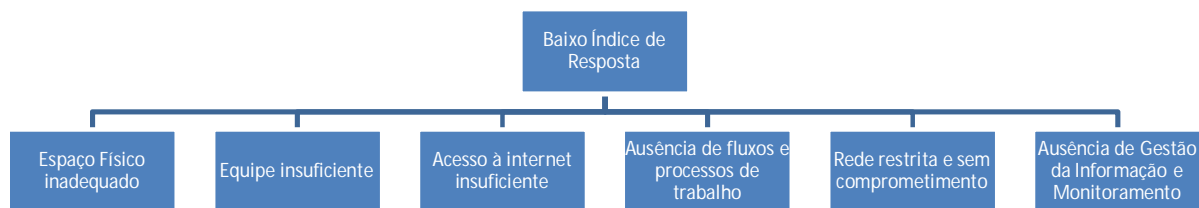


Figura 01 – Árvore de problemas

Descrição Detalhada da prática:

Em janeiro de 2012, propôs-se um projeto de intervenção, que tinha por objetivo legitimar, organizar e potencializar as práticas da gerência de Ouvidoria da Secretaria de Estado da Saúde de Goiás; de forma a favorecer o acesso do cidadão ao serviço de Ouvidoria do SUS e garantir a este cidadão a resposta à sua manifestação (meta: 70% de resposta). Toda a equipe da Gerência de Ouvidoria da SES-GO e todos interlocutores da rede de Ouvidoria do SUS do Estado de Goiás foram envolvidos nas estratégias propostas. De forma indireta o público alvo beneficiado com a implantação da proposta é todo cidadão usuário do SUS do Estado de Goiás.

METODOLOGIA

Diante do objetivo proposto optou-se pela metodologia de pesquisa-intervenção. O processo de formulação da pesquisa-intervenção aprofunda a ruptura com os enfoques tradicionais de pesquisa e amplia as bases teórico-metodológicas das pesquisas participativas, enquanto proposta de atuação transformadora da realidade sócio-política, já que propõe uma intervenção na experiência social. O que se coloca em questão é a construção de uma "atitude de pesquisa" que irá interferir na relação sujeito/objeto pesquisado, considerando que essa interferência não se constitui em uma dificuldade própria às pesquisas sociais, em uma subjetividade a ser superada ou justificada no tratamento dos dados, configurando-se, antes, como condição ao próprio conhecimento (SANTOS, 1987, STENGERS, 1990). A pesquisa-intervenção afirma seu caráter desarticulador das práticas e dos discursos instituídos, inclusive os produzidos como "científicos", substituindo-se a fórmula "conhecer para transformar" por "transformar para conhecer" (COIMBRA, 1995). A pesquisa de intervenção tem como base a ideia de uma relação dialética entre a pesquisa e a ação, supondo ainda que a pesquisa deve ter como função a transformação da realidade (MONCEU, 2005).

As ações propostas seguiram o cronograma apresentado na tabela abaixo, bem como, pode se observar que várias ações/estratégias foram delineadas para cada problema elencado na Figura 01.

PROBLEMA	INTERVENÇÕES PROPOSTAS	EXECUÇÃO
Espaço Físico Inadequado	1- Articulação com a gestão no sentido de ampliar o espaço de funcionamento da Ouvidoria	Novembro 2013
Equipe insuficiente	2 - Articulação com a área de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas para lotação de 03 servidores e outros quando da adequação do espaço físico	Novembro 2013
	3- Reorganização das portas de entrada	Maio 2012
Acesso à internet insuficiente	4- Articulação com a área de Tecnologia da Informação para a disponibilização de mais um ponto de rede e acesso à internet	Maio 2012
Ausência de fluxos e processos de trabalho	5- Elaboração e implementação de fluxos de trabalho (Anexo 01)	Março 2012
	6- Definição de critérios e fluxo de encaminhamento de demandas	Março 2012
	7- Reavaliação permanente do fluxo de encaminhamento de demandas	Permanente
	8- Distribuição de tarefas entre os servidores	Permanente
Rede restrita e sem comprometimento	9- Reuniões de sensibilização da rede da Ouvidoria (com interlocutores e com os Gestores das pastas)	Permanente
	10- Contato com setores SES-GO, Ouvidorias Municipais, Interlocações Municipais e instância Federal da Ouvidoria DO SUS (DOGES – Departamento de Ouvidoria Geral do SUS) com lista de demandas pendentes (contato telefônico, contato pessoal, email e encaminhamento de documentos de comunicação oficial – Ofícios e Memorandos.	Permanente
	11- Participação dos interlocutores nas reuniões das Comissões Intergestores Regionais (CIR) apontando as demandas que estão pendentes de resposta nas Secretarias Municipais de Saúde (SMS)	Permanente
	12- Participação dos interlocutores nas CIR com a intenção de sensibilizar e pactuar prazos de respostas	Permanente
	13- Articulação com gestores municipais no sentido de implantar Ouvidoria ou interlocução de Ouvidoria	Permanente
	14- Articulação com áreas técnicas e unidades da SES-GO para implantação da interlocução de Ouvidoria	Permanente
	16- Descentralização da Ouvidoria da SES-GO nas unidades hospitalares	2012, 2013 e 2014
Ausência de Gestão da Informação e Monitoramento	17- Elaboração de relatórios gerenciais bimestrais	Permanente
	18- Disseminação das informações dos relatórios à Gerentes, superintendentes, Secretário de Estado, Interlocutores e parceiros	Permanente
	19- Realização de monitoramento mensal das demandas e das Ouvidorias Descentralizadas (Hospitais SES/GO) e correção das inconsistências	Permanente
	20- Avaliação trimestral de servidores da Gerência de Ouvidoria baseado no % de inconsistências e finalizações (inferência desta avaliação no pagamento de gratificação de produtividade)	Permanente
	21- Apoio técnico e acompanhamento permanente das Ouvidorias Municipais e dos Hospitais	Permanente

Os indicadores avaliados foram: número de atendimentos realizados, número de demandas registradas, índice de resposta das demandas registradas, percentual de inconsistências e quantitativo de pontos da rede de Ouvidoria do SUS implantados.

Os dados foram avaliados à partir do Banco de Dados do Sistema OuvidorSUS, disponibilizados pelo DATASUS em fevereiro de 2012 (avaliação prévia) e em fevereiro de 2013 e novembro de 2013 (avaliações posteriores), vale ressaltar que o banco de dados é dinâmico, sendo possível análises estáticas e dinâmicas dos dados.

Os dados foram analisados e apresentadas à partir de métodos da Estatística Descritiva, que é um ramo da estatística que aplica várias técnicas para descrever e resumir um conjunto de dados (MANN, 1995).

Recursos Gastos:

(Como será apresentado os dados e os impactos que antecederam a mudança de estrutura física não foram computados gastos financeiros)

Resultados Economizados:

(A prática explicita a realidade e possibilidade de fazer mais com menos, no entanto não foram calculados impactos econômicos e fatores financeiros economizados.)

Resultados Alcançados:

Até o momento da análise não havia ocorrido avanço no que se refere à adequação da estrutura física, e com relação aos recursos humanos apenas foi possível a ocupação das vagas deixadas pelos servidores transferidos, tendo em vista a impossibilidade de redimensionamento do RH na estrutura física real do período do trabalho, no ano de 2012; a concretização destas estratégias ocorreram em novembro de 2013. Foi finalizado o registro de demandas por e-mail, tendo em vista que esta porta de entrada gerava um excedente de demandas que a equipe não conseguia registrar e tratar adequadamente, tendo em vista sua insuficiência quantitativa. No entanto, ao contrário do que se imaginava, o número de atendimentos e registros de demandas cresceu, vertiginosamente, comparando-se os anos de 2009 a 2013, como pode ser observado no Gráfico 01.

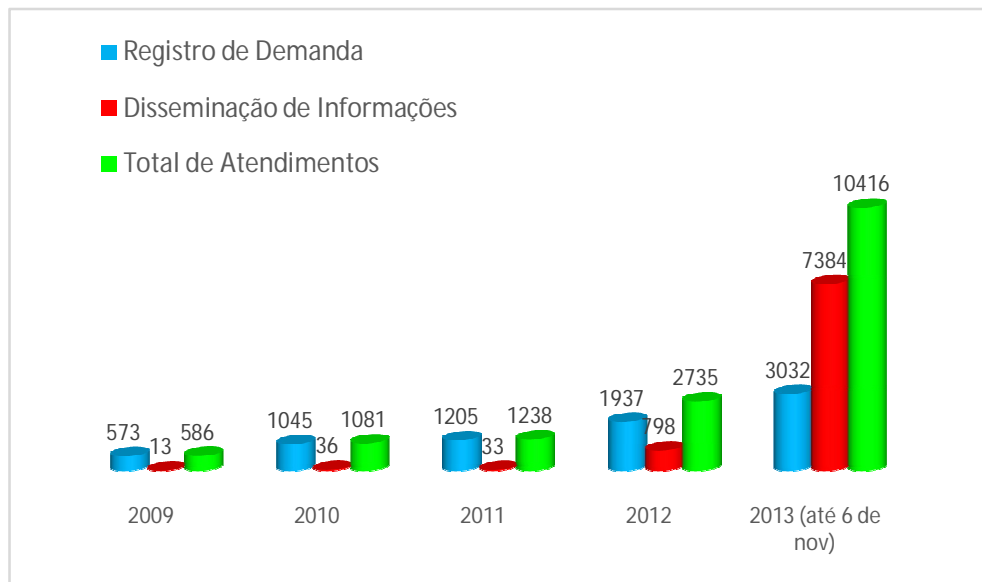


Gráfico 01 – Atendimento realizado pela Ouvidoria do SUS do Estado de Goiás por ano.

Também foi significativo o aumento do índice de resposta da Ouvidoria, que em 2011 não alcançava 30% de resposta, em 2012 alcançou-se o patamar de 67% das demandas registradas já respondidas (Gráfico 02), ambas avaliadas no Banco de Dados DATASUS, disponibilizado em fevereiro do ano subsequente. Em 2013, a avaliação parcial de novembro nos aponta 69% de resposta.

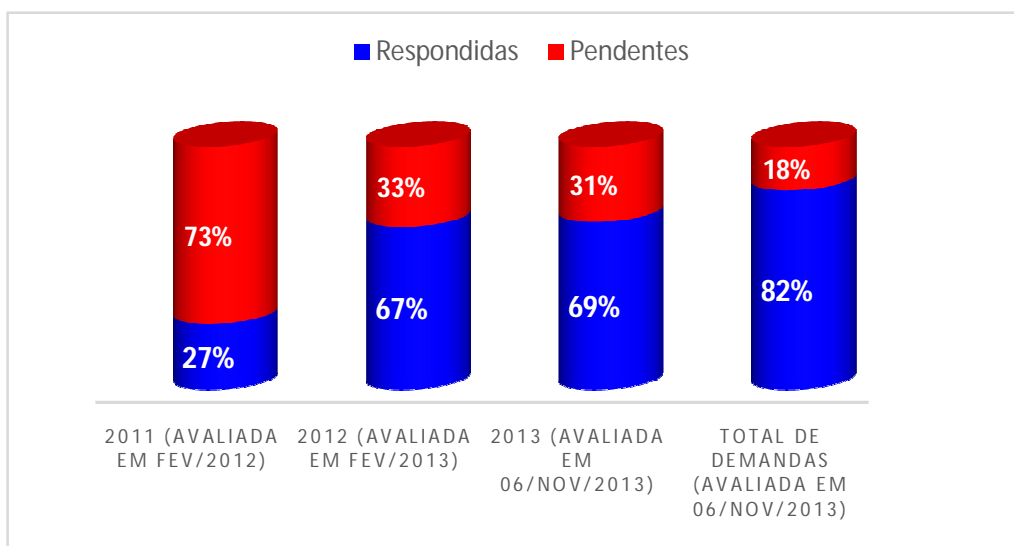


Gráfico 02 – Percentual de resposta no ano de 2011, 2012 e 2013.

A partir do primeiro monitoramento efetuado, em março de 2012, referente às demandas registradas nos meses de Janeiro e Fevereiro observou-se alto índice de inconsistências (26%). O Monitoramento passou a ser realizado mensalmente, antecedendo a finalização dos relatórios. O último monitoramento realizado em Outubro/2013, referente às demandas registradas em Setembro/2013, apresentou apenas 6% de inconsistências (Gráfico 03).

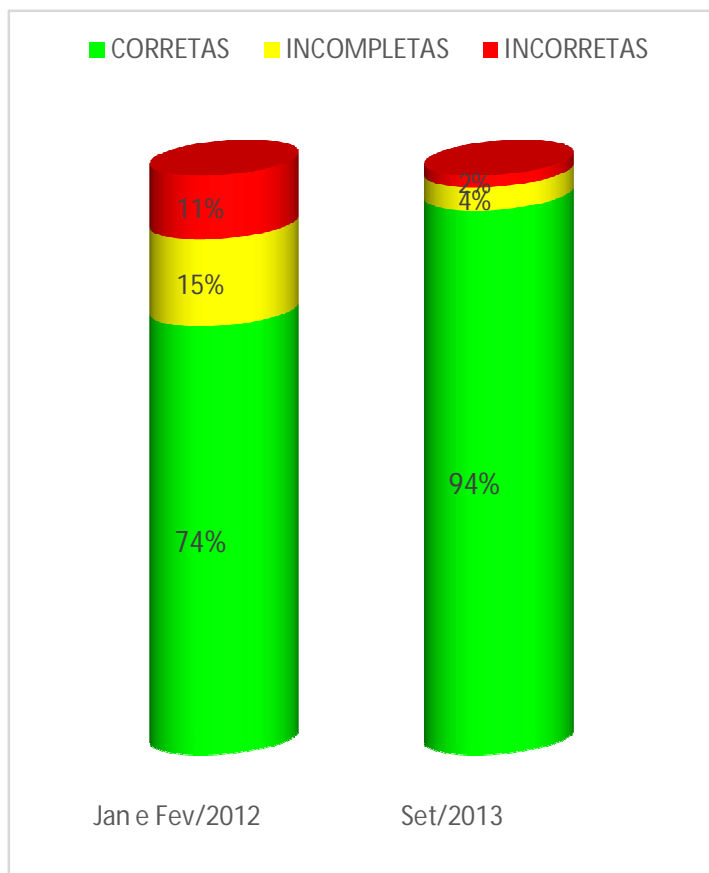


Gráfico 03 – Percentual de inconsistências do primeiro e último monitoramento realizados.

No sentido de expandir a rede da Ouvidoria, a SES/GO iniciou-se o processo de descentralização das ações com a implantação de Ouvidoria em unidades da rede própria gerenciadas por Organizações Sociais (OS); bem como com a implantação de 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 reduzir o tempo de resposta.

Considerando a importância da capilaridade da rede de Ouvidoria do SUS para a melhoria efetiva na resolutividade da Gerência de Ouvidoria, em 2012 e 2013 a Gerência de Ouvidoria da SES/GO apoiou a implantação de 17 pontos de rede da Ouvidoria do SUS (Ouvidoria e Interlocução de Ouvidoria) nas Secretarias Municipais de Saúde (SMS) e implementou 13 novos pontos de rede no âmbito da SES-GO.

No que se refere à expansão da rede de Ouvidoria do SUS no Estado de Goiás, constata-se a evolução de aproximadamente 45% de acréscimo de pontos da rede de Ouvidoria do SUS em Goiás (considerando-se Ouvidorias e interlocuções implantadas), no âmbito da SES/GO, passando de 29 pontos em 2011 para 42 pontos em 2013. E, no que se refere às SMS a evolução foi de aproximadamente 288% de acréscimo de pontos da rede (considerando-se Ouvidorias e interlocuções implantadas), passando de 09 pontos de rede em 2011 para 26 municípios com acesso ao Sistema OuvidorSUS, em 2013.

Demais informações (fotos, arquivos, gráficos etc.)

A organização dos processos de trabalho possibilitou que o mesmo quantitativo de Recursos Humanos fosse capaz de atender praticamente 08 vezes o total de atendimentos prestados no ano de 2011.

O aumento significativo do índice de resposta resultou em um impacto na credibilidade da população com relação ao serviço de ouvidoria, influenciando, de forma indireta, o número de atendimentos.

O monitoramento constante da qualidade do tratamento das demandas e a influência desta análise na avaliação individual de cada servidor têm contribuído para redução de inconsistências, favorecendo a produção de informações gerenciais com mínimo desvio da realidade, bem como favorecendo a resposta pela rede de Ouvidoria, impactando, de forma indireta na melhoria do indicador de resposta.

A capilaridade da rede de Ouvidoria do SUS e a sensibilização de todos os atores envolvidos no processo de resposta ao cidadão também influencia o indicador de resposta.

Em 2012 e 2013 foram apresentados relatórios gerenciais bimestrais ao Secretário de Saúde e Superintendências, além da divulgação dos dados no site da Secretaria de Estado da Saúde e para todos servidores da SES GO através dos e-mails institucionais (@saude.go.gov.br). Desta forma, a Gerência de Ouvidoria participa ativamente da Gestão do SUS, oferecendo insumos para o processo decisório, apoiando o gestor, participando de Comissões e Comitês sobre diferentes temáticas.

Com esforço e trabalho de toda equipe da Gerência de Ouvidoria, dos interlocutores da Ouvidoria em todo Estado e das Ouvidorias descentralizadas nas unidades hospitalares; 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 nas Secretarias Municipais e apoiando diferentes áreas técnicas; desempenhando seu papel individualmente nas demandas, mas, sobretudo, no enfoque coletivo.

Pode-se observar que medidas simples – organizacionais e motivacionais – sem investimento financeiro, podem trazer impactos significativos na gestão. A mudança de sede e implementação do quadro de recursos humanos só ocorreram em novembro de 2013, não havendo, ainda, uma avaliação do impacto destas medidas, visto que os indicadores foram analisados até o dia 06 de novembro de 2013; no entanto espera-se um

contínuo aumento no número de atendimentos prestados, visto que a população deseja participar ativamente da gestão do SUS e já sinaliza que o acesso ao 0800 está deficiente; bem como crescente impacto no índice de resposta. Tais mudanças também permite vislumbrar maior enfoque no tempo de resposta.

Interface do Sistema de Diárias que os colaboradores tem acesso

Comparativo de Processos Autuados x Prazo Médio x Valores Gastos de 2010 a 2013

