

**1º bimestre  
2013**

**RELATÓRIO GERENCIAL**

SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE  
GERÊNCIA DE OUVIDORIA



**SECRETARIA  
DE ESTADO DA SAÚDE**



*Gerência da Ouvidoria*

Rua SC-1 nº 299 - Parque Santa Cruz. CEP 74.860-270 Goiânia - GO  
Telefone-fax: 62-3201-3700 / Fax: 62 3201-3740/ 0800 643 3700

Secretário de Estado da Saúde

Antonio Faleiros Filho

Gerente Especial de Ouvidoria

Alessandra Rodrigues de Almeida Lima

Coordenadora de Análise Técnica e Tratamento de Demandas

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

Mirian Ribeiro da Silva Miguel

Núbia Cabral Gonçalves Souza

Ruth Ferreira de Paula

## SUMÁRIO

1- INTRODUÇÃO	04
2- ATENDIMENTO	05
<i>2.1 – Informações Disseminadas</i>	08
<i>2.2 – Manifestações Protocoladas</i>	11
<i>2.3 – Lei de Acesso à Informação</i>	18
3 – CONSIDERAÇÕES FINAIS	21

## 1- INTRODUÇÃO

A Gerência de Ouvidoria representa a Ouvidoria do SUS no Estado de Goiás, fazendo parte do Sistema Nacional de Ouvidoria (SNO). Desta forma, atende não só o cidadão que deseja comunicar algo referente aos serviços da Secretaria de Estado da Saúde de Goiás (SES-GO), mas também a todo cidadão que queira se manifestar sobre o SUS do Estado de Goiás, propiciando acesso a cidadãos de municípios que não contam com tal serviço. Na concepção em que foi instituída, a Ouvidoria do SUS representa um canal democrático de atendimento, um verdadeiro espaço do cidadão. Após o devido acolhimento e escuta do cidadão as demandas são registradas, analisadas, classificadas, tipificadas e encaminhadas pela equipe da Ouvidoria; e essa mesma equipe acompanha o desenrolar das demandas até a resposta ao cidadão e finalização das demandas.

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

É de extrema relevância a atuação da Ouvidoria do SUS como instrumento de gestão, com a elaboração de relatórios gerenciais à partir das demandas registradas de forma a subsidiar a gestão no processo decisório. No processo de consolidação dos dados os mesmos são analisados de forma quantitativa e qualitativa, demonstrando como está o SUS do Estado de Goiás na visão de seus usuários, desta forma a Ouvidoria do SUS contribui para gestão participativa no contexto da saúde pública. Diante do exposto, o presente instrumento tem como objetivo avaliar e sumarizar as informações relevantes, referente ao primeiro bimestre do ano de 2013.

Este relatório baseou-se no banco de dados encaminhado pelo Departamento de Ouvidoria Geral do SUS (DOGES-MS), referente a levantamento realizado em 08 de abril de 2013. 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.

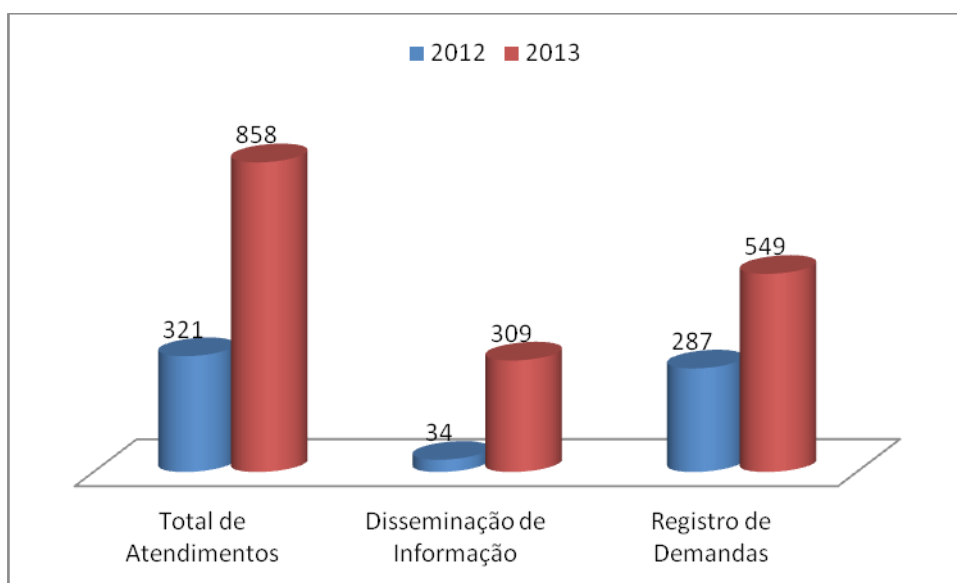
## 2- ATENDIMENTO

No primeiro bimestre de 2013 registrou-se 858 atendimentos. Observa-se um crescimento significativo no número de atendimentos prestados pela Ouvidoria do SUS, comparativamente ao primeiro bimestre de 2012 (Gráfico 01). Os atendimentos da Ouvidoria podem referir-se a disseminação de informações; bem como ao registro de demandas (informações,

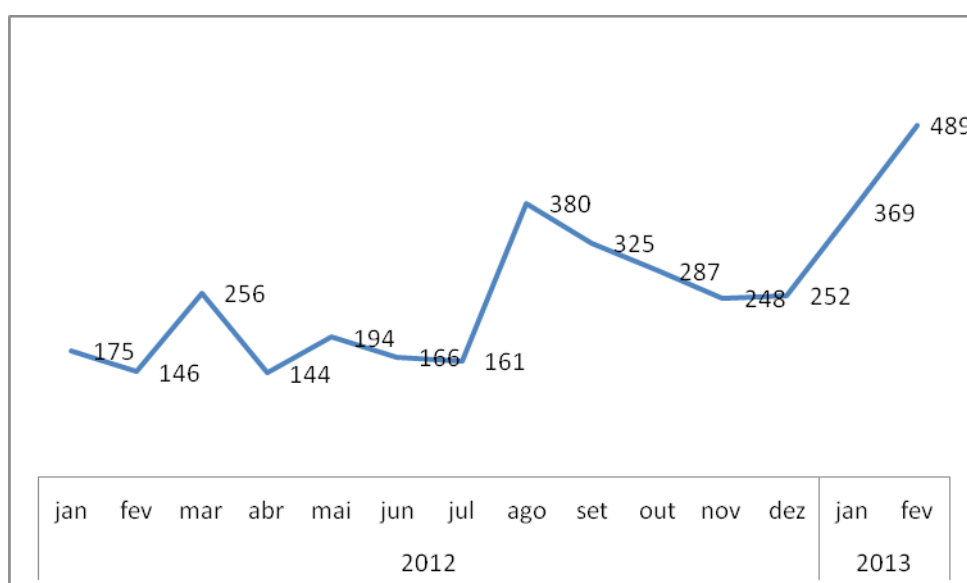
sugestões, elogios, reclamações e denúncias). Do total de atendimentos prestados o registro de demandas representa a maioria, como pode ser observado no Gráfico 01.

Pode ser observado um crescimento contínuo no número de atendimentos prestados pela Ouvidoria do SUS do Estado de Goiás desde o ano de 2012, todavia a curva se torna mais acentuada nestes dois primeiros meses do ano de 2013. Há uma tendência de que a curva continue em ascensão; considerando-se a credibilidade e confiança que a Ouvidoria conquistou junto a população goiana, bem como a implantação das Ouvidorias descentralizadas.

**Gráfico 01 – Número de atendimentos no primeiro bimestre do ano de 2012 e 2013.**



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



## 2.1 – Informações Disseminadas

A Ouvidoria do SUS presta orientações e esclarecimentos sobre temáticas pertinentes ao SUS, conforme apresentado no Gráfico 01. Estes dados apontam a importância de que as áreas técnicas responsáveis por campanhas da SES informe à Gerência de Ouvidoria sobre os principais aspectos técnicos das campanhas veiculadas, afim de que a Ouvidoria possa desempenhar seu papel de disseminar informações com maior eficácia.

O Gráfico 03 aponta frequência da procura por informações, para as temáticas mais recorrentes.

**Gráfico 03 – Informações procuradas com maior frequência em Janeiro e Fevereiro de 2013.**



É expressivo o número de ligações, incluindo servidores da SES-GO, em busca de informações sobre telefones e endereços da SES-GO, o que denota a necessidade de uma ação massiva no sentido de informar e divulgar a todos nossos servidores a 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 – Disque Dengue, Ouvidoria, Teleagendamento e Central de Regulação – o que aponta a necessidade de uma melhor divulgação dos canais de comunicação do cidadão com a Secretaria Municipal de Saúde.

A temática “Orientado a Procurar Serviços de Saúde” refere-se a todas as orientações prestadas que direcionam o cidadão ao serviço de saúde adequado para o caso por ele apresentado, a expressividade desta informação vem diminuindo com o tempo (em 2012 era o tópico de maior ocorrência). Tal fato denota que as orientações prestadas por toda a rede do SUS e as campanhas de divulgação estão conscientizando o cidadão, gradativamente, quanto ao acesso, diminuindo a busca

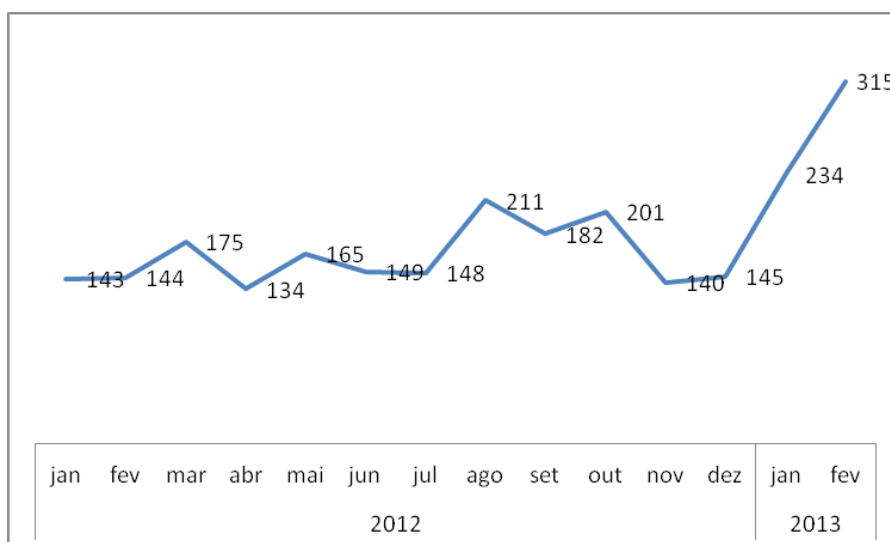
por este tipo de informação.

## 2.2 – Manifestações Protocoladas

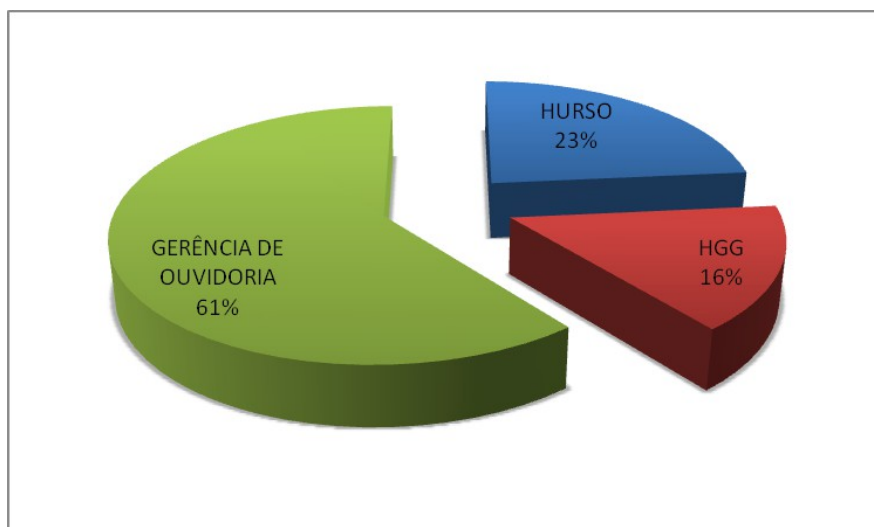
Manifestações Protocoladas refere-se aos atendimentos que geraram registro e número de protocolo, o qual facilita ao cidadão o acompanhamento de suas demandas. As manifestações, após registro, são classificadas, tipificadas e encaminhadas para diferentes áreas técnicas responsáveis pelas providências cabíveis a cada caso, bem como por elaborar a resposta ao cidadão.

No primeiro bimestre do ano de 2013 a Ouvidoria do SUS gerou 549 protocolos. Há uma tendência de significativo acréscimo no número de registros desde o ano de 2012, conforme Gráfico 04. O gráfico 05 apresenta a origem dos registros em 2013.

**Gráfico 04 – Evolução do número de registros de demandas desde 2012.**

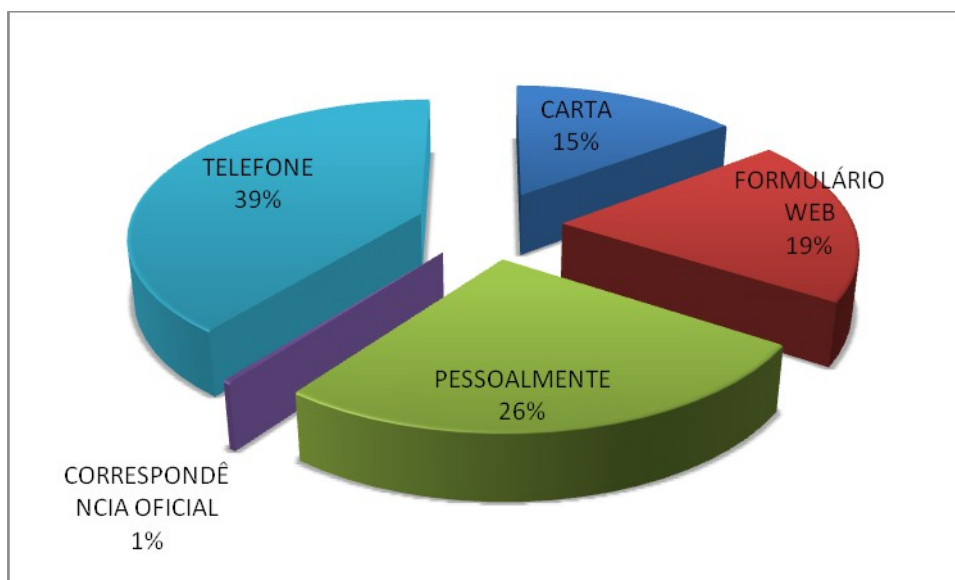


**Gráfico 05 – Distribuição dos registros de demandas por Ouvidoria de origem, no primeiro bimestre de 2013.**



O principal canal de entrada utilizado pelo cidadão é o telefone, sendo responsável por 39% dos atendimentos que geraram protocolos (Gráfico 06). No entanto é significativo o aumento na procura do cidadão pelo ATENDIMENTO PRESENCIAL; em 2012 o percentual de registros presenciais foi de 17%, em todo o ano, evoluindo para 26% no primeiro bimestre de 2013. Essa informação é de grande relevância, considerando que, atualmente, a Gerência de Ouvidoria não dispõem de estrutura para receber o cidadão presencialmente, garantindo-lhe acolhida ética, sigilosa e humanizada. A Gerência de Ouvidoria dispõem apenas de uma sala, de dimensões reduzidas, com atendimento simultâneo de toda equipe; fazendo-se necessário que todos os servidores desliguem seus telefones e deixem suas estações de trabalho, permanecendo na sala apenas um servidor para atender aquele cidadão.

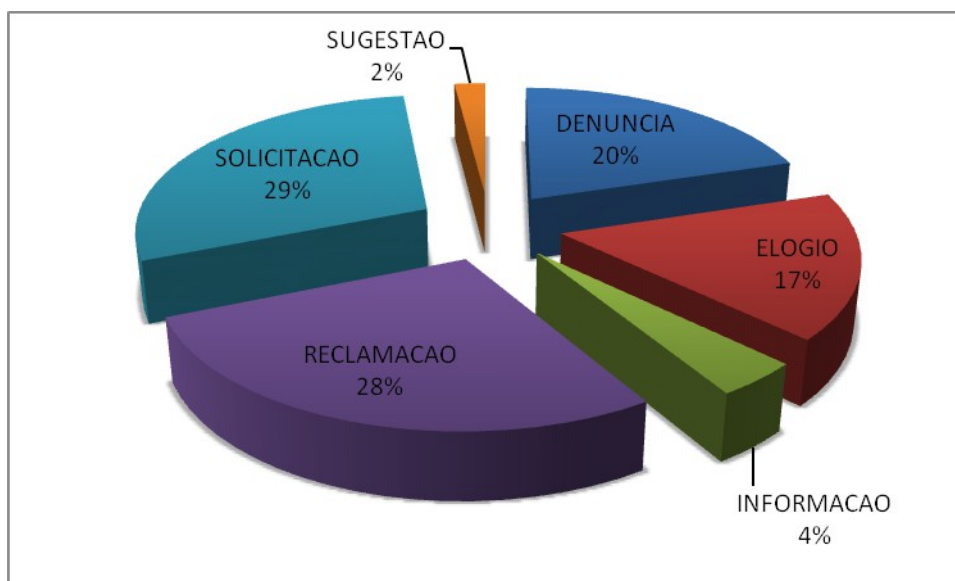
**Gráfico 06 – Canal de entrada das demandas registradas em 2012.**



Quanto à classificação, em 2013, as demandas registradas foram predominantemente solicitações, seguida de perto pelas reclamações (Gráfico 07). É significativo o acréscimo percentual de registro de ELOGIOS, considerando que em 2012 havia um quantitativo de 4% de elogios, enquanto no primeiro bimestre de 2013 observa-se 17%.

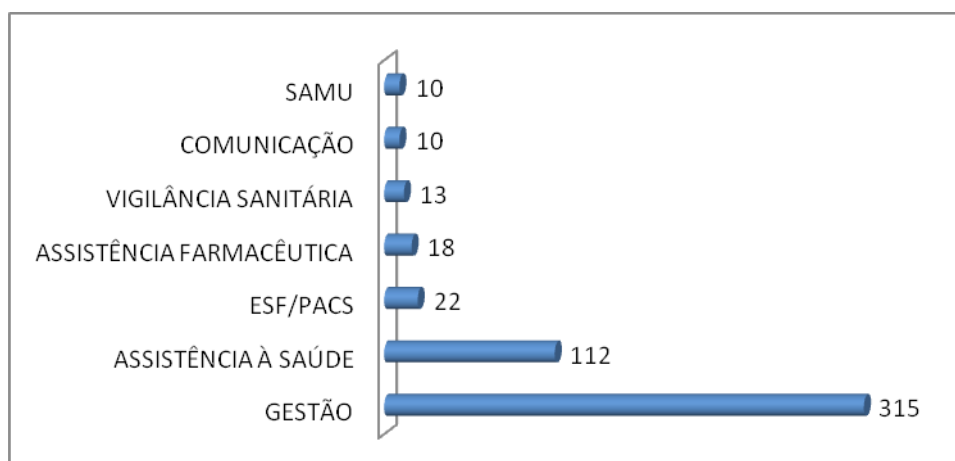


**Gráfico 07 – Classificação das demandas cadastradas em 2012.**



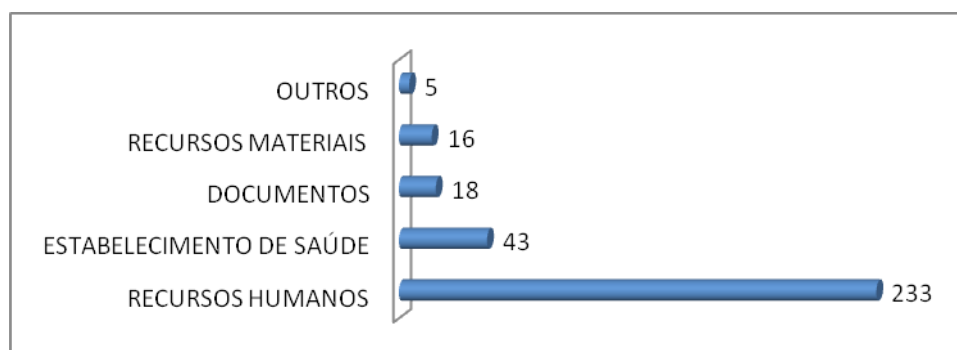
A tipificação é um processo onde as demandas são analisadas e seu conteúdo é codificado por assunto e até três níveis de subassuntos. No gráfico 08 pode-se observar que os assuntos (tipificação) de maior recorrência nas demandas registradas no primeiro bimestre de 2013 foram: Gestão, Assistência à Saúde e Estratégia Saúde de Família. Faz-se necessário ressaltar que, dentre os principais assuntos, até 2012, a Assistência Farmacêutica estava na terceira posição, passando a figurar em quarto lugar em 2013 (Gráfico 08).

**Gráfico 08 – Assuntos das demandas registradas no primeiro trimestre de 2013.**



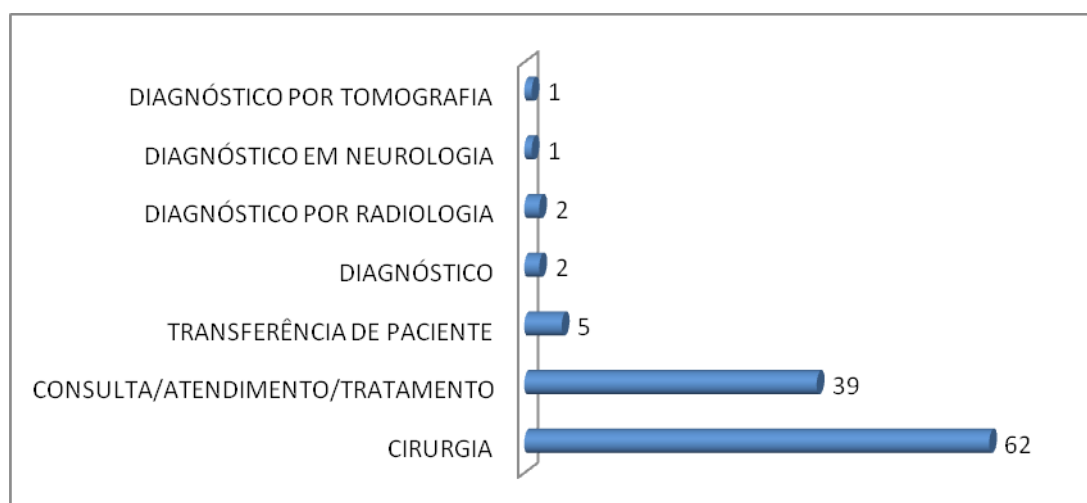
No assunto GESTÃO, queixas pertinentes aos Recursos Humanos do SUS em Goiás ainda é o tópico de maior relevância (74%); apontando para urgente necessidade de capacitações, treinamentos e motivação dos servidores voltados para um atendimento mais humano (Gráfico 09).

**Gráfico 09 – Sub-assuntos das demandas GESTÃO registradas no primeiro trimestre de 2013.**



No assunto Assistência à Saúde os sub-assuntos de maior destaque foram: Cirurgia e Consulta/Atendimento/Tratamento, como pode ser visualizado no Gráfico 10. Dentre as 62 ocorrências do sub-assunto Cirurgia, a cirurgia Ortopédica representou o maior número absoluto de ocorrências (21 – 33,8%) seguida da Cirurgia Urológica (9 – 14,5%). No que se refere às solicitações de Consultas, a Neurologia representou a maior frequência (7 – 17,9%); seguida da Traumatologia/Ortopedia (6 – 15,4%), seguindo o padrão e a tendência do ano de 2012.

**Gráfico 10 – Sub-assuntos das demandas Assistência à Saúde registradas em 2012.**

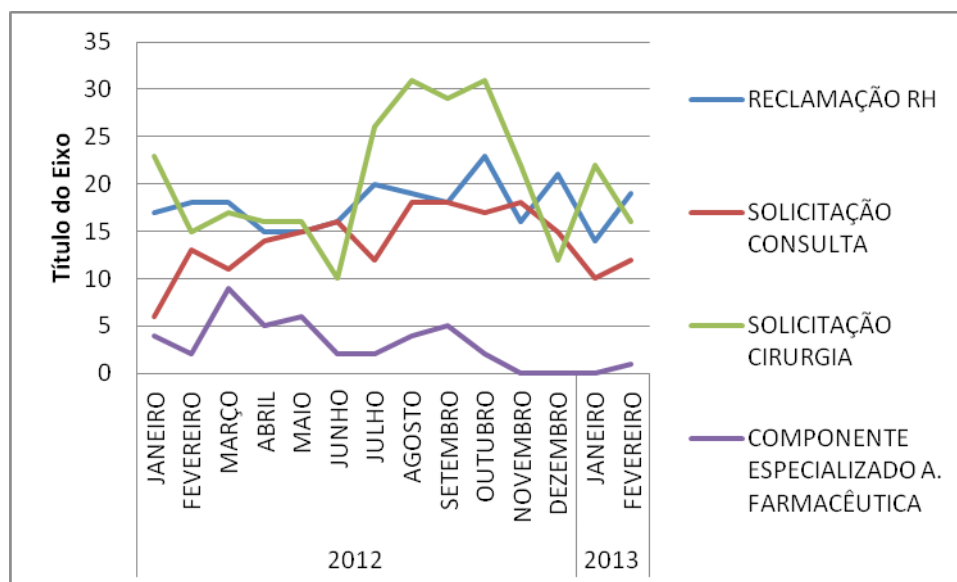


Com relação às demandas relacionadas à Estratégia Saúde da Família e Programa de Agentes Comunitários de Saúde, 14 (63%), das 22 demandas referiam-se à Recursos Humanos, distribuindo-se entre a citação da falta de profissional, desvio de função, não cumprimento da carga horária e exercício ilegal da profissão. Por fim, no que se refere ao assunto Assistência Farmacêutica, dentre as 18 demandas apenas uma se referiu ao COMPONENTE ESPECIALIZADO da Assistência Farmacêutica.

A evolução temporal das demandas referentes às principais temáticas poderá ser visualizada no Gráfico 11. O número absoluto de registro por temática apresenta uma tendência

crescente, no que se refere à Reclamação de RH e Solicitação de Consultas; reforçando a necessidade de atuação na área. Por outro lado, apresenta tendência decrescente para Solicitações de Cirurgia e nas demandas relacionadas ao componente Especializado da Assistência Farmacêutica; denotando que as ações que realizadas estão sendo bem sucedidas.

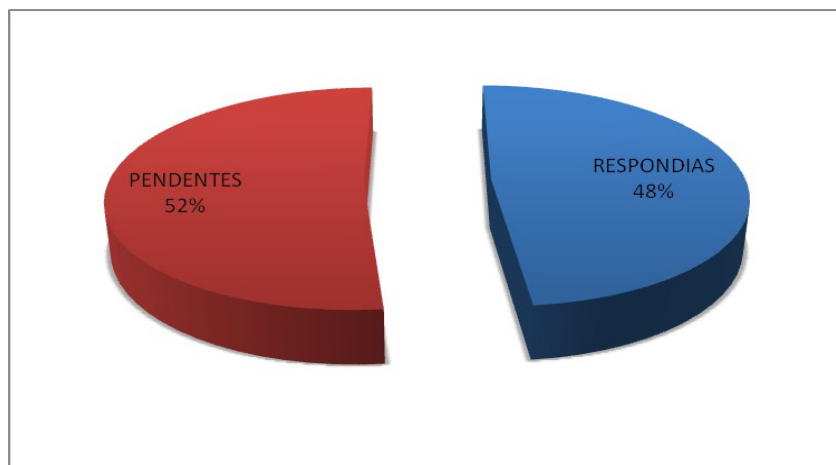
**Gráfico 11 – Evolução temporal das principais temáticas.**



Depois de classificadas e tipificadas as demandas são encaminhadas para as áreas técnicas pertinentes para que sejam tomadas as providências cabíveis, bem como a elaborada a resposta ao cidadão. Por se tratar de um Sistema *on line*, torna-se possível o acompanhamento em tempo real e a evolução neste processo se dá por meio do status da demanda. Nesta análise considera-se RESPONDIDAS as demandas com os seguintes status: fechadas e arquivadas. As demais são consideradas PENDENTES (nova, encaminhada, reencaminhada, em análise e concluídas). O índice de resposta no primeiro bimestre de 2013 foi de 48% (Gráfico 12), demonstrando uma redução no índice alcançado ao final do ano de 2012 (67%), o que pode ser inferido às precárias condições de trabalho da Gerência de Ouvidoria, bem como a sobrecarga da equipe.

Ressalta-se que os dados apresentados referem-se à realidade do dia 09 de abril de 2013, e é sujeito a mudanças diárias. Dentre as 280 demandas pendentes, 230 encontram-se com prazo vencido, conforme Gráfico 13, denotando a importância da Regulamentação do tempo de resposta às demandas da Ouvidoria. A distribuição das demandas com prazo vencido, por localidade atual onde aguardam resposta e/ou providências cabíveis pode ser visualizada no Gráfico 14.

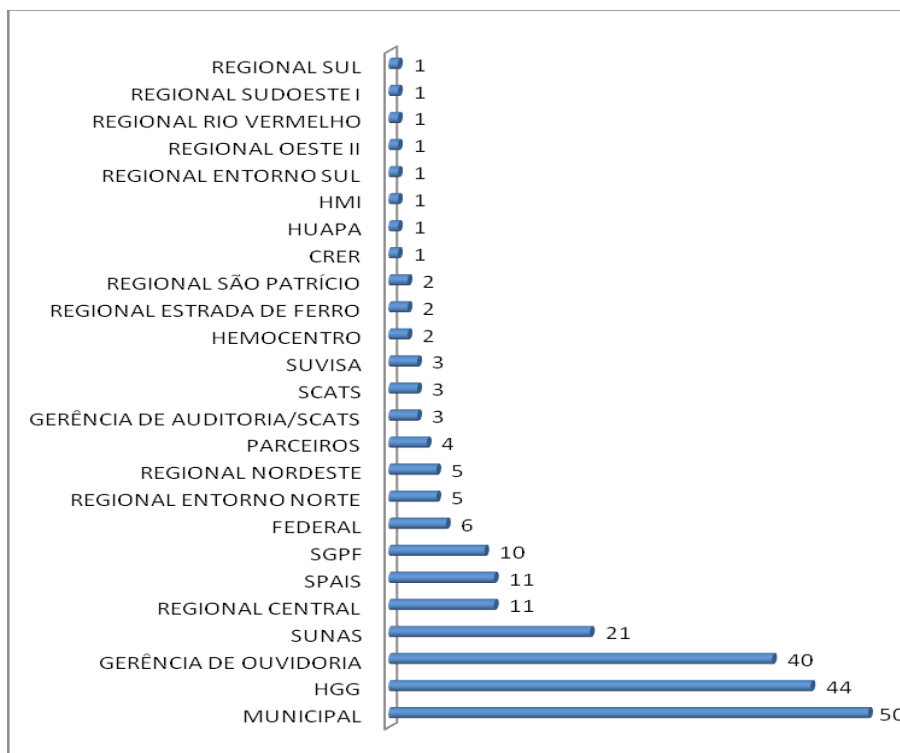
**Gráfico 12 – Índice de resposta das demandas registradas no primeiro bimestre de 2013.**



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



**Gráfico 16 – Distribuição das demandas pendentes.**



### 3 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por nossos resultados pode-se comprovar a melhoria significativa do componente especializado da Assistência Farmacêutica, cujo número de demandas chegou a zero nos meses de novembro e dezembro de 2012 e janeiro de 2013. Também é significativa a redução de demandas solicitando cirurgias, o que pode ser inferido, de forma subjetiva, à administração das unidades Hospitalares por Organizações Sociais.

Por outro lado, a solicitação por consultas e tratamentos apresenta uma tendência ainda crescente, apontando a necessidade de intervenção neste setor. Também é crescente a tendência de reclamações por insatisfação com o RH do SUS, no Estado de Goiás, esta temática é predominante desde 2011, apontando a necessidade urgente de instituir ações voltadas ao bom atendimento (ético, humanizado e respeitoso); direcionado tanto para servidores de áreas administrativas e burocráticas, quanto para servidores das unidades de saúde estaduais e municipais.

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, no decorrer do ano de 2012. No primeiro bimestre de 2013 pode-se observar uma continuidade na tendência crescente da participação social, o que pode ser visto pelo aumento significativo no número de atendimentos prestados pela Ouvidoria do SUS (267%).

Os números apresentados mostram que em 2013 a participação social será ainda maior, fazendo-se necessário a adequação da estrutura física, condições de trabalho e recursos materiais e humanos da Gerência de Ouvidoria, para que se possa atender o cidadão com dignidade e ética, e ainda para se possa manter a qualidade e eficiência alcançadas em 2012.

Goiânia, 10 de abril de 2013.

Dra. Alessandra Rodrigues de Almeida Lima  
Gerente da Ouvidoria