



**GOVERNO DO
ESTADO DO
TOCANTINS**

SECRETARIA
DE ESTADO
DA **SAÚDE**

**GOVERNO DO ESTADO DA TOCANTINS
SECRETARIA DA SAÚDE DO ESTADO DE TOCANTINS
OUVIDORIA SUS TOCANTINS**



**RELATÓRIO DE GESTÃO
OUVIDORIA SUS TOCANTINS
2018**

**GOVERNO DO ESTADO DE TOCANTINS
SECRETARIA DA SAÚDE DO ESTADO DE TOCANTINS**

GOVERNADOR DO ESTADO DE TOCANTINS
Mauro Carlesse

SECRETÁRIO DA SAÚDE
Renato Jayme da Silva

OUVIDORA DO SUS TOCANTINS
Luciene Machado Pereira Vasconcelo

Ouvidoria SUS de Tocantins, é um importante instrumento de fortalecimento do controle social no SUS, na medida em que se configura enquanto um canal democrático de articulação e participação social, através do qual o cidadão, participa da política pública, por meio das suas denúncias, solicitações, reclamações, sugestões, informações e elogios.

Através das demandas provenientes da participação cidadã, relatórios gerenciais são elaborados, permitindo ao gestor perceber as situações-problemas e pautando as possíveis correção das distorções na prestação de serviço público. A Ouvidoria atua visando à garantia do direito do cidadão, e como uma importante ferramenta de gestão.

Percebe-se que nos últimos anos houve uma ampliação de ouvidorias do SUS no País, tanto no que se refere à descentralização do serviço para os estados e municípios, bem como a sua legitimação, constituindo assim um Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS – SNO, com a participação dos três entes federados e o Distrito Federal, visando à definição de novas políticas e estratégias.

O presente relatório tem por objetivo apresentar uma análise quantitativa e qualitativa dos dados advindos da participação cidadã, a partir das demandas recebidas. Faremos uma análise interpretativa dos dados, a partir das demandas recebidas na ouvidoria, retiradas do Banco de dados do Sistema Informatizado Ouvidor SUS no ano de 2018.

1. MÉTODO

Os dados referentes às demandas são provenientes de alguns serviços e sistema que foram disponibilizados à Ouvidoria, como:

- . **Teleatendimento:** presta atendimento, via telefone 0800 64 27200, das 07h às 19h, em dias úteis;
- . **Atendimento presencial:** também das 07h às 19h, em dias úteis;
- . **Email:** é disponibilizado aos usuários, o email sesauouvidoria@gmail.com, monitorado todos os dias.
- . **Sistema OuvidorSUS** do Ministério da Saúde que recebe, tipifica e encaminha as demandas aos órgãos competentes. Esse sistema foi desenvolvido pelo DOGES – Departamento de Ouvidoria do SUS, juntamente com o DATASUS.
- . **Carta,** por meio do endereço: Esplanada das Secretarias, Secretaria de Estado da Saúde, Praça dos

ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

Apresentaremos uma breve análise das demandas provenientes da participação cidadã, e com objetivo de contribuir para a melhoria dos serviços de saúde prestados pelo nosso estado; com este diagnóstico pretendemos não só traçar o perfil das demandas mais recorrentes, como também propor sugestões de melhorias aos serviços, a partir do visão do cidadão usuário dos serviços de saúde, através da escuta qualificada.

Para melhor compreensão dos dados, cabe salientar que a Ouvidoria SUS/Tocantins, categoriza as demandas em dois grupos: demandas **protocoladas**, que são aquelas que são classificadas e categorizadas e devido ao seu teor, encaminhadas no âmbito da gestão e as demandas de **orientações e educação em saúde**, que são aquelas que, embora pontuadas no sistema, têm caráter meramente informativo, já que são respondidas ao cidadão de forma imediata.

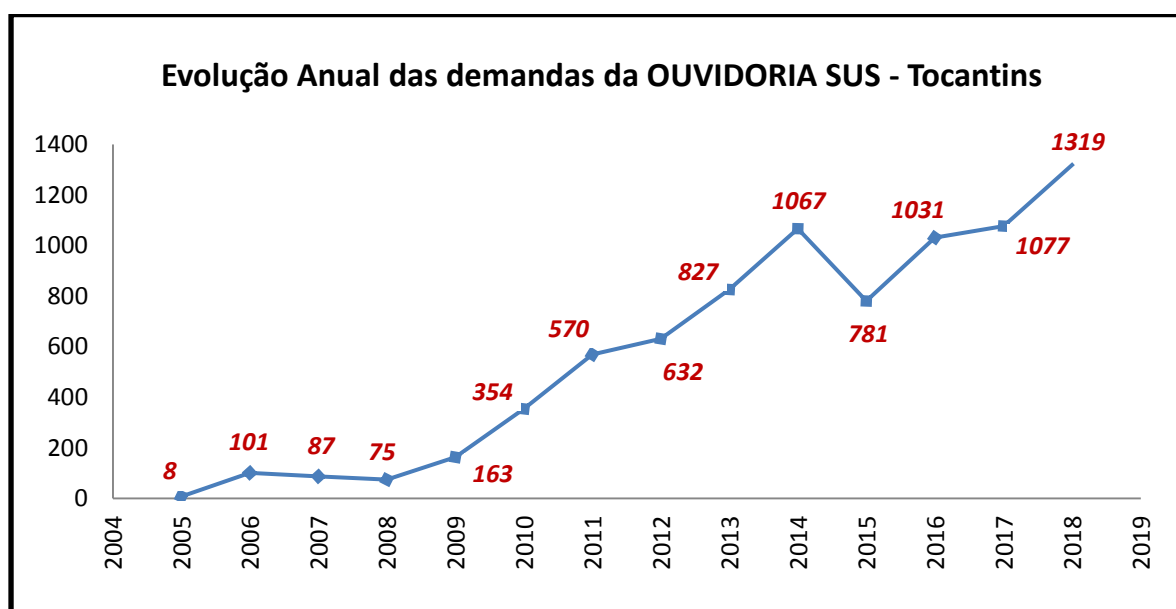
O Gráfico abaixo apresenta o quantitativo de demandas registradas no decorrer de 2018, sendo que do total de 1.319 atendimentos realizados, 1143 registros foram através do telefone, ou seja, cerca de 87% dos atendimentos, o email foi o segundo canal de acesso mais procurado pelos cidadãos usuários do SUS com 80 registros, o formulário WEB em terceiro lugar com 48 manifestações e o atendimento presencial em quarto lugar com 36 registros efetuados.



EVOLUÇÃO ANUAL

Demonstraremos a evolução anual 2005 e 2018 na avaliação total de demandas registradas na ouvidoria SUS Tocantins, constatou-se o montante de 8.092 atendimentos durante este período.

No ano de 2018 foram registradas e encaminhadas 1.319 manifestações conforme o gráfico abaixo, Percebe-se que houve aumento significativo em relação aos anos anteriores, mesmo com a descentralização do serviço para os hospitais da rede estadual, e também a falta de conhecimento da população quanto ao papel da Ouvidoria do SUS. Diante tal situação a Ouvidoria SUS Tocantins trabalhará juntamente com as ouvidorias descentralizadas na sensibilização dos gestores quanto ao papel de uma Ouvidoria do SUS e divulgando o serviço para a população através de materiais informativos.



METODOLOGIA DE ANÁLISE

A concretização do trabalho da Ouvidoria ocorre a partir do momento em que expectativas podem ser revertidas em dados que subsidiem ações estratégicas no âmbito da saúde pública, em suas diversas frentes de atuação. Atualmente existe uma cultura de judicialização da saúde, a Ouvidoria deveria ser provocada como “um recurso estratégico” visto que a ouvidoria desempenha um papel de articulador e mediador de conflitos, onde a prática do diálogo, exercício da escuta ativa e adotando técnicas que promovam a quebra desta cadeia litigiosa, onde o foco é voltado para o conflito, e possamos adotar uma cultura de diálogo com foco voltado para a solução, evitando assim demandas judiciais, pois o usuário do SUS se posiciona nesse conflito como um sujeito de direitos.

Buscando traçar um breve diagnóstico das demandas advindas da participação cidadã, e com objetivo de contribuir para a melhoria dos serviços de saúde prestados pelo nosso estado, as análises pretendem não só traçar o perfil das demandas mais recorrentes, como também propor sugestões de melhorias aos serviços, a partir do olhar do cidadão usuário dos serviços de saúde, através da escuta qualificada.

Para melhor compreensão dos dados, cabe salientar que a Ouvidoria SUS/Tocantins, categoriza as demandas em dois grupos: demandas protocoladas, que são aquelas que são classificadas e categorizadas e devido ao seu teor, necessitam ser tramitadas no âmbito da gestão e para secretarias municipais de saúde e as demandas de informação, que são aquelas que, embora pontuadas no sistema, têm caráter meramente informativo, já que são respondidas ao cidadão de forma imediata.

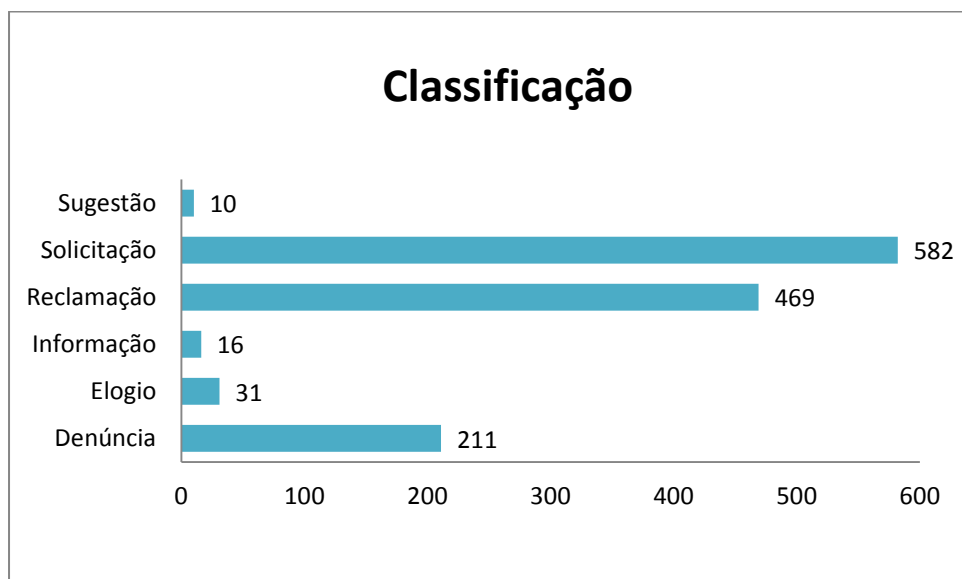
Portanto, a metodologia de análise dos dados apresentados abaixo, refere-se às demandas protocoladas, classificadas e categorizada no Sistema Informatizado OuvidorSUS.

Tabela 1 – Quantitativo de tipos de demandas à Ouvidoria por áreas da SES-To, 3º Quad. 2018, Tocantins.

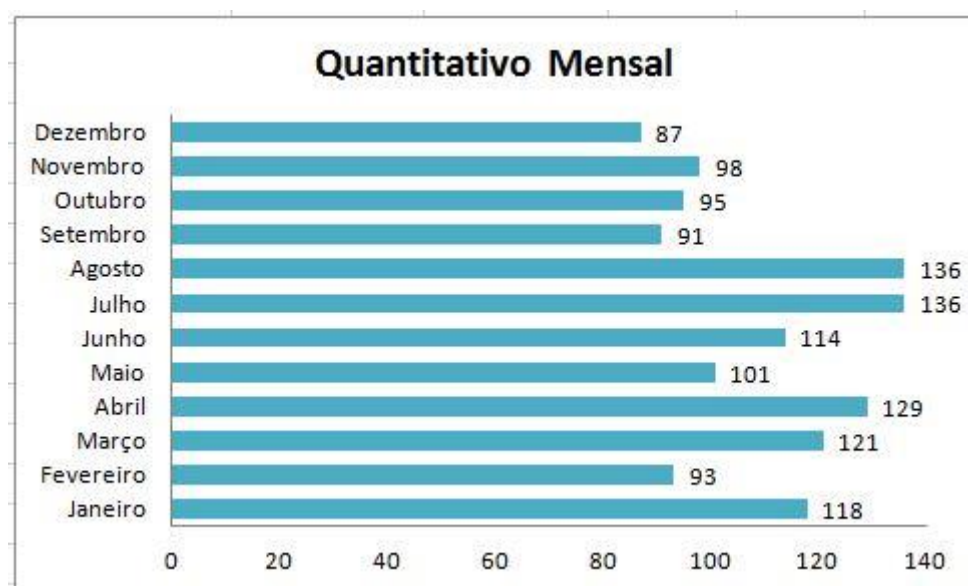
Tipificação	Denúncia	Elogio	Informação	Reclamação	Sugestão	Solicitação	Total	Percentual
Gestão	120	29	10	334	7	61	561	42,53 %
Assistência à saúde	0	2	3	52	1	372	430	32,60 %
Assistência Farmacêutica	2	0	2	32	1	84	121	9,17 %
Vigilância Sanitária	63	0	0	10	0	5	78	5,91 %
Transporte	8	0	0	8	1	25	42	3,18 %
Vigilância em Saúde	8	0	0	10	0	10	28	2,12 %
Alimento	0	0	0	5	0	3	8	0,61%
Financeiro	2	0	0	3	0	9	14	1,06%
Produtos para Saúde/Correlatos	0	0	0	1	0	6	7	0,53 %
Estratégia de Saúde da Família	5	0	1	6	0	1	13	0,99 %
A Tipificar	1	0	0	3	0	1	5	0,38 %
Programa Nacional de Controle do Tabagismo -	0	0	0	0	0	1	1	0,21 %
Total	211	31	16	469	10	582	1319	100,00 %

Observando as informações na tabela acima podemos notar que o maior problema da saúde na visão do cidadão usuário do SUS é gestão, haja vista, que foram registradas 561 manifestações com esta tipificação, onde 334 foram reclamações de conduta de servidores por mau atendimento prestado ao cidadão, 120 denúncias de algum tipo de irregularidade no serviço/atendimento realizado e 29 elogios a servidores. O Segundo assunto mais demandado é assistência á saúde com 430 atendimentos realizados, 372 solicitações e os demais registros referente a reclamação, informações, elogios e sugestões. Em terceiro em manifestações na ouvidoria encontra-se a assistência farmacêutica com 121 manifestações, sendo 84 solicitações de agilidade na disponibilização de medicamentos, 32 reclamações, a maioria referente ao sistema HORUS que tem muita instabilidade e também a acolhida dos atendentes que muitas vezes atendem ao paciente com grosserias.

O gráfico abaixo demonstra a classificação das demandas, onde nota-se que tivemos um total de 582 solicitações, 469 reclamações, 211 denúncias, 31 elogios, 11 pedidos de informação e 10 solicitações, referentes aos mais diversos assuntos.

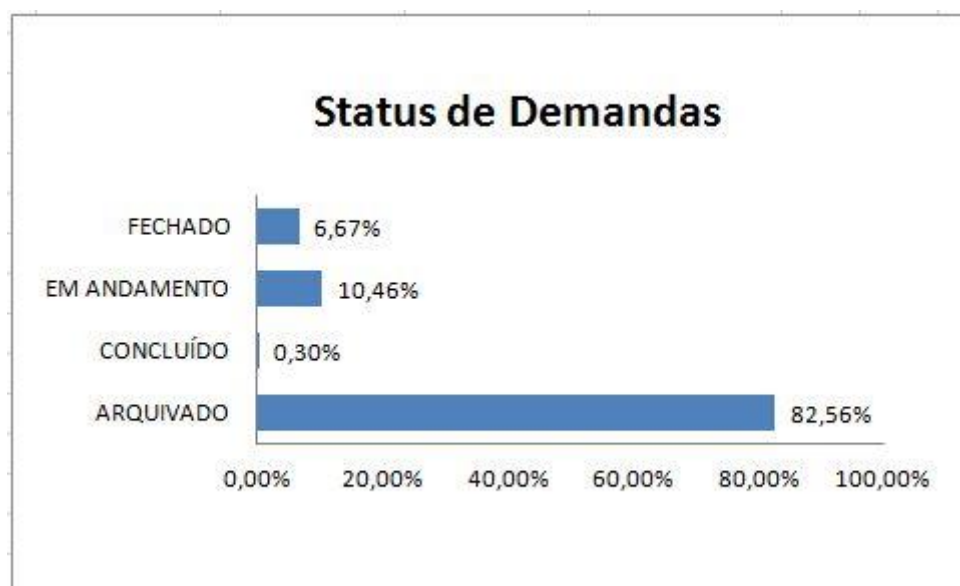


Observando o gráfico abaixo que apresenta o quantitativo de demandas recebidas na ouvidoria mensalmente, percebemos que os meses com maior número de registros foram julho e agosto, ambos com 136 manifestações atendidas, ficando o mês de abril como o segundo lugar com 129 demandas registradas, seguido do mês de março com 121 manifestações atendidas. Diante da análise realizada observa-se que do mês de agosto para setembro houve uma queda no número de atendimentos e manteve a média estabilizada até dezembro, o mês com menos registros no ano conforme o gráfico abaixo.



A análise do gráfico abaixo demonstra que o índice de demandas concluídas, fechadas e arquivadas equivale a 90%, dos registros realizados no ano. O alto número de demandas solucionadas nesta ouvidoria no ano de 2018 é fruto do esforço da equipe de técnicos da ouvidoria que devido ao compromisso ético com o usuário do SUS, realiza cobrança contínuas, assim como conversas com os gestores municipais e hospitalares quando à importância do retorno às manifestações encaminhadas. A

implantação de ouvidorias nos hospitais de Araguaína, Arapoema, Augustinópolis, Gurupi, Infantil de Palmas, Miracema, Maternidade Dona Regina, Paraíso, Porto Nacional e Hospital Geral de Palmas, possibilitou a ampliação dos canais de atendimento ao cidadão no próprio local, proporcionando mais visibilidade do papel da ouvidoria e aumento de manifestações.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise dos dados desde relatório demonstra a necessidades de saúde da população onde o tempo de resolução influencia, diretamente, em sua saúde e qualidade de vida, a ouvidoria do SUS busca o comprometimento de cada gestor em relação às manifestações recebidas para que haja agilidade no atendimento ao fato mencionado pelo cidadão ao manifestar-se na ouvidoria.

No período de janeiro a dezembro de 2018, foram realizados 1319 atendimentos provenientes de todo o Estado, através de telefone, presencial, e-mail, carta e OuvidorSUS.

A análise da classificação das demandas demonstra que o cidadão procura o serviço de Ouvidoria geralmente para solicitar, reclamar e denunciar observa-se que não é muito da cultura do cidadão tocantinense registrar elogios ou sugestões. Em relação à forma de recebimento das demandas, percebe-se que o telefone a cada ano vem se destacando como o carro chefe dos registros de manifestações, devido à divulgação da Ouvidoria através de cartazes nas unidades hospitalares e divulgação no site da SES. Durante o período, podemos notar também que aumentou os registros pessoalmente em relação há anos anteriores.

Em relação ao status das demandas, percebe-se que houve uma melhora significativa no índice de manifestações resolvidas, ou seja, as que se encontram com status concluídos, fechadas e arquivadas contabilizando assim 90% dos registros de 2018, pois a mesma é concluída, analisada e repassada resposta ao manifestante, posteriormente é fechada e o sistema arquiva automaticamente.

Ouvidoria do SUS almeja com este relatório subsidiar a gestão com dados advindos da participação cidadã, cumprir com uma de suas etapas de trabalho que é fornecer subsídios ao gestor para que possa analisar os problemas da saúde do estado aos olhos do cidadão usuário do SUS. E ainda, favorecer o fortalecimento de uma efetiva gestão participativa, à medida que propiciará a integração entre os cidadãos, usuários do sistema de saúde e o gestor público.

Portanto, o fortalecimento do serviço só é possível na medida em que a gestão veja a ouvidoria enquanto importante ferramenta, capaz de sinalizar possíveis transformações na política pública. Sem essa compreensão a Ouvidoria não conseguirá desenvolver suas ações de maneira plena e eficaz.