**RELATÓRIO EXECUTIVO**

**OUVIDORIA GERAL DO ESTADO (OGE/TO)**

**SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE (SESAU)**

**MUNICÍPIOS**

**JAN/JUN - 2014**

***Missão***

“Responder às demandas com rapidez e eficiência formando um canal de comunicação eficaz entre o Governo e o cidadão, atuando com elevado padrão ético e de qualidade no atendimento às manifestações dos usuários” (COAE/CPMS, Projeto de “*Layout* da *Web* da OGE”, 2013).

***Visão***

“Ser reconhecida como ferramenta de gestão para melhoria dos serviços públicos, na defesa do interesse social e do zelo na Administração Pública” (COAE/CPMS, Projeto de *“Layout* da *Web* da OGE”, 2013).

**Governador do Estado**

Sandoval Cardoso

**Secretário Chefe da Controladoria Geral do Estado Secretário Executivo da Controladoria Geral do Estado**

Ricardo Eustáquio de Souza José Pedro Dias Leite

**Ouvidor Geral do Estado**

Ioná Bezerra O. de Assumção

**Coordenador de Operação e Serviço de Informática Coordenador de Análise e Consolidação de Demandas**

Douglas Moreira Rezende Stelamar do Amordivino

**Coordenador de Análise e Estatística Coordenador de Projetos e Mobilização Social**

Lêda Oliveira Batista Aires Patricia Martins Bühler Tozzi

**Coordenador de Atendimento ao Cidadão**

Clarice Giglio Sardinha Machado

**Ouvidores Setoriais Especializados**

Adriele Pessoa Motta

Claudiana Alves dos Santos

Geni Falcão Valadares Lima

Gisele de Souza Almeida

José Antônio Pereira da Silva

**Assessores Técnicos**

Augusto Sampaio Freire

Iana Miranda Mascarenhas Costa Nardes

Marcela Ramos Alves

Priscyla Rodrigues Vieira

**APRESENTAÇÃO**

A Ouvidoria Geral do Estado (OGE) assume suas atividades, tendo a missão e visão sempre em foco, a fim de oferecer ao cidadão-usuário dos serviços de ouvidoria um atendimento ético e de qualidade.

Pautada em sua visão, a Ouvidoria tem oferecido aos Gestores do Poder Executivo Estadual informações que podem servir de subsídio para tomada de decisões em relação aos serviços públicos ofertados à população.

Desta forma, os dados constantes neste relatório podem ser transformados em valiosas informações gerenciais, capazes de sensibilizar e persuadir aqueles que estão convictos de que o Governo deve primar sempre pela satisfação do cidadão. Além disso, traduz as manifestações dos cidadãos em diagnósticos capazes de identificar as áreas que exigem intervenção.

Importa salientar que a cada manifestação que o cidadão registra na OGE, seja denúncia, reclamação, elogio ou sugestão, colabora para a adoção de medidas que melhorem a qualidade dos serviços oferecidos pelo Poder Público.

Quando a população acredita na qualidade do serviço prestado pela Ouvidoria, esta serve de instrumento para prevenção e resolução de conflitos na esfera pública, permitindo com que o cidadão estabeleça uma relação de confiança com o Governo.

**INSTITUCIONALIZAÇÃO**

Para compreensão do processo de institucionalização da Ouvidoria Geral do Estado apresentamos a seguir os instrumentos legais publicados até o momento da elaboração deste relatório.

**MP Nº 4 Portaria CGE Nº 18 Lei Nº 2.735 Portaria CGE Nº 135**

25/02/2013 21/03/2013 04/07/2013 24/07/2013

Criação da OGE Competências da OGE Extinção das demais Instituição das

Ouvidorias Ouvidorias

Setoriais

Especializadas

**Portaria CGE Nº 189 Portaria CGE Nº 51 Resolução Conjunta CGE/OGE SESAU**

10/09/2013 24/02/2014 30/04/2014

Organização da OGE Substituição dos titulares Rede Estadual de Ouvidoria da Saúde

**Instrução Normativa Nº 03**

16/07/2014

Organização da Rede de

Gestão de Ouvidoria (RGOUV)

**execução física**

Este relatório trata os dados referentes às manifestações da área da saúde recebidos pela Ouvidoria Geral do Estado (OGE) e registrados no Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO) e OuvidorSUS, no período de 1º de janeiro à 30 de junho de 2014. E, ainda, as demandas encaminhadas pela Vigilância Sanitária (VISA), recebidas pelo canal 150 e registradas em tabela de controle.

Foram registrados, no primeiro semestre de 2014, 554 (quinhentos e cinquenta e quatro) acionamentos. A média mensal de recebimentos foi de, aproximadamente, 92 (noventa e dois) atendimentos/mês.

O quadro 1 a seguir demonstra o total de demandas registradas no período em questão. A OGE recebe as demandas que são de responsabilidade das Redes Estadual e Municipal de Saúde do Tocantins, conforme determina o Ministério da Saúde.

**Quadro 1 – Total de Demandas**

|  |  |
| --- | --- |
| **TOTAL DE DEMANDAS** | |
| **ÓRGÃOS** | **QUANTIDADE** |
| **MUNICÍPIO** | 135 |
| **SESAU** | 419 |
| **TOTAL** | **554** |

Fonte: SGO, OuvidorSUS e VISA.

1. **Tipos de acionamentos**

A OGE recebe as manifestações do cidadão-usuário registrando-as em seu Sistema Informatizado de Gestão de Ouvidoria (SGO). A classificação das manifestações segue os conceitos descritos a seguir, conforme definido na Instrução Normativa Nº 03, de 16 de julho de 2014:

* Acionamento que não gera demanda: orientação ou ensinamento relacionado à área de atuação do Poder Executivo, manifestações inerentes a outras instâncias ou desprovidas de dados suficientes para sua verificação;
* Denúncia: comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade na administração ou no atendimento por órgãos ou entidade pública;
* Elogio: comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento por serviço prestado;
* Reclamação: comunicação verbal ou escrita que relate insatisfação ou reivindicação de direitos em relação às ações e serviços prestados pelo Poder Executivo, que o demandante avalie violados ou não observados;
* Solicitação: requerimento de ações ou procedimentos da área da saúde aos quais o cidadão não teve acesso, ou de melhoria nos que lhe foram ofertados;
* Sugestão: comunicação verbal ou escrita que proponha ação considerada útil à melhoria dos serviços prestados pelo Poder Executivo.

Conforme demonstrado no quadro 2, a tipologia que apresentou maior número de ocorrências no semestre foi a reclamação. O gráfico 1 nos permite observar que essa tipologia representa 41% do total de acionamentos da área de saúde. A solicitação ocupa o segundo lugar com, aproximadamente, 29% do total.

**Quadro 2 – Tipos de Acionamentos**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **TIPO DE MANIFESTAÇÃO** | | | |
| **TIPO** | **SESAU** | **MUNICÍPIOS** | **TOTAL** |
| **Atendimento que não gerou demanda** | 10 | 7 | **17** |
| **Denúncia** | 100 | 42 | **142** |
| **Elogio** | 6 | 0 | **6** |
| **Reclamação** | 175 | 53 | **228** |
| **Solicitação** | 126 | 33 | **159** |
| **Sugestão** | 2 | 0 | **2** |
| **TOTAL** | **419** | **135** | **554** |

Fonte: SGO, OuvidorSUS e VISA.

**Gráfico 1 – Tipos de Acionamento**

Fonte: SGO, OuvidorSUS e VISA.

1. **Mídia de atendimento**

Como definido na IN Nº 03, de 16 de julho de 2014, a Ouvidoria conta com 05 (cinco) canais de atendimento ao cidadão: telefone, *e-mail* da ouvidoria, *site*; carta e atendimento presencial.

O telefone ainda é o canal de preferência do cidadão-usuário dos serviços de ouvidoria, representando o meio utilizado para registrar 69% do total de acionamentos.

**Quadro 3 – Mídia de Atendimento**

|  |  |
| --- | --- |
| **MÍDIA DE ACIONAMENTO** | |
| **MÍDIA** | **QUANTIDADE** |
| Carta | 8 |
| *e-mail* | 13 |
| *Site* | 52 |
| Presencial | 101 |
| Telefone | 380 |
| **TOTAL** | **554** |

Fonte:SGO, OuvidorSUS e VISA.

1. ***Status* das manifestações**

Para melhor compreensão dos dados apresentados a seguir, faz-se necessário saber que o prazo, estipulado para os órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, para apurar e responder as demandas encaminhadas pela OGE, conforme estipula a Instrução Normativa Nº 03, em seu Art. 14 §1º, é de 10 (dez) dias. Os municípios passaram a seguir o mesmo prazo com a aprovação e publicação da Resolução Conjunta SESAU CGE/OGE Nº 001, de 30 de abril de 2014, publicada no D.O.E. Nº 4.138, de 30 de maio de 2014. Com o prazo estipulado, foram definidos os conceitos de cada situação em que as manifestações podem se encontrar:

* Atrasada – acionamento que já está com o prazo de resposta expirado e o órgão/entidade não encaminhou a resposta à OGE;
* Concluída – demanda respondida ao cidadão-usuário dos serviços de ouvidoria;
* Em andamento – manifestação que tramita no órgão dentro do prazo estabelecido;
* Sobrestada – demanda que, sob justificativa, necessita de dilatação de prazo para apuração e ainda não foi respondida pelo órgão.

O *status* das manifestações é um dado dinâmico, pois o fluxo de tramitação, que depende tanto da Ouvidoria Geral como dos órgãos e entidades demandados, pode sofrer alterações a qualquer momento. Os dados expostos no quadro 4 e no gráfico 2 expressam a situação das manifestações, datadas em 22 de setembro de 2014.

Na fase em que os dados foram levantados, a situação mostrou que, aproximadamente, 89% das manifestações foram respondidas ao cidadão. Como podemos averiguar por meio dos dados, 65% do total de pendências, representados por 39 (trinta e nove) acionamentos pendentes, são de responsabilidade dos municípios a apuração e a resposta. Uma das dificuldades para resolução das demandas municipais é o meio usado para encaminhamento das manifestações e do resultado obtido após as devidas verificações, que em sua grande maioria, ainda é o ofício que segue via correio. Por isto, a OGE vem desenvolvendo ações no sentido de implantar as Ouvidorias Municipais como parte da Rede Estadual, em nível II, com a utilização do Sistema OuvidorSUS.

**Quadro 4 – *Status* das Manifestações**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***STATUS* DAS MANIFESTAÇÕES** | | | |
| **STATUS** | **SESAU** | **MUNICÍPIOS** | **TOTAL** |
| Atrasada | 21 | 39 | **60** |
| Em andamento | 0 | 0 | **0** |
| Fechada em atraso | 330 | 78 | **408** |
| Fechada no prazo | 68 | 18 | **86** |
| Sobrestada | 0 | 0 | **0** |
| **TOTAL** | **419** | **135** | **554** |

Fonte: SGO, OuvidorSUS e VISA.

**Gráfico 2 – *Status* das Manifestações**

Fonte: SGO, OuvidorSUS e VISA.

1. **Principais assuntos demandados**

Cada unidade administrativa possui características próprias que delineiam os assuntos abordados nas manifestações dos cidadãos usuários dos serviços de ouvidoria.

O quadro 5 mostra os principais assuntos abordados relacionando-os com o tipo de demanda. A análise do quadro 5 nos permite concluir que o cidadão está insatisfeito com a conduta dos servidores que atuam na área da saúde, assim como, com os serviços oferecidos. Também é preocupante a quantidade de demandas solicitando que serviços sejam efetivados.

**Quadro 5 – Principais assuntos**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PRINCIPAIS ASSUNTOS** | | | |
|  | **TIPO DE DEMANDA** | **ASSUNTO** | **SUBASSUNTO** |
| **Municípios** | **Denúncia** | Assistência à saúde | Dificuldade de agendamento de consultas |
| Dificuldade de agendamento de exames |
| Falta de atendimento |
| Gestão administrativa | Descumprimento de carga horária |
| Falta de profissional de saúde |
| Gestão de pessoas | Conduta inadequada de profissionais |
| SAMU | Omissão de socorro |
| Veículos | Uso indevido para fins particulares |
| Vigilância em saúde | Vacinação contra febre amarela |
| **Reclamação** | Assistência à saúde | Atendimento inadequado |
| Dificuldade de agendamento de cirurgia |
| Dificuldade de agendamento de consultas |
| Dificuldade de agendamento de exames |
| Assistência farmacêutica | Falta de medicamento |
| Gestão administrativa | Condições inadequadas para o trabalho |
| Descumprimento de carga horária |
| Insatisfação com a resposta de demanda registrada na OGE |
| Gestão de pessoas | Conduta inadequada de profissionais |
| Transporte | Descumprimento de horário do transporte de pacientes |
| Dificuldade no repasse do benefício do TFD |
| **Solicitação** | Assistência à saúde | Dificuldade de agendamento de consultas |
| Dificuldade de agendamento de exames |
| Falta de atendimento |
| Assistência farmacêutica | Acesso ao medicamento |
| Gestão administrativa | Revisão da resposta dada pelo município |
| Transporte | Acesso ao TFD |
| **SESAU** | **Denúncia** | Assistência à saúde | Negligência em procedimento cirúrgico |
| Gestão administrativa | Descumprimento de carga horária |
| Falta de profissional de saúde |
| Insatisfação com a resposta de demanda registrada na OGE |
| Gestão de pessoas | Assédio moral |
| Conduta inadequada de profissionais |
| Negligência profissional |
| Vigilância sanitária | Esgoto |
| Estabelecimento em condições inadequadas |
| **Reclamação** | Assistência à saúde | Atendimento inadequado |
| Dificuldade de acesso a tratamento especializado |
| Dificuldade de agendamento de cirurgia |
| Dificuldade de agendamento de consultas |
| Dificuldade de agendamento de exames |
| Falta de vaga em UTI |
| Assistência farmacêutica | Falta de medicamento |
| Gestão administrativa | Atendimento inadequado |
| Descumprimento de carga horária |
| Estabelecimento de saúde com problemas em equipamentos |
| Falta de profissional de saúde |
| Pagamento a fornecedores |
| Pagamento a servidores |
| Gestão de pessoas | Falta de ética profissional |
| Conduta inadequada de profissionais |
| Negligência profissional |
| Produtos para saúde/correlatos | Falta de material cirúrgico |
| Dificuldade de acesso à prótese |
| Dificuldade de acesso a aparelho auditivo |
| Transporte | Dificuldade de acesso ao benefício do TFD |
| **Solicitação** | Alimento | Nutrição enteral |
| Assistência à saúde | Acesso a tratamento especializado |
| Agendamento de cirurgia |
| Agendamento de consultas |
| Agendamento de exames |
| Vaga em UTI |
| Assistência farmacêutica | Acesso ao medicamento |
| Gestão administrativa | Acesso a documentos |
| Atendimento adequado |
| Produtos para saúde/correlatos | Aparelho auditivo |
| Cadeira de rodas |
| Colete ortopédico |
| Material cirúrgico |
| Material hospitalar |
| Prótese |
| Transporte | Acesso ao TFD |

Fonte: SGO, OuvidorSUS e VISA

**Considerações finais**

Com este relatório, a Ouvidoria Geral apresenta os dados referentes à área da saúde no primeiro semestre de 2014.

Com o objetivo de fortalecer o trabalho de ouvidoria pública no Estado, tornando a comunicação entre governo e sociedade mais ágil, proativa e efetiva, a Controladoria Geral do Estado atua atendendo a critérios regulados pela forma de padronização dos atendimentos e equivalência dos dados registrados no SGO, sistema desenvolvido pela Coordenação de Operação e Serviços de Informática da OGE e no OuvidorSUS, sistema disponibilizado pelo Ministério da Saúde e de uso obrigatório pela Rede de Ouvidoria da Saúde.

Número significativo de acionamentos expressa a importância de ações com objetivo de amenizar a deficiência na execução de serviços e melhor informar a população; expressa, também, a necessidade de melhorar a estrutura física das unidades administrativas estaduais e municipais.

Considerando a Missão, a OGE trabalha com foco no aprimoramento do registro dos dados de cada acionamento direcionado à Ouvidoria Geral, possibilitando uma análise fidedigna e efetiva.

No ‘Exercício de 2014’, a RGOUV conseguiu avançar na resolutividade das demandas e na qualidade dos registros realizados na Ouvidoria.

Palmas, 23 de setembro de 2014.