



RELATÓRIO DE PESQUISA

01 de agosto de 2019



SECRETÁRIO DE ESTADO DA SAÚDE

Nésio Fernandes de Medeiros Júnior

SUBSECRETÁRIO DE PLANEJAMENTO E TRANSPARÊNCIA

José Tadeu Marino

OUVIDOR DA SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rafael Vulpi Caliari

EQUIPE DA OUVIDORIA DO SUS DA SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Emiliana Almeida D'Oliveira

Mariluse Baptista Bueno

Ilsa Lopes Dias

Raphael de Almeida Nascimento - Estagiário

Introdução

A ouvidoria do SUS é um importante canal de comunicação entre a população capixaba e a gestão da Secretaria de Estado da Saúde. Nesse sentido, o serviço de Ouvidoria do SUS busca receber manifestações dos(as) usuários(as), trabalhadores(as) e demais atores do Sistema Único de Saúde, permitindo a avaliação dos serviços e a apuração das necessidades de saúde.

Para se manifestar os(as) cidadãos(ãs) podem acessar diversos canais:

- Site da Secretaria de Estado da Saúde – Fale Conosco
- Telefones: 3347-5732 e 3347-5733
- E-mail: ouvidoriasus@sesa.es.gov.br
- Presencialmente na sede da Secretaria de Estado da Saúde – Enseada do Suá.
- Disque Saúde 136 – Tridígito Gratuito do Ministério da Saúde que registra manifestações no Sistema OuvidorSUS e encaminha para a rede de Ouvidorias do Brasil.
- Site do Ministério da Saúde – Formulário Web – Contatos.
- Sistema E-OUV.

Atualmente a Ouvidoria do SUS se configura como um importante instrumento de intermediação entre os usuários e as práticas, ações e serviços voltados ao atendimento público.

Outra ação importante deste setor é a disseminação de informações em saúde (doenças, acesso aos serviços, telefones, locais de atendimento, áreas para marcação de consultas, dentre outros).

Todos os dados e informações são registrados por meio do Sistema OuvidorSUS, sistema criado pelo Ministério da Saúde para atendimento específico da rede nacional de Ouvidorias do SUS, regulamentado pela Portaria/GM/MS nº 8 de 25 de maio de 2007. Outro sistema, o E-OUV, é utilizado para recebimento das manifestações via Ouvidoria Geral do Estado do Espírito Santo.

A gestão das informações recebidas pela Ouvidoria permite configurar importantes relatórios gerenciais capazes de apresentar a realidade local, auxiliando e subsidiando os gestores na tomada de decisão, em prol da melhoria das políticas do SUS.

A ouvidoria do SUS ainda desenvolve ações ativas na perspectiva de realizar atividades itinerantes ao longo de seu território de atuação e de realizar pesquisas sobre a participação, a satisfação e a avaliação de políticas do SUS.

Formulário

Em junho de 2019, a equipe de ouvidoria enviou um formulário para todas as áreas técnicas da SESA/ES buscando informações sobre temas voltados à Ouvidoria do SUS e a integração com os setores, gerências, subsecretarias da Secretaria de Estado da Saúde.

O formulário apresentou as seguintes informações para preenchimento:

Construção da Rede Interna de Ouvidoria do SUS

Ouvidoria do SUS da Secretaria de Estado da Saúde da Saúde do ES - Lei Federal 13.460/2017

Dúvidas sobre o preenchimento deste questionário? Entre em contato com o 3347-5732 e

rafaelcaliari@saude.es.gov.br

Endereço de e-mail *

Seu nome: *

Núcleo/Coordenação/Setor/Gerência/Subsecretaria *

O que você entende por Ouvidoria do SUS? Qual o papel desse serviço? *

Sua área recebe manifestações/contatos direto dos usuários do SUS em seu Setor/Departamento? *

Quantas manifestações/telefonemas/contatos diretos do usuário sua área recebe por mês? (média) *

Sua área recebe manifestações da Ouvidoria do SUS da SESA/ES? *

Quantas manifestações por mês, em média, sua área recebe da OUVIDORIA da SESA/ES? *

Quais os principais temas de manifestações que chegam para sua área? (Ex. marcação de consultas, reclamação de atendentes, denúncias sobre desvio de verbas).

Quais os principais problemas você visualiza hoje na Ouvidoria da SESA/ES? *

- Envio das manifestações por e-mail para as áreas da SESA
- Falta de integração com as demais áreas da SESA
- Apresentação dos dados que chegam a Ouvidoria do SUS
- Apresentação de relatórios para as áreas a fim de subsidiar a melhoria dos serviços de saúde
- Trabalhadores da Ouvidoria
- Canais de acesso à Ouvidoria (telefone, internet, pessoalmente)
- Outros
- Nenhum

Quais informações faltam na manifestação que chega para sua área, via ouvidoria, para uma resposta de qualidade ou para resolução da demanda do cidadão?

As informações com asterisco vermelho eram de preenchimento obrigatório.

Recebemos um e-mail sobre dúvida em relação ao preenchimento do quantitativo de manifestações recebidas da ouvidoria pela área, uma vez que não representava fielmente a especificidade do local. Orientamos para preencher com o valor mais aproximado.

Outro e-mail que recebemos solicitava a reabertura para envio das respostas ao questionário, tendo em vista a importância do tema para o serviço em questão. Encaminhamos o link e recebemos o formulário preenchido pela área.

Uma secretaria municipal de saúde respondeu por acessar e-mail @saude.es.gov.br (envio da pesquisa foi realizado por meio de mala direta).

O formulário solicitava endereço de e-mail, nome e área de trabalho.

As perguntas “O que você entende por Ouvidoria do SUS? Qual o papel desse serviço?”, “Quais os principais temas de manifestações que chegam para sua área? (Ex. marcação de consultas, reclamação de atendentes, denúncias sobre desvio de verbas)” e “Quais informações faltam na manifestação que chega para sua área, via ouvidoria, para uma resposta de qualidade ou para resolução da demanda do cidadão?” foram de preenchimento livre.

Os itens: “Sua área recebe manifestações/contatos direto dos usuários do SUS em seu Setor/Departamento?”, “Quantas manifestações/telefonemas/contatos diretos do usuário sua área recebe por mês? (média)”, “sua área recebe manifestações da Ouvidoria do SUS da SESA/ES?” e “Quantas manifestações por mês, em média, sua área recebe da OUVIDORIA da SESA/ES?” foram preenchidos com respostas pré definidas em lista, com a opção de escolha de apenas uma.

O item “Quais os principais problemas você visualiza hoje na Ouvidoria da SESA/ES?” foi preenchido com múltipla escolha (check box) podendo ser escolhidas de 1 a todas as opções. As respostas estão descritas nos resultados e análise.

Resultados e Análise

Foram 60 questionários preenchidos no período de 06 de junho a 01 de julho de 2019.

As áreas que participaram, em ordem alfabética, conforme preenchimento:

APS/SRSC
Área técnica saúde da criança / núcleo especial atenção primaria a saúde / GROSS / SSAROAS
Asscom
Conselho Gestor do NREV
Coordenação Geral do SAMU 192 Espírito Santo
DEOF/SRSSM
Diretoria Geral
GEAT/SAFAS
Gerência de Regulação da Atenção à Saúde
Gerência de Vigilância em Saúde
GERH
GEVS/ SSAROAS
GPEDI
HEABF-PID
HEAC/UCP/Serviço Social
HESVV/DIREÇÃO
HJSN
Imunização e imunopreveníveis
Imunização/GEVS/SSAROAS
NEAMOS/GECOS/SSAS
necl - compras centralizadas
NERI
NEVE/Vigilância epidemiológica de causas externas-violência e acidentes/GEVS/SSAROAS
NEVISAT
NEVISAT/GEVS/SSAROAS
NEVS/GEVS - Equipe de alimentos
NRA/SRSV
NREV (NÚCLEO REGIONAL DE SAÚDE DE VITÓRIA) - SETOR DE ATENÇÃO AO OSTOMIZADO
NUCLEO
Núcleo
Núcleo de Serviço de Medicina do Trabalho e Serviço Social
Núcleo de Serviço de Medicina do Trabalho e Serviço Social - NSMTSS
Núcleo de Vigilância em Saúde
Núcleo de Vigilância em Saúde/SRSC
Núcleo Especial de Desenvolvimento de Recursos Humanos - NUEDRH
Núcleo Especial de Materiais e Patrimônio
Núcleo Regional de Especialidades de Colatina
Núcleo Regional de Especialidades de Vitória - NREV
NUEDRH/ICEPi
NUEDRH/NUEFS

NUEDRH/SUBGESTI/SESA
Programa Estadual de Imunizações e Vigilância das Doenças Imunopreveníveis/NEVE/GEVS/SSAROAS
Secretário
SESA/SSAROAS/GEVS/LACEN
Setor
Setor Ambulatório do Hospital Estadual Dr. Dório Silva
Setor de compras e contratos/apoio ao RELUCI-Gerencia Administrativa-Hospital Estadual Dr.Dório Silva
Setor de compras e contratos-HEDS
Setor de Compras e Licitação
SETOR TFD
SRSCI
SRSSM/TFD
SRSV/Coord.CAPSCidade/CAPScidade/SAAS
SSAROAS/GEVES/LACEN/REDLAB
Subgesti
SUBGESTI/GEP
Superintendência Regional de Saúde de Colatina
Vigilância Epidemiológica/Imunopreveníveis e Imunização/Imunização

Alguns locais não complementaram as informações (Ex. núcleo, setor), logo para identificação poderia ser utilizado o e-mail como complementação para um estudo mais aprofundado.

O que você entende por Ouvidoria do SUS? Qual o papel desse serviço?

Dividimos algumas respostas e depois agrupamos para fins de construção e análise:

Grande parte das respostas corroboram com a característica mais fundamental da Ouvidoria do SUS:

Ouvidoria como espaço de comunicação para recebimento de manifestações (reclamações, solicitações, elogios, sugestões, informações e denúncias) dos cidadãos, encaminhamento às áreas responsáveis para resposta aos usuários, trabalhadores e demais atores do SUS, de acordo com os prazos, garantindo o sigilo.

Respostas e fragmentos:

Dar atenção as demandas da população
Ouvir a população sobre os serviços prestados pelo Sistema de Saúde.
É o setor que recebe toda reclamação da rede da sesa.
É um canal onde a população pode e deve fazer suas reclamações e/ou elogios por um serviço prestado, e que precisa dar o retorno para o usuário de forma objetiva e em tempo hábil.
Um canal para comunicação da qualidade do serviço.
O canal direto entre o usuário e os serviços/setores.
Serviço/setor que acolhe as demandas dos usuários e/ou trabalhador de saúde.
O papel é promover uma comunicação/aproximação entre a população e o serviço, garantindo que sejam ouvidos os problemas, as sugestões, as críticas para acolhimento e resposta.
É o setor responsável em receber quaisquer manifestações e direcionar ao setor competente.
Setor destinado a receber as queixas e ou elogios dos serviços prestados.
O setor responsável por receber manifestações como reclamações, denúncias, elogios, críticas e sugestões dos cidadãos quanto aos serviços e atendimentos prestados pelo SUS. uma ponte entre o estado. É um serviço aberto ao cidadão.
É um canal de comunicação entre o cidadão e a administração pública com a finalidade de receber manifestações como: sugestões, reclamações, denúncias e elogios.
Canal direto do usuário dos subsistemas componentes do SUS (Público, privado e filantrópico) com os Gestores Municipais, Estaduais e Federal.
É um serviço ofertado à população com o intuito de ouvir a voz do cidadão quanto à denúncias, reivindicações e sugestões. É uma ponte entre as instituições e a população.

Setor que recebe demanda de informação/reclamação do Usuário/cidadão.
Um canal que possa não só acolher manifestações e contribuições dos usuários do SUS.
Ouvidoria SUS é o local de escuta dos cidadãos, seja para reclamar, sugerir, elogiar ou buscar alguma informação.
É um canal ao qual o usuário pode recorrer para ter respostas a questões que estão sem andamento, reclamar, elogiar, etc.
É um canal de comunicação entre a instituição e os cidadãos. Um meio fácil para as pessoas se manifestarem se querem reclamar de algo, reivindicar algo, dar sugestões, pedir informações ou até mesmo elogiar.
Canal para a população registrar reclamações, fazer elogios.
É um canal de comunicação da população com o órgão público. Desempenha um papel muito importante devido a praticidade (web) e acessibilidade (atendimento físico), com sigilo e prazo para respostas ao usuário.
Atender a reclamações, sugestões e elogios dos usuários.
Entendo que é um canal de comunicação entre os usuários (internos e externos) e a SESA, para o conhecimento.
Canal de informação e de interface com as unidades
Ser um canal de comunicação com a comunidade.
Receber as sugestões, críticas, dúvidas e denúncias da sociedade e atendê-las da melhor forma possível.
Filtrar as diversas demandas por informações e manifestações dos usuários do SUS e população em geral.
Setor acessível para o usuário do SUS apresentar suas manifestações sobre os serviços (reclamações, elogios, denúncias).
Ser um canal de comunicação para os usuários do SUS.
É um canal de comunicação para a população que quer fazer suas consultas sobre o sistema e colocar suas reclamações e sugestões.
A ouvidoria é o órgão de uma instituição, que tem como objetivo atender.
Receber, encaminhar, cobrar e retornar ao cidadão sobre a sua demanda.
Receber denúncias, reclamações, sugestões de melhorias, propostas de intervenções, acerca da saúde pública do estado. Esse setor é responsável por acolher esse dado e encaminhar para quem de direito dar o retorno ao usuário.
Serviço para atendimento aos usuários do SUS, no qual se pode encaminhar reclamações e sugestões.
Canal de atendimento e relação com o cidadão. Tem o papel de interlocução com a sociedade.
Em síntese, compreendo que ela acolhe as questões apresentadas pela sociedade e providencia informações/orientações/encaminhamentos qualificados conforme cada demanda.
Ouvir.
Acolher as demandas dos usuários do SUS e dar encaminhamento.
Entendo que seu papel principal é ouvir sugestões, elogios e reclamações do usuário do SUS.
A Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde (SUS) é o setor responsável por receber reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais manifestações dos cidadãos quanto aos serviços e atendimentos prestados pelo SUS.
Meio de contato e de manifestação do cidadão e do setor regulado, no caso da Vig. Sanitária, com os serviços e ações do SUS.
Coletar dúvidas, sugestões, reclamações, dar informações, etc. dos usuários do SUS e dar resposta às situações através da articulação com os setores envolvidos.
interlocução entre o usuário e os serviços quando eles não sabem a quem procurar diretamente.
serviço para acolher sugestões e reclamações.
Ferramenta disponibilizada a população (sendo usuário ou não) para dar sugestões, pedir informações, levar alguma reclamação e a ouvidoria escuta e busca promover respostas.
Um canal de comunicação direta entre a gestão e a população.
Respostas as necessidades.
É o local onde o cidadão pode manifestar críticas, sugestões, denúncias e outras questões referentes aos serviços oferecidos pelo SUS. Deve ser um instrumento de aproximação com população.
Canal de comunicação.
A Ouvidoria do SUS seria como o SAC do SUS, atendendo as demandas do SUS.
De forma simples, eu entendo a que Ouvidoria é uma porta de acesso do externo para com o interno, o órgão. Seja denuncia, seja dúvida, ou qualquer assunto inerente a pasta.
Dar suporte aos setores da Sesa no atendimento aos Usuários.

A segunda maior informação trouxe a característica da Ouvidoria do SUS - instrumento de gestão, espaço de identificação, colaboração e indicação de soluções para resolução de problemas, para melhoria continua do SUS, qualificação da política pública, por meio do

planejamento com os dados da Ouvidoria. Local capaz de evitar, de forma antecipada, a má qualidade de temas relacionados às denúncias.

Respostas e fragmentos:

Identificar e colaborar com a solução de problemas.
O papel deste serviço e para melhoria e direcionar as reclamações, solucionar as reclamações.
Papel de melhorar o atendimento ao cidadão.
Para melhoria dos serviços do SUS, quando utilizado como instrumento da gestão para melhoria do sistema de saúde.
Cobrar a melhor solução para o usuário.
Ajudar a melhorar a qualidade do serviço de saúde a população.
Dados colhidos possam ser utilizados para planejar e/ou qualificar a política pública de saúde.
Melhoria contínua dos serviços.
Posterior resolução.
A partir das demandas, qualificar o atendimento, prover a gestão de informações que podem ser usadas no planejamento das ações e, ainda, agir de forma antecipada a evitar situações que geraram as denúncias ou a má qualidade dos serviços.
Aperfeiçoamento da política de saúde.
Solucionar os problemas dos clientes com relação ao atendimento.
Melhoria do atendimento.
Melhoria da qualidade dos serviços prestados.
Melhorias no serviço da saúde pública para a população.
Tentar resolver o que foi relatado.
Possível resolução.
Encaminhar as devidas providências.
Melhorar serviço.
Melhorar o atendimento aos usuários.
Promove um melhor atendimento por entender seu papel relevante na direção dos seus 5 princípios que o regem.
Órgão de apoio cujo objetivo é auxiliar na resolução de problema e a proposição de melhorias no atendimento realizado pela organização.
Foco em melhorias dos serviços prestados.
Alternativas à Gestão para melhor atender a população, indicando melhorias no atendimento do SUS.
Melhoria na qualidade de atendimento com resolutividade.
Local onde se apresentam soluções para eventuais problemas e reclamações.
Dar suporte aos setores da Sesa no atendimento aos Usuários.

Poucas respostas, mas não menos importantes trouxeram a Ouvidoria como espaço de conhecimento/educação, disseminação de informações em saúde, de acesso e de garantia de direitos aos cidadãos na área da saúde.

Respostas e fragmentos:

Espaço onde o cidadão deveria conhecer e acessar seus direitos, quando estes lhe são cerceados.
Garantia do atendimento aos seus direitos.
Esclarecimentos da população.
Ter esclarecimentos sobre os serviços de saúde prestados pelo Estado.
Quando precisamos de alguma informação que as vezes não conseguimos por outros meios.
Acesso à informação.

Outro aspecto apresentado foi da ouvidoria como espaço de cumprimento da legislação quanto ao controle social e a participação popular, instrumento essencial da democracia.

Respostas e fragmentos:

Um espaço que deveria servir aos cidadãos cumprindo a lei que reza sobre o controle social.
Favorece a participação popular.
Controle social.
Um instrumento essencial de democracia.

E, por fim, a Ouvidoria auxiliando na transparência das ações da gestão.

Respostas e fragmentos:

Busca de transparência

É possível, a partir da colaboração de todos que participaram, a construção de uma idéia força de Ouvidoria do SUS na Secretaria de Estado da Saúde:

A Ouvidoria é um espaço de comunicação para recebimento de manifestações dos cidadãos, buscando junto aos setores a resposta aos usuários, trabalhadores e demais atores do SUS, de acordo com os prazos previstos na legislação. Os dados permitem a construção de relatórios para o planejamento das áreas técnicas, que podem instrumentalizar a gestão para a resolução de problemas e para a melhoria continua do SUS. As ouvidorias do SUS são também importantes canais de disseminação de informações em saúde, de garantia de direitos e de intermediação do acesso, garantindo a participação popular e o controle social, fortalecendo a democracia e a transparência na gestão do SUS.

Quando os cidadãos registram uma solicitação ou até uma informação, é possível apurar algumas necessidades de saúde da população. Já as reclamações e elogios trazem importantes avaliações sobre os serviços de saúde.

A Ouvidoria do SUS da SESA deve funcionar de maneira eficiente. Esse funcionamento só é possível com a participação de todos, tanto para recebimento das manifestações, quanto para envio da resposta no prazo à Ouvidoria.

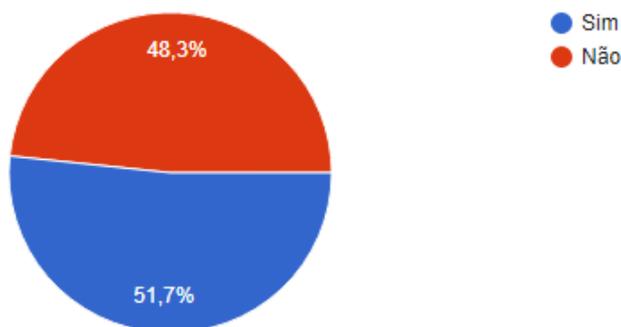
Alguns aspectos devem ser considerados (os exemplos são fictícios):

- Solicitar a Ouvidoria maiores informações possibilitando o tratamento das manifestações pela área. Ex. Para solicitar um medicamento é necessário que o cidadão tenha em mãos a prescrição do médico do SUS, nome completo, endereço completo, CPF e Cartão Nacional de Saúde. Cada área técnica que receber uma manifestação pode solicitar a Ouvidoria a obtenção de maiores dados possibilitando a criação de um protocolo para envio de manifestações (informações fundamentais para tratamento pela área técnica).
- A ouvidoria pode solicitar a melhoria da resposta da área técnica, de forma a melhorar o entendimento para o usuário, bem como para possibilitar a redução da judicialização em saúde. Um exercício interessante é pensar se aquela resposta encaminhada é satisfatória quanto à pergunta do usuário. Ex. O usuário pergunta sobre o agendamento de um oftalmologista:
1 – Modelo de Resposta Não Satisfatória: O cidadão X encontra-se em fila de regulação.

2 – Modelo de Resposta Satisfatória: O cidadão X encontra-se em fila de regulação para o procedimento Y, na posição nº 454 da fila. Informamos que são agendados 50 procedimentos por mês, neste caso, a previsão em torno de 10 meses por não se tratar de uma urgência.

Sua área recebe manifestações/contatos direto dos usuários do SUS em seu Setor/Departamento?

60 respostas



Pouco mais de metade dos respondentes afirmaram receber contato direto dos usuários em seus setor/área técnica. Esse contato é de extrema importância entre as áreas e os cidadãos, mas informamos que a Ouvidoria pode auxiliar na disseminação de informações e também no recebimento de manifestações específicas.

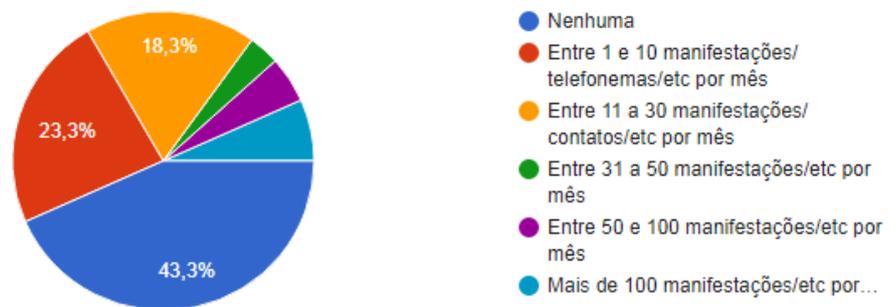
Uma forma de construir tais fluxos é a execução de discussões/reuniões sobre o trabalho da Ouvidoria do SUS e da área técnica e em quais situações a Ouvidoria poderia auxiliar no atendimento.

A área técnica pode resolver diretamente o problema ou a informação, na maioria das vezes. É preciso identificar que alguns casos podem ser resolvidos na hora e outros podem ser redirecionados à Ouvidoria.

Como sugestão, orientamos sobre o registro dessa produção de informações nas áreas (quantas solicitações recebem, sobre o que é, quantas informações são disseminadas). Esses dados possibilitam a produção de relatórios que corroborem com os dados da Ouvidoria e auxiliam os gestores como subsídio a tomada de decisão.

Quantas manifestações/telefonemas/contatos diretos do usuário sua área recebe por mês? (média)

60 respostas

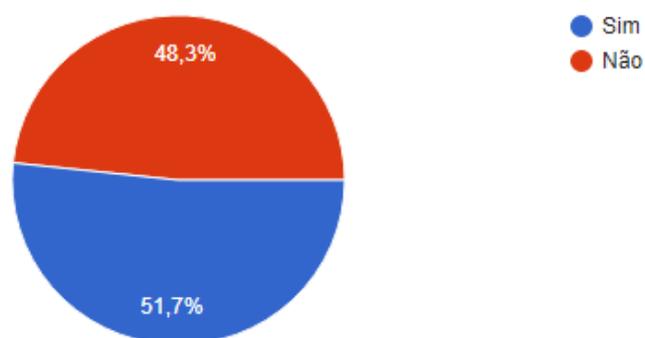


Os contatos são bem freqüentes em algumas áreas da SESA. É preciso estabelecer uma integração entre a Ouvidoria e essas áreas para auxílio em relação ao processo de recebimento de possíveis manifestações com direcionamento à Ouvidoria do SUS.

Na prática, a ouvidoria não é a primeira instância de atendimento, apenas em caso de disseminação de informações em saúde, por isso a importância, também, do contato direto “usuário x área técnica”.

Sua área recebe manifestações da Ouvidoria do SUS da SESA/ES?

60 respostas



Aproximadamente 50% dos respondetes da pesquisa recebem manifestação da Ouvidoria SUS – SESA.

Na nossa percepção a integração deve se fazer de forma mais efetiva:

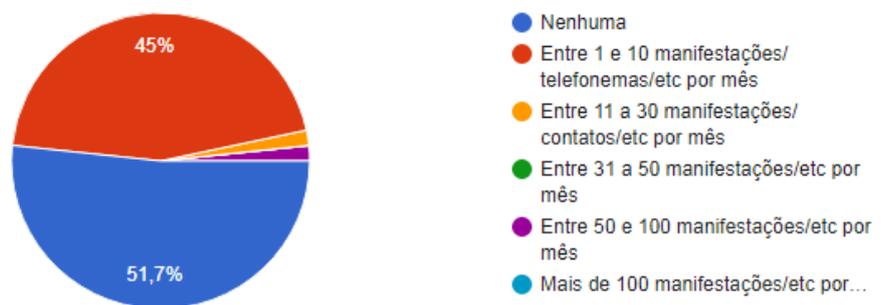
1 - Análise dos setores sobre o recebimento das informações das manifestações (os setores devem avaliar se as informações que chegam coletadas pela Ouvidoria são suficientes para resposta à manifestação, lembrando que excesso de dados podem dificultar o registro por parte dos cidadãos).

2 – Análise da Ouvidoria sobre prazo e qualidade da resposta (a Ouvidoria deve ser capaz de avaliar se a resposta da área é satisfatória sobre o que o cidadão perguntou, solicitou, reclamou, etc. Resposta satisfatória não indica apenas respostas positivas, mas também as negativas, porém fundamentadas. Os prazos estão descritos na legislação brasileira, é preciso que as áreas respondam as demandas dentro do prazo. Nos casos pertinentes a LAI – Lei de Acesso a Informação as respostas no prazo integram fatores ligados à transparência pública.

3 – Posteriormente, envio de relatórios específicos sobre cada área.

Quantas manifestações por mês, em média, sua área recebe da OUIDORIA da SESA/ES?

60 respostas



Dois setores/serviços afirmaram receber mais de 50 manifestações de Ouvidoria da SESA/mês. Entendemos que esse valor pode ter sido acrescido aos relatos/atendimento realizados diretamente pelo setor (contato com cidadão).

Quais os principais temas de manifestações que chegam à sua área?

50 respostas

Temas principais:

Solicitações de Consultas, Atendimentos, Exames, Cirurgias, Leitos, Profissionais

Respostas e fragmentos:

Marcação de consultas.
Usuários, Exames, Consultas, Profissionais...
Marcação, consultas.
Marcação.
Marcação de consultas.
Questionamento acerca da liberação de leitos de internação hospitalar/transferência.
Informações de coleta de amostras e tempo de liberação de resultados.
Marcação de consultas.
Marcação de consultas.
Agendamento de serviços (consultas, exames e procedimentos cirúrgicos).
Dificuldade de contato para remarcação de consultas.

Reclamações sobre Atendimento, Estabelecimentos, Profissionais, Protocolos

Respostas e fragmentos:

Reclamação de atendentes.
Reclamações demora nas consultas e atendimento.
De forma maciça referente a questões ligadas a rede de atenção primária dos municípios: Familiares de pacientes reclamando sobre a dificuldade em conseguir atendimento; falta de dispositivos para acompanhamento especializado em saúde mental, por exemplo: CAPS; falta de profissionais para atendimento nos municípios. Eventualmente chegam queixas em relação a questões ligadas a rotina do hospital.
Reclamação de atendentes.
Reclamação de atendentes.
Dificuldade de acesso para exame e/ou leito.
Dificuldade/entraves para acesso à consultas, exames, medicamentos e demais ofertas do SUS
reclamação de atendentes.
Demora processos na farmácia cidadã.
Reclamações.
Situação de atendimentos nos hospitais privados e informações da produção assistencial. Prejudicado.
Falta de vacinas em determinado município.
Mal atendimento majoritariamente da classe médica (tratamento com indiferença).
Até hoje recebemos 3 ou 4 ouvidorias em 5 anos e eram reclamação de usuários sobre falta de vacinas e salas de vacinas fechadas nos bairros dos municípios.

Imprensa

Respostas e fragmentos:

Imprensa.

Não recebe

Respostas e fragmentos:

Nenhuma.
Nenhuma das respostas.
Não se aplica.
Nenhum, porque não se mobilizam.
Não chegou nenhuma.
Só recebo demandas de órgãos externos e da ASSCOM.
Nenhuma.
Nenhuma.
Nunca recebi nenhuma, então não sei dizer.
Nenhum.

Estrutura Física

Respostas e fragmentos:

Nosso setor só recebe manifestação que diz respeito de área física.
Como sou gerente de projetos que tratam da construção de hospitais, cheguei a receber algumas poucas demandas encaminhadas pela Ouvidoria, todas querendo notícias sobre basicamente quando o hospital estaria concluído. Atualmente não recebo mais esse tipo de demanda da Ouvidoria.

Vigilância em Saúde, Epidemiológica, Sanitária

Respostas e fragmentos:

Focos de dengue.
Denúncias e dúvidas sobre a regulamentação sanitária de serviços e produtos.
Denúncias sobre problemas sanitárias, falta de alvarás e/ou higiene.

Cursos e Educação Permanente, Formação

Respostas e fragmentos:

Certificados de cursos, atrasos devido a parceria da SESA com órgão emissor, ex: Curso de Especialização em APS parceira SESA UNASUS/UERJ.
Cursos na Área da Saúde ofertados pela SESA;

Pesquisas

Respostas e fragmentos:

Solicitação de dados sobre saúde para trabalho de escola, faculdade, pesquisa pois o nosso setor regula a Pesquisa no âmbito da SESA. Encaminhamos a orientação e fluxo para realizar pesquisa no âmbito da SESA para o solicitante.
Como proceder para realizar pesquisa utilizando informações que a SESA pode oferecer.

Gestão

Respostas e fragmentos:

Falta de ações municipais.

Financeiro

Respostas e fragmentos:

Pagamentos.
O NSMTSS presta atendimento aos servidores vinculados a SESA e as queixas destes usuários giram em torno do pagamento de adicional de insalubridade.
Solicitação de informações sobre adicional de insalubridade.

Recursos Humanos – Trabalhadores da Saúde

Respostas e fragmentos:

Estágios.
Por se tratar de Núcleo subordinado a Gerência de Recursos Humanos, somente recebemos denúncias dos próprios servidores, e 100% denúncias sobre profissionais e informações.
Dúvidas ou denúncias sobre condições de trabalho. Recebemos manifestações da ouvidoria de forma eventual.
Contratação de mais médicos especialistas, visto que a demanda é grande.
Sou fiscal.
Carga horária, incompatibilidades no vínculo.

Informações

Respostas e fragmentos:

Perguntas sobre violência, números da violência, fluxos de atendimento, etc.
Eles ficam perdidos pois se sentem jogados de um lado para outro por falta de informação precisa.
Normalmente é solicitando o telefone da ouvidoria.

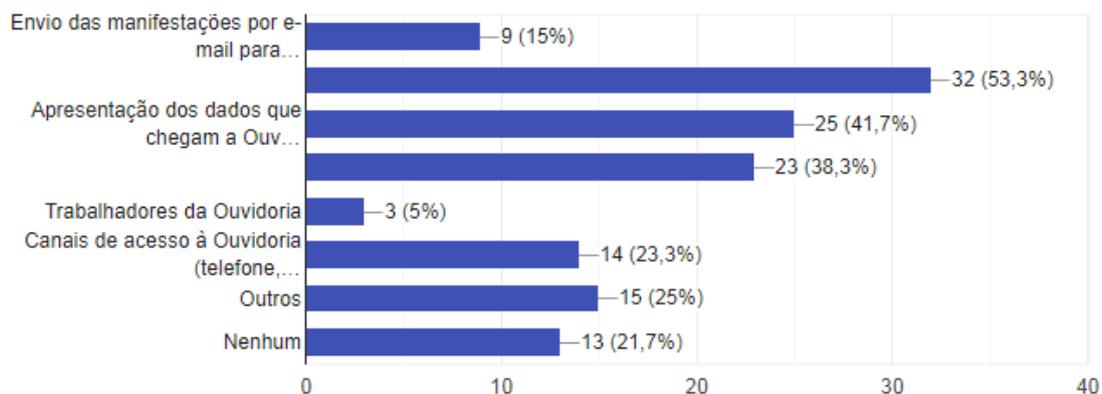
Os últimos relatos (fragmentos) apresentados pela equipe SESA nos chama atenção para a necessidade de informações sobre as atividades desenvolvidas pelas áreas técnicas (encaminhamentos corretos), além dos elementos mínimos de materialidade e autoria que devem conter em algumas manifestações (denúncias).

Os temas de manifestações que devem chegar as áreas são relativos aos processos de trabalho de cada setor/serviço.

Erros são passíveis de correção, mas não de recorrência em grande escala, isso demonstra ineficiência do serviço de ouvidoria.

Quais os principais problemas você visualiza hoje na Ouvidoria da SESA/ES?

60 respostas



Em relação aos problemas da Ouvidoria apontados pelos respondentes, os canais de acesso estão funcionando para recebimento de manifestações (e-mail, telefone, 136, site SESA e site Ministério da Saúde e pessoalmente). Qualquer sugestão de melhoria pode ser encaminhada para nossos canais ou para a gestão da ouvidoria pelo email rafaelcaliari@saude.es.gov.br.

Em relação aos trabalhadores/profissionais/equipe, uma nova formação está em desenvolvimento pela Ouvidoria em parceria como ICEPi. O Ouvidor participou da construção e facilitação de um curso de ouvidoria produzido pela Escola de Saúde Pública de Minas Gerais – ESPMG. Essa experiência pode somar conteúdo ao próximo curso de Ouvidoria.

O envio das manifestações por e-mail para as áreas da SESA foi um problema identificado nas respostas aos questionário. Uma das opções é enviar via papel (o que acreditamos não ser a melhor estratégia, tendo em vista necessidade de trabalharmos com sustentabilidade). Outra opção é o acesso ao sistema de ouvidoria do SUS, com login e senha o que possibilita um melhor acompanhamento das manifestações pelas áreas técnicas. A idéia é que com a nova versão do sistema informatizado OuvidorSUS seja possível inserir a rede da SESA. Calma, o sistema é de fácil manuseio e a equipe da Ouvidoria vai auxiliar nas capacitações e assessoria. Se o problema for a informação enviada é preciso que a área sinalize (por email ou por outro canal de ouvidoria) as necessidades de correção ou de melhorias.

Falta de integração com as demais áreas da SESA. Essas ações de pesquisa (questionário), de participação em eventos apresentando a ouvidoria, qualificando a resposta, melhorando os fluxos, desenvolvem a integração desta Ouvidoria com a rede interna. Convidamos, também por este instrumento, as áreas para conhecerem o serviço da Ouvidoria e a capacidade da mesma em produzir informações para a gestão.

Apresentação dos dados que chegam a Ouvidoria do SUS – A ideia aqui é de melhorar a obtenção dos dados que chegam a ouvidoria para posterior envio às demais áreas, bem como a publicação dos dados nos sites e áreas para trabalhos relativos à transparência.

Apresentação de relatórios para as áreas a fim de subsidiar a melhoria dos serviços de saúde. A formação possibilitará a qualificação da gestão da informação e a produção de relatórios sobre os dados da participação social que chegam até a ouvidoria, como forma de subsídio a tomada de decisão dos gestores e de avaliação das políticas, práticas, ações, serviços do SUS do estado do Espírito Santo.

Outros. As áreas técnicas que identificaram outros problemas na Ouvidoria da SESA podem encaminhar essas informações por meio dos canais de acesso ou pelo email rafaelcaliari@saude.es.gov.br.

Quais informações faltam na manifestação que chega para sua área, via ouvidoria, para uma resposta de qualidade ou para resolução da demanda do cidadão?

Em uma análise simples, as áreas solicitam uma maior sondagem prévia das informações que chegam à Ouvidoria, isso serve pra todas as classificações, mas, por exemplo, as denúncias precisam ter indícios de autoria e materialidade para possibilitar o tratamento pela área técnica correspondente (quadro abaixo).

O local de origem do fato constará no próximo sistema informatizado, no atual nós conseguimos verificar o local do fato, as vezes, no campo “estabelecimento comercial” ou no relato do cidadão, porém aqui será necessário uma leitura de todo o relato para identificar o lugar.

Trabalhar a rede interna e nos municípios é um trabalho de descentralização e qualificação de ouvidoria e elencamos metas no nosso planejamento estratégico para direcionar tais atividades.

Na prática, as respostas sobre as informações podem constar na transparência ativa. As informações mais demandadas podem ser publicadas no site em “perguntas frequentes” para facilitar o acesso dos cidadãos aos dados. Caso tenham informações para inserirem no site é só fazer um contato com a nossa ASCOM (Assessoria de Comunicação).

O processo de articulação entre gestões é realizado de várias formas. Não acreditamos que a Ouvidoria seja “só fachada” me parece “um prédio em construção”. Mesmo uma ouvidoria com dificuldades desenvolve algumas ações de escuta e de comunicação. É preciso sim, qualificar os processos de trabalho deste nobre órgão.

A integração sempre é muito importante para a Ouvidoria e para toda a execução de atividades desta SESA! Vamos juntos construir uma ouvidoria e um SUS muito mais eficiente para a população!

Nome do paciente, horário, data, CNS, nome da mãe são dados fundamentais! É muito importante termos esses retornos para construirmos protocolos de recebimento e encaminhamento de manifestações para as áreas.

A sugestão de “identificação de providências adotadas” por outros setores como Corregedoria, nos impulsiona a analisar com as áreas quais foram as ações tomadas a partir das manifestações que chegaram. Por exemplo pela Lei nº 13.460/2017 a Ouvidoria terá que anualmente responder algumas questões por meio do relatórios: I - o número de manifestações recebidas no ano anterior; II - os motivos das manifestações; III - a análise dos pontos recorrentes; e IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas. Algumas outras informações quantitativas e qualitativas podem ser acrescidas para qualificar o relatório, de forma objetiva.

Podemos incluir uma pesquisa de satisfação sobre a resposta das demandas. O sistema OuvidorSUS permite a inserção desse dado. Caso tenha interesse que façamos essa inserção entre em contato conosco pelo rafaelcaliari@saude.es.gov.br. Podemos construir uma avaliação sobre a resposta para que o cidadão nos devolva (de qualquer área técnica).

A ouvidoria não é instrumento apenas dos usuários, deve ser utilizada também pelos trabalhadores, gestores, conselheiros de saúde e demais atores do SUS.

A formação sobre políticas e como coletar um relato pode facilitar realmente o acesso à melhores informações pelas áreas técnicas. Acreditamos na qualificação do serviço por meio das práticas de educação permanente, construída de forma coletiva.

A ideia é de construir/atualizar a Carta de Serviços da SESA também.

Estamos participando das reuniões da CIB e COSEMS para construção da rede de ouvidorias nos municípios onde o cidadão possa se manifestar aqui na SESA e a secretaria de saúde receber tal relato no próprio município, e, vice-versa. É fundamental e urgente tal questão.

Respostas e fragmentos:

Nenhuma.
Apuração prévia.
Identificação do local de origem.
Descentralização dos canais de ouvidoria, mais próximos aos usuários.
Manutenção da rede.
Especificamente quanto à construção dos hospitais, e quando chegava, era o pouco ou quase nenhum conhecimento da população sobre o tipo de hospital que será construído na sua região.
A população não tem informação que para realizar trabalhos escritos e obter dados tem um fluxo e regulação da SESA e o nosso setor informa esse caminho.

Não se aplica, pois não recebemos nada via ouvidoria.
Nenhum.
Não se aplica.
Falta articulação entre as gestões. Não basta ter informação, precisa ter mobilização. Essa ouvidoria atual, não funciona. É só fachada.
Não vejo problemas nessa área. Apenas que a Ouvidoria precisa estar mais integrada com as áreas. Quem não recebe demanda da ouvidoria às vezes nem lembra que existe a Ouvidoria.
Não tive nenhum problema.
Nomes de paciente, data e horário do contato e local da solicitação de atendimento (dados fundamentais para localização do chamado no SAMU).
As manifestações que recebemos possuíam requisitos para resposta. Entretanto, em casos, que sugerimos junto à Corregedoria/SESA, a apuração de irregularidades no recebimento indevido de adicional de insalubridade por servidores, não obtivemos retorno.
Poucos detalhamentos nas informações.
Nenhuma, mas seria importante dar retorno sobre as demandas que nós respondemos. Informar como o caso foi concluído, se o usuário ficou satisfeito com as nossas respostas.
Detalhamento da informação com base no formato que está disponível nas áreas da SESA.
Informações sobre as providencias tomadas pela gestão.
Prejudicado.
Ainda não recebemos nenhuma.
Minha área não faz atendimento direto à população, então não somos acionados diretamente em relação a reclamações dos cidadãos.
Falta de dados suficientes para entendimento da denúncia ou o local onde o fato tenha ocorrido.
Nada além das descritas acima.
Não falta informação quando as manifestações são recebidas.
Resolutividade da problemática do usuário SUS e do servidor público também. Não é só o paciente, mas o servidor precisa muito de ajuda presencial, não somente por email/telefone, ou seja, se aproximar mais da causa/efeito.
Não uso.
No caso de denúncias, são necessárias um série de informações para a adequada apuração, essas informações são diferentes para cada tipo de denuncia, sendo interessante uma alinhamento entre a VISA e a Ouvidoria.
Gostaríamos de saber sobre o desfecho após nossa manifestação.
São raras as questões, mas penso que por desconhecer o assunto/política de enfrentamento da violência, a impressão é que o interlocutor não entende bem a pergunta e só copia o que estão falando, chegando na área técnica de forma que a resposta pode ser maior do que realmente a pessoa pediu. Outras vezes não sabe para onde encaminhar, as vezes me ligam perguntando se tem a ver com nosso trabalho. Penso que os ouvidores deveriam passar em cada setor se instrumentalizando ou que fosse construída uma carta de serviços para deixar na ouvidoria, se não tem.
Uma Rede/ferramenta que possibilite contato com usuários do Interior ou de outros estados para pelo menos dar informações.
Dados do paciente, como cartão do SUS, por exemplo; informações completas sobre a solicitação, Em outro setor recebia muitas demandas da ouvidoria, e sentia falta de uma orientação acerca do que seria feito com as informações que passamos para a própria ouvidoria e eventualmente diretamente ao usuário. Sugiro que haja um cabeçalho ou uma pequena introdução nas manifestações que chegam aos técnicos com essa orientação.
Os encaminhamentos são de qualidade.
Conhecimento da estrutura do Serviço.
Nunca recebi.
As reclamações sempre vão a outros órgãos antes o que gera um desconforto para a gerência da pasta.
Resolução da demanda com agilidade.

A nossa ideia foi tentar reconhecer pontos que possam auxiliar na integração da Ouvidoria da SESA às demais áreas técnicas.

Nosso planejamento interno buscará:

- Estimular ouvidorias nos outros municípios.
- Descentralização da rede de ouvidoria para os hospitais do estado (rede própria, contratualizados e OS).

- Formação para equipe de Ouvidoria e para gestores e técnicos dos serviços e municípios.
- Identificar pontos com necessidades de correção como o atraso de áreas em relação aos prazos ou a qualidade da resposta enviada ao cidadão.
- Participação e desenvolvimento de eventos na temática Ouvidoria e Saúde.
- Aguardar a atualização do Sistema OuvidorSUS para integração e descentralização para todo o estado.
- Estimular os elogios e enviar informação sobre o recebimento do mesmo aos serviços ou profissional de saúde.
- Construção/Atualização da carta de serviços da SESA.

Obrigado pela sua participação! O SUS pode ser fortalecido com o trabalho de inteligência estratégica da Ouvidoria. Juntos somos capazes de escrever uma nova história de grandes experiências exitosas e inovadoras para nosso estado!

Um grande abraço!

Rafael Vulpi Caliarì

Ouvidor do SUS da SESA/ES

Tem alguma sugestão para o formulário, a análise ou algum ponto que ache importante compor este relatório?

Encaminhe um e-mail para rafaelcaliari@saude.es.gov.br