

RELATÓRIO DE PRESTAÇÃO DE CONTAS DO 1º QUADRIMESTRE

2016



SECRETARIA
DE ESTADO DA SAÚDE



Ouvidoria do SUS/SES

Secretário de Estado da Saúde

Leonardo Moura Vilela

Ouvidor SUS/SES-GO

Mario Callefi

Equipe de Descentralização e eventos:

Marisa Lopes Guimarães
Debora Rocha
Solange de Fátima Reis

Equipe administrativa:

Tania Maria de Maio Leitão Sabrina Garcez Henrique Silva Juliana Balestra Martins Vieira
Emmanuella Gomes de Oliveira Louis Charles Silva Rodrigues

Coordenações:

Tele Atendimento

Antônio Passos Chaves Filho

Aparecida Ribeiro da Costa
Francineide Maia Guedes Xavier
Tatiane da Silva Santana
Viviane Rocha de Oliveira
José Nicodemos Silva
Patrícia Bacelar Smith

Monitoramento e Análise de Dados

Radyla Cristhina de Mesquita Lima

Eduardo HeskethH Maia Escher Pereira

Análise Técnica e Tratamento de Demandas

Cássia Rodrigues Fagundes Martins

Laiane Marcela dos Santos
Raimunda Márcia da Silva Resende
Mirian Ribeiro da Silva Miguel
Iris de Fátima Vieira

Pesquisa

Renata Ramos

Pablio Silva Menezes

Relatório Quadrimestral

1- Total de Atendimentos

Este relatório apresenta dados provenientes dos atendimentos realizados pela Ouvidoria do SUS do Estado de Goiás, incluindo as Ouvidorias descentralizadas das unidades de saúde da Gestão Estadual no período de janeiro a abril de 2016. Foi elaborado com base no Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS encaminhado pelo Departamento de Ouvidoria Geral do SUS (DOGES/MS) em 03/05/2016.

No gráfico 01 buscou-se discriminar o quantitativo total dos atendimentos realizados e para esta análise os atendimentos foram categorizados em: Disseminação de Informações e Registro de Demandas. Foram registradas **1091** demandas e disseminadas **1825** informações, totalizando **2916** atendimentos.

Gráfico 01 – Quantidade de Atendimentos 1º quadrimestre 2016.

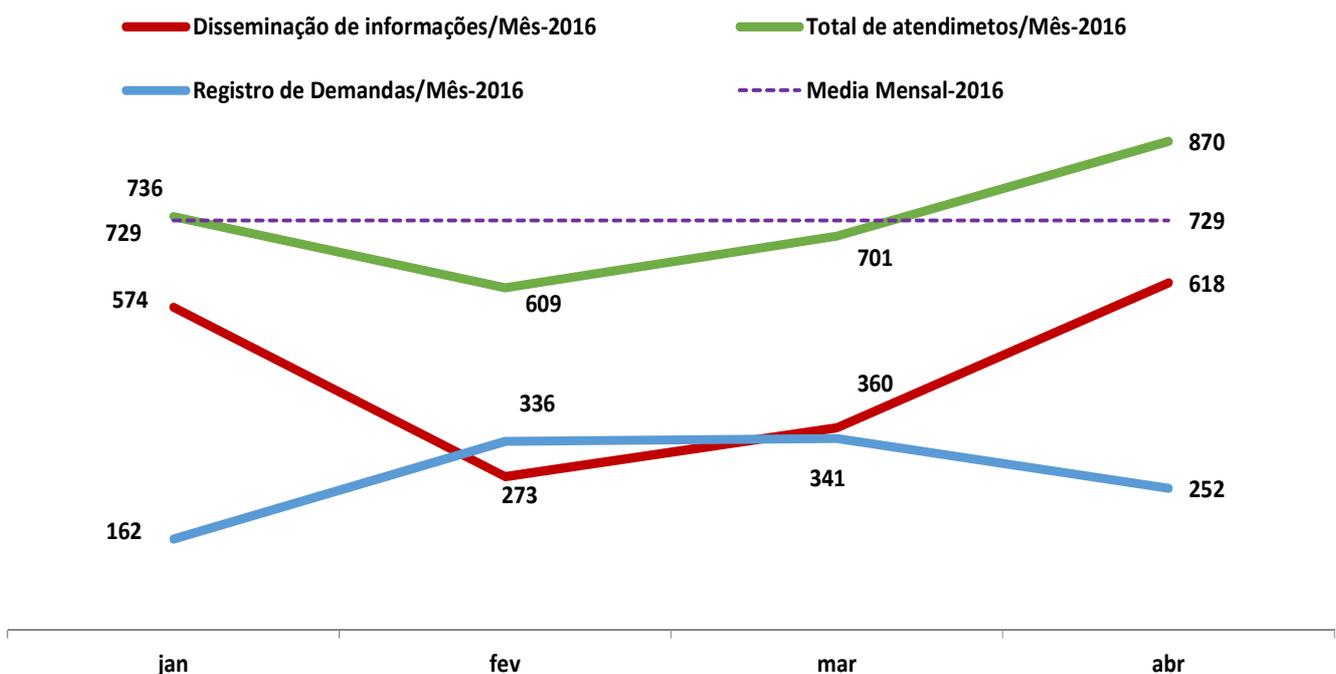
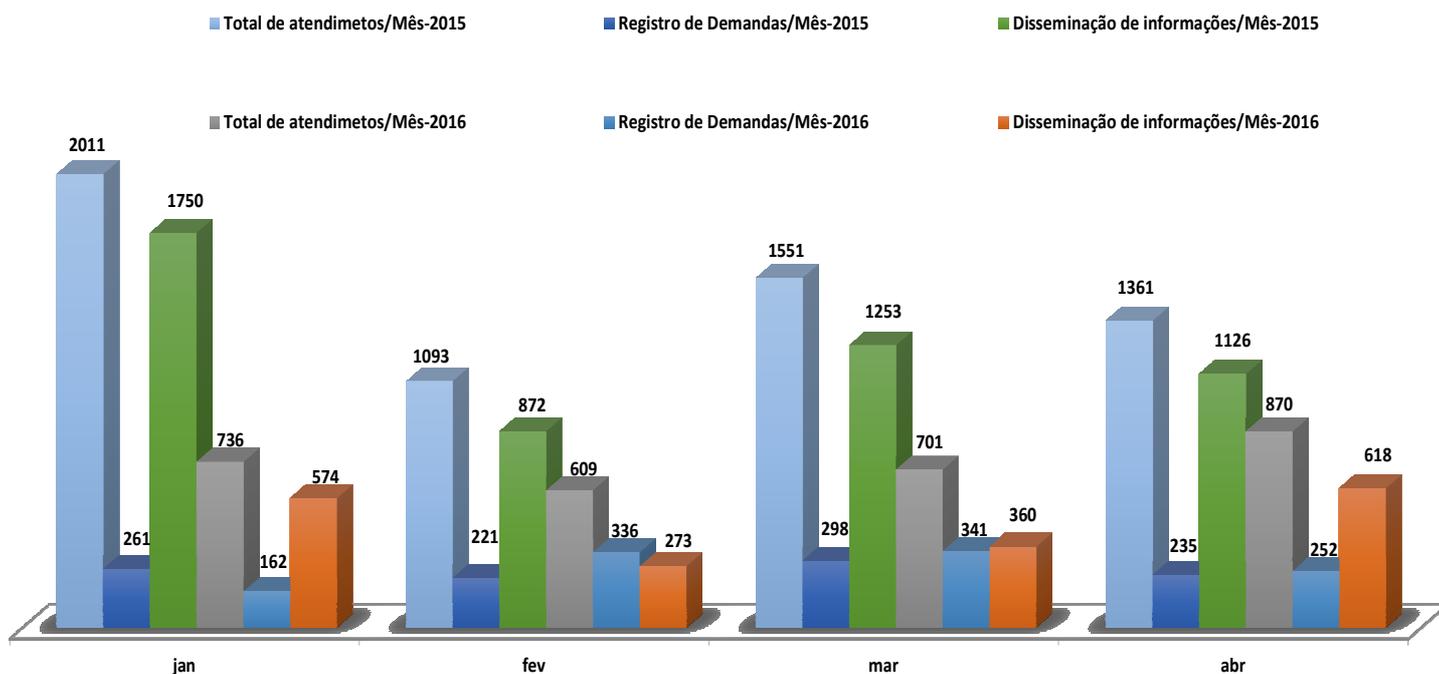


Gráfico 02 – Comparativo entre os números de atendimentos do 1º Quadrimestre de 2015 e 2016.



2- Disseminação de Informações

As informações são disseminadas com base em material previamente consolidado e validado pelo Ministério da Saúde (Banco de Informações Técnicas em Saúde – BITS) e pelas diversas áreas técnicas na SES previamente encaminhadas à Ouvidoria (Material de Apoio).

O volume de atendimentos no item “disseminação de informações” do 1º quadrimestre de 2015 foi superior **63,5%**, (vide Gráfico 02) ao mesmo período de 2016. Esta diferença se deve a procura de informações sobre o “Programa Governo Junto de Você”, que teve o atendimento readequado em 2016.

O tabela abaixo ilustra as informações procuradas pelos cidadãos.

Tabela 01 – Informações disseminadas no período de maio a setembro de dezembro de 2015.

ASSUNTOS DISSEMINADOS	TOTAL
INFORMAÇÕES NÃO CADASTRADAS	225
INFORMAÇÕES SES (TELEFONES E ENDEREÇOS)	141
INFORMAÇÕES SOBRE DEMANDAS REGISTRADAS NA OUVIDORIA	131
CMAC- INFORMAÇÃO SOBRE ABERTURA DE PROCESSO	106
GOVERNO ITINERANTE - ENTREGA DE ÓCULOS	100
CMAC-INFORMAÇÃO SOBRE DISPENSAÇÃO	94
TELEFONES DA SES	82
CMAC - INFORMAÇÃO MEDICLINICA	66
CMAC - INFORMAÇÃO MUNICÍPIOS	63
CMAC- INFORMAÇÃO SOBRE RENOVAÇÃO	52
INFLUENZA/H1N1	52
CMAC- INFORMAÇÃO SOBRE JUDICIALIZAÇÃO	46
CMAC- INFORMAÇÃO SOBRE DESCENTRALIZAÇÃO	44
GOIÂNIA - DISQUE DENGUE 0800-646-1520	38
CMAC- DOENÇA DE ALZHEMER	36
APARECIDA DE GOIÂNIA - DISQUE DENGUE 3271-9398/0800-646-2500	30
ORIENTADO INICIAR ATENDIMENTO NA REDE BÁSICA DO SUS	27
APARECIDA DE GOIÂNIA - AGENDAMENTO DE CONSULTAS - 08006461590	26
GOIÂNIA - AGENDAMENTO DE CONSULTA - 08006461560	26
OUVIDORIA SMS GOIÂNIA - 08006461510	26
CONTRARAÇÃO DE SERVIDORES PELAS ORGANIZAÇÕES SOCIAIS	19
CAMPANHA DE VACINAÇÃO SES-GO	18
CMAC	18
HDT - INFORMAÇÃO SOBRE FARMACIA	16
HDT - SENHAS - CONFIRMAÇÃO DE CONSULTA	16
ORIENTADO A PROCURAR OUTROS DEPARTAMENTOS DA SES-GO	16
UNIDADES DE SAÚDE SES	16
CONTRATAÇÃO DE SERVIDORES PELAS ORGANIZAÇÕES SOCIAIS	15
OUVIDORIA DO HOSPITAL MATERNO INFANTIL DE GOIÂNIA-HMI 62-3956-2907	14
CMAC-INFORMAÇÃO SOBRE MEDICAMENTOS NÃO DISPENSADOS PELA CMAC	13
HDT - CARIMBA PEDIDO DE EXAMES	13
OUVIDORIA CENTRAL DE MEDICAMENTO DE ALTO CUSTO-JUAREZ BARBOSA 3201-7439	13
OUVIDORIA HOSPITAL DE DOENÇAS TROPICAIS HDT - (62)3201-3799	13
CMAC-KIT DE ESQUIZOFRENIA	12
ORIENTADO A PROCURAR SERVIÇOS DE SAÚDE	10
HDT - INFORMAÇÃO SOBRE - INICIO TRATAMENTO NO HDT	9
HDT - INFORMAÇÕES DE PACIENTES LIBERADOS	8
HDT - ORIENTAÇÃO DEMORA NO ATENDIMENTO	8
OUVIDORIA SMS APARECIDA DE GOIANIA 3545-9911	8
TELEFONE	8
GOIÂNIA - CENTRAL DE REGULAÇÃO DE CONSULTAS ESPECIALIZADAS - 35241580 / 35241581	7
CMAC-KI FENILCETONÚRIA	6
HDT - SOLICITAÇÃO DE RECEITA	6
CMAC-ASSUNTO NÃO PERTINENTE	5
GOIÂNIA - CARTÃO SUS - 3524-1595/3524-1562	5
GOIÂNIA - CENTRAL DE ATENDIMENTO - 0800-646-0156	5

OUVIDORIA HGG - 06232018209	5
OUVIDORIA SMS ANÁPOLIS - 62039022561	5
APARECIDA DE GOIÂNIA SMS - 62 3545-5800	4
HDT - ORIENTADO A PROCURAR OUTRA DEPARTAMENTO DENTRO DA UNIDADE	4
HDT - SOLICITAÇÃO TROCA DE EXAME	4
HDT- SOLICITAÇÃO DE COPOS PARA O AMBULATORIO	4
APARECIDA DE GOIÂNIA VIGILÂNCIA SANITÁRIA 3545-4843 OU 3545-4869	3
CMAC - ORIENTAÇÃO KIT DOR	3
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA - CREMEGO - 32504930	3
GOVERNO ITINERANTE - CATARATA	3
HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE COPIAS DE PRONTUARIO	3
HDT - ORIENTAÇÕES PARA REAGENDAR PACIENTES	3
HDT - SOLICITAÇÃO DE PRONTUARIO	3
HOSPITAL DE URGÊNCIA DE TRINDADE 62-3506-7038,7047,7030	3
OUVIDORIA DO HOSPITAL DE URGÊNCIA DE GOIÂNIA-HUGO 62-3201-4334	3
TELEFO	3
APARECIDA DE GOIÂNIA - CARTÃO SUS - 35455872	2
CAMPANHA DE MOBILIZAÇÃO DO MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO (MEC) NO COMBATE AO AEDES AEGYPTI	2
CMAC- KIT DE EPATITE B	2
CONSULTA DE PROCESSOS - SEPNET	2
FARMÁCIA POPULAR - DROGARIAS CONVENIADAS	2
GOIÂNIA - AUTORIZAÇÃO DE EXAMES 3524-1685/3524-1686	2
GOIÂNIA - CENTRAL DE REGULAÇÃO DE CIRURGIAS ELETIVAS - 35241698	2
GOIÂNIA - VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA - 35243381	2
GOIÂNIA - VIGILÂNCIA SANITÁRIA - 156	2
GOVERNO ITINERANTE - OUTROS	2
HDT - CENTRO DE TRATAMENTO ADONAI	2
HDT - ORIENTAÇÃO PARA PROCURAR SECRETARIA DO MUNICIPIO	2
HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE SOLICITAÇÃO DE COPIAS DE EXAMES	2
HDT - SOLICITAÇÃO DE ENCAMINHAMENTO	2
OUVIDORIA DO CRER 3232-3041	2
OUVIDORIA HOSPITAL DAS CLÍNICAS - 06232698264	2
OUVIDORIA-CGE-0800 62-1513	2
VIGILÂNCIA DE SAÚDE ESTADUAL - 150	2
AÇÕES E PROGRAMAS DAS SUPERINTENDÊNCIAS DA SES	1
CARTA SUS	1
CENTRO DE INFORMAÇÕES TOXICOLÓGICAS-CIT 0800-722-6001/3201-4148	1
CGE 0800621513 E 3201-5328.	1
COMPLEXO REGULADOR DO ESTADO- 62-32013450, 60	1
CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM - COREN - 32432018	1
CONSELHO REGIONAL DE ODONTOLOGIA - 4006-7509	1
CONSULTA DE GENERICOS	1
ENDEREÇO DA OUVIDORIA GERAL DO SUS - WWW.SAUDE.GOV.BR/OUVIDORIA	1
HDT - ORIENTAÇÕES CENTRO DE REFERENCIA DE GOIANIA	1
HDT - ORIENTADO A PROCURAR SERVIÇOS DE SAUDE	1
HDT - SOLICITAÇÃO DE LAUDO MÉDICO	1
HDT - SOLICITAÇÃO DE REFEIÇÕES PARA PACIENTES	1
HDT - SOLICITAÇÃO TROCA DE RECEITA	1
HDT- ORGANIZAÇÃO DAS VOLUNTARIAS DE GOAIS	1
INFORMAÇÕES SOBRE DESPESAS DA SES	1
OUVIDORIA ARAUJO JORGE - 06232437071	1
OUVIDORIA SANTA CASA - 06232544270	1

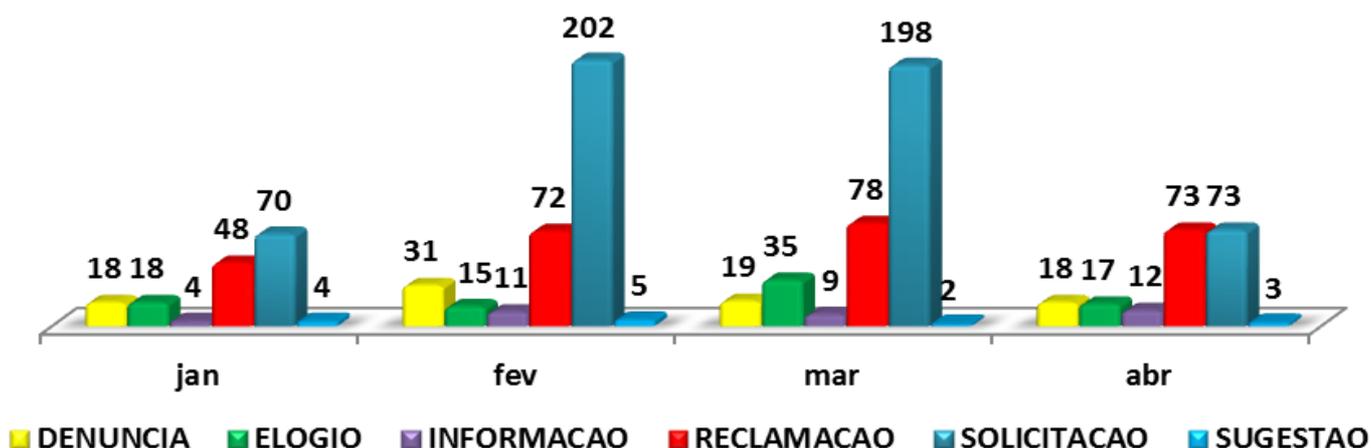
OUVIDORIA SMS SENADOR CANEDO 62-3532-2006	1
PERGUNTAS E RESPOSTAS MAIS FREQUENTES	1
PROGRAMAS E AÇÕES DO PPA SES	1
REGIONAIS DE SAÚDE	1
SERVIDORES, NOMEAÇÃO E POSSE	1
SITE DO MINISTERIO DA SAUDE - WWW.SAUDE.GOV.BR	1
SITE DO PROGRAMA DE DST AIDS WWW.AIDS.GOV.BR	1

Obs.: A Ouvidoria Sus/Ses identificou um quantitativo relevante de registros de Informações “Não Cadastradas” e criou um plano de ação, para sensibilizar as Ouvidorias do Estado em relação à classificação e está realizando um estudo que será apresentado ao DOGES (Departamento de Ouvidoria Geral do Sus) para a inserção da classificação correta no sistema.

3 – Classificação de demandas

No que se refere à classificação, o gráfico 03 apresenta a distribuição das demandas mensalmente.

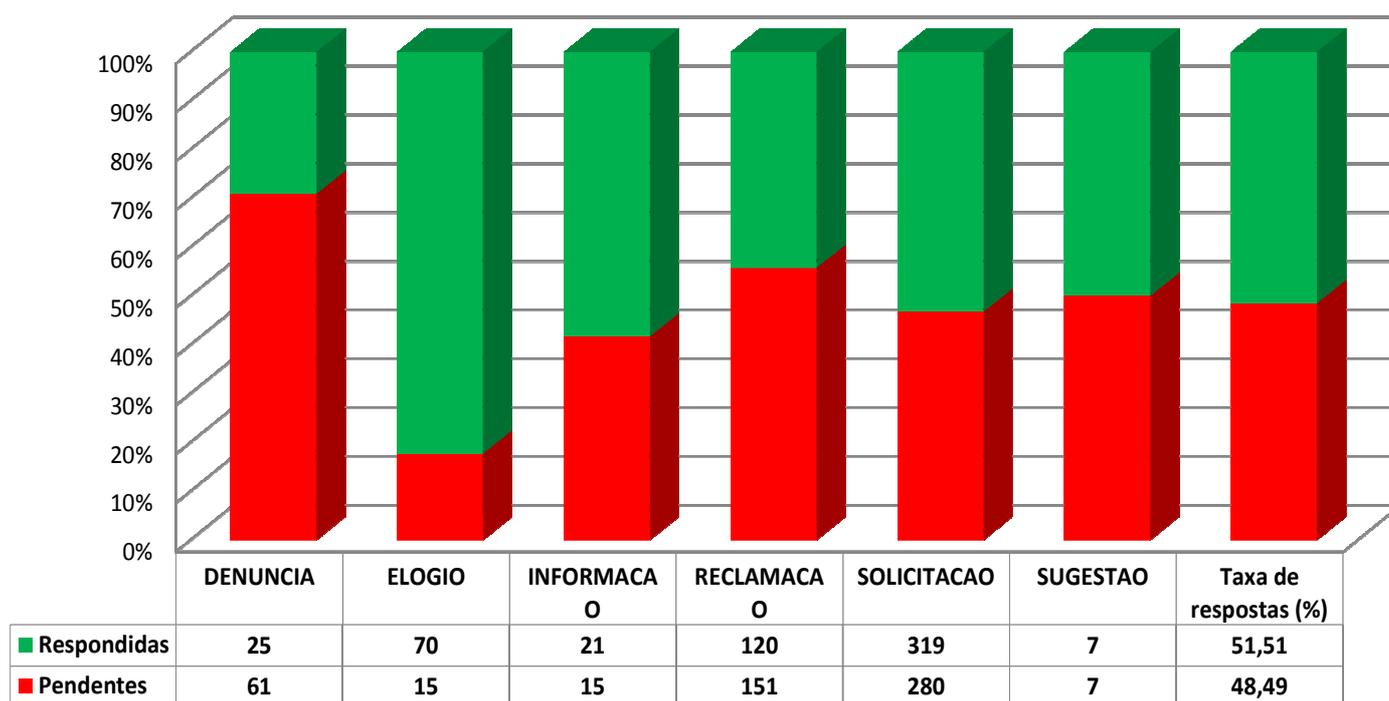
Gráfico 03 – Distribuição mensal das demandas por classificação do referido período.



4 – Índice de Resposta

O gráfico 04 demonstra que das demandas, **529** ficaram pendentes de fechamento e **562** foram fechadas/encerradas, totalizando uma taxa de resposta de **51,51%**.

Gráfico 04 – Manifestações registradas no Sistema Ouvidor-SUS.



Quanto aos assuntos das demandas, estes foram categorizadas e estão dispostos na Tabela abaixo:

Tabela 02 – Assuntos das demandas registradas no período.

ASSISTÊNCIA À SAÚDE	298
RECLAMACAO	3
SOLICITACAO	295
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	48
RECLAMACAO	7
SOLICITACAO	41
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	11
RECLAMACAO	6
SOLICITACAO	5
CARTÃO SUS	1
SOLICITACAO	1
COMUNICAÇÃO	3

INFORMACAO	2
SOLICITACAO	1
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA/ PROGRAMA DE AGENTES COMUNITÁRIOS DE SAÚDE - ESF/PACS	39
DENUNCIA	11
INFORMACAO	1
RECLAMACAO	24
SOLICITACAO	2
SUGESTAO	1
FINANCEIRO	10
DENUNCIA	9
RECLAMACAO	1
GESTÃO	360
DENUNCIA	46
ELOGIO	71
INFORMACAO	12
RECLAMACAO	155
SOLICITACAO	63
SUGESTAO	13
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	16
INFORMACAO	16
OUVIDORIA DO SUS	7
ELOGIO	7
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	158
SOLICITACAO	158
PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL	3
DENUNCIA	3
PROGRAMA NACIONAL DE DST E AIDS	1
RECLAMACAO	1
SAMU	1
DENUNCIA	1
TRANSPORTE	3
RECLAMACAO	3
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	94
DENUNCIA	3
INFORMACAO	5
RECLAMACAO	63
SOLICITACAO	23
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	17
DENUNCIA	12
RECLAMACAO	5
NÃO TIPIFICADAS	21
DENUNCIA	1
ELOGIO	7
RECLAMACAO	3
SOLICITACAO	10

Obs.: Até a data do fechamento do Banco de Dados referente ao mês de ABRIL, as demandas que ainda não haviam sido tipificadas constam neste quadro como 'NÃO TIPIFICADAS'. Esta informação pode ocorrer em virtude do fluxo de leitura do banco de dados e a efetiva classificação das mesmas. Após a data (02/05/2016), a Ouvidoria SUS/SES-GO realizou pesquisa dessas demandas e as mesmas já se encontravam com sua devida tipificação. Segue demonstrativo no quadro abaixo.

Tabela 03 – Tipificados após fechamento do banco de dados.

Gestão	
Denuncia	1
Reclamação	2
Solicitação	1
Elogio	6
Assistencia a saúde	
Solicitação	3
Assistencia farmaceutica	
Solicitação	4
Reclamação	1
Vigilancia sanitaria	
Denuncia	1
Ouvidoria do SUS	
Elogio	1
Total	21

Goiânia, de de 2016.

Mario Calfe

OUVIDOR SUS DO ESTADO DE GOIÁS