

Relatório Gerencial Abril - 2017



OUVIDORIA
SUS - SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE

0800 643 3700

WWW.SAUDE.GO.GOV.BR/OUVIDORIA



**SECRETARIA
DE ESTADO DA SAÚDE**



Ouvidoria do SUS/SES

Secretário de Estado da Saúde
Leonardo Moura Vilela

Ouvidor SUS/SES-GO
Hardwicken Miranda Vargas

Equipes Ouvidoria SES - GO:

Administrativa:

Juliana Balestra Martins Vieira
Tania Maria de Maio Leitão
Charles Atilla Leão Guerreiro P. O. Bueno

Descentralização:

Marisa Lopes Guimarães

Tele Atendimento:

Paulo Henrique de Medeiros Silva
Aparecida Ribeiro da Costa
Francineide Maia Guedes Xavier
Lafaiete Vasconcelos Montes

Análise Técnica e Tratamento de Demandas:

Cássia Rodrigues Fagundes Martins
Laiane Marcela dos Santos
Raimunda Márcia da Silva Resende
Mirian Ribeiro da Silva Miguel

Monitoramento e Análise de Dados:

Radyla Cristhina de Mesquita Lima
Eduardo Hesketh Maia Escher Pereira

DEMONSTRATIVO ESTATÍSTICO MENSAL DO MÊS DE ABRIL – 2017

Os dados que serão apresentados neste relatório referem-se ao conjunto das manifestações registradas na Rede de Ouvidorias do SUS da Secretaria da Saúde do Estado de Goiás no mês de abril de 2017.

1 – ATENDIMENTOS

Os dados estatísticos informados neste relatório foram coletados do banco de dados do Sistema Informatizado Ouvidor SUS e enviado a Ouvidoria do SUS-SES-GO pelo DOGES (Departamento de Ouvidoria Geral do SUS) e extraído até a data de **02/05/2017**. Foi contabilizado um total de **1117** atendimentos realizados pela Ouvidoria do SUS da SES e rede como ilustra o Gráfico 01. Os atendimentos que se configuram como disseminação de informações corresponderam **55,33%** do total de atendimentos e as demandas registradas representaram **44,67%** dos atendimentos conforme Gráfico 02.

Gráfico 01. Atendimentos referentes ao mês de ABRIL de 2017.

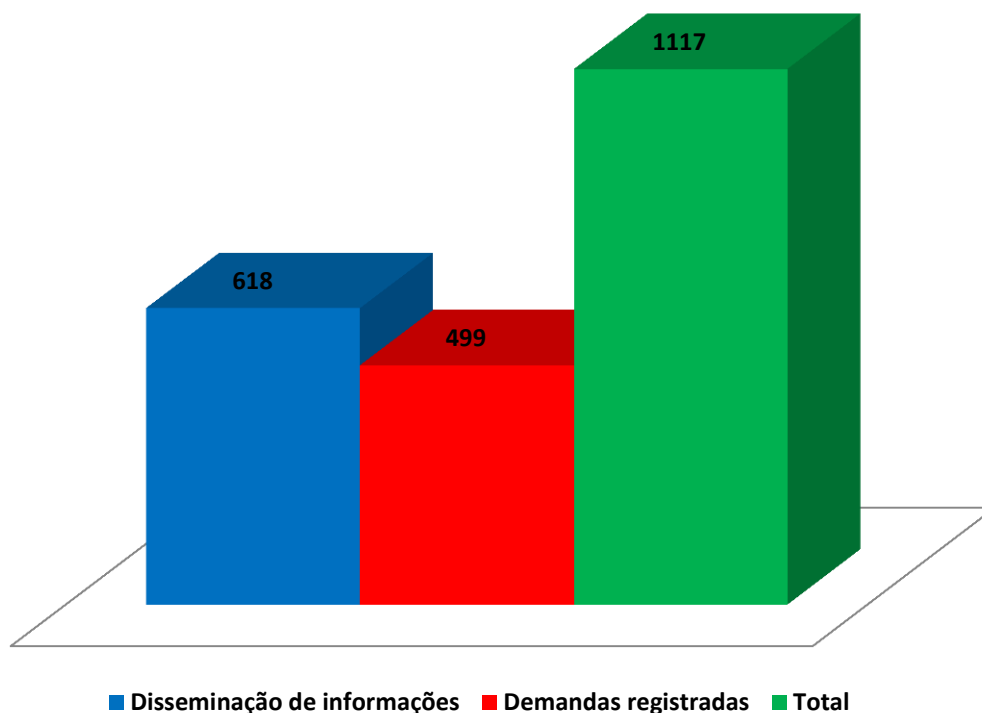
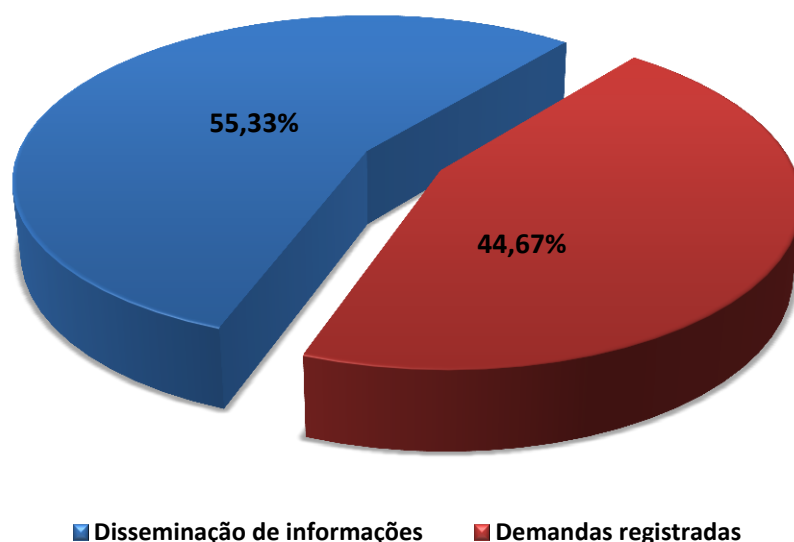


Gráfico 02. Percentual de atendimentos



2 – MANIFESTAÇÕES PROTOCOLADAS

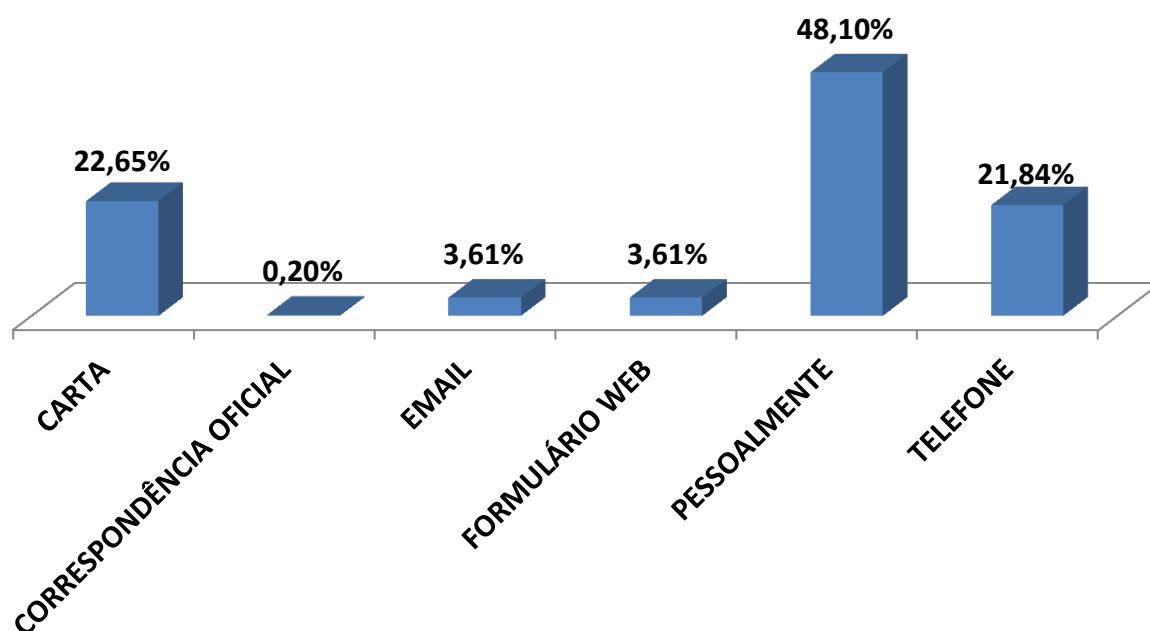
As demandas registradas são manifestações protocoladas pelos cidadãos nas Ouvidorias que podem ser acompanhadas posteriormente pelo usuário (através do número de protocolo). Após o devido acolhimento e escuta do cidadão as demandas são registradas, analisadas, classificadas, tipificadas e encaminhadas para rede de ouvidorias e parceiros, pela equipe técnica, essa mesma equipe acompanha o desenrolar destas até o retorno ao cidadão e finalização das mesmas, com objetivo de assegurar o equilíbrio e a qualidade, seguindo os princípios e diretrizes do SUS.

A Ouvidoria do SUS/SES, juntamente com as Ouvidorias descentralizadas, por meio dos principais canais de atendimento disponíveis registrou no respectivo mês um total de **499** demandas registradas.

2.1 – MEIOS DE ATENDIMENTOS E ORIGEM DAS DEMANDAS

O meio de contato mais utilizado pelos usuários da Ouvidoria do SUS do Estado de Goiás foi atendimento presencial (240 demandas) seguido via carta (113 demandas), telefone (109 demandas), formulário web e e-mail (18 demandas cada) e correspondência oficial (1 demanda), conforme demonstrado percentualmente no Gráfico 03.

Gráfico 03. Meios de atendimento.

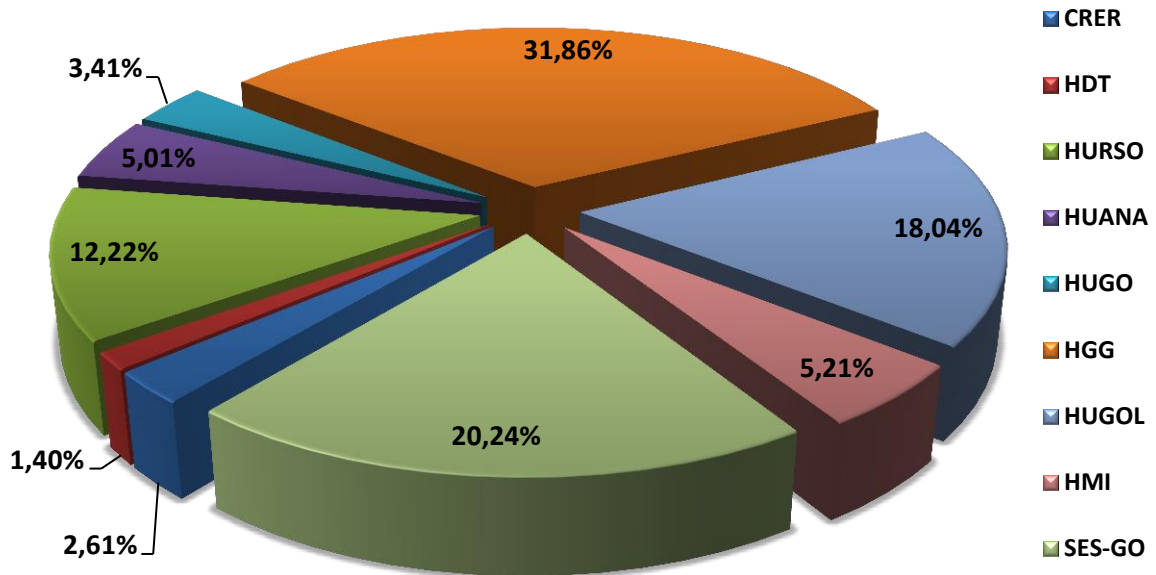


O canal de entrada de maior representatividade nas **unidades descentralizadas** foi o presencial, destas, **240** foram realizadas pelo HGG **108**, HURSO **58**, HUGOL **32**, HMI **17**, HUGO **10**, CRER **06**, HUANA **05**, HDT **04**. Considerando que o objetivo da descentralização das Ouvidorias Unidades da SES é de facilitar o acesso do cidadão à Ouvidoria quando este se depara com alguma situação nas próprias Unidades, a representatividade do número de atendimentos presenciais está de acordo com os pressupostos do projeto.

O canal de entrada do tipo “**carta**” correspondentes ao formulário interno de avaliação utilizado por algumas unidades, e que, em virtude de limitação técnica do sistema Ouvidor SUS e orientação do DOGES são tabuladas desta maneira.

Sobre a **origem** das manifestações, a análise do Gráfico 04 demonstra que diversas instituições que compõem a Rede de Ouvidorias SUS/SES-GO inserem registros, contudo o quantitativo mais expressivo refere-se a demandas originadas no HGG.

Gráfico 04. Distribuição dos registros por Ouvidoria de atendimento.



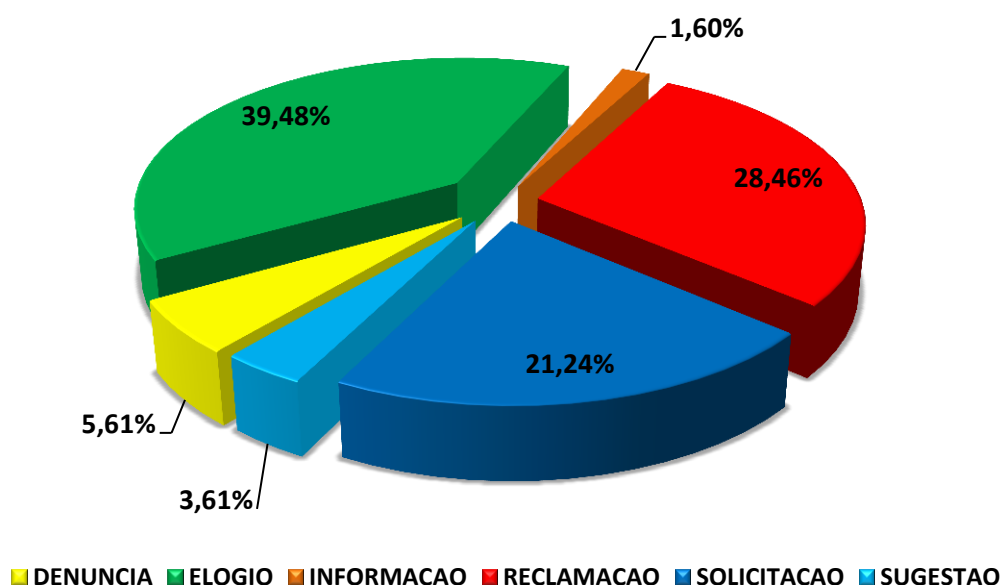
Quadro 01. Demandas registradas por ouvidoria de atendimento.

OUVIDORIA	Total
CRER	13
HDT	7
HURSO	61
HUANA	25
HUGO	17
HGG	159
HUGOL	90
HMI	26
SES-GO	101
TOTAL	499

2.2 – CLASSIFICAÇÃO DE DEMANDAS

As demandas podem ser classificadas em seis categorias: **denúncia, solicitação, reclamação, informação, elogio e sugestão** considerando as manifestações acolhidas nas Ouvidorias do SUS-GO no referido período observa-se que os **elogios** foi o tipo mais demandado com **197** demandas, seguido das **reclamações** com **142** demandas.

Gráfico 05. Classificação das demandas.



2.3 - ANÁLISE DOS ASSUNTOS

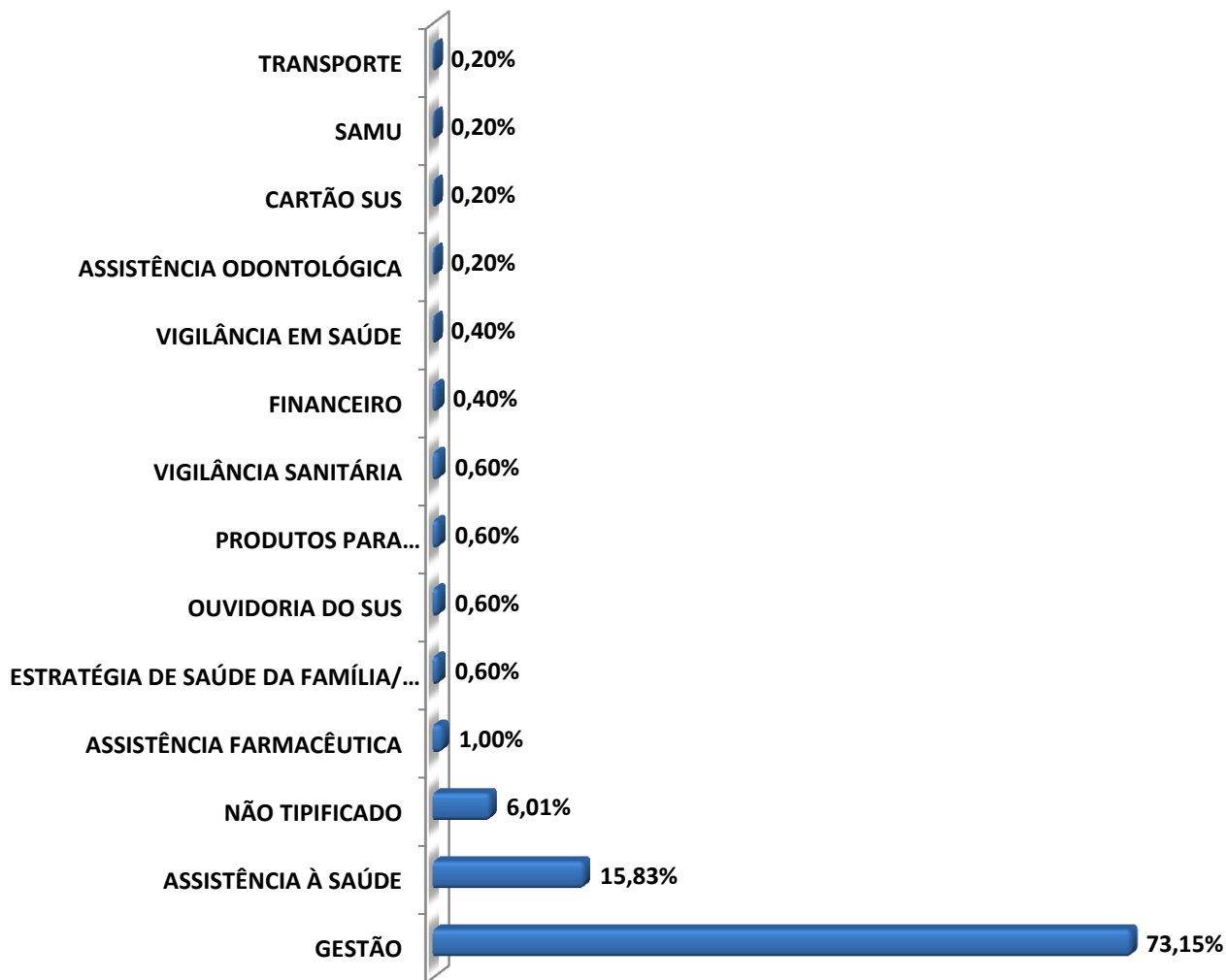
Para melhoria do processo de trabalho das ouvidorias, o DOGES adotou um Manual de Tipificação, onde são categorizados as manifestações/demandas acolhidas de acordo com os assuntos/subassuntos.

Os assuntos mais demandados, conforme demonstra o Gráfico foram: Gestão e Assistência à Saúde.

Gestão: Abordam situações que envolvem o gerenciamento necessário para o funcionamento do Sistema Único, incluindo neste âmbito a responsabilidade das esferas de governo que por meio da habilitação de gestão assumiram compromisso de garantir e aperfeiçoar o funcionamento do sistema de saúde, incluindo com suficiência e qualidade de ações e serviços de saúde.

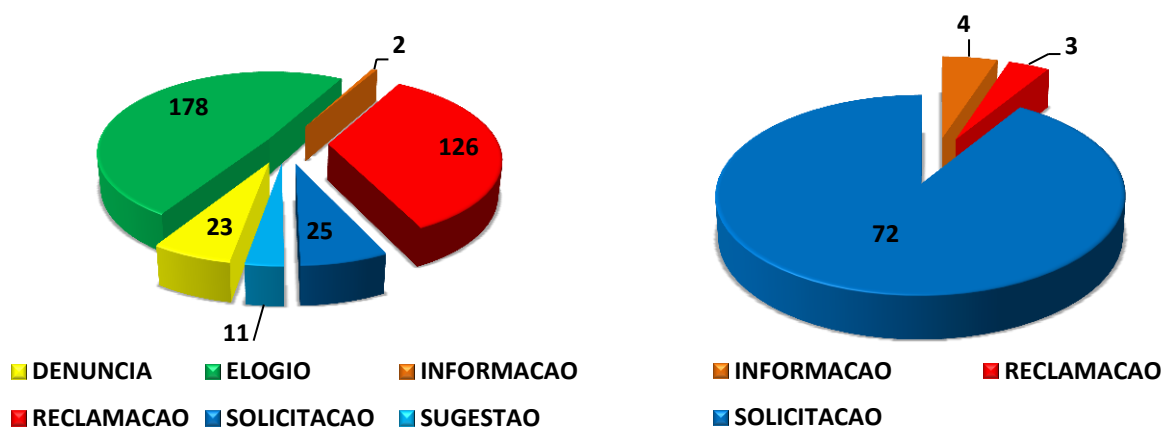
Assistência à Saúde: Compreende o rol das demandas que abordam a necessidade de procedimentos médicos em todos os níveis de complexidade (área ambulatorial e hospitalar), abrangendo, igualmente o tratamento domiciliar. Cabe também tipificar nesse assunto as demandas de transplantes de órgão, conforme orientações específicas neste manual.

Gráfico 06. Assuntos demandados.



No assunto **Gestão**, (o mais demandado), os ELOGIOS aparecem em maior número **48,77%** já no assunto **Assistência à saúde** as SOLICITAÇÕES aparecem com o maior percentual, **91,14%**, no quadro 02 observamos os diversos assuntos e seus respectivos subassuntos.

Gráfico 6.1 - Classificação dos assuntos mais demandados GESTÃO e ASSISTENCIA A SAÚDE.



Quadro 02. Assuntos e subassuntos.

1 - ASSISTÊNCIA À SAÚDE	79
1.1 - CIRURGIA	22
1.1.1 - CARDIOLÓGICA	1
1.1.1.1 - OUTROS	1
1.1.2 - GASTROENTEROLÓGICA	1
1.1.3 - OFTALMOLÓGICA	1
1.1.3.2 - CATARATA	1
1.1.4 - ORTOPÉDICA	8
1.1.5 - OTORRINOLARINGOLÓGICA	1
1.1.6 - PLÁSTICA	6
1.1.6.1 - MAMOPLASTIA	2
1.1.6.2 - OUTROS	2

1.1.7 - PROCTOLOGIA	2
1.1.8 - UROLÓGICA	2
1.2 - CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	47
1.2.1 - ANGIOLOGIA	1
1.2.2 - CARDIOLOGIA	5
1.2.3 - CIRURGIÃO GERAL	1
1.2.4 - CIRURGIÃO PLÁSTICO	2
1.2.5 - CIRURGIÃO DE CABEÇA E PESCOÇO	1
1.2.6 - DERMATOLOGIA	1
1.2.7 - DOMICILIAR	1
1.2.8 - ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA	2
1.2.9 - FISIOTERAPIA	1
1.2.10 - GASTROENTEROLOGIA	3
1.2.11 - HEPATOLOGIA	1
1.2.12 - MASTOLOGIA	1
1.2.13 - NEUROLOGIA	8
1.2.14 - ONCOLOGIA	1
1.2.14.1 - NÃO ESPECIFICADO	1
1.2.15 - ORTOPIEDIA E TRAUMATOLOGIA	7
1.2.16 - OTORRINOLARINGOLOGIA	2
1.2.17 - OUTROS	4
1.2.18 - PROCTOLOGIA	2
1.2.19 - REUMATOLOGIA	2
1.2.20 - UROLOGIA	1
1.3 - DIAGNÓSTICO	1
1.3.1 - NÃO ESPECIFICADO	1
1.4 - DIAGNÓSTICO POR RADIOLOGIA	1
1.4.1 - TÓRAX E MEDIASTINO	1
1.5 - DIAGNÓSTICO POR RESSONANCIA MAGNÉTICA	4
1.5.1 - ABDOMEM, PELVE E MEMBROS INFERIORES	2
1.5.2 - CABEÇA, PESCOÇO E COLUNA VERTEBRAL	1
1.5.3 - TÓRAX E MEMBROS SUPERIORES	1
1.6 - DIAGNÓSTICO POR TOMOGRAFIA	1
1.6.1 - CABEÇA, PESCOÇO E COLUNA VERTEBRAL	1
1.7 - DIAGNÓSTICO POR ULTRA-SONOGRAFIA	2
1.7.1 - ABDOMEM, PELVE E MEMBROS INFERIORES	2
1.8 - TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE	1
1.8.1 - ENTRE ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE DISTINTOS	1
2 - ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	5
2.1 - COMPONENTE ESPECIALIZADO DA ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	1
2.1.1 - COMPONENTE ESPECIALIZADO DA ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	1
2.1.1.1 - FÁRMACO	1
2.2 - NÃO PADRONIZADO	4
2.2.1 - COMO CONSEGUIR MEDICAMENTO POR MEIO DO SUS	1
2.2.1.1 - FÁRMACO	1
2.2.2 - NÃO PADRONIZADO	3
2.2.2.1 - FÁRMACO	3
3 - ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	1
3.1 - RECURSOS MATERIAIS	1
3.1.1 - MATERIAL DE USO CONTÍNUO/PERMANENTE	1
3.1.1.1 - EQUIPAMENTO COM DEFEITO	1
4 - CARTÃO SUS	1
4.1 - RETIFICAÇÃO CADASTRAL	1
5 - ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA/ PROGRAMA DE AGENTES COMUNITÁRIOS DE SAÚDE - ESF/PACS	3
5.1 - RECURSOS FINANCEIROS	1

5.1.1 - INDÍCIO DE MAU USO/DESVIO DE VERBAS	1
5.2 - RECURSOS HUMANOS	2
5.2.1 - FALTA DE TRABALHADOR	1
5.2.1.1 - NÃO ESPECIFICADO	1
5.2.2 - TRABALHADOR DE SAÚDE DA FAMÍLIA	1
5.2.2.1 - NÃO COMPARECIMENTO	1
6 - FINANCEIRO	2
6.1 - PAGAMENTO FORNECEDOR/PRESTADOR DE SERVIÇO	2
7 - GESTÃO	365
7.1 - AUDITORIA	1
7.2 - CENTRAL DE REGULAÇÃO	1
7.3 - CREDENCIAMENTO	1
7.3.1 - OUTROS	1
7.4 - DOCUMENTOS	13
7.4.1 - LAUDO	1
7.4.2 - PRONTUÁRIO	5
7.4.3 - RELATÓRIO MÉDICO	3
7.4.5 - RESULTADO DE EXAME	4
7.5 - ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	56
7.5.1 - ALIMENTAÇÃO	9
7.5.1.1 - PACIENTE	2
7.5.2 - DESAPARECIMENTO DE PERTENCES	1
7.5.3 - DIFICULDADE DE ACESSO	17
7.5.2.1 - DEMORA NO ATENDIMENTO	6
7.5.2.2 - OUTROS	8
7.5.2.3 - RECUSA AO ATENDIMENTO	1
7.5.4 - EMISSÃO DE AIH	1
7.5.5 - ESPAÇO FÍSICO	6
7.5.6 - IMPLANTAÇÃO DE SETOR/SERVIÇO/UNIDADE DE SAÚDE	1
7.5.7 - INTERRUÇÃO DOS SERVIÇOS	3
7.5.8 - OUTROS	4
7.5.9 - ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	14
7.6 - OUTROS	4
7.7 - RECURSOS HUMANOS	275
7.7.1 - FALTA DE PROFISSIONAL	3
7.5.1.1 - MÉDICO	3
7.7.2 - INSATISFAÇÃO	70
7.7.2.1 - ASSISTENTE SOCIAL	1
7.7.2.2 - ENFERMEIRO	4
7.7.2.3 - EQUIPE DE SAÚDE	9
7.7.2.4 - FARMACÊUTICO	1
7.7.2.5 - FUNCIONÁRIO SECRETARIA DE SAÚDE	2
7.7.2.6 - MÉDICO	22
7.7.2.7 - MOTOISTA	2
7.7.2.8 - NÃO ESPECIFICADO	1
7.7.2.9 - OUTROS	4
7.7.2.10 - PSICÓLOGO	1
7.7.2.11 - RECEPCIONISTA/ATENDENTE	7
7.7.2.12 - SEGURANÇA	2
7.7.2.13 - TÉCNICO EM ENFERMAGEM	11
7.7.3 - OUTROS	10
7.7.4 - PAGAMENTO AO TRABALHADOR DA SAÚDE	5
7.7.4.1 - ATRASO/FALTA	3
7.7.4.2 - DESCONTO IRREGULAR	2
7.7.5 - SATISFAÇÃO	178
7.7.5.1 - ASSISTENTE SOCIAL	1
7.7.5.2 - DIRETOR DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	15
7.7.5.3 - ENFERMEIRO	8

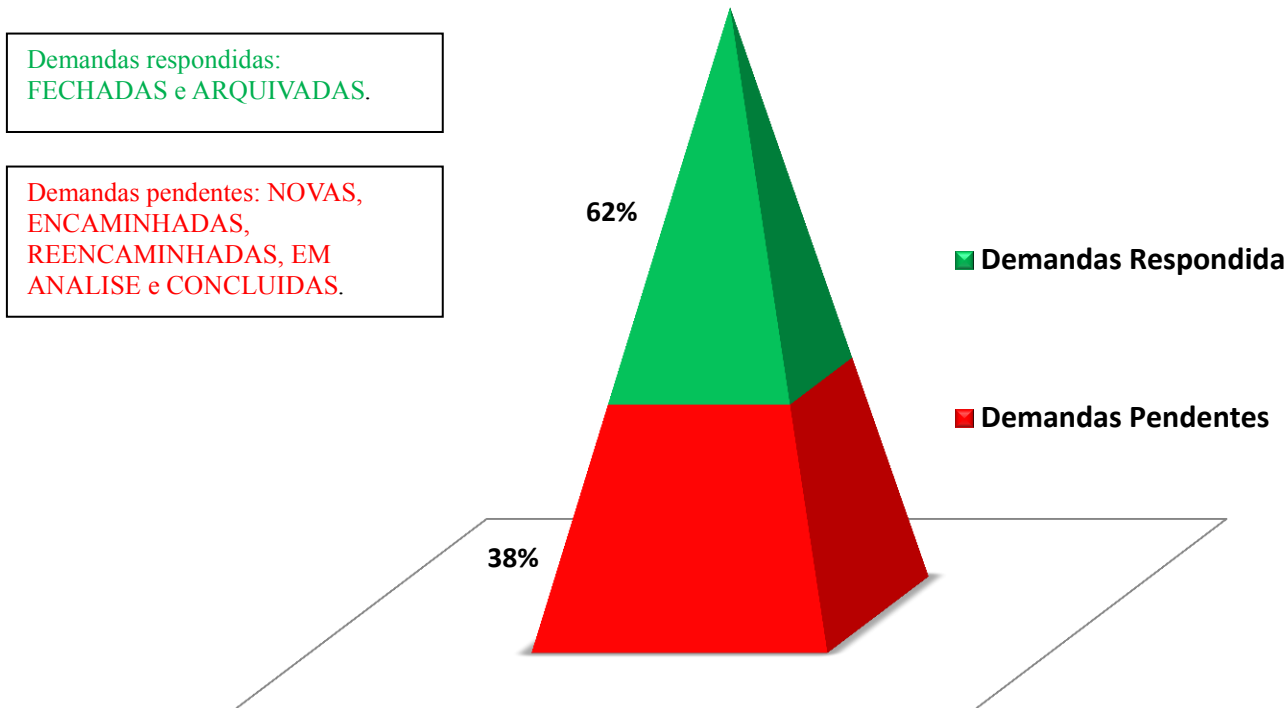
7.7.5.4 - EQUIPE ADMINISTRATIVA	4
7.7.5.5 - EQUIPE DE SAÚDE	86
7.7.5.6 - MÉDICO	9
7.7.5.7 - NUTRICIONISTA	1
7.7.5.8 - OUTROS	11
7.7.5.9 - PSICÓLOGO	1
7.7.5.10 - RECEPCIONISTA/ATENDENTE	9
7.7.5.11 - SEGURANÇA	5
7.7.5.12 - TÉCNICO EM ENFERMAGEM	20
7.7.5.13 - TERAPEUTA OCUPACIONAL	1
7.7.6 - TRABALHADOR EM SAÚDE	8
7.7.6.1 - CONTRATAÇÃO	1
7.7.6.2 - NÃO CUMPRIMENTO DE CARGA HORÁRIA	5
7.7.6.3 - OUTROS	1
7.7.7 - TRABALHO VOLUNTÁRIO	1
7.8 - RECURSOS MATERIAIS	14
7.8.1 - MATERIAL DE EXPEDIENTE	2
7.8.2 - MATERIAL DE USO CONTÍNUO/PERMANENTE	11
7.8.2.1 - EQUIPAMENTO COM DEFEITO	5
7.8.2.3 - OUTROS	1
8 - OUVIDORIA DO SUS	3
8.1 - INSATISFAÇÃO	1
8.1.1 - OUVIDOR	1
8.2 - SATISFAÇÃO	2
8.2.1 - EQUIPE DE OUVIDORIA	1
8.2.2 - OUVIDOR	1
9 - PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	3
9.1 - FITAS REAGENTES PARA GLICOSE	1
9.3 - FRALDA DESCARTÁVEL	1
9.4 - PRÓTESE	1
10 - SAMU	1
10.1 - FUNCIONAMENTO DO SAMU	1
11 - TRANSPORTE	1
11.1 - AMBULÂNCIA/VEÍCULO	1
11.1.1 - USO INDEVIDO	1
12 - VIGILÂNCIA EM SAÚDE	2
12.1 - APLICAÇÃO DE INSETICIDA PELO CARRO FUMACÊ	1
12.2 - EQUIPE DE SAÚDE	1
12.2.1 - VISITA DE AGENTES DE ENDEMIAS	1
13 - VIGILÂNCIA SANITÁRIA	3
13.1 - GESTÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	2
13.1.1 - CONDUTA INADEQUADA DO PROFISSIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	1
13.1.1.1 - COORDENAÇÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA MUNICIPAL	1
13.1.2 - EXPEDIÇÃO DE ALVARÁ SANITÁRIO/LICENÇA DE FUNCIONAMENTO	1
13.1.2.1 - SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE	1
13.2 - SERVIÇOS DE SAÚDE	1
13.2.1 - PROBLEMAS NA INFRA-ESTRUTURA	1
13.2.1.1 - POSTO DE SAÚDE/UBASF	1
14 - NÃO TIPIFICADAS	30
Total Geral	499

2.3 – ÍNDICE DE RESPOSTA

Para a análise do índice de resposta foram consideradas como demandas **RESPONDIDAS** as demandas com os seguintes status: **fechadas** e **arquivadas**, e como demandas **PENDENTES** as demandas: **novas, encaminhadas, reencaminhadas, em análise** e **concluídas**.

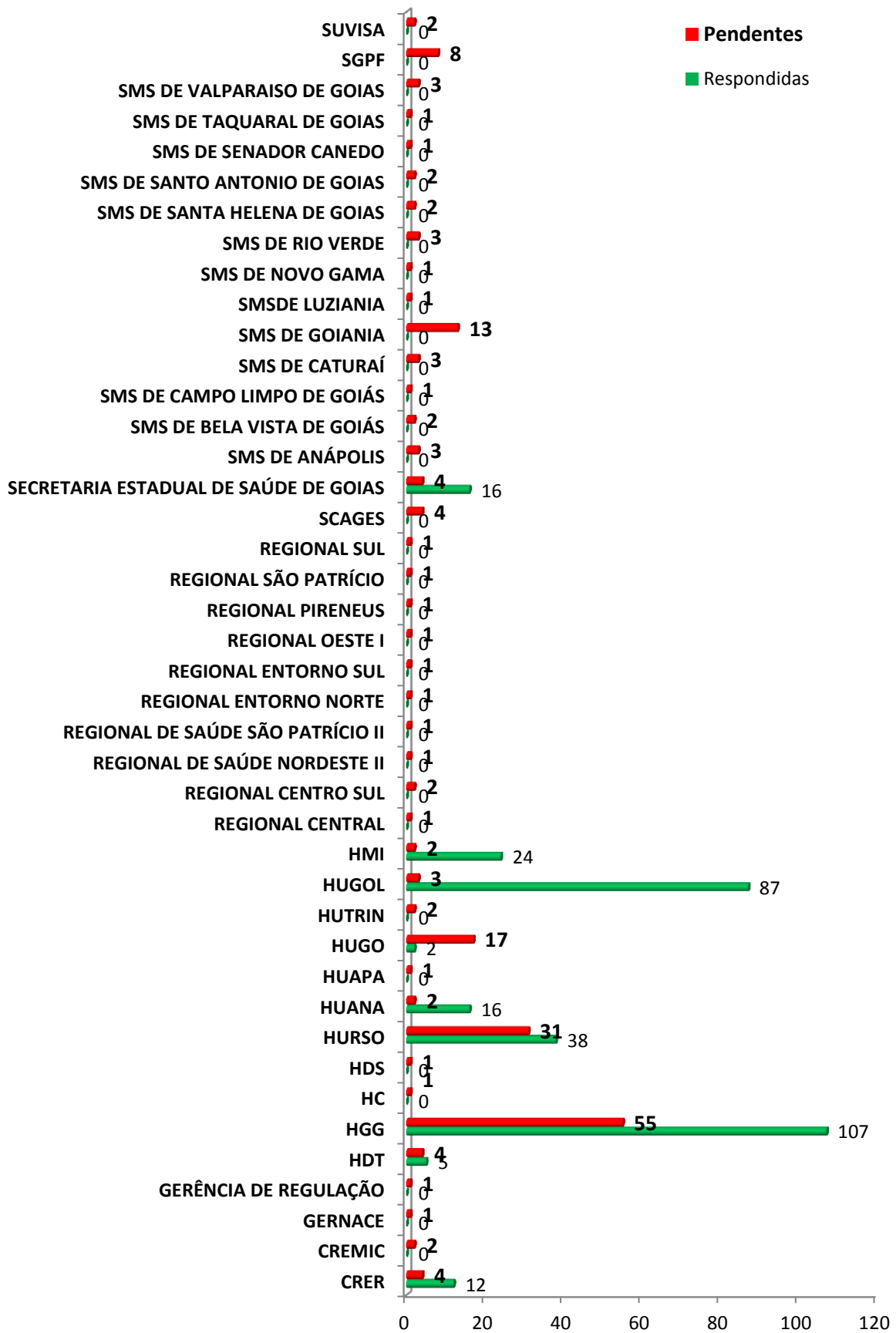
Das demandas inseridas no Sistema Ouvidor SUS neste período, **307** foram respondidas, o Gráfico 07 demonstra o percentual.

Gráfico 07. Respondidas/Pendentes.



As demandas pendentes / respondidas foram distribuídas quantitativamente pelas diversas Unidades da Rede no Gráfico 08 (abaixo).

Gráfico 08. Pendentes por unidade de saúde (destino atual)



Vale ressaltar que o banco de dados em análise fica estático, enquanto o Sistema é dinâmico, podendo sofrer alterações diariamente devido ao fluxo de trabalho do Sistema Ouvidor-SUS, alterando assim, o status e/ou o percentual de resposta das demandas.

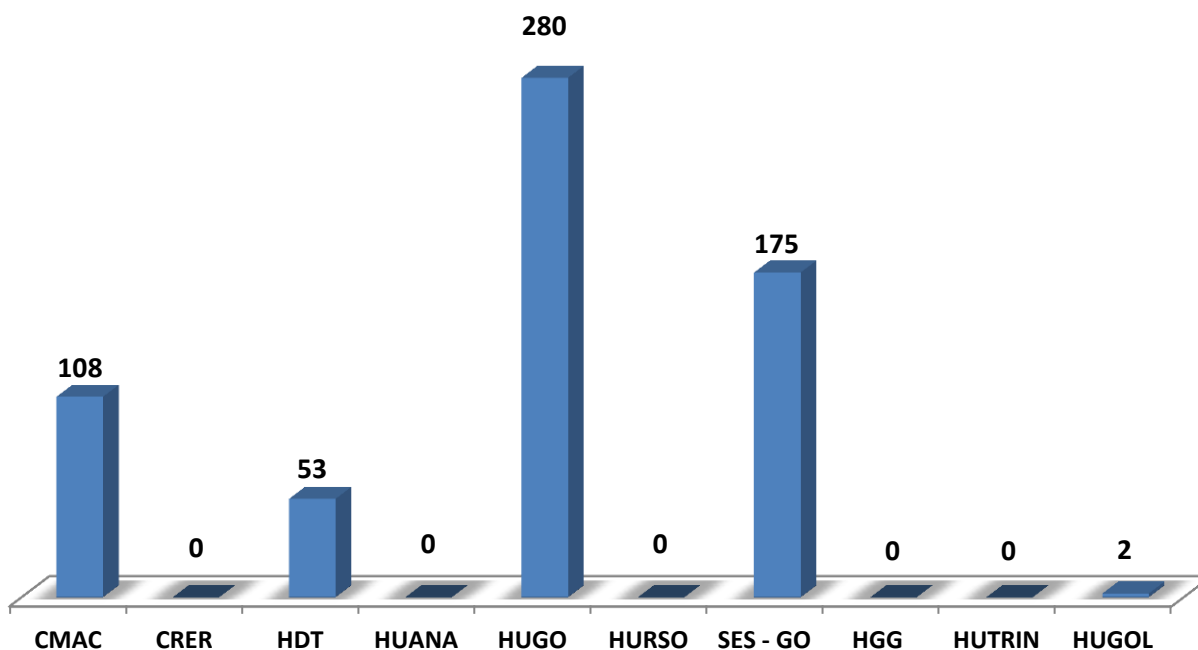
3 – DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÃO

A Ouvidoria SUS/SES do Estado de Goiás tem desempenhado um importante papel de disseminar informações, prestando orientações em saúde e também sobre políticas, programas, campanhas e ações estratégicas pertinentes ao SUS, contribuindo dessa forma para o fortalecimento participativo na gestão da saúde e democratização das informações.

Estas informações são repassadas considerando os bancos de dados BITS consolidado pelo MS e do banco de dados intitulado Material de Apoio, com informações encaminhadas previamente das áreas técnicas da SES. Neste contexto foram disseminadas **618** informações entre as unidades como mostra o Gráfico 09.

Neste período, além da Ouvidoria SES-GO, somente o CMAC, HDT, HUGO e HUGOL apresentaram registros das informações prestadas. A não apresentação de dados relativos à disseminação de informações pode estar relacionada à ausência de registro ou cadastro das mesmas no banco de dados do Sistema Ouvidor-SUS.

Gráfico 09. Disseminação de Informação Ouvidoria por Unidade.



Segue detalhamento das informações disseminadas por Unidades que compõe a Rede de Ouvidoras do SUS/SES-GO nos Gráficos 10, 11, 12, 13 e 14:

Gráfico 10. Teor das informações prestadas SES-GO.

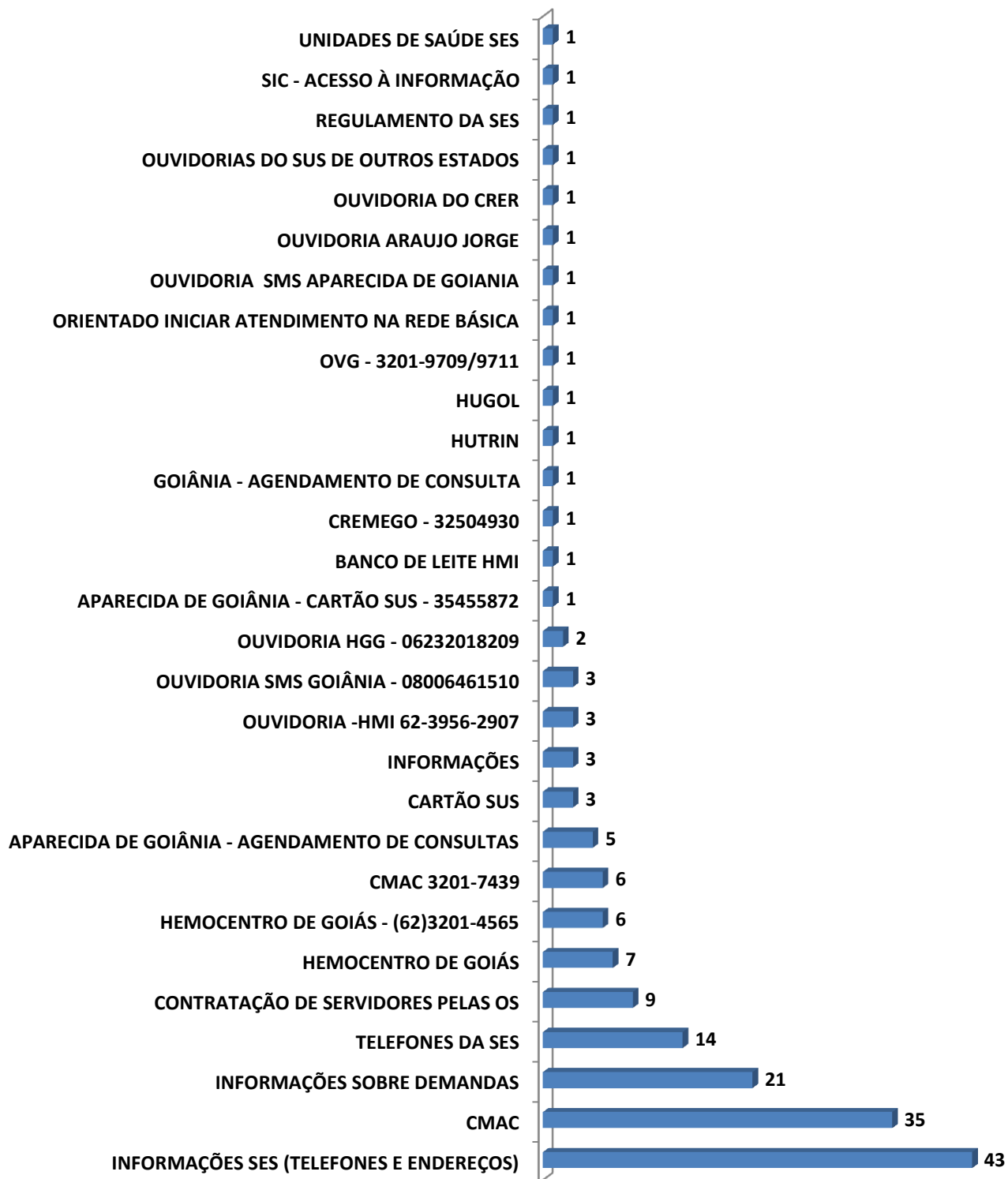


Gráfico 11. Teor das informações prestadas CMAC.

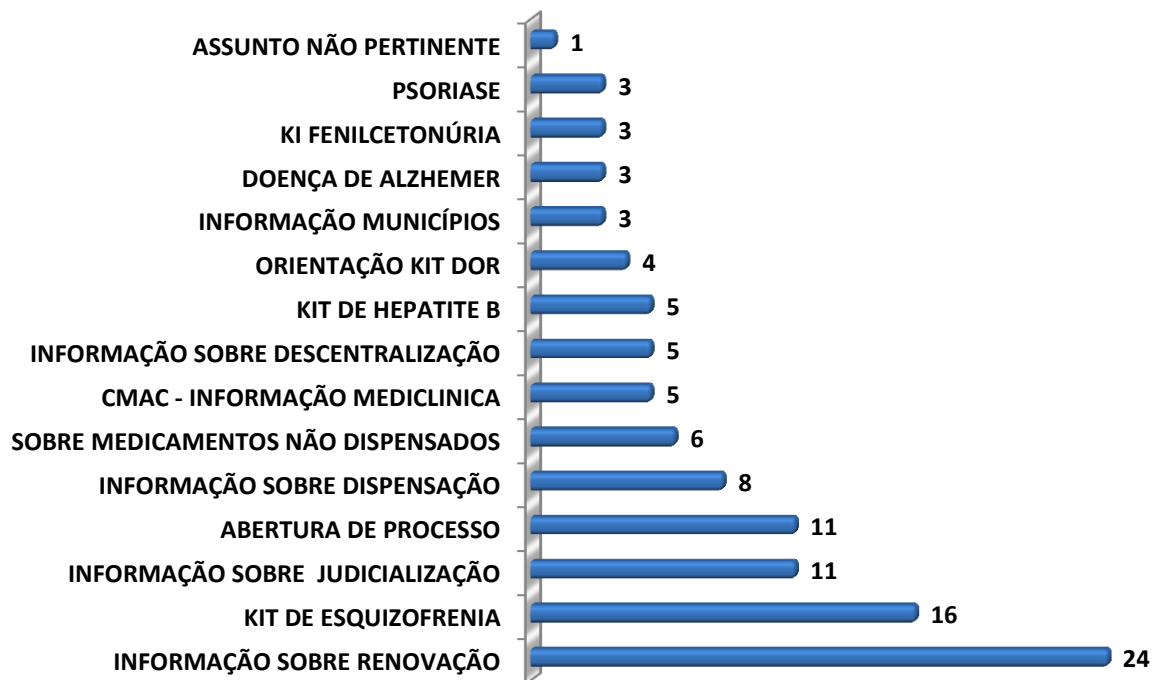


Gráfico 12. Teor das informações prestadas HUGO.

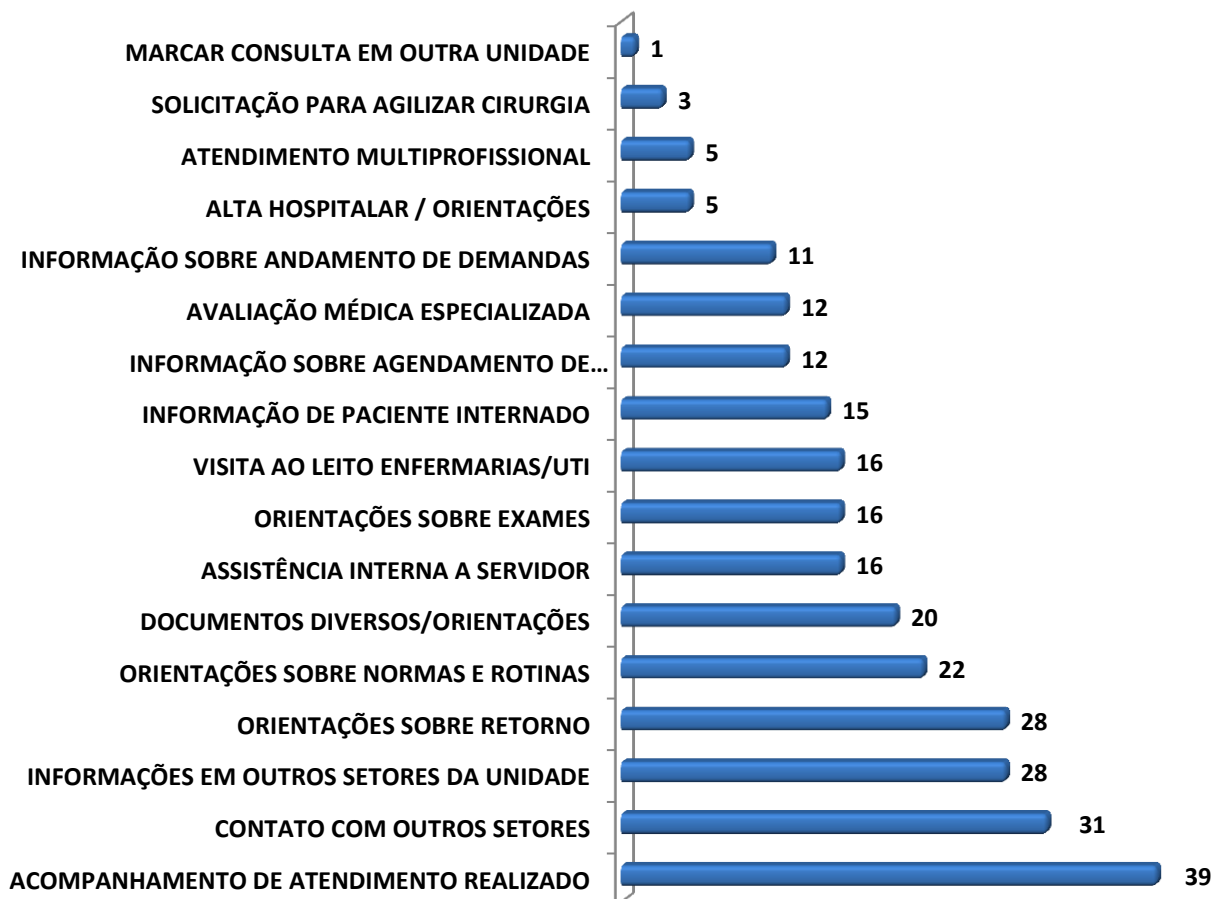


Gráfico 13. Teor das informações prestadas HDT.

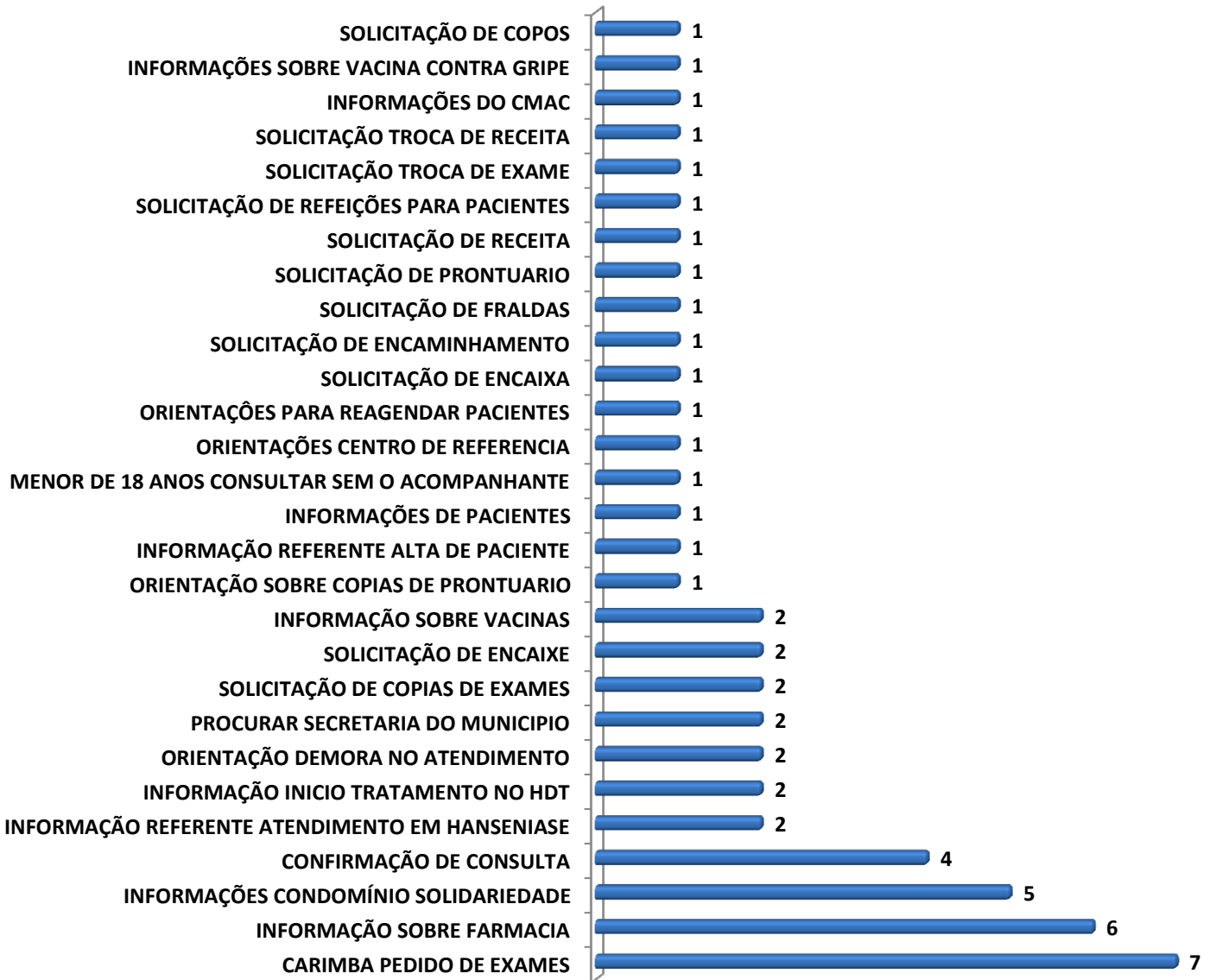
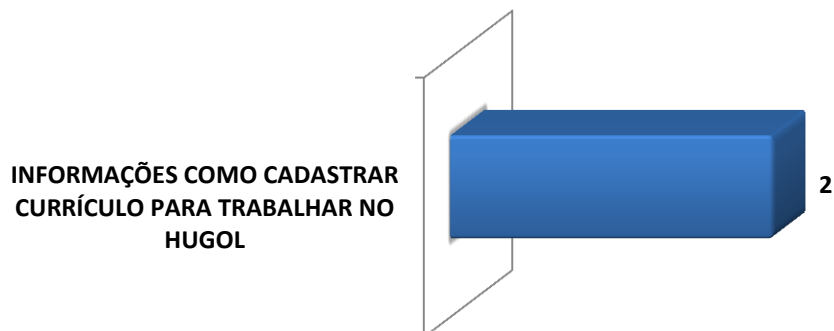


Gráfico 14. Teor das informações prestadas HUGOL.



4 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Analisando os resultados referentes ao mês de **abril** de 2017 podemos concluir:

A maioria dos atendimentos realizados é de disseminação de informações (618);

- O atendimento **presencial** foi o canal de acesso mais utilizado pelos cidadãos no mês de análise com **240** demandas registradas, o que corresponde aos resultados do projeto de descentralização;
- Das manifestações protocoladas, os **elogios** foram os mais requisitados, representaram **39,48%** dos registros, seguidas das **reclamações** com **28,46%**;
- Os assuntos mais demandados foram: **gestão** e **assistência à saúde**, com **73,15%** e **15,83%** demandas registradas respectivamente;
- No assunto **gestão** os ELOGIOS são as mais recorrentes com **48,77%**, no assunto **assistência à saúde** as manifestações referentes à SOLICITAÇÕES aparecem com o maior percentual, **91,14%**;
- No referido período a taxa de resposta foi de **62%** das demandas **respondidas**, lembra – se, que das pendentes, grande parte ainda se encontra **dentro do prazo** vigente de reposta, considerando a análise mensal dos dados bem como o prazo estabelecido pelo Decreto 7903, de 11 de junho de 2013, que estabelece o prazo máximo de 30 dias para resposta de Ouvidoria no Estado de Goiás;

Atenciosamente:



Hardwicken Miranda Vargas

Ouvidor SUS-SES/GO

