

RELATÓRIO GERENCIAL
MENSAL

2016



SECRETARIA
DE ESTADO DA SAÚDE



Ouvidoria do SUS/SES

Secretário de Estado da Saúde

Leonardo Moura Vilella

Ouvidor SUS/SES-GO

Paulo Capparelli Junior

Equipe administrativa:

Tânia Maria de Maio Leitão

Sabrina Garcez Henrique
Silva

Louis Charles Silva
Rodrigues

Coordenações:

Tele Atendimento

Mario Callefi

Antônio Passos Chaves Filho
Aparecida Ribeiro da Costa
Pablo Silva Menezes
Francineide Maia Guedes Xavier
Tatiane da Silva Santana
José Nicodemos Silva
Solange de Fátima Reis
Viviane Rocha de Oliveira

Monitoramento e Análise de Dados

Radyla Cristhina de Mesquita Lima

Eduardo Hesketh Maia Escher Pereira
Debora Rocha

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

Juliana Balestra Martins Vieira

DEMONSTRATIVO ESTATÍSTICO MENSAL DO MÊS DE ABRIL 2016

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 2016.

1 – ATENDIMENTOS

Os dados estatísticos informados neste relatório foram coletados do banco de dados do Sistema Informatizado Ouvidor SUS encaminhado pelo DOGES (Departamento de Ouvidoria Geral do SUS) e extraído até a data de **02/05/2016**. Foi contabilizado um total de **870** 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 **71,03%** do total de atendimentos e as demandas registradas representaram **28,97%** dos atendimentos conforme Gráfico 02.

Gráfico 01. Atendimentos referentes ao mês de março de 2016.

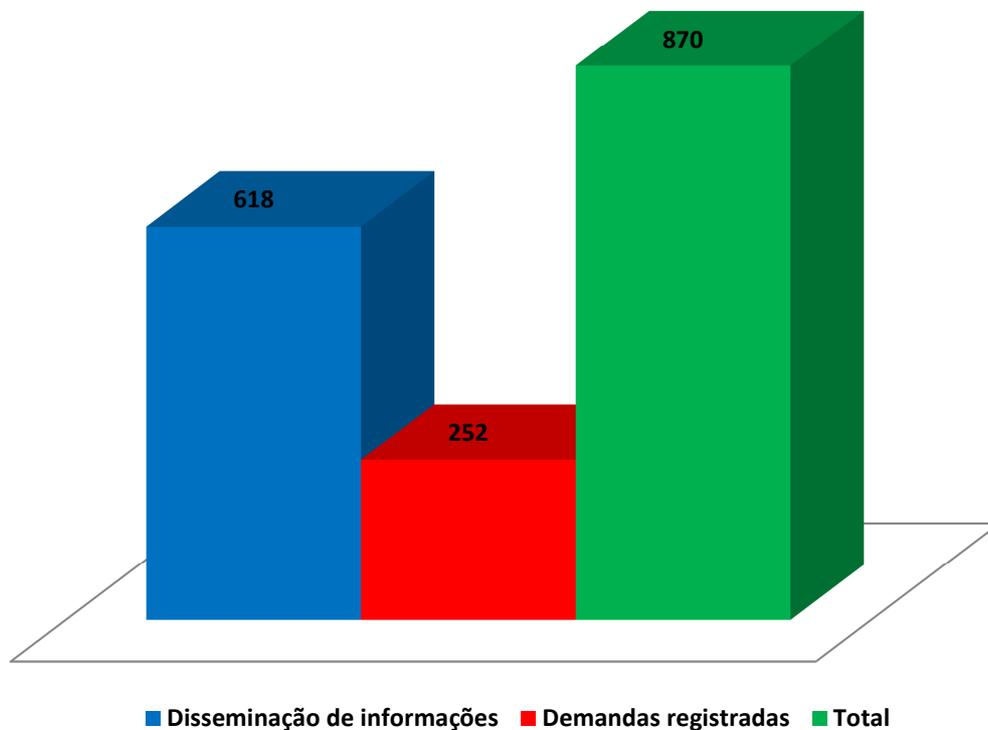
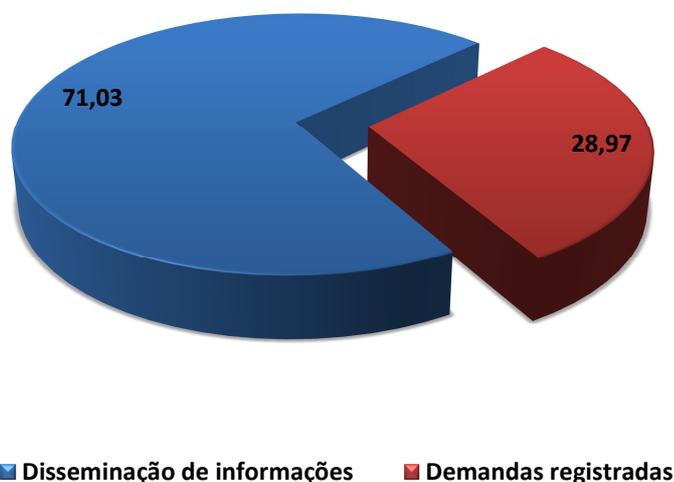


Gráfico 02. Percentual de atendimentos



2 – MANIFESTAÇÕES PROTOCOLADAS

As manifestações protocoladas representam demandas registradas nas Ouvidorias, e podem ser acompanhadas posteriormente pelo usuário. Após serem protocoladas são analisadas pela equipe e encaminhadas para as áreas responsáveis pela sua resolução e acompanhadas quanto à qualidade das respostas apresentadas, seguindo os princípios e diretrizes do SUS até o retorno ao usuário.

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 **252** manifestações protocoladas, uma **redução** expressiva de **21,32%** em relação ao mês de março de 2016.

2.1 – MEIOS DE ATENDIMENTOS E ORIGEM DAS DEMANDAS

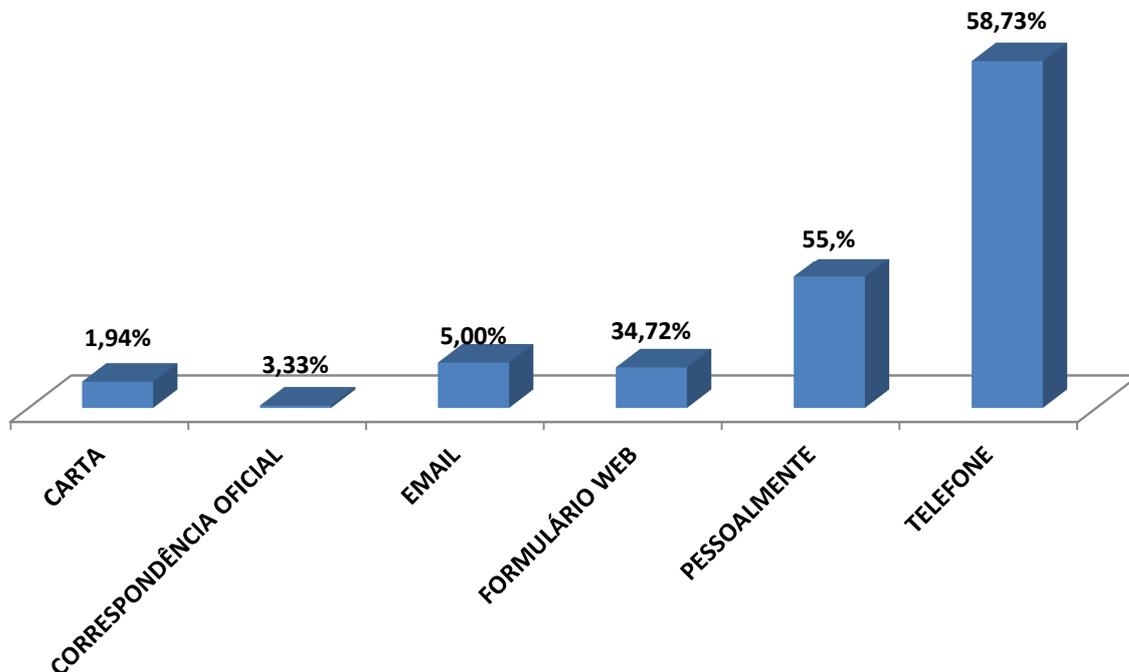
O meio de contato mais utilizado pelos usuários da Ouvidoria do SUS do Estado de Goiás foi via telefone (148 demandas) seguido pelo atendimento presencial (56 demandas), e-mail (19

demandas), formulário web (17 demandas), carta (11 demandas) e correspondência oficial (01 demanda), conforme demonstrado percentualmente no Gráfico 03.

O canal de entrada de maior representatividade nas **unidades descentralizadas** é o presencial (55 demandas), destes 37 foi realizado pelo HGG o que corresponde a **67,27%** do total, (12 demandas pelo HDT e 06 pelo HUGO). Considerando que o objetivo do projeto de descentralização das Ouvidorias Unidades da SES é de facilitar o acesso do cidadão à Ouvidoria quando este se depara com alguma situação na Unidade, esta grande parcela do número de atendimentos presenciais está de acordo com os pressupostos do Projeto.

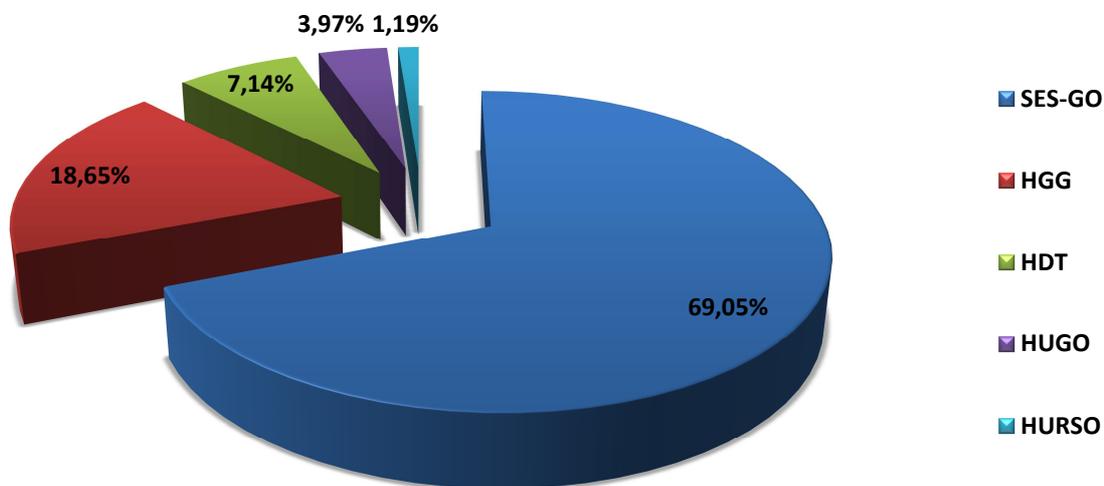
No que tange ao meio de atendimento referente à carta, as unidades que apresentaram demandas registradas por este meio de no mês de análise foi: HURSO. Lembrando que algumas destas unidades utilizam este meio de atendimento (carta), para se referir a um formulário interno de avaliação por não constar no Sistema Ouvidor SUS um item referente a este tipo de entrada de dados.

Gráfico 03. Meios de atendimento.



Sobre a **origem** das manifestações, a análise do Gráfico 04 demonstra que diversas instituições que compõem a Rede de Ouvidorias do SUS da SES-GO inserem registros, contudo o quantitativo mais expressivo refere-se a demandas originadas na Ouvidoria da SES-GO (168 demandas).

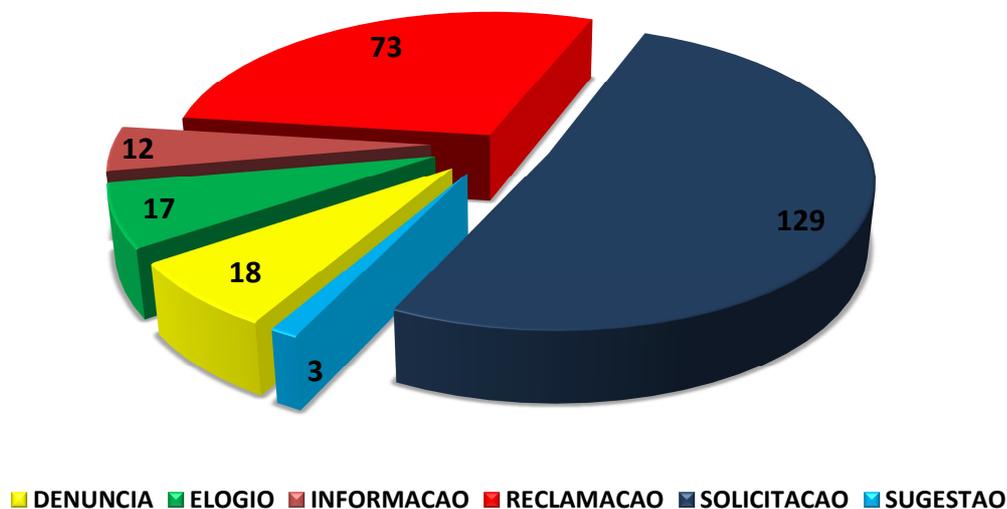
Gráfico 04. Distribuição dos registros por Ouvidoria de origem.



2.2 – CLASSIFICAÇÃO

As demandas podem ser classificadas em seis categorias: **denúncia**, **solicitação**, **reclamação**, **informação**, **elogio** e **sugestão**, relativo às manifestações acolhidas na Ouvidoria do SUS-GO no referido período observa-se que, a **solicitação** foi o tipo mais demandado, com **59,19%**, seguido das **reclamações** com **28,96%** do total.

Gráfico 05. Classificação das demandas.

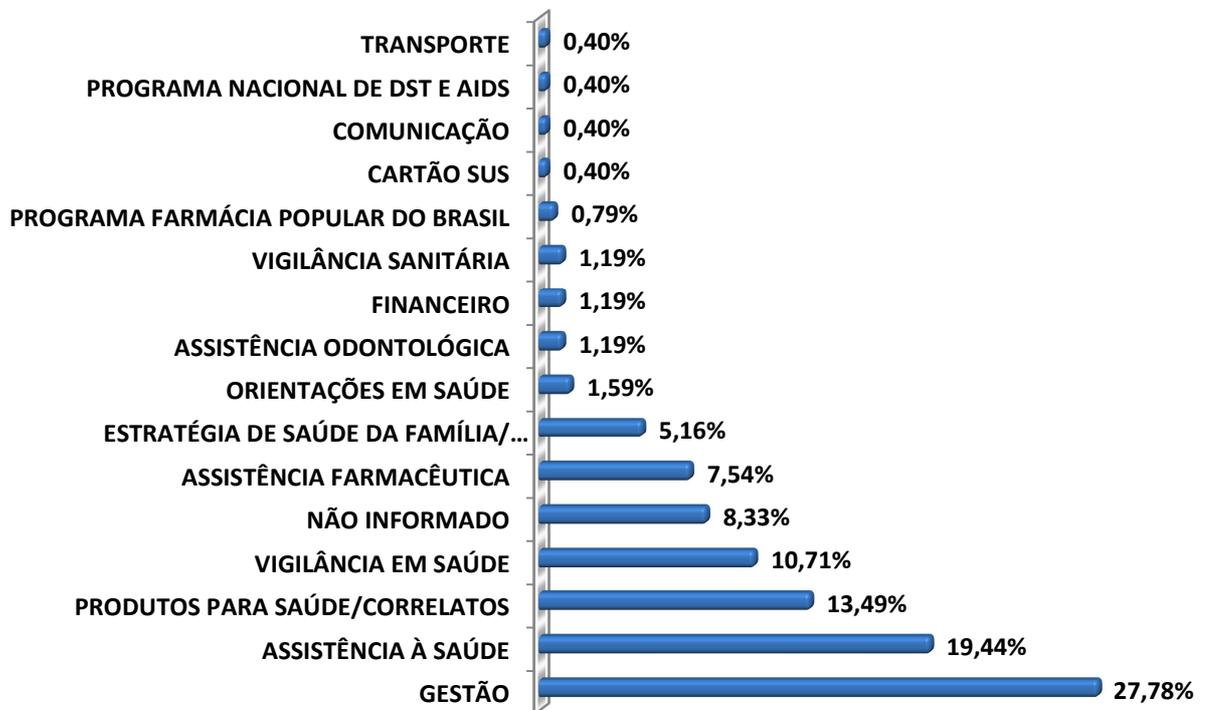


2.3 - ANÁLISE DOS ASSUNTOS

Para melhoria do processo de trabalho das ouvidorias descentralizadas, 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.

Gráfico 06. Assuntos demandados.



No assunto **Gestão** (o mais demandado), as RECLAMAÇÕES aparecem com o maior percentual, **50%**, já no assunto **Assistência à saúde**, as SOLICITAÇÕES aparecem em maior número **95,92%**, os quadros 01 e 02 descrevem seus subassuntos respectivamente.

Quadro 01. Classificação / Subassuntos do assunto Gestão.

| | |
|---|-----------|
| DOCUMENTOS | 5 |
| LAUDO | 1 |
| OUTROS | 1 |
| PRESCRIÇÃO MÉDICA (RECEITA) | 1 |
| PRONTUÁRIO | 2 |
| ESTABELECIMENTO DE SAÚDE | 22 |
| DIFICULDADE DE ACESSO | 11 |
| DEMORA NO ATENDIMENTO | 6 |
| FALTA DE VAGAS | 1 |
| OUTROS | 3 |
| RECUSA AO ATENDIMENTO | 1 |
| OUTROS | 7 |
| ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE | 4 |
| LEGISLAÇÃO, DIREITOS E DEVERES | 1 |
| OUTROS | 4 |
| RECURSOS HUMANOS | 36 |
| FALTA DE PROFISSIONAL | 3 |
| MÉDICO | 2 |
| OUTROS | 1 |
| INSATISFAÇÃO | 12 |
| AUXILIAR DE ENFERMAGEM | 1 |
| DIRETOR DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE | 2 |
| ENFERMEIRO | 1 |
| EQUIPE ADMINISTRATIVA | 1 |
| EQUIPE DE SAÚDE | 1 |
| FISIOTERAPEUTA | 1 |
| MÉDICO | 2 |
| RECEPCIONISTA/ATENDENTE | 2 |
| TÉCNICO EM ENFERMAGEM | 1 |
| NEPOTISMO | 1 |
| OUTROS | 5 |
| PAGAMENTO AO TRABALHADOR DA SAÚDE | 2 |
| ATRASO/FALTA | 2 |
| SATISFAÇÃO | 10 |
| ENFERMEIRO | 1 |
| EQUIPE DE SAÚDE | 4 |
| FUNCIONÁRIO SECRETARIA DE SAÚDE | 1 |
| MÉDICO | 2 |
| OUTROS | 1 |
| TÉCNICO EM ENFERMAGEM | 1 |
| TRABALHADOR EM SAÚDE | 3 |
| CONTRATAÇÃO | 1 |
| OUTROS | 2 |
| RECURSOS MATERIAIS | 2 |
| MATERIAL DE EXPEDIENTE | 1 |
| AQUISIÇÃO DE MATERIAL | 1 |
| MATERIAL DE USO CONTÍNUO/PERMANENTE | 1 |
| Total Geral | 70 |

Quadro 02. Classificação / Subassuntos do assunto Assistência a Saúde.

| | |
|---|-----------|
| CIRURGIA | 13 |
| BARIÁTRICA | 1 |
| CABEÇA E PESCOÇO | 1 |
| CARDIOLÓGICA | 1 |
| NÃO ESPECIFICADO | 1 |
| GERAL | 2 |
| MASTECTOMIA | 1 |
| ORTOPÉDICA | 3 |
| UROLÓGICA | 3 |
| NÃO ESPECIFICADO | 1 |
| VASCULAR | 1 |
| CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO | 27 |
| ACUPUNTURA | 1 |
| ANGIOLOGIA | 1 |
| CARDIOLOGIA | 3 |
| CIRURGIÃO DE CABEÇA E PESCOÇO | 3 |
| ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA | 1 |
| GASTROENTEROLOGIA | 1 |
| GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA | 1 |
| HOMEOPATIA | 1 |
| NEFROLOGIA | 3 |
| HEMODIÁLISE | 2 |
| NEUROLOGIA | 3 |
| ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA | 3 |
| OUTROS | 1 |
| PNEUMOLOGIA | 1 |
| PROCTOLOGIA | 1 |
| REUMATOLOGIA | 1 |
| UROLOGIA | 2 |
| DIAGNÓSTICO | 2 |
| OUTROS | 2 |
| DIAGNÓSTICO EM OFTALMOLOGIA | 3 |
| OUTROS | 1 |
| RETINOGRAFIA | 1 |
| TOPOGRAFIA COMPUTADORIZADA | 1 |
| DIAGNÓSTICO POR ULTRA-SONOGRAFIA | 4 |
| ABDOMEM, PELVE E MEMBROS INFERIORES | 2 |
| TÓRAX E MEMBROS SUPERIORES | 2 |
| Total Geral | 49 |

O quadro abaixo demonstra o teor das demandas classificadas como 'OUTROS' nos quadros acima.

Quadro 03. Demonstrativo do teor 'OUTROS'

| Demandas classificadas como 'OUTROS' | |
|--------------------------------------|---|
| Número de protocolo | Teor |
| | |
| 1762142 | INSATISFAÇÃO MÉDICA |
| 1760810 | ESPIROMETRIA |
| 1781387 | RISCO CIRÚRGICO |
| 1767922 | EXAME OFTALMOLÓGICO |
| 1760775 | COMPROVANTE DE RENDIMENTO |
| 1770541 | DIFICULDADE DE CONTATO TELEFÔNICO |
| 1771040 | DIFICULDADE DE ACESSO AO SERVIÇO SOCIAL |
| 1786603 | DIFICULDADE DE CONTATO TELEFÔNICO |
| 1754204 | PACIENTE FUMANDO NO JARDIM |
| 1754504 | PACIENTE FUMANDO NO JARDIM |
| 1754534 | FALTA DE LIMPEZA |
| 1776756 | REGULAÇÃO DE MUNICÍPIO PARA ATENDIMENTO |
| 1777533 | AMPLIAÇÃO UTI PEDIÁTRICA |
| 1777562 | REAVALIAR HOTELARIA DA UNIDADE |
| 1782029 | LIBERAÇÃO DE CONSULTA |
| 1769843 | ASSEDIO MORAL POR PARTE DA ACOMPANHANTE DO PACIENTE |
| 1779671 | GASTOS PUBLICOS EM DECORRENCIA DE DECISÃO JUDICIAIS |
| 1784891 | DIFICULDADE DE ACESSO AO ACOMPANHANTE DO PACIENTE |
| 1784917 | RESGUARDAR PROFISSIONAL RESIDENTE MÉDICA |
| 1777761 | TECNICO EM RADIOLOGIA |
| 1765079 | INSATISFAÇÃO MÉDICO |
| 1767600 | TROCA DE MÉDICO |
| 1775396 | TROCA DE MÉDICO |
| 1784368 | INSATISFAÇÃO MÉDICA |
| 1784579 | TROCA DE MÉDICO |
| 1786621 | EQUIPE UTI PEDIÁTRICA |

2.3 – ÍNDICIE 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 no referido período, 188 **não** foram respondidas, o Gráfico 07 demonstra o percentual RESPONDIDAS/PENDENTES.

Gráfico 07. Respondidas/Pendentes.

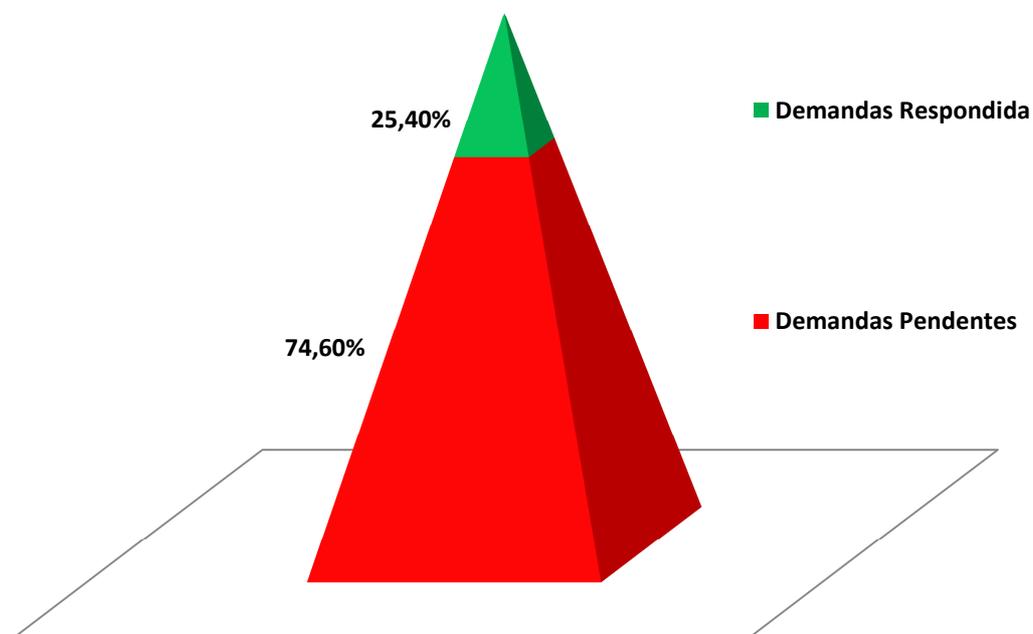


Gráfico 08. Pendentes/Respondidas por Unidades (destino atual)



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

Vale ressaltar que o banco de dados foi analisado em uma data específica, enquanto o Sistema-SUS é dinâmico, podendo sofrer alterações diariamente devido ao fluxo de trabalho, alterando assim, o status e/ou o percentual de resposta das demandas.

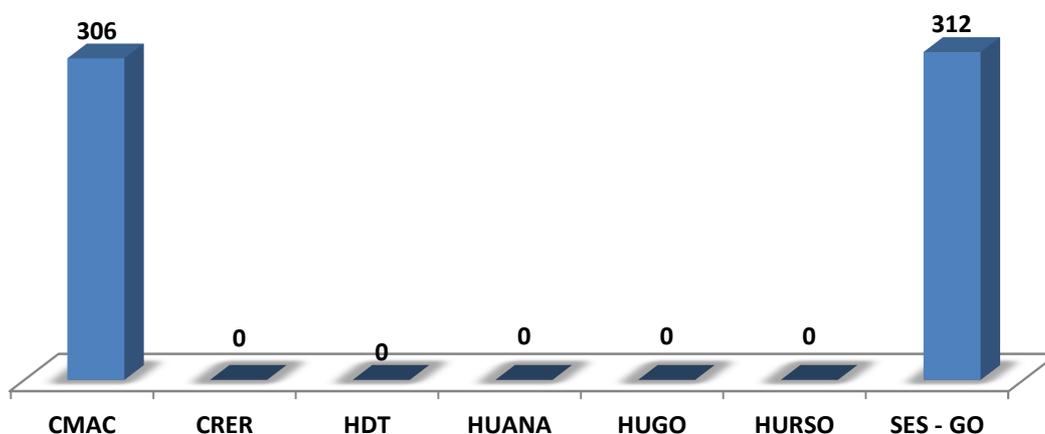
3 – DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÃO

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 foi disseminado um total de **618** informações, que foram divididas dentre as unidades como mostra o Gráfico 09.

Neste período, além da Ouvidoria SES-GO, somente o CMAC apresentaram registro 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.

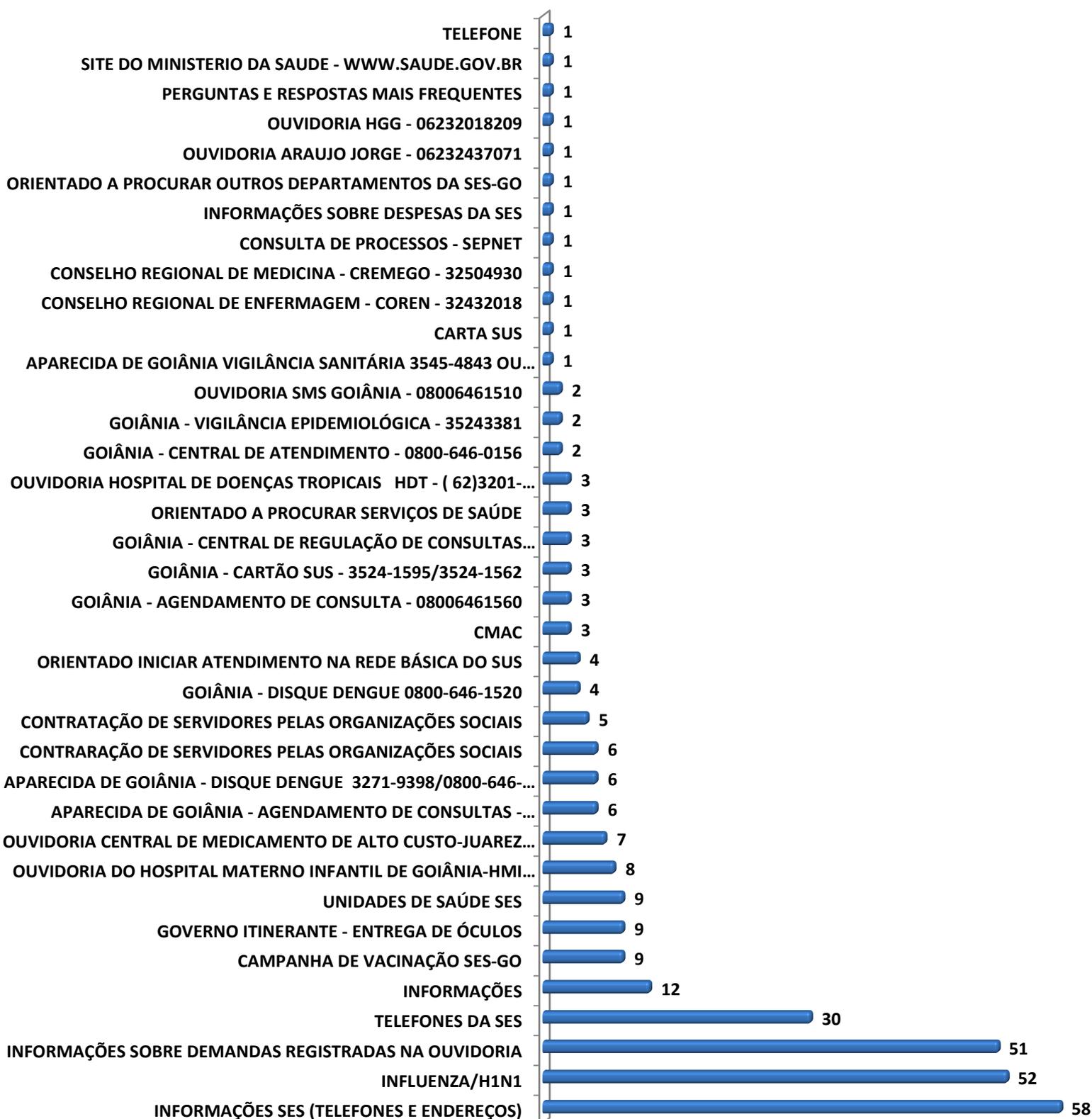
Gráfico 09. Disseminação de Informação Ouvidoria por Unidade.



Segue detalhamento das informações disseminadas por Unidades que compõe a Rede de

Ouidoras do SUS/SES-GO nos Gráficos 10 e 11:

Gráfico 10. Teor das informações prestadas SES-GO.



Obs.: Conforme o Gráfico 10 consta o assunto classificado como ‘INFORMAÇÕES NÃO CADASTRADAS’, que se trata de informações **não** cadastradas no Sistema Informatizado Ouvidor SUS. Observamos ainda que estes nem sempre são pertinentes ao SUS.

Segue demonstrativos das informações disseminadas pelas demais ouvidorias:

Gráfico 11. Disseminação de Informação Ouvidoria CMAC.



4 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Analisando os resultados referentes mês de **abril** de 2016 podemos concluir:

- Observamos que houve um aumento de **18,97%** em relação ao mês anterior no total de atendimentos, e que a maioria dos atendimentos realizados referem se a pedidos de informação (618). A Ouvidoria do SUS/SES-GO foi a unidade que apresentou maior quantitativo de informações disseminadas (312) seguido pelo CMAC (306);
- O atendimento via telefone foi o canal de acesso mais utilizado pelos cidadãos no mês de análise com **148** demandas registradas,
- Das manifestações protocoladas, no que se referem à classificação, as **solicitações (51,2%)** foram os registros mais recorrentes seguidas das reclamações (**28,96%**);
- Os assuntos mais demandados foram: **gestão e assistência à saúde**, com 70 e 49 demandas registradas respectivamente;
- No assunto **gestão** as manifestações referentes a **reclamação** aparecem com o maior percentual, **50%**, no assunto **assistência à saúde** as **solicitações** são as mais recorrentes com **95,92%**;
- Observamos o percentual de **74,6%** para as demandas que **não** foram respondidas. Apesar do grande índice de demandas pendentes lembra - se que as grande parte destas se encontram 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:



Mario Callefi

Ouvidor do SUS do Estado de Goiás

