

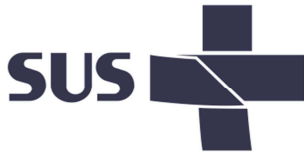
Relatório Gerencial Agosto - 2017



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

Descentralização:

Marisa Lopes Guimarães

Tele Atendimento:

Aparecida Ribeiro da Costa
Francineide Maia Guedes Xavier
Lafaiete Vasconcelos Montes

Análise Técnica e Tratamento de Demandas:

Cássia Rodrigues Fagundes Martins
Raimunda Márcia da Silva Resende
Mirian Ribeiro da Silva Miguel
Charles Atilla Leão Guerreiro P. O. Bueno

Monitoramento e Análise de Dados:

Radyla Cristhina de Mesquita Lima
Eduardo Hesketh Maia Escher Pereira
Liliane Oliveira Paulo

DEMONSTRATIVO ESTATÍSTICO MENSAL DO MÊS DE AGOSTO – 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 agosto 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 **01/09/2017**. Foi contabilizado um total de **1011** 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 **33,83%** do total de atendimentos e as demandas registradas representaram **66,17%** dos atendimentos conforme Gráfico 02.

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

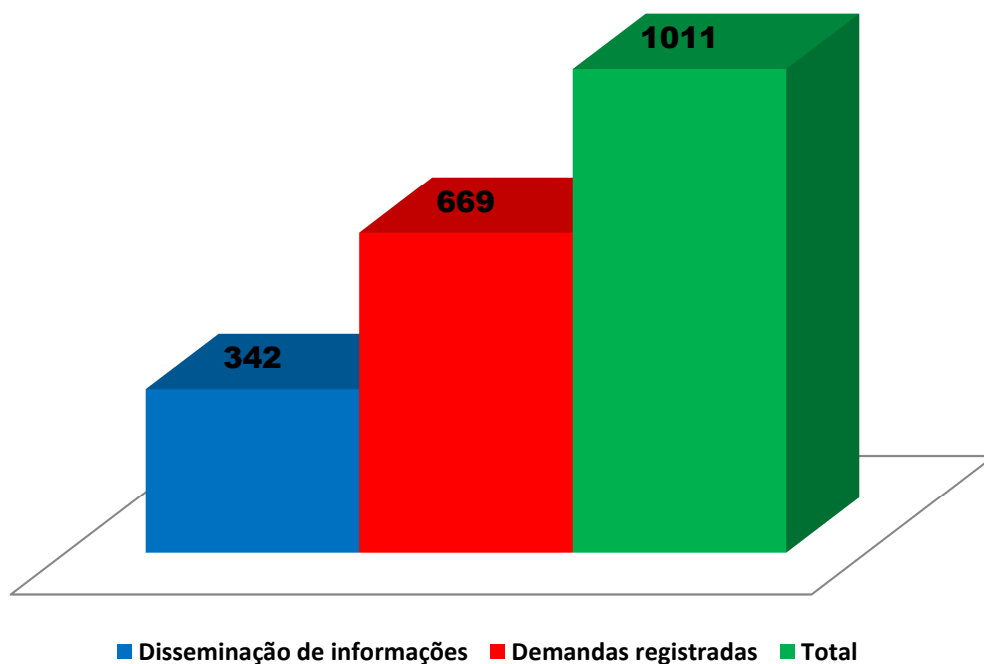
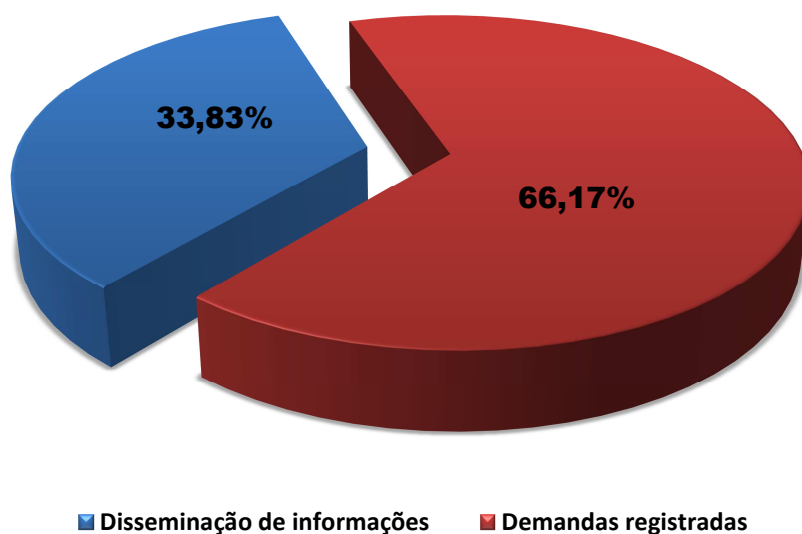


Gráfico 02. Percentual de atendimentos



2 – MANIFESTAÇÕES PROTOCOLADAS

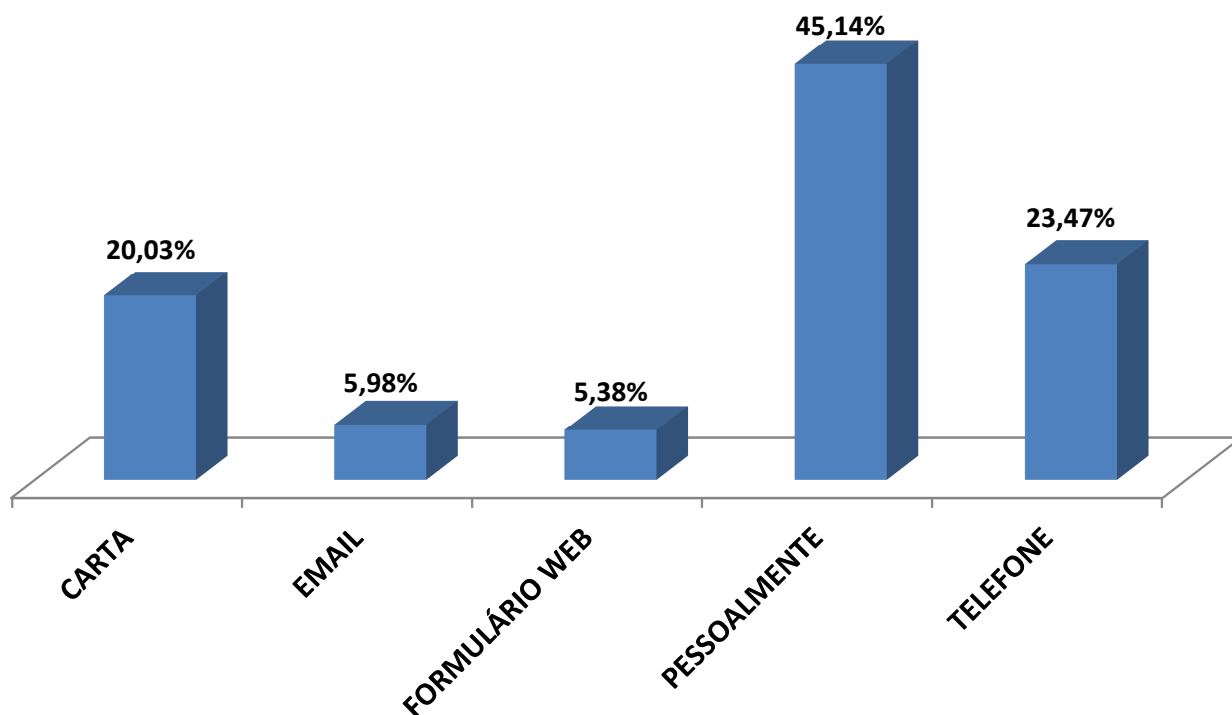
As demandas registradas são manifestações protocoladas pelos cidadãos nas Ouvidorias que podem ser acompanhadas posteriormente pelo usuário (através do número de protocolo). Após o devido acolhimento e escuta do cidadão as demandas são registradas, analisadas, classificadas, tipificadas e encaminhadas 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 **669** 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 (302 demandas) seguido via telefone (157 demandas), via carta (134 demandas), e-mail (40 demandas) e formulário web (36 demanda), conforme demonstrado percentualmente no Gráfico 03.

Gráfico 03. Meios de atendimento.

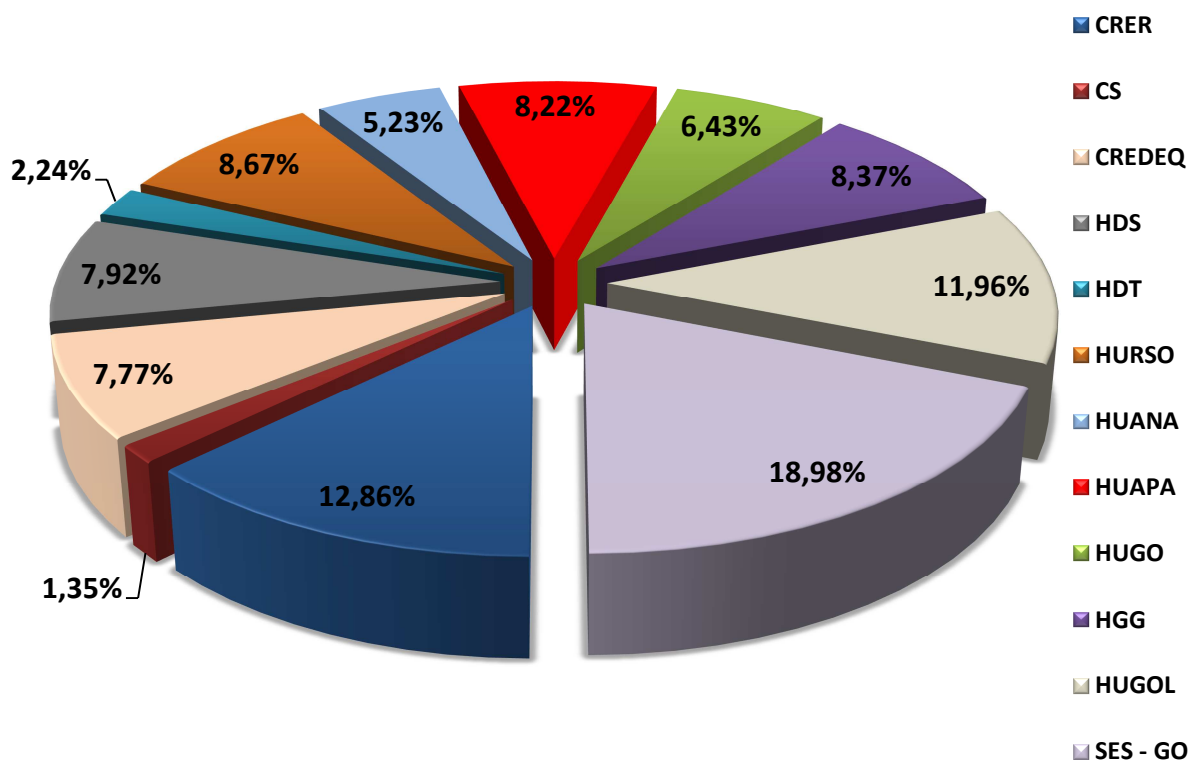


O canal de entrada de maior representatividade nas **unidades descentralizadas** foi o presencial, (302 demandas), destas, foram realizadas pelo CRER **73**, HURSO **58**, HGG **48**, HUAPA **41**, **26** HUGO, **23** HUGOL, **13** HDT, **09** CS, **08** HUANA e **03** no HDS. Considerando que o objetivo 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 SES-GO.

Gráfico 04. Distribuição dos registros por Ouvidoria de atendimento.



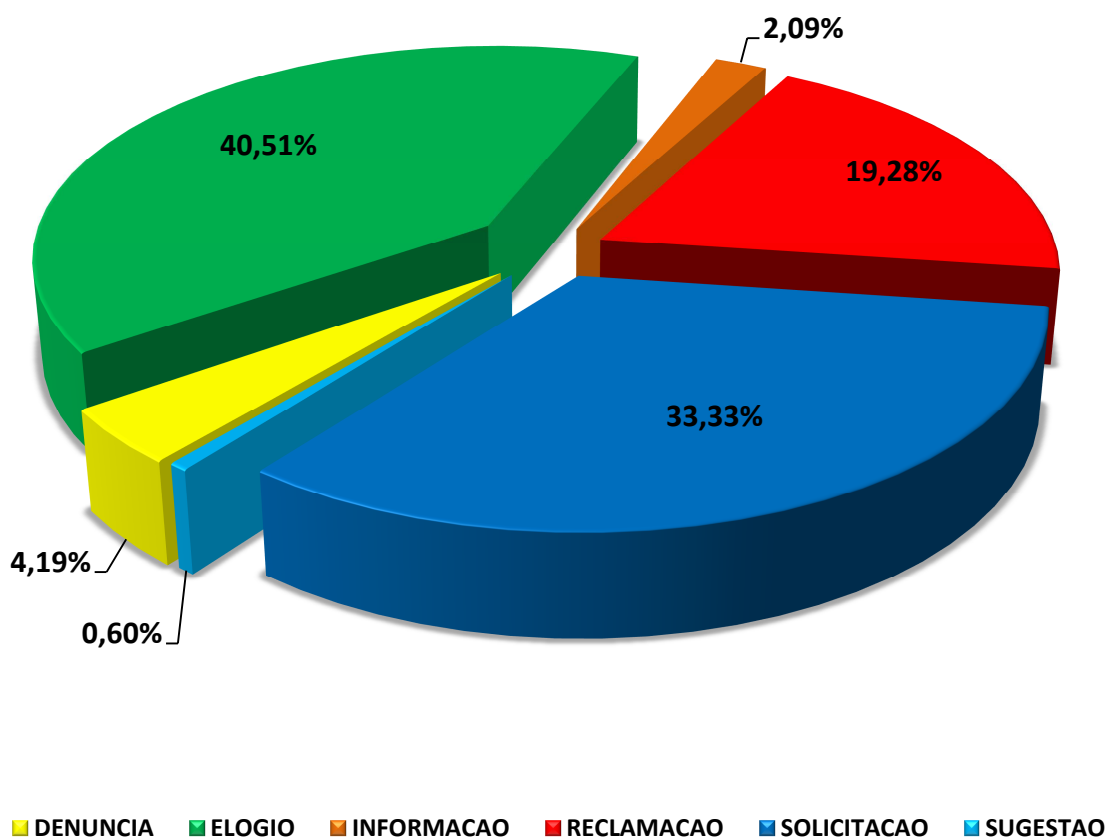
Quadro 01. Demandas registradas por ouvidoria de atendimento.

OUVIDORIA	Total
CRER	86
CS	9
CREDEQ	52
HDS	53
HDT	15
HURSO	58
HUANA	35
HUAPA	55
HUGO	43
HGG	56
HUGOL	80
SES - GO	127
TOTAL	669

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 as **ELOGIO** foi o tipo mais demandado com **271** demandas, seguido da **SOLICITAÇÃO** e **RECLAMAÇÃO** com **223** e **129** demandas respectivamente.

Gráfico 05. Classificação das demandas.



2.3 - ANÁLISE DOS ASSUNTOS

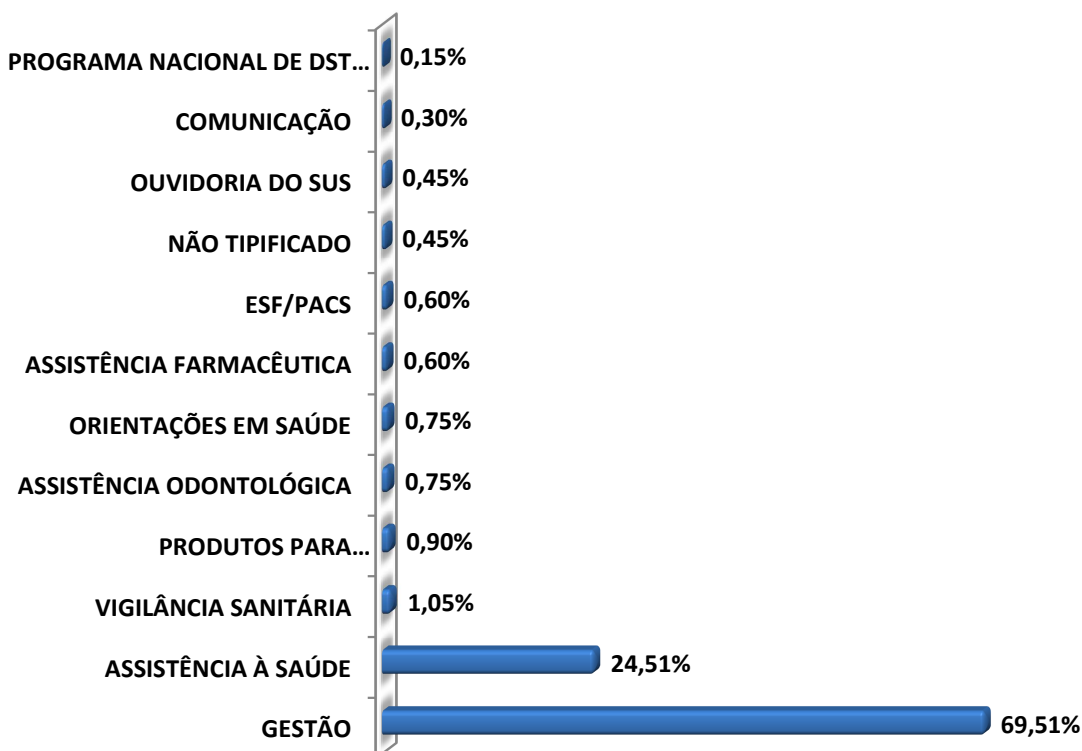
Para melhoria do processo de trabalho das ouvidorias, o DOGES adotou um Manual de Tipificação, onde são categorizados as manifestações/demandas acolhidas de acordo com os assuntos/subassuntos.

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.

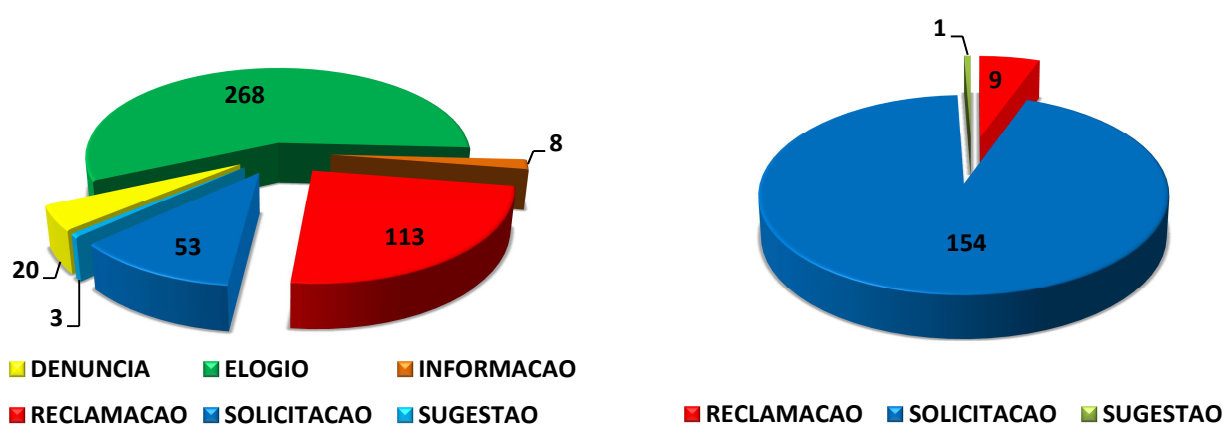
Assistência à Saúde: Compreende o rol das demandas que abordam a necessidade de procedimentos médicos em todos os níveis de complexidade (área ambulatorial e hospitalar), abarcando, igualmente o tratamento domiciliar. Cabe também tipificar nesse assunto as demandas de transplantes de órgão, conforme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

Gráfico 06. Assuntos demandados.



No assunto **Gestão**, (o mais demandado), os ELOGIOS aparecem em maior número **57,63%**, seguido das RECLAMAÇÕES com **24,3%**, já no assunto **Assistência à saúde** as SOLICITAÇÕES aparecem com o maior percentual, **93,9%**, no quadro 02 observamos os diversos assunto e seus respectivos subassuntos.

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



Quadro 02. Assuntos e subassuntos.

ASSISTÊNCIA À SAÚDE	164
CIRURGIA	31
GERAL	2
NEUROLÓGICA	1
ORTOPÉDICA	23
PLÁSTICA	5
MAMOPLASTIA	2
CONSULTA	11
CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	109
ANGIOLOGIA	1
CARDIOLOGIA	11
CIRURGIÃO GERAL	6
CIRURGIÃO PLÁSTICO	2
CIRURGIÃO TORÁCICO	1
CIRURGIÃO VASCULAR	2
CIRURGIÃO DE CABEÇA E PESCOÇO	1

CLÍNICA MÉDICA	2
DERMATOLOGIA	10
FISIATRIA	1
FISIOTERAPIA	2
FONOAUDIOLOGIA	1
GASTROENTEROLOGIA	2
GERIATRIA	2
MULTIDISCIPLINAR	1
NÃO ESPECIFICADO	1
NEFROLOGIA	1
NEUROLOGIA	9
NUTRIÇÃO	2
OFTALMOLOGIA	5
ONCOLOGIA	1
OUTROS	1
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	29
OTORRINOLARINGOLOGIA	1
OUTROS	4
PSICOLOGIA	1
PSIQUIATRIA	2
REUMATOLOGIA	2
UROLOGIA	3
DIAGNÓSTICO EM LABORATÓRIO CLÍNICO	2
DIAGNÓSTICO EM OTORRINOLARINGOLOGIA E FONOAUDIOLOGIA	1
AUDIOMETRIA	1
DIAGNÓSTICO POR RADIOLOGIA	2
CABEÇA E PESCOÇO	1
RADIOGRAFIA	1
COLUNA VERTEBRAL	1
RADIOGRAFIA	1
DIAGNÓSTICO POR RESSONANCIA MAGNÉTICA	3
CABEÇA, PESCOÇO E COLUNA VERTEBRAL	2
TÓRAX E MEMBROS SUPERIORES	1
DIAGNÓSTICO POR ULTRA-SONOGRAFIA	1
ABDOMEM, PELVE E MEMBROS INFERIORES	1
INTERNAÇÃO	2
LEITO EM AMBIENTE HOSPITALAR	2
TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE	2
ENTRE ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE DISTINTOS	2
UTI/CTI	1
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	4
NÃO PADRONIZADO	4
NÃO PADRONIZADO	4
FÁRMACO	4
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	5
ASSISTÊNCIA ESPECIALIZADA	4
CIRURGIA BUCO MAXILO-FACIAL	3
TRATAMENTO DE CANAL (ENDODONTIA)	1
RECURSOS HUMANOS	1
INSATISFAÇÃO	1
ODONTÓLOGO	1
COMUNICAÇÃO	2
PUBLICAÇÃO/MATERIAL INFORMATIVO	2
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA/ PROGRAMA DE AGENTES COMUNITÁRIOS DE SAÚDE - ESF/PACS	4
RECURSOS HUMANOS	3

FALTA DE TRABALHADOR	1
MÉDICO	1
INSATISFAÇÃO	2
MÉDICO	1
NÃO ESPECIFICADO	1
VISITAS DA EQUIPE	1
GESTÃO	465
AÇÕES E PROGRAMAS DE SAÚDE	2
AUDITORIA	2
CENTRAL DE REGULAÇÃO	2
DOCUMENTOS	33
ATESTADO MÉDICO	1
LAUDO	7
OUTROS	1
PRESCRIÇÃO MÉDICA (RECEITA)	2
RELATÓRIO MÉDICO	4
RESULTADO DE EXAME	18
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	60
ALIMENTAÇÃO	5
ACOMPANHANTE	1
PACIENTE	2
TRABALHADOR	2
DESAPARECIMENTO DE PERTENCES	2
DIFICULDADE DE ACESSO	18
DEMORA NO ATENDIMENTO	11
OUTROS	4
QUANTIDADE RESTRITA DE VAGAS	1
ESPAÇO FÍSICO	1
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1
INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS	3
OUTROS	13
ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	16
OUTROS	2
RECURSOS HUMANOS	359
CONCURSO PÚBLICO	1
FALTA DE PROFISSIONAL	2
MÉDICO	1
RECEPCIONISTA/ATENDENTE	1
INSATISFAÇÃO	67
ASSISTENTE SOCIAL	1
DIRETOR DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	2
ENFERMEIRO	5
EQUIPE DE SAÚDE	4
FUNCIONÁRIO SECRETARIA DE SAÚDE	3
MÉDICO	14
MOTORISTA	4
NÃO ESPECIFICADO	4
NUTRICIONISTA	1
OUTROS	4
PSICÓLOGO	1
RECEPCIONISTA/ATENDENTE	11
TÉCNICO EM ENFERMAGEM	4
OUTROS	10
PAGAMENTO AO TRABALHADOR DA SAÚDE	2
ATRASO/FALTA	1
OUTROS	1
SATISFAÇÃO	266

ASSISTENTE SOCIAL	5
DIRETOR DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	7
EDUCADOR FÍSICO	2
ENFERMEIRO	17
EQUIPE ADMINISTRATIVA	16
EQUIPE DE SAÚDE	56
FONOAUDIÓLOGO	1
FUNCIONÁRIO SECRETARIA DE SAÚDE	1
MÉDICO	21
MOTORISTA	1
NÃO ESPECIFICADO	23
NUTRICIONISTA	3
OUTROS	31
PSICÓLOGO	7
RECEPCIONISTA/ATENDENTE	15
SEGURANÇA	16
TÉCNICO EM ENFERMAGEM	21
TERAPEUTA OCUPACIONAL	2
TRABALHADOR EM SAÚDE	9
CAPACITAÇÃO TÉCNICO-PROFISSIONAL	1
CONTRATAÇÃO	1
NÃO CUMPRIMENTO DE CARGA HORÁRIA	3
OUTROS	4
TRABALHO VOLUNTÁRIO	2
RECURSOS MATERIAIS	5
MATERIAL DE EXPEDIENTE	3
FALTA DE MATERIAL	1
QUANTIDADE INSUFICIENTE	1
MATERIAL DE USO CONTÍNUO/PERMANENTE	2
AQUISIÇÃO DE MATERIAL	1
EQUIPAMENTO COM DEFEITO	1
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	5
DOAÇÃO DE SANGUE	1
OUTROS	4
OUVIDORIA DO SUS	3
SATISFAÇÃO	3
OUVIDOR	3
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	6
BOLSA DE COLOSTOMIA/OSTOMIA/UROSTOMIA	1
CADEIRA DE RODAS	2
NORMAL	2
PRÓTESE	2
SONDA/EQUIPO/FRASCO	1
PROGRAMA NACIONAL DE DST E AIDS	1
DIAGNÓSTICO	1
KIT PARA EXAME LABORATORIAL	1
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	7
GESTÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	3
EXPEDIÇÃO DE ALVARÁ SANITÁRIO/LICENÇA DE FUNCIONAMENTO	1
COORDENAÇÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA ESTADUAL	1
RECURSOS HUMANOS DESQUALIFICADOS	2
COORDENAÇÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA MUNICIPAL	1
MEDICAMENTOS	1
FUNCIONAMENTO INADEQUADO/IRREGULAR	1
ATACADISTA/DISTRIBUIDORA	1

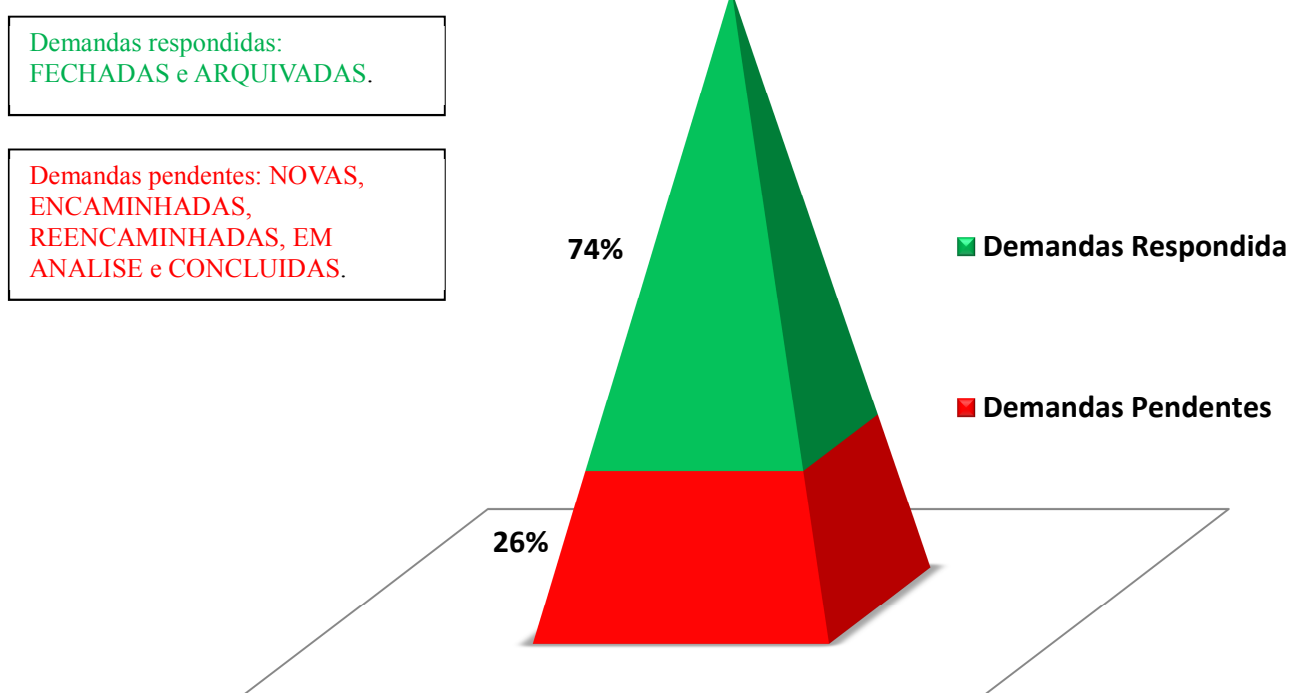
SERVIÇOS DE INTERESSE À SAUDE	1
CONDICÕES INADEQUADAS	1
OUTROS	1
SERVIÇOS DE SAÚDE	2
CONDICÕES INADEQUADAS	2
ESTABELECIMENTOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE	1
SERVIÇOS DE COMPONENTES DIAGNÓSTICOS E TERAPÊUTICOS	1
NÃO TIPIFICADOS	3
Total Geral	669

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**.

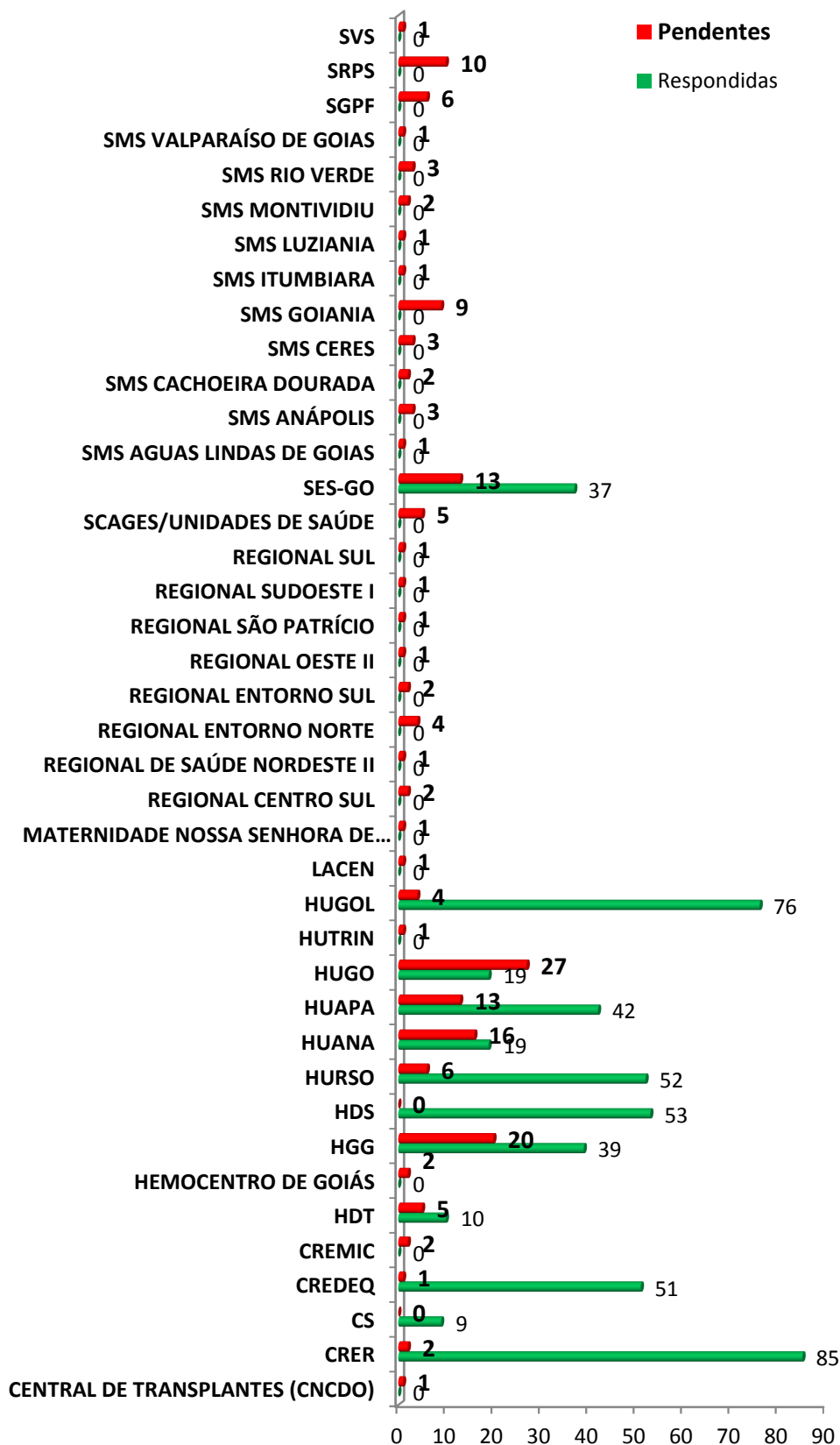
Das demandas inseridas no Sistema Ouvidor SUS neste período, **492** foram respondidas, o Gráfico 07 demonstra o percentual.

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.

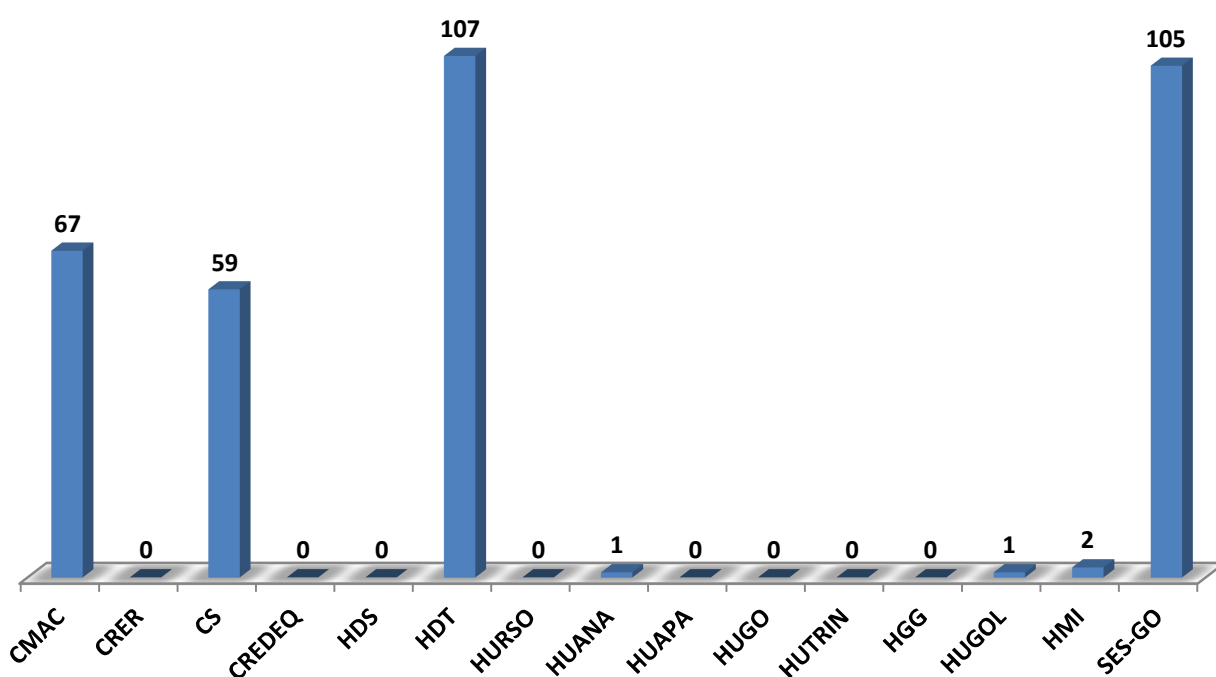
3 – DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÃO

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 o banco de dados intitulado Material de Apoio consolidado pelo MS, com informações encaminhadas previamente das áreas técnicas da SES. Neste contexto foram disseminadas **442** informações entre as unidades como mostra o Gráfico 09.

Neste período, além da Ouvidoria SES-GO, somente o CMAC, CS, HDT, HUANA, HUGOL e HMI 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, 14, 15 e 16:

Gráfico 10. Teor das informações prestadas SES-GO.

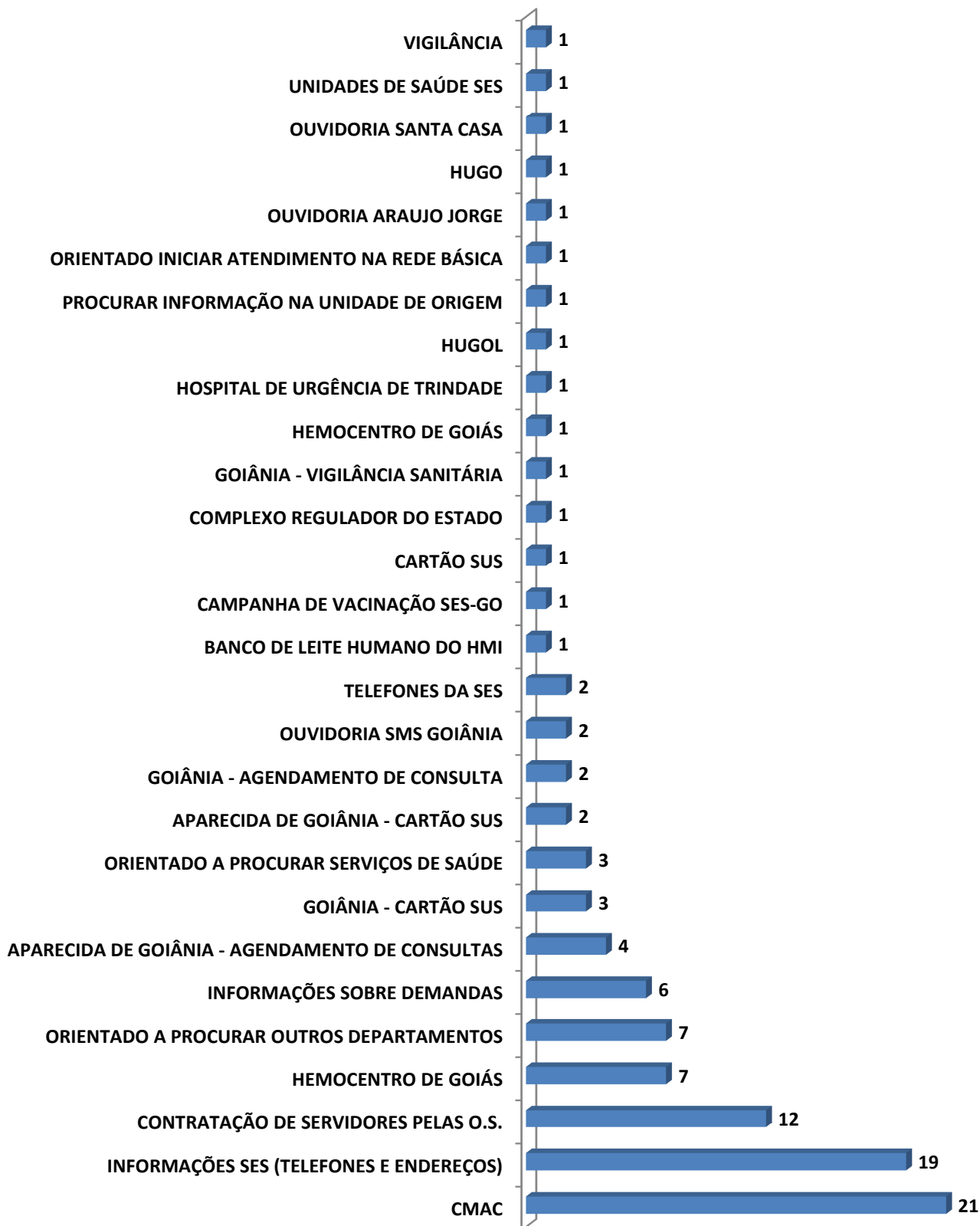


Gráfico 11. Teor das informações prestadas CMAC.

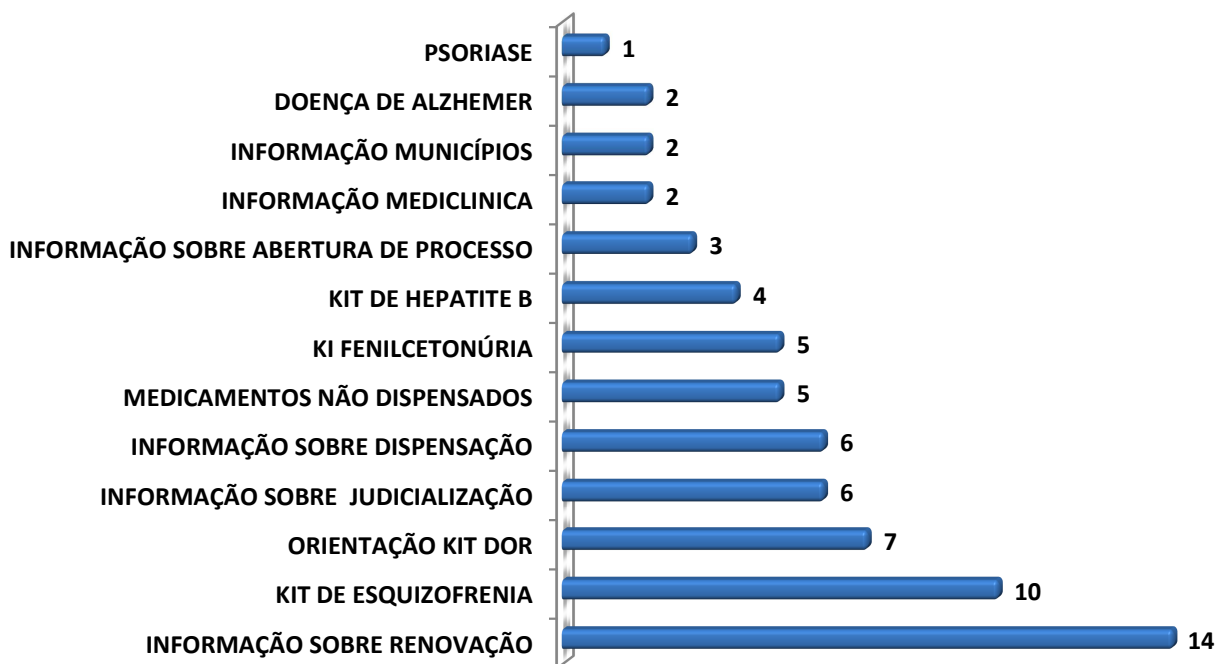


Gráfico 12. Teor das informações prestadas CS.

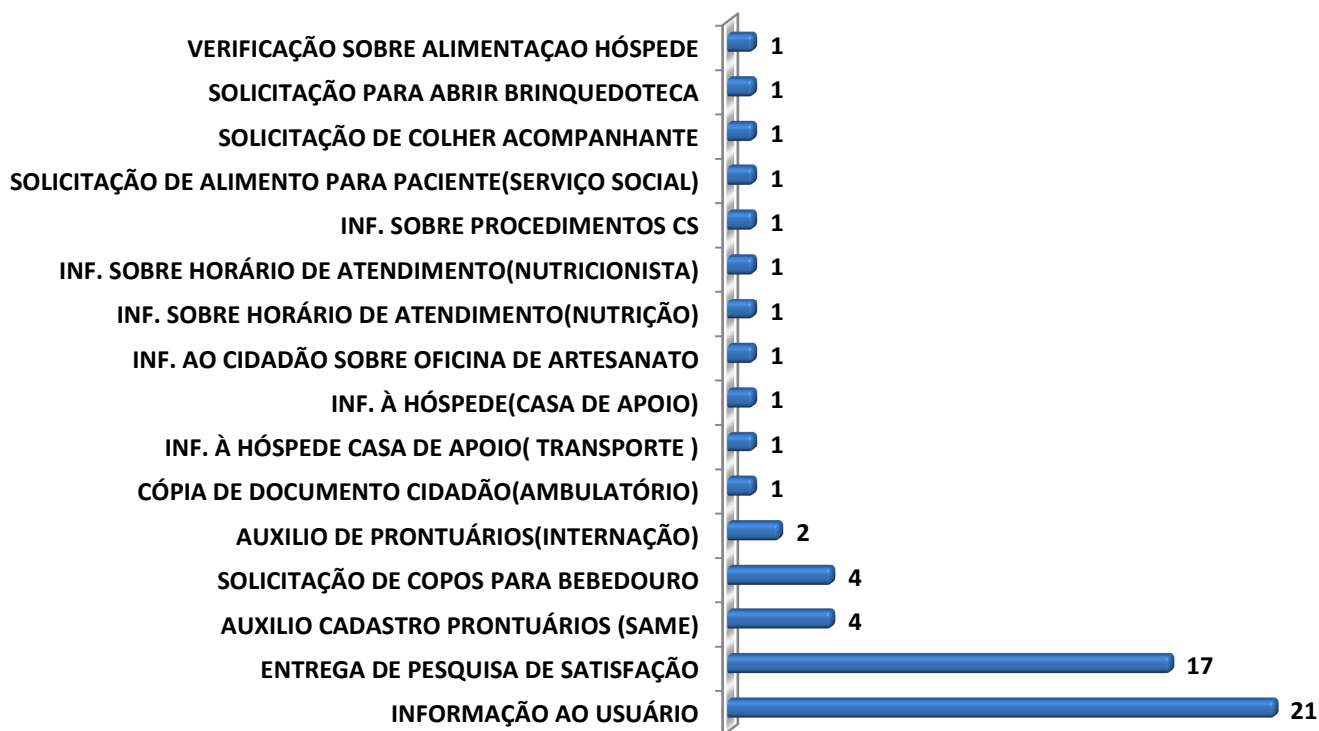


Gráfico 13. Teor das informações prestadas HDT.

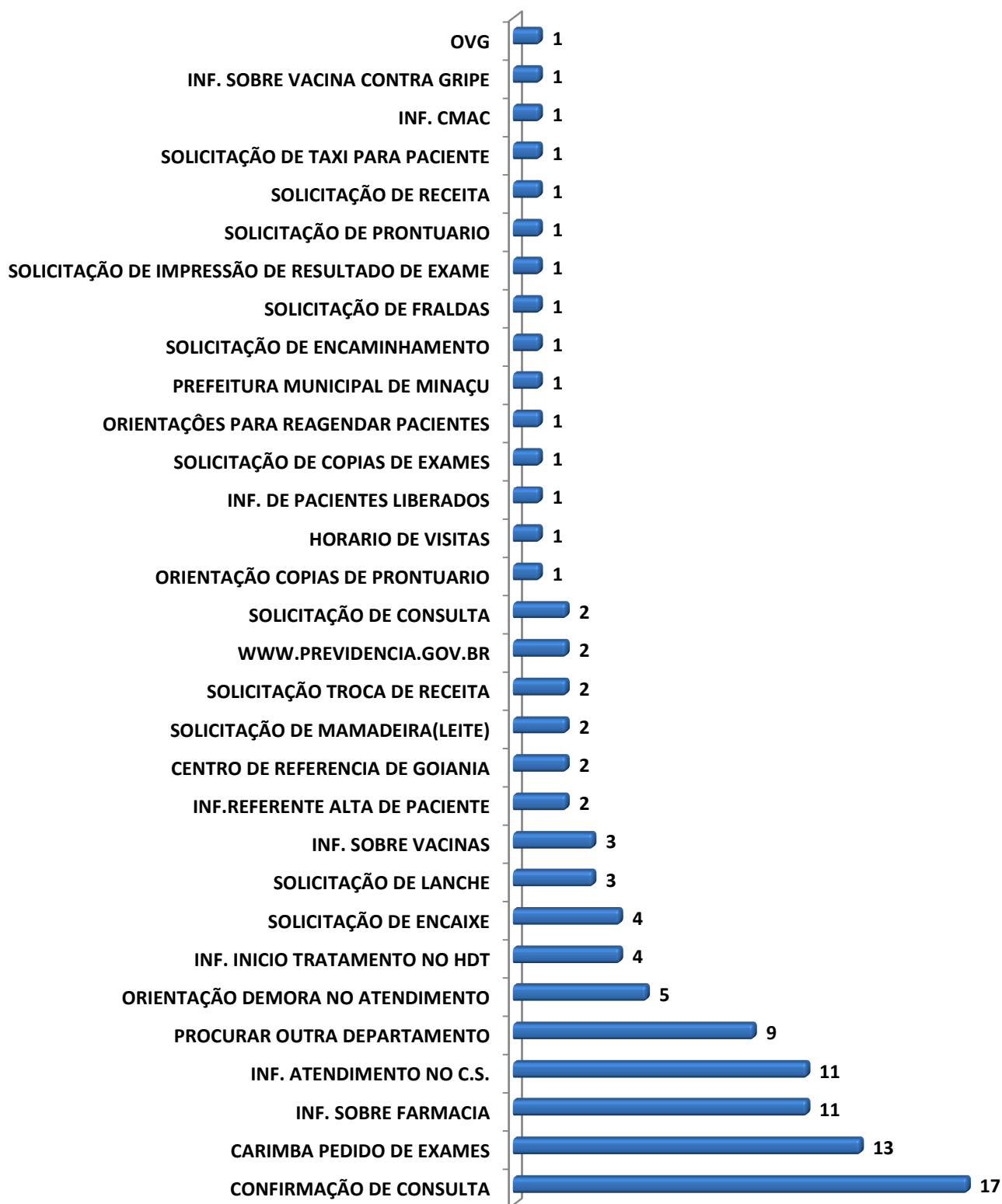


Gráfico 14. Teor das informações prestadas HUANA.

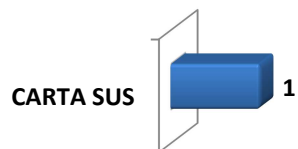


Gráfico 15. Teor das informações prestadas HUGOL.

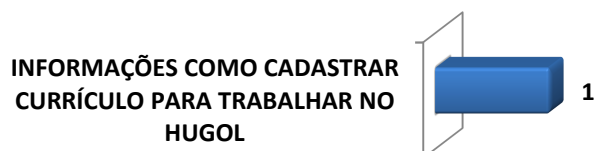
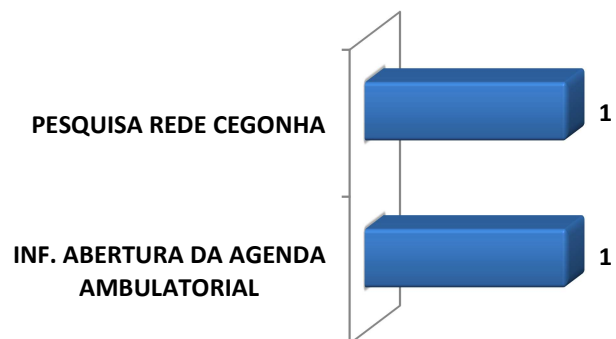


Gráfico 16. Teor das informações prestadas HMI.



4 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

A maioria dos atendimentos realizados é de registros de demandas (**669**);

- O atendimento **presencial** foi o canal de acesso mais utilizado pelos cidadãos no mês de análise com **302** demandas registradas, o que corresponde aos resultados do projeto de descentralização;
- Das manifestações protocoladas, os **elogios** foram os mais requisitados, representaram **40,51%** dos registros, seguidas das **solicitações** com **33,33%** e **reclamações 19,28%**;
- Os assuntos mais demandados foram: **gestão** e **assistência à saúde**, com **69,51%** e **24,51%** demandas registradas respectivamente;
- No assunto **gestão** os **ELOGIOS** são as mais recorrentes com **57,63%** seguido das **RECLAMAÇÕES** com **24,30%**, no assunto **assistência à saúde** as manifestações referentes à **SOLICITAÇÕES** aparecem com o maior percentual, **93,9%**;
- No referido período a taxa de resposta foi de **74%** 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

