

Relatório Gerencial Maio - 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 MAIO – 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 maio de 2017.

1 – ATENDIMENTOS

Os dados estatísticos informados neste relatório foram coletados do banco de dados do Sistema Informatizado Ouvidor SUS, enviado a Ouvidoria do SUS-SES-GO pelo DOGES (Departamento de Ouvidoria Geral do SUS) e extraído até a data de **01/06/2017**. Foram contabilizados o total de **1016** 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 **53,54%** do total de atendimentos e as demandas registradas representaram **46,46%** dos atendimentos conforme Gráfico 02.

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

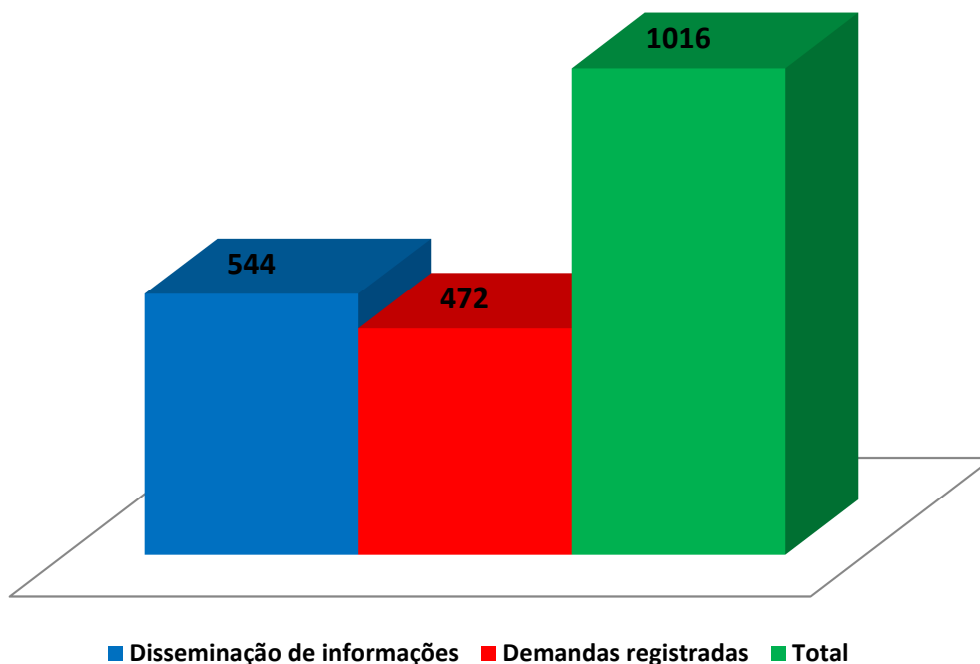
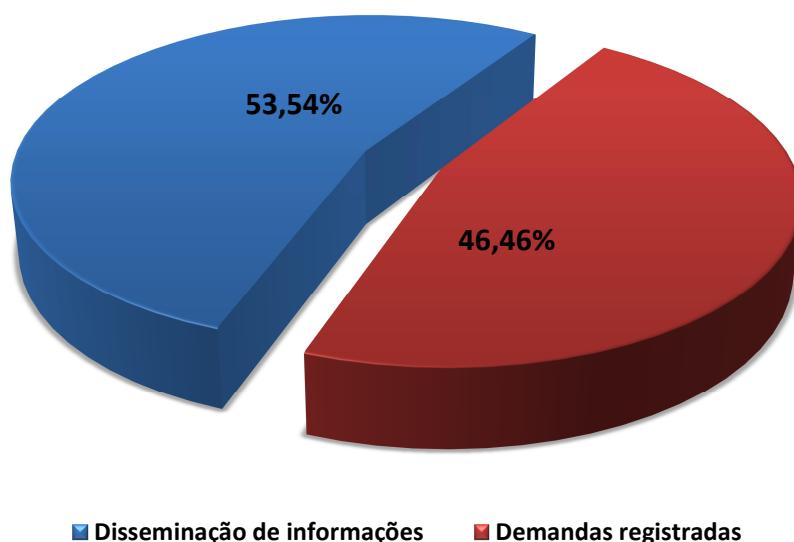


Gráfico 02. Percentual de atendimentos



2 – MANIFESTAÇÕES PROTOCOLADAS

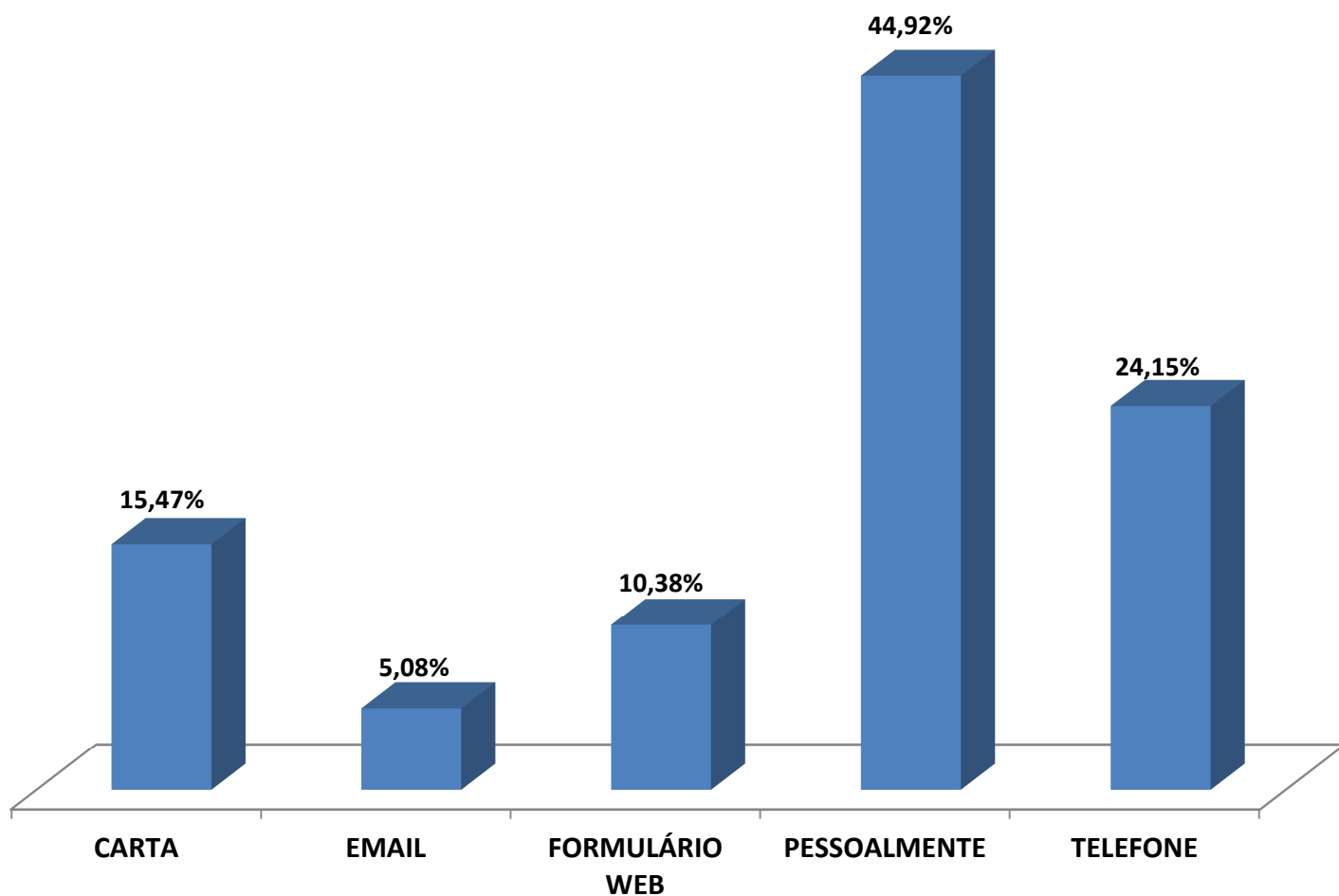
As demandas registradas são manifestações protocoladas pelos cidadãos nas Ouvidorias que podem ser acompanhadas posteriormente pelo usuário (através do número de protocolo). Após o devido acolhimento e escuta do cidadão as demandas são registradas, analisadas, classificadas, tipificadas e encaminhadas 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 **472** demandas.

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 (212 demandas) seguido via telefone (114 demandas), carta (73 demandas), formulário web e e-mail (49 demandas cada) e e-mail (24 demanda), conforme demonstrado percentualmente no Gráfico 03.

Gráfico 03. Meios de atendimento.

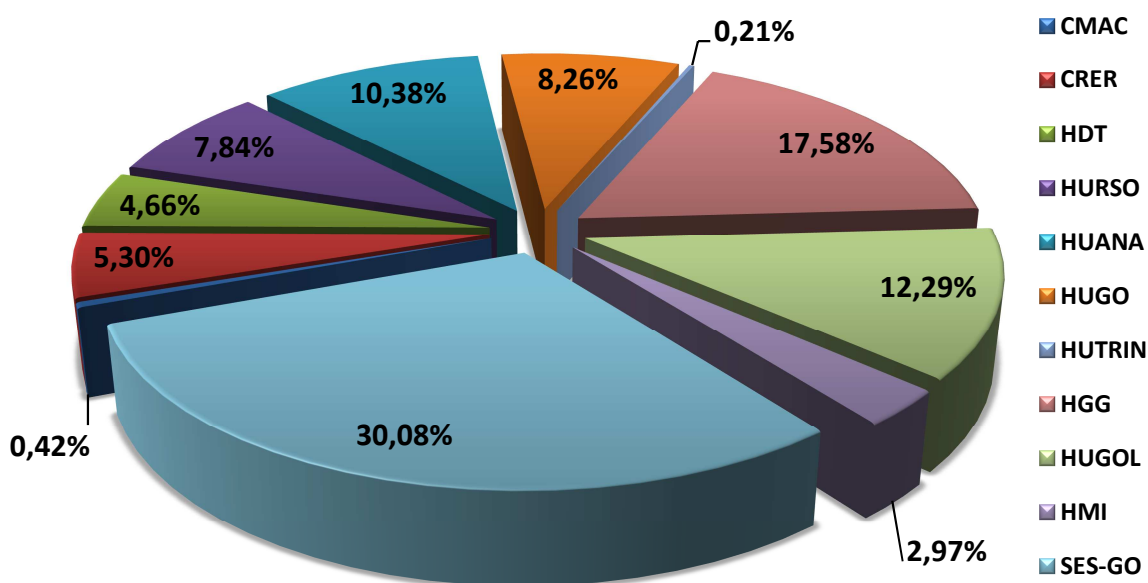


O canal de entrada de maior representatividade nas **unidades descentralizadas** foi o presencial, destas **210**, foram realizadas pelo HGG **63**, **37** HURSO, HUGO **27**, **23** HUGOL, **22** HDT, CRER e HMI **14**, **07** HUANA, **02** CMAC e **01** HUTRIN. Considerando que o objetivo da descentralização 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.



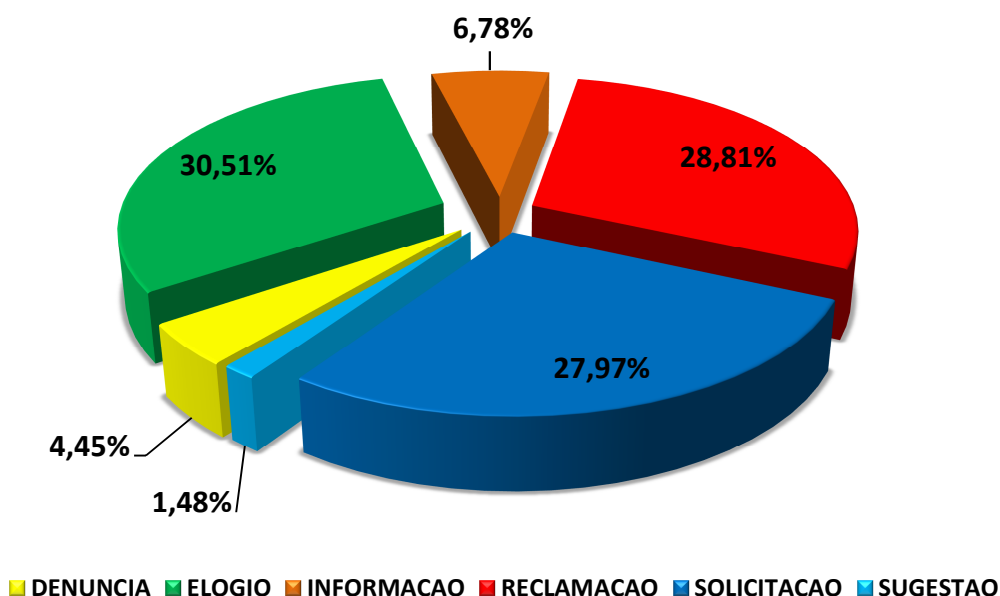
Quadro 01. Demandas registradas por ouvidoria de atendimento.

OUVIDORIA	Total
CMAC	2
CRER	25
HDT	22
HURSO	37
HUANA	49
HUGO	39
HUTRIN	1
HGG	83
HUGOL	58
HMI	14
SES-GO	142
TOTAL	472

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 **144** demandas, seguido da **RECLAMAÇÃO** com **136** demandas e **SOLICITAÇÕES** com **132** demandas.

Gráfico 05. Classificação das demandas.



2.3 - ANÁLISE DOS ASSUNTOS

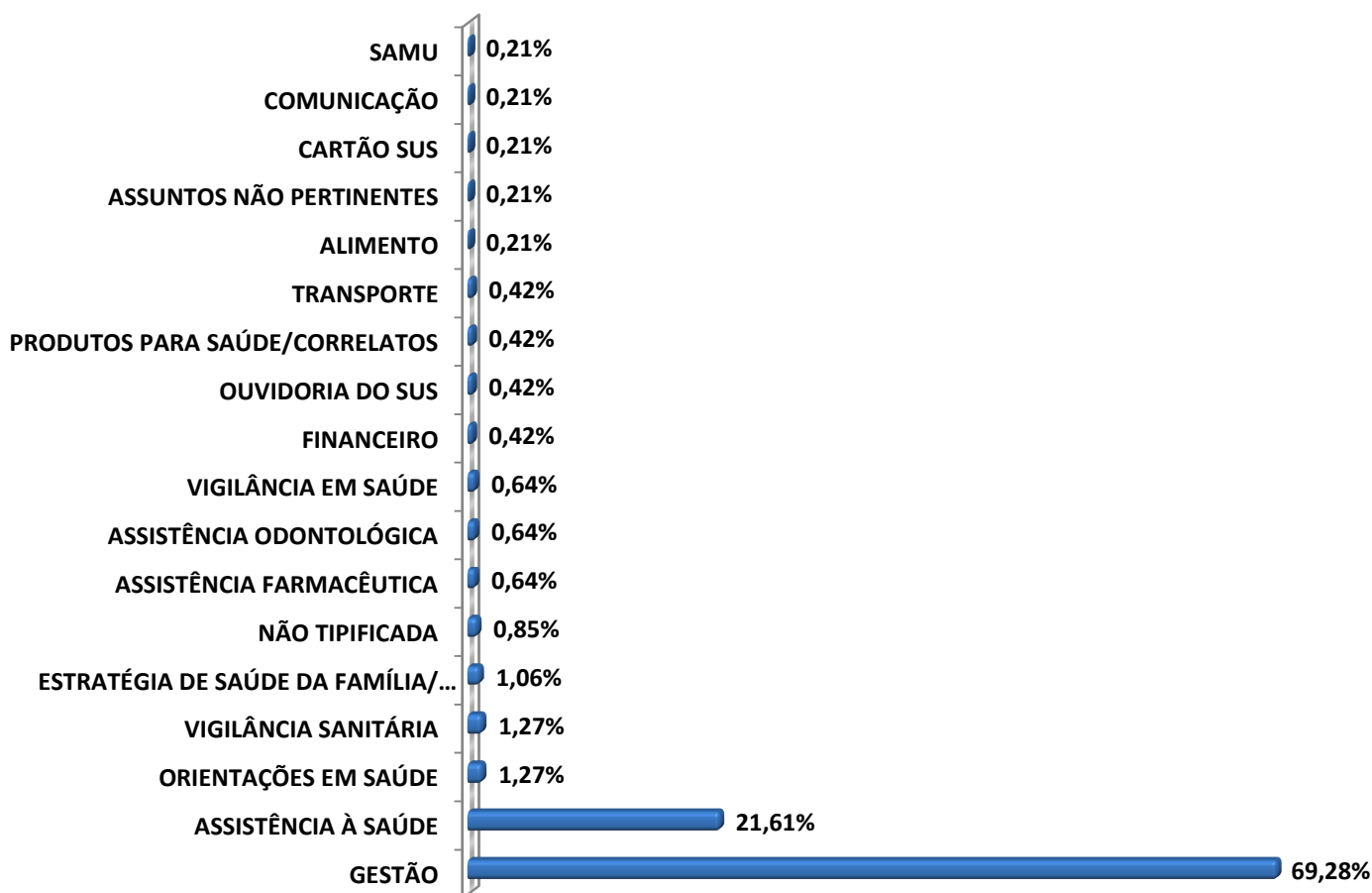
Para melhoria do processo de trabalho das ouvidorias, o DOGES adotou um Manual de Tipificação, onde são categorizadas as manifestações/demandas acolhidas de acordo com os assuntos/subassuntos.

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.

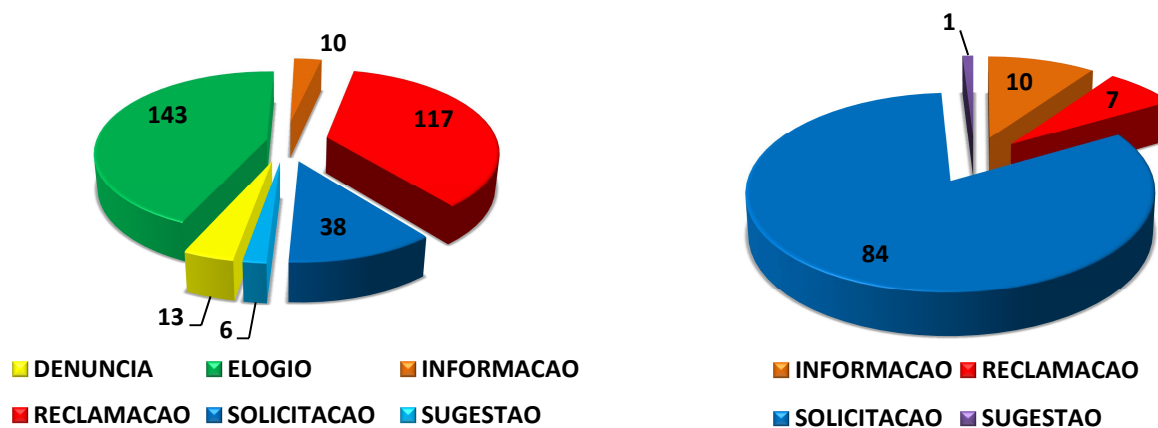
Assistência à Saúde: Compreende o rol das demandas que abordam a necessidade de procedimentos médicos em todos os níveis de complexidade (área ambulatorial e hospitalar), abarcando, igualmente o tratamento domiciliar. Cabe também tipificar nesse assunto as demandas de transplantes de órgão, conforme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

Gráfico 06. Assuntos demandados.



No assunto **Gestão**, (o mais demandado), os ELOGIOS aparecem em maior número **43,73%** já no assunto **Assistência à saúde** as SOLICITAÇÕES aparecem com o maior percentual, **83,17%**, 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.

1 - ALIMENTO	1
1.1 - OUTROS TIPOS DE ALIMENTOS	1
2 - ASSISTÊNCIA À SAÚDE	102
2.1 - CIRURGIA	29
2.1.1 - BARIÁTRICA	1
2.1.2 - CABEÇA E PESCOÇO	1
2.1.3 - CARDIOLÓGICA	1
2.1.3.1 - OUTROS	1
2.1.4 - GERAL	3
2.1.5 - GINECOLÓGICA	1
2.1.5.1 - 3LAQUEADURA	1
2.1.6 - NÃO ESPECIFICADO	2
2.1.7 - NEUROLÓGICA	1
2.1.8 - ORTOPÉDICA	11
2.1.9 - OUTROS	1

2.1.10 - PLÁSTICA	5
2.1.10.1 - GINECOMASTIA	1
2.1.10.2 - MAMOPLASTIA	1
2.1.10.3 - NÃO ESPECIFICADO	1
2.1.11 - UROLÓGICA	1
2.1.11.1 - OUTRAS	1
2.2 - CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	63
2.2.1 - ANGIOLOGIA	3
2.2.2 - CARDIOLOGIA	3
2.2.3 - CIRURGIÃO NEUROLÓGICO (NEUROCIRURGIA)	1
2.2.4 - CIRURGIÃO PLÁSTICO	1
2.2.5 - CIRURGIÃO VASCULAR	1
2.2.6 - CLÍNICA MÉDICA	2
2.2.7 - DERMATOLOGIA	2
2.2.8 - ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA	6
2.2.9 - FISIOTERAPIA	1
2.2.10 - FONOAUDIOLOGIA	1
2.2.11 - GASTROENTEROLOGIA	1
2.2.12 - INFECTOLOGIA	1
2.2.13 - NÃO ESPECIFICADO	1
2.2.14 - NEFROLOGIA	1
2.2.15 - NEUROLOGIA	4
2.2.16 - NUTRIÇÃO	1
2.2.17 - ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	11
2.2.18 - OTORRINOLARINGOLOGIA	4
2.2.19 - OUTROS	6
2.2.20 - PNEUMOLOGIA	2
2.2.21 - PROCTOLOGIA	3
2.2.22 - REUMATOLOGIA	3
2.2.23 - UROLOGIA	3
2.3 - DIAGNÓSTICO	1
2.3.1 - NÃO ESPECIFICADO	1
2.4 - DIAGNÓSTICO - COLETA DE MATERIAL	1
2.4.1 - OUTROS	1
2.5 - DIAGNÓSTICO EM LABORATÓRIO CLÍNICO	1
2.6 - DIAGNÓSTICO POR ENDOSCOPIA	1
2.6.1 - APARELHO DIGESTIVO	1
2.6.1.1 - NÃO ESPECIFICADO	1
2.7 - DIAGNÓSTICO POR RESSONANCIA MAGNÉTICA	1
2.7.1.1 - CABEÇA, PESCOÇO E COLUNA VERTEBRAL	1
2.8 - DIAGNÓSTICO POR ULTRA-SONOGRAFIA	1
2.8.1 - ABDOMEM, PELVE E MEMBROS INFERIORES	1
2.9 - TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE	4
2.9.1 - ENTRE ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE DISTINTOS	2
2.9.1.1 - UTI/CTI	1
2.9.2 - ENTRE SETORES DE UM MESMO ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	1
2.9.2.1 - UTI/CTI	1
2.9.3 - OUTROS	1
3 - ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	3
3.1 - ATENÇÃO BÁSICA	1
3.1.1 - ATENÇÃO BÁSICA	1
3.1.1.1 - FÁRMACO	1
3.2 - NÃO PADRONIZADO	2
3.2.1 - FALTA DE MEDICAMENTO	1
3.2.1.1 - FÁRMACO	1
3.2.2 - NÃO PADRONIZADO	1
3.2.2.1 - FÁRMACO	1

4 - ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	3
4.1 - ASSISTÊNCIA BÁSICA	1
4.2 - ASSISTÊNCIA ESPECIALIZADA	1
4.2.1 - CIRURGIA BUCO MAXILO-FACIAL	1
4.3 - RECURSOS HUMANOS	1
4.3.1 - INSATISFAÇÃO	1
4.3.1.1 - AUXILIAR DE ODONTOLOGIA	1
5 - ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	1
5.1 - ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	1
6 - CARTÃO SUS	1
6.1 - CADASTRAMENTO	1
7 - COMUNICAÇÃO	1
7.1 - CURSO/EVENTO/SEMINÁRIO	1
8 - ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA/ PROGRAMA DE AGENTES COMUNITÁRIOS DE SAÚDE - ESF/PACS	5
8.1 - RECURSOS HUMANOS	2
8.1.1 - TRABALHADOR DE SAÚDE DA FAMÍLIA	2
8.1.1.1 - NÃO CUMPRIMENTO DE CARGA HORÁRIA	2
8.2 - RECURSOS MATERIAIS	1
8.2.1 - MATERIAL DE EXPEDIENTE	1
8.2.1.1 - FALTA DE MATERIAL	1
8.3 - UNIDADE DE SAÚDE DA FAMÍLIA	2
8.3.1 - DIFICULDADE DE ACESSO	2
8.3.1.1 - OUTROS	1
8.3.1.2 - QUANTIDADE RESTRITA DE VAGAS	1
9 - FINANCEIRO	2
9.1 - REPASSE DE VERBAS/INVESTIMENTO	2
9.1.1 - OUTROS	2
10 - GESTÃO	327
10.1 - AÇÕES E PROGRAMAS DE SAÚDE	1
10.2 - CENTRAL DE REGULAÇÃO	1
10.3 - DOCUMENTOS	25
10.3.1 - ATESTADO MÉDICO	1
10.3.2 - DECLARAÇÃO DE ÓBITO	1
10.3.3 - LAUDO	5
10.3.4 - OUTROS	6
10.3.5 - PRESCRIÇÃO MÉDICA (RECEITA)	1
10.3.4 - PRONTUÁRIO	6
10.3.5 - RELATÓRIO MÉDICO	5
10.4 - ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	41
10.4.1 - ACOMPANHANTE PARA GESTANTE	1
10.4.2 - ALIMENTAÇÃO	1
10.4.2.1 - TRABALHADOR	1
10.4.3 - DESAPARECIMENTO DE PERTENCES	1
10.4.4 - DIFICULDADE DE ACESSO	17
10.4.4.1 - DEMORA NO ATENDIMENTO	9
10.4.4.2 - OUTROS	4
10.4.4.3 - RECUSA AO ATENDIMENTO	1
10.4.5 - INTERRUPTÃO DOS SERVIÇOS	3
10.4.6 - OUTROS	9
10.4.7 - ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	8
10.5 - LEGISLAÇÃO, DIREITOS E DEVERES	1
10.6 - OUTROS	12
10.7 - RECURSOS HUMANOS	237
10.7.1 - FALTA DE PROFISSIONAL	4
10.7.1.1 - ENFERMEIRO	1

10.7.1.2 - MÉDICO	2
10.7.1.3 - NÃO ESPECIFICADO	1
10.7.2 - INSATISFAÇÃO	64
10.7.2.1 - ASSISTENTE SOCIAL	1
10.7.2.2 - DIRETOR DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	1
10.7.2.3 - ENFERMEIRO	6
10.7.2.4 - EQUIPE DE SAÚDE	3
10.7.2.5 - FARMACÊUTICO	1
10.7.2.6 - FISIOTERAPEUTA	1
10.7.2.7 - FUNCIONÁRIO SECRETARIA DE SAÚDE	2
10.7.2.8 - 3MÉDICO	16
10.7.2.9 - MOTORISTA	4
10.7.2.10 - OUTROS	3
10.7.2.11 - RECEPCIONISTA/ATENDENTE	14
10.7.2.12 - SECRETÁRIO DE SAÚDE	1
10.7.2.13 - SEGURANÇA	1
10.7.2.14 - TÉCNICO EM ENFERMAGEM	6
10.7.3 - OUTROS	11
10.7.4 - PAGAMENTO AO TRABALHADOR DA SAÚDE	3
10.7.4.1 - ADICIONAL	2
10.7.4.2 - ATRASO/FALTA	1
10.7.5 - SATISFAÇÃO	145
10.7.6 - ASSISTENTE SOCIAL	2
10.7.7 - ENFERMEIRO	5
10.7.8 - EQUIPE ADMINISTRATIVA	2
10.7.9 - EQUIPE DE SAÚDE	62
10.7.10 - FISIOTERAPEUTA	3
10.7.11 - FONOAUDIÓLOGO	1
10.7.12 - MÉDICO	8
10.7.13 - NUTRICIONISTA	2
10.7.14 - OUTROS	19
10.7.15 - PSICÓLOGO	3
10.7.16 - RECEPCIONISTA/ATENDENTE	4
10.7.17 - SEGURANÇA	2
10.7.18 - TÉCNICO EM ENFERMAGEM	22
10.7.6 - TRABALHADOR EM SAÚDE	8
10.7.6.1 - CAPACITAÇÃO TÉCNICO-PROFISSIONAL	1
10.7.6.2 - CONTRATAÇÃO	1
10.7.6.3 - NÃO CUMPRIMENTO DE CARGA HORÁRIA	2
10.7.6.4 - OUTROS	3
10.7.6.5 - RESIDÊNCIA/ESTÁGIO PROFISSIONAL	1
10.7.7 - TRABALHO VOLUNTÁRIO	1
10.8 - RECURSOS MATERIAIS	9
10.8.1 - MATERIAL DE EXPEDIENTE	3
10.8.1.1 - FALTA DE MATERIAL	1
10.8.2 - MATERIAL DE USO CONTÍNUO/PERMANENTE	6
10.8.2.1 - EQUIPAMENTO COM DEFEITO	1
10.8.2.2 - FALTA DE EQUIPAMENTO	1
10.8.2.3 - QUALIDADE DOS MATERIAIS	1
10.8.2.4 - QUANTIDADE INSUFICIENTE	1
11 - ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	6
11.1 - COBERTURA DE PROCEDIMENTOS PELO SUS	3
11.2 - DOAÇÃO DE SANGUE	2
11.3 - OUTROS	1
12 - OUVIDORIA DO SUS	2
12.1 - FUNCIONAMENTO	1
12.1.1 - OUTROS	1
12.2 - SATISFAÇÃO	1

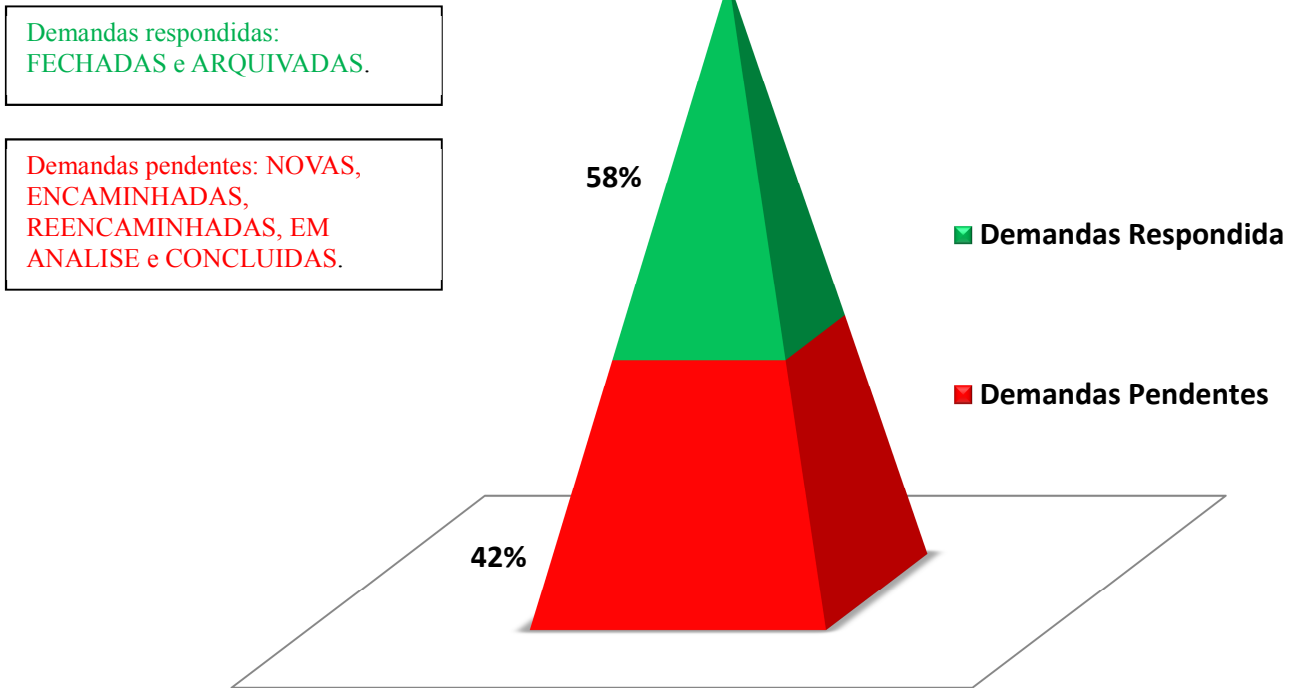
12.2.1 - ,OUVIDOR	1
13 - PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	2
13.1 - FITAS REAGENTES PARA GLICOSE	1
13.2 - LANCETAS	1
14 - SAMU	1
14.1 - AMBULÂNCIA	1
14.1.1 - USO INDEVIDO	1
15 - TRANSPORTE	2
15.1 - AMBULÂNCIA/VEÍCULO	2
15.1.1 - USO INDEVIDO	2
16 - VIGILÂNCIA EM SAÚDE	3
16.1 - EPIDEMIA/SURTO	1
16.1.1 - DENGUE	1
16.2 - EQUIPE DE SAÚDE	1
16.2.1 - VISITA DE AGENTES DE ENDEMIAS	1
16.3 - VACINAÇÃO	1
16.3.1 - INFLUENZA A H1N1	1
17 - VIGILÂNCIA SANITÁRIA	6
17.1 - SAÚDE OCUPACIONAL/SAÚDE DO TRABALHADOR	2
17.1.1 - OUTROS	2
17.2 - SERVIÇOS DE SAÚDE	4
17.2.1 - CONDIÇÕES INADEQUADAS	3
17.2.1.1 - HOSPITAIS	2
17.2.1.2 - SERVIÇOS DE TERAPIAS ALTERNATIVAS	1
17.2.2 - PROBLEMAS NA INFRA-ESTRUTURA	1
17.2.2.1 - POSTO DE SAÚDE/UBASF	1
18 - NÃO TIPIFICADA	4
TOTAL GERAL	472

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**.

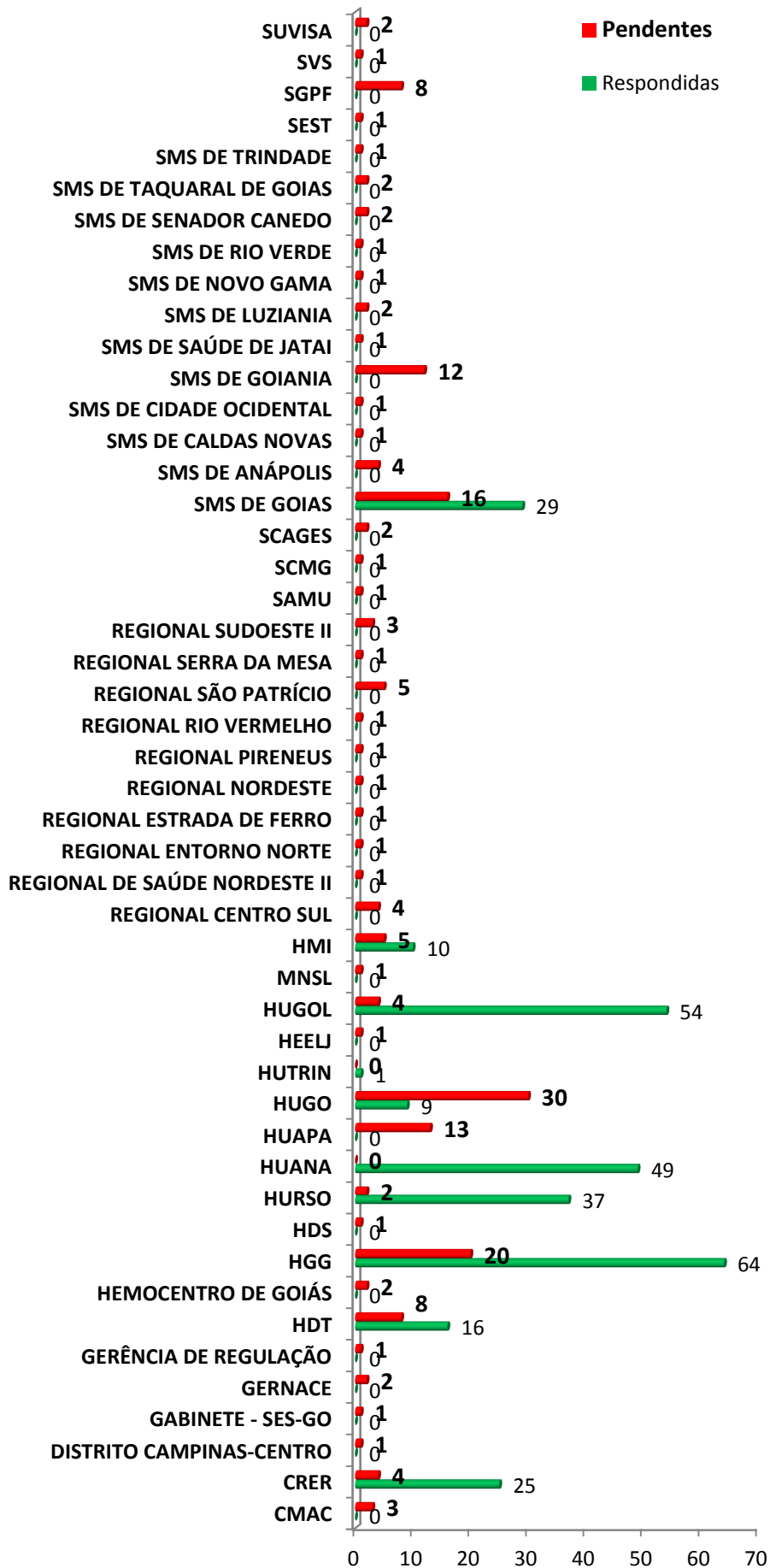
Das demandas inseridas no Sistema Ouvidor SUS neste período, **276** foram respondidas, o Gráfico 07 demonstra o percentual.

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.

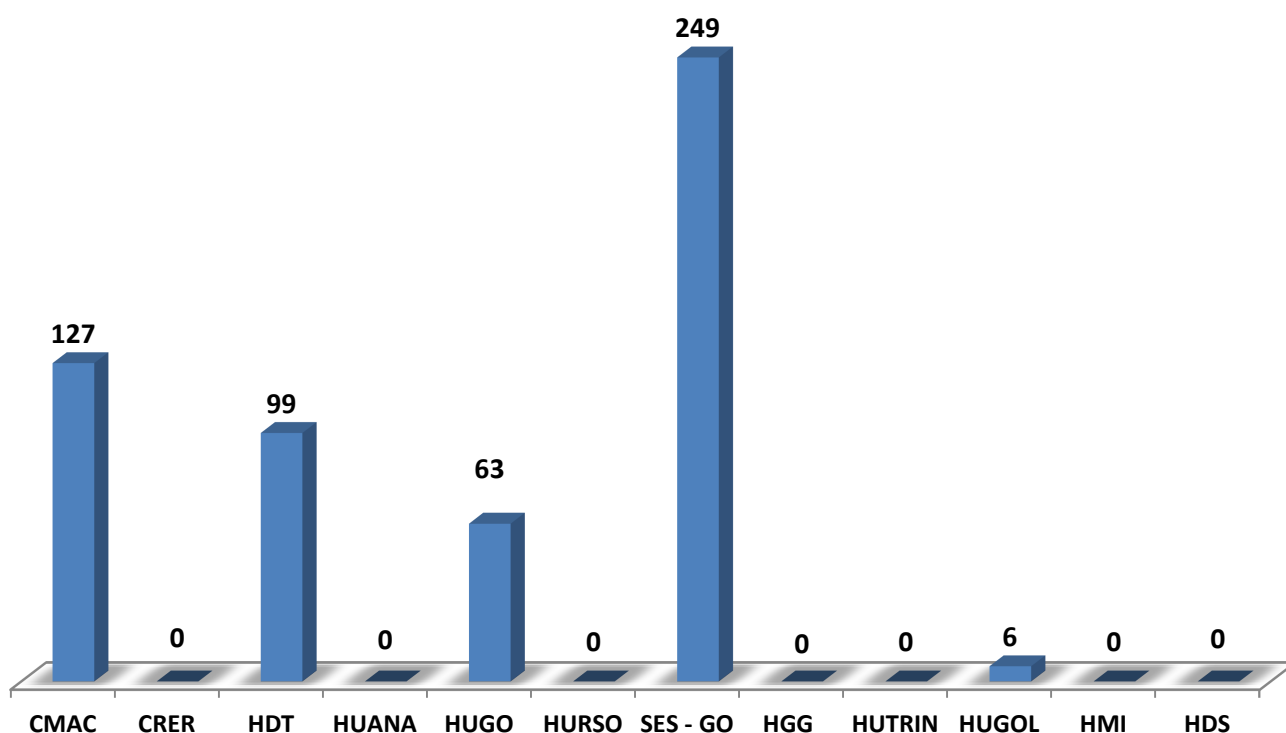
3 – DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÃO

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 **544** 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.

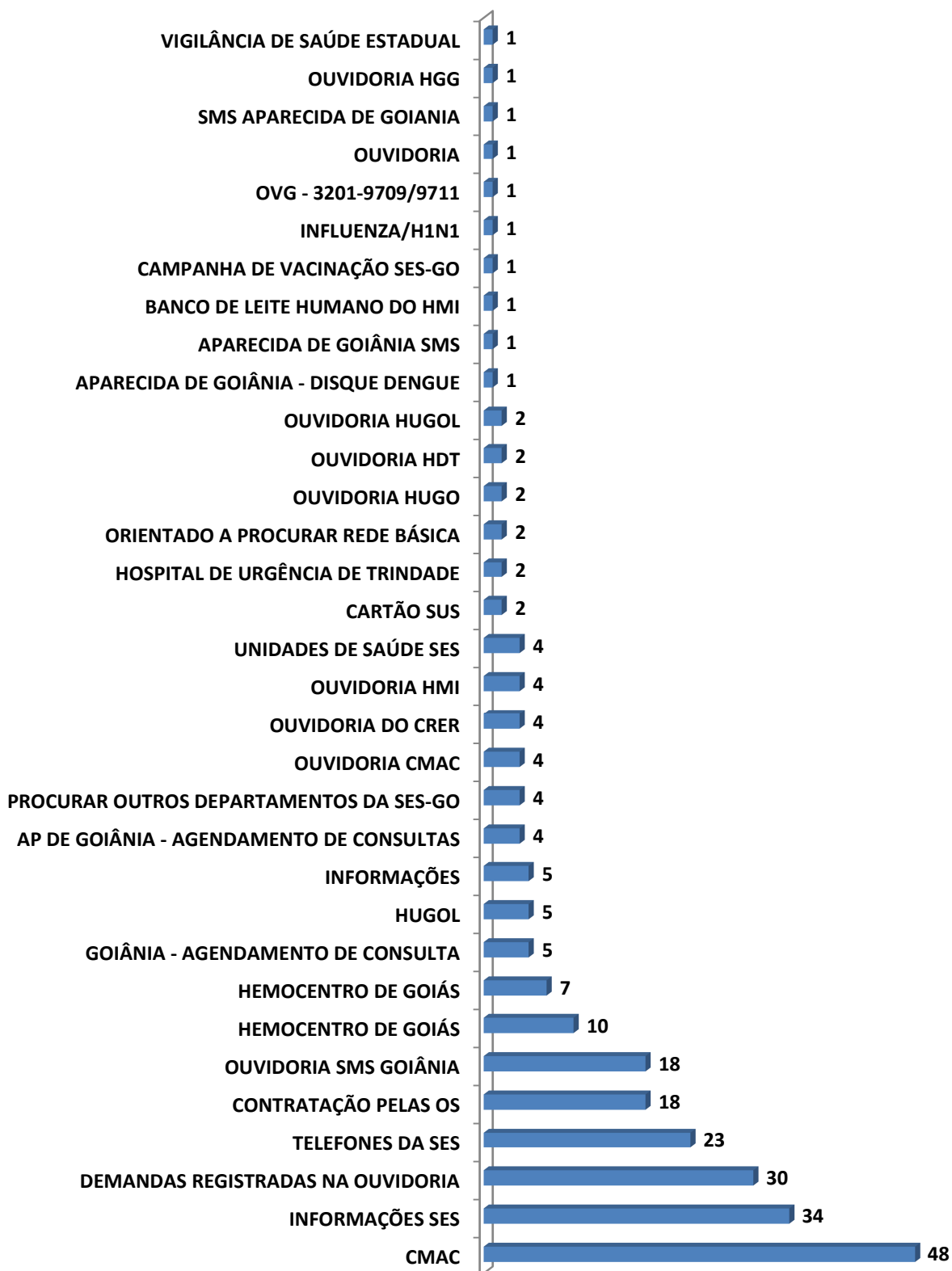


Gráfico 11. Teor das informações prestadas CMAC.

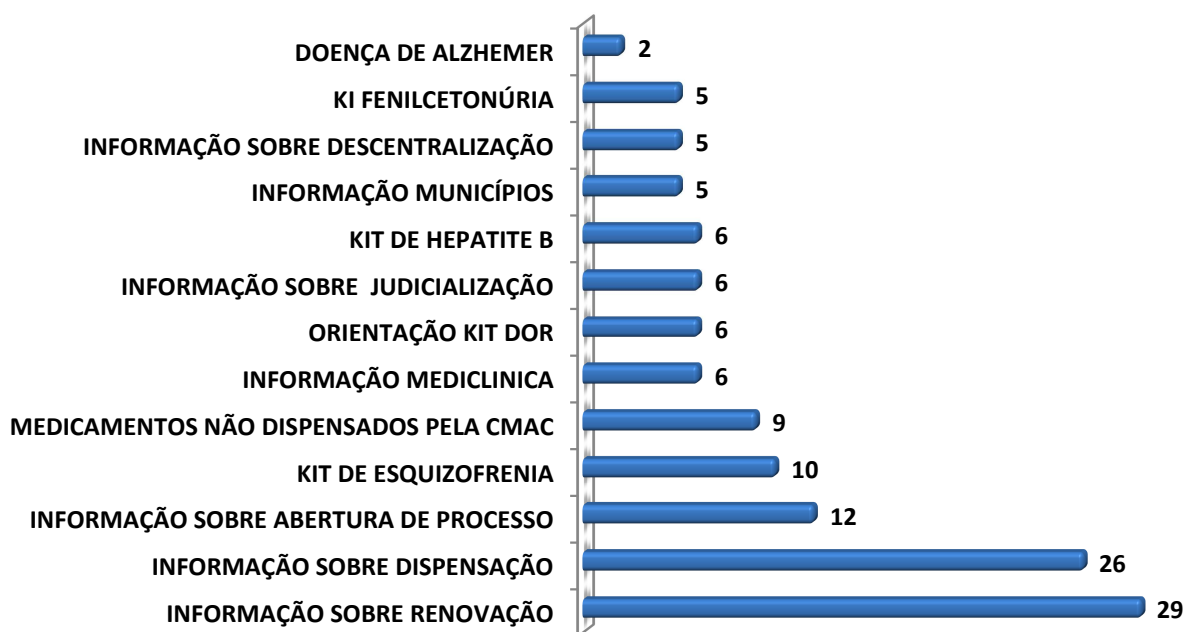


Gráfico 12. Teor das informações prestadas HUGO.

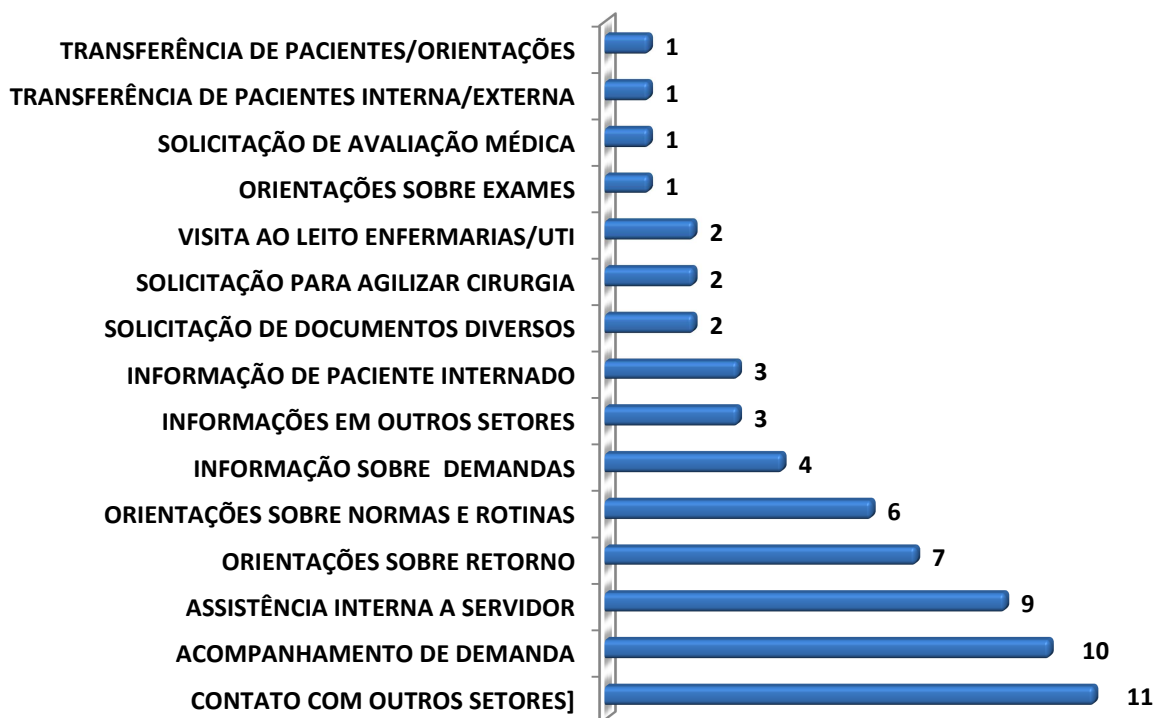


Gráfico 13. Teor das informações prestadas HDT.

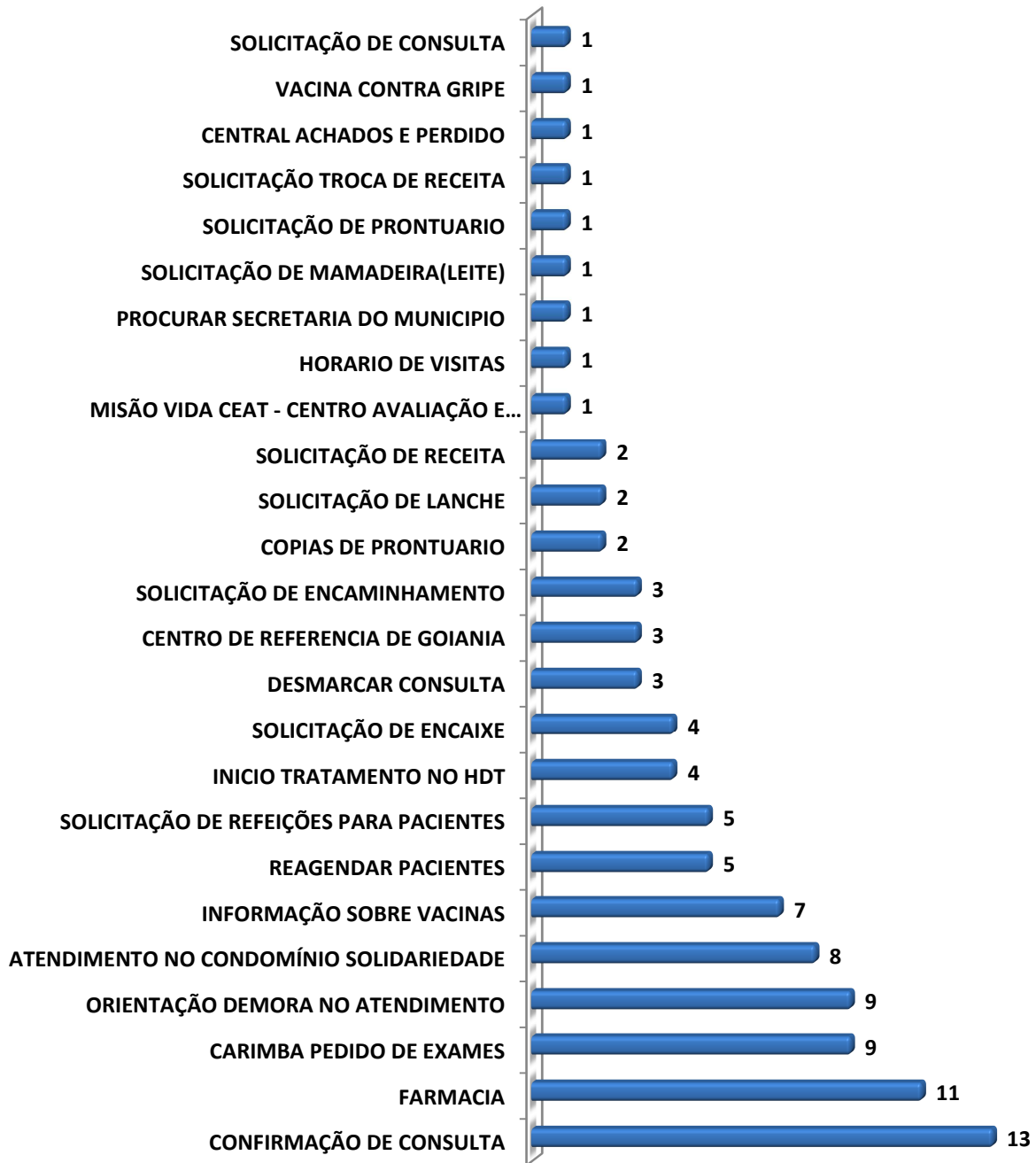
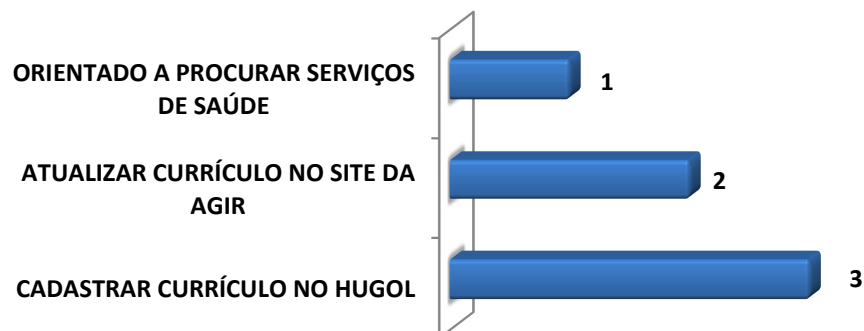


Gráfico 14. Teor das informações prestadas HUGOL.



4 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

A maioria dos atendimentos realizados é de disseminação de informações (544);

- O atendimento **presencial** foi o canal de acesso mais utilizado pelos cidadãos no mês de análise com **212** demandas registradas, o que corresponde aos resultados do projeto de descentralização;
- Das manifestações protocoladas, os **elogios** foram os mais requisitados, representaram **30,51%** dos registros, seguidas das **reclamações** com **28,81%**;
- Os assuntos mais demandados foram: **gestão** e **assistência à saúde**, com **69,28%** e **21,61%** demandas registradas respectivamente;
- No assunto **gestão** os ELOGIOS são as mais recorrentes com **43,73%**, no assunto **assistência à saúde** as manifestações referentes à SOLICITAÇÕES aparecem com o maior percentual, **82,35%**;
- No referido período a taxa de resposta foi de **58%** 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

