

RELATÓRIO DE PRESTAÇÃO DE CONTAS DO 1º QUADRIMESTRE 2018



OUVIDORIA

SUS - SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE

0800 643 3700

WWW.SAUDE.GO.GOV.BR/OUVIDORIA



SECRETARIA
DE ESTADO DA SAÚDE



Secretário de Estado da Saúde

Leonardo Moura Vilela

Ouvidor Geral do SUS/SES-GO

Hardwicken Miranda Vargas

Equipes Ouvidoria SES - GO:

Administrativa:

Tania Maria de Maio Leitão
Juliana Balestra Martins Vieira

Descentralização:

Marisa Lopes Guimarães

Tele Atendimento:

Aparecida Ribeiro da Costa
Francineide Maia Guedes Xavier
Lafaiete Vasconcelos Montes
Rosângela Maria de Sá

Análise Técnica e Tratamento de Demandas:

Cássia Rodrigues Fagundes Martins
Raimunda Márcia da Silva Resende
Mirian Ribeiro da Silva Miguel
Patrícia Arantes Cardoso

Monitoramento e Análise de Dados:

Radyla Cristhina de Mesquita Lima
Liliane Oliveira Paulo

Relatório Quadrimestral

1- Total de Atendimentos

Este relatório apresenta dados provenientes dos atendimentos realizados pela rede de Ouvidorias Geral do SUS do Estado de Goiás, incluindo as Ouvidorias descentralizadas das unidades de saúde da Gestão Estadual, no período de **janeiro a abril** de 2018. Foi elaborado com base no Banco de Dados enviado pelo Departamento de Ouvidoria Geral do SUS (DOGES/MS) em 02/05/2108.

No gráfico 01 estão discriminados o quantitativo total dos atendimentos realizados, para esta análise os atendimentos foram categorizados em: Disseminação de Informações e Registro de Manifestações. Foram registradas **3240** manifestações e disseminadas **1248** informações referentes ao Material de Apoio e **354** referentes à Assuntos não Pertinentes.

Gráfico 01 – Quantidade de Atendimentos 1º quadrimestre 2018.

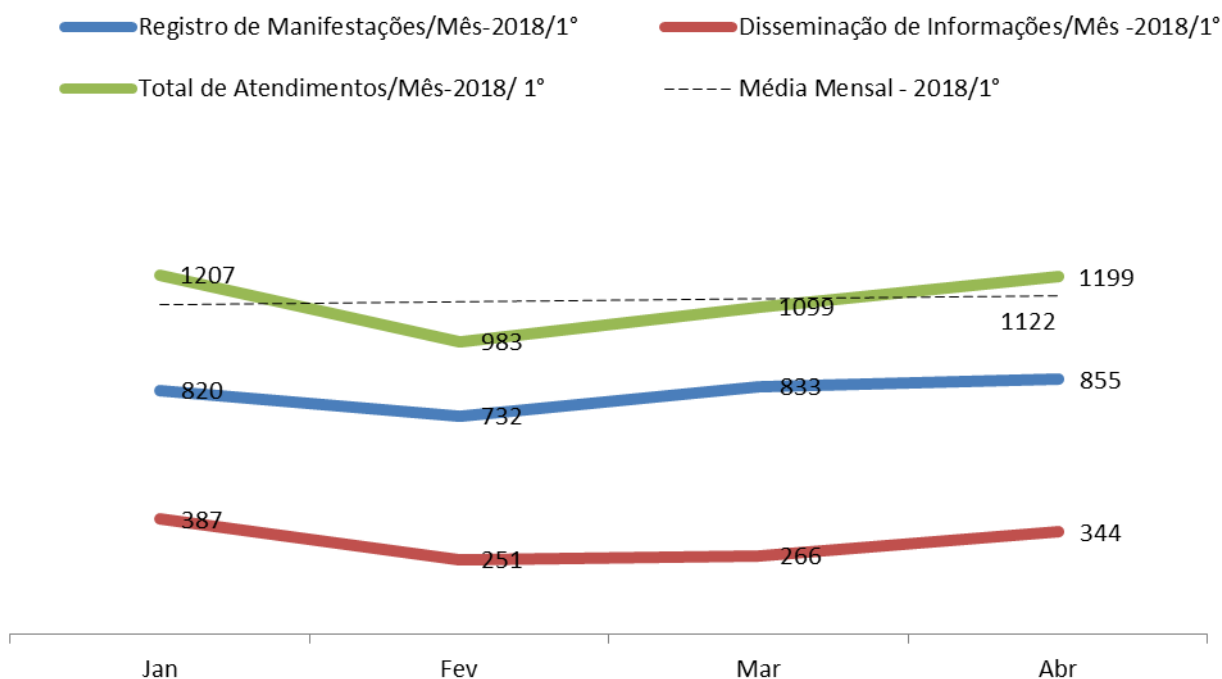
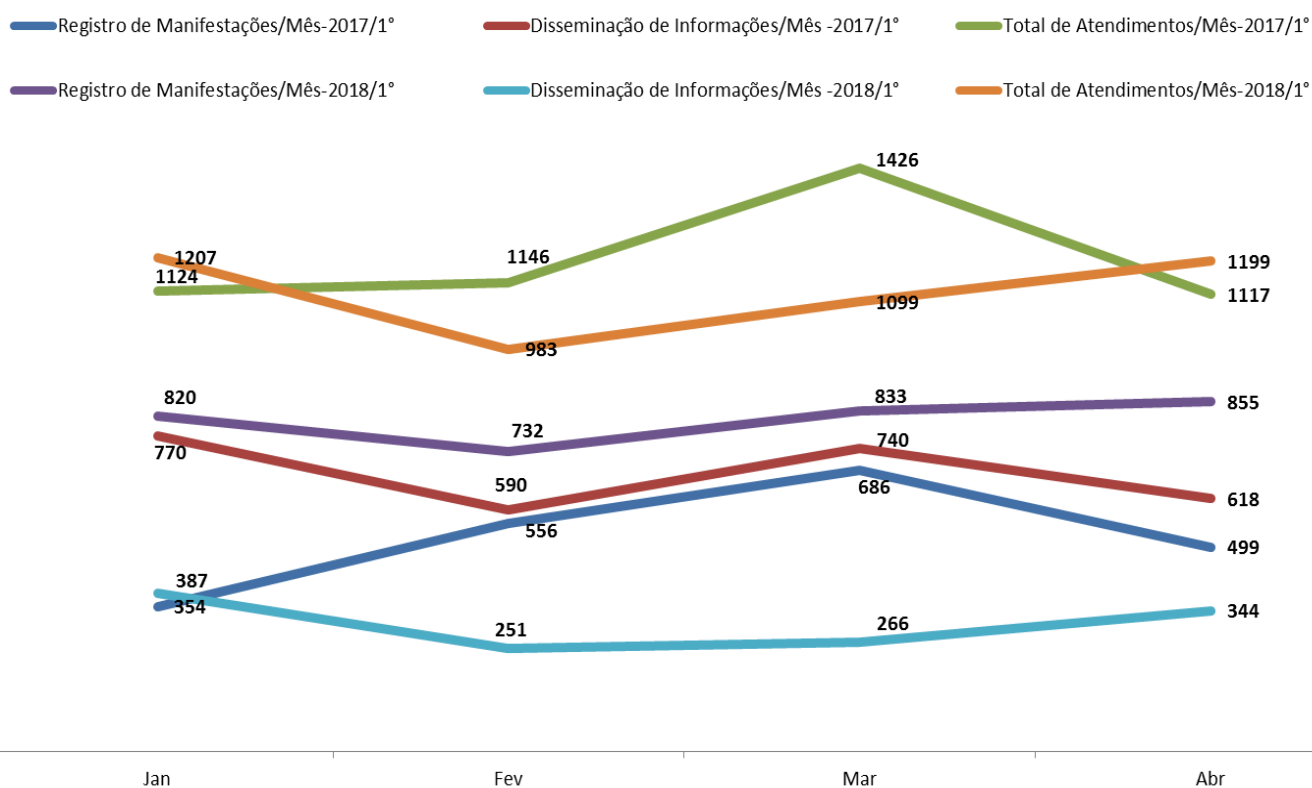


Gráfico 02 – Comparativo entre os números de atendimentos do 1º Quadrimestre de 2017 e 2018.



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).

A tabela abaixo ilustra as informações procuradas pelos cidadãos, referentes ao Banco de dados Material de Apoio.

Tabela 01 – Informações disseminadas pelo Banco de Dados Material de Apoio no período de janeiro a abril de 2018.

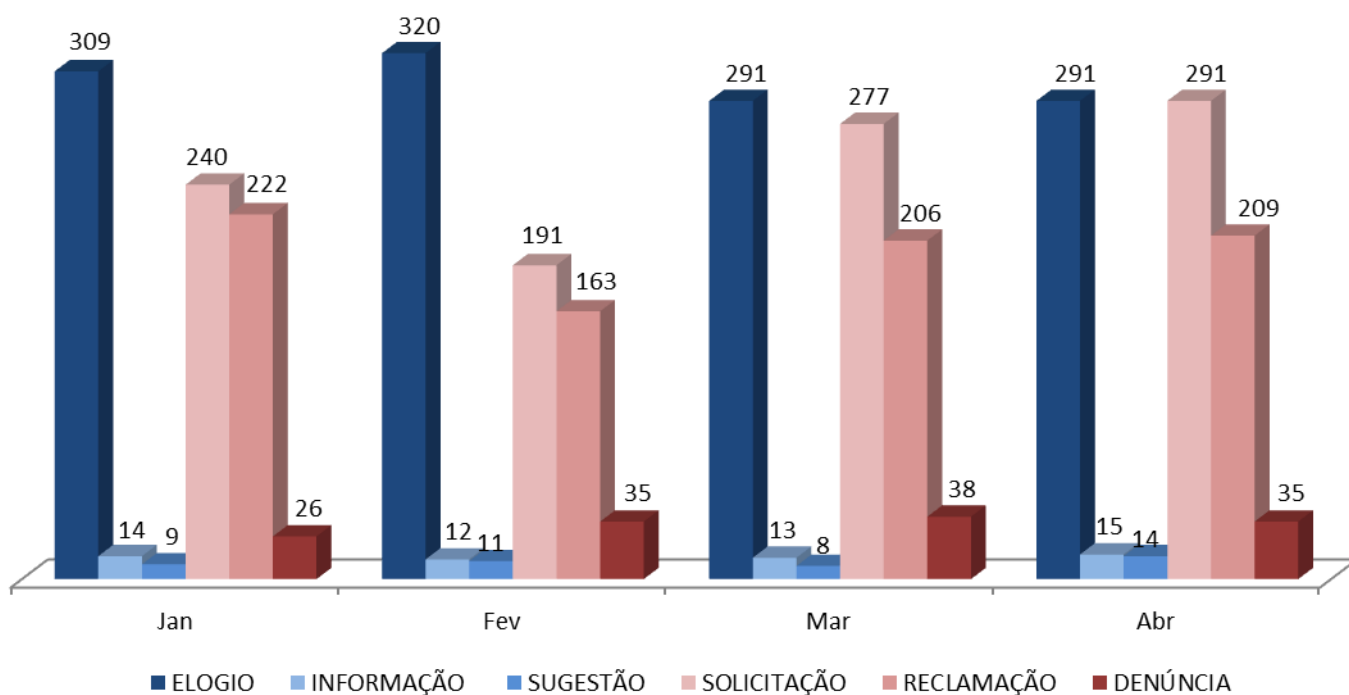
Informações sobre Material de Apoio	Total
ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS	7
APARECIDA DE GOIÂNIA - AGENDAMENTO DE CONSULTAS - 08006461590	13
APARECIDA DE GOIÂNIA - CARTÃO SUS - 35455872	2
CAMPANHA DE VACINAÇÃO SES-GO	1
CARTÃO SUS	9
CEP-SOL DIVULGAÇÃO CURSO ARTESANATO	18
CMAC	2
CMAC - INFORMAÇÃO MEDICLINICA	28
CMAC - INFORMAÇÃO MUNICÍPIOS	22
CMAC- DOENÇA DE ALZHEMER	21
CMAC- INFORMAÇÃO SOBRE JUDICIALIZAÇÃO	59
CMAC- INFORMAÇÃO SOBRE ABERTURA DE PROCESSO	55
CMAC- INFORMAÇÃO SOBRE DESCENTRALIZAÇÃO	35
CMAC- INFORMAÇÃO SOBRE RENOVAÇÃO	39
CMAC- KIT DE HEPATITE B	12
CMAC-ASSUNTO NÃO PERTINENTE	2
CMAC-INFORMAÇÃO SOBRE DISPENSAÇÃO	64
CMAC-INFORMAÇÃO SOBRE MEDICAMENTOS NÃO DISPENSADOS PELA CMAC	224
CMAC-KI FENILCETONÚRIA	16
CMAC-KIT DE ESQUIZOFRENIA	17
CONTRATAÇÃO DE SERVIDORES PELAS ORGANIZAÇÕES SOCIAIS	5
CS - AUXILIO ORGANIZAÇÃO DE PRONTUÁRIOS(INTERNAÇÃO)	11
CS - ENTREGA DE PANFLETO E DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA	53
CS - ENTREGA DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO	68
CS - INFORMAÇÃO À HÓSPEDE CASA DE APOIO(TRANSPORTE)	1
CS - INFORMAÇÃO À HÓSPEDE(CASA DE APOIO)	1
CS - INFORMAÇÃO AO USUÁRIO	28
CS - INFORMAÇÃO SOBRE DENTISTA	1
CS - INFORMAÇÃO SOBRE PROCEDIMENTOS CS	1
CS - VERIFICAÇÃO COM SERVIÇO SOCIAL SOBRE HOSPEDAGEM	1
GOIÂNIA - AGENDAMENTO DE CONSULTA - 08006461560	4
GOIÂNIA - CARTÃO SUS - 3524-1595/3524-1562	3
GOIÂNIA - VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA - 35243381	1
HDT - INFORMAÇÃO SOBRE MEDICAMENTO TAMIFLU	1
HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE COPIAS DE PRONTUARIO	5
HDT - SOLICITAÇÃO DE PRESERVATIVO	1
HDT - CARIMBA PEDIDO DE EXAMES	31
HDT - DESMARCAR CONSULTA DE PACIENTE	6
HDT - FARMÁCIA DISTRITAL	1
HDT - HORARIO DE VISITAS	2
HDT - HOSPITAL ALBERTO RASSI - HGG	1
HDT - HTTP://WWW.CENTROLABONLINE.COM.BR	1
HDT - INFORMAÇÃO REFERENTE AGENDA DE MEDICO	24
HDT - INFORMAÇÃO REFERENTE ATENDIMENTO EM HANSENIASE	1
HDT - INFORMAÇÃO SOBRE - INICIO TRATAMENTO NO HDT	19
HDT - INFORMAÇÃO SOBRE FARMACIA	27
HDT - INFORMAÇÕES DE PACIENTES LIBERADOS	1
HDT - INFORMAÇÕES DO LABORATORIO LACEN	2
HDT - INFORMAÇÕES REFERENTE ATENDIMENTO NO CONDOMÍNIO SOLIDARIEDADE	38
HDT - INFORMAÇÕES SOBRE TELEAGENDAMENTO	6
HDT - ORIENTAÇÃO DEMORA NO ATENDIMENTO	7
HDT - ORIENTAÇÃO PARA PROCURAR SECRETARIA DO MUNICIPIO	10
HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE SOLICITAÇÃO DE COPIAS DE EXAMES	2
HDT - ORIENTAÇÕES CENTRO DE REFERENCIA DE GOIANIA	6
HDT - ORIENTAÇÕES PARA REAGENDAR PACIENTES	3
HDT - ORIENTADO A PROCURAR OUTRA DEPARTAMENTO DENTRO DA UNIDADE	19
HDT - ORIENTADO A PROCURAR OUTRO DEPARTAMENTO DENTRO DA UNIDADE	11
HDT - ORIENTADO A PROCURAR SERVIÇOS DE SAUDE	1

HDT - POUSADA BANCO DE OLHOS	1
HDT - PREVIDÊNCIA SOCIAL - INSS	1
HDT - SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE DE ANICUNS	1
HDT - SENHAS - CONFIRMAÇÃO DE CONSULTA	38
HDT - SOLICITAÇÃO DE ENCAIXE	3
HDT - SOLICITAÇÃO DE ENCAMINHAMENTO	4
HDT - SOLICITAÇÃO DE IMPRESSÃO DE RESULTADO DE EXAME	3
HDT - SOLICITAÇÃO DE LANCHE	5
HDT - SOLICITAÇÃO DE PRONTUARIO	1
HDT - SOLICITAÇÃO DE RECEITA	5
HDT - SOLICITAÇÃO DE REFEIÇÕES PARA PACIENTES	4
HDT - SOLICITAÇÃO DE TAXI PARA PACIENTE	1
HDT - SOLICITAÇÃO PARA AGENDAR PACIENTE	1
HDT - SOLICITAÇÃO TROCA DE RECEITA	2
HDT - SOLITAÇÃO DE UBER	6
HDT- DEFENSORIA PUBLICA DO ESTADO DE GOAIS	1
HDT- HOSPITAL MEMORAL BATISTA	1
HDT- INFORMAÇÃO SOBRE VACINAS	8
HDT- INFORMAÇÕES DO JUAREZ BARBOSA CENTRAL DE MEDICAMENTOS DE ALTO CUSTO	6
HDT INFORMAÇÕES SOBRE VACINA CONTRA GRIPE - POSTOS DE SAUDE	6
HDT- MINISTÉRIO PÚBLICO	1
HDT- SOLICITAÇÃO DE CONSULTA	4
HMI - ORIENTAÇÃO SOBRE HORARIOS DE VISITA	1
INFLUENZA/H1N1	2
INFORMAÇÕES SES (TELEFONES E ENDEREÇOS)	1
INFORMAÇÕES SOBRE DEMANDAS REGISTRADAS NA OUVIDORIA	11
ORIENTADO A PROCURAR O SESMT CENTRAL - 32017530	2
ORIENTADO A PROCURAR OUTROS DEPARTAMENTOS DA SES-GO	50
ORIENTADO A PROCURAR SERVIÇOS DE SAÚDE	1
ORIENTADO INICIAR ATENDIMENTO NA REDE BÁSICA DO SUS	2
OUVIDORIA CENTRAL DE MEDICAMENTO DE ALTO CUSTO-JUAREZ BARBOSA 3201-7439	1
OUVIDORIA DO CRER 3232-3041	4
OUVIDORIA DO HOSPITAL MATERNO INFANTIL DE GOIÂNIA-HMI 62-3956-2907	2
OUVIDORIA HOSPITAL DAS CLÍNICAS - 06232698264	1
OUVIDORIA HUGOL	1
OUVIDORIA SANTA CASA - 06232544270	1
OUVIDORIA SMS ANÁPOLIS - 62039022561	1
OUVIDORIA SMS GOIÂNIA - 08006461510	4
PERTINENTE À OUVIDORIA DO SUS	1
TELEFONES DA SES	5
UNIDADES DE SAÚDE SES	3
VIGILÂNCIA	1
Total Geral	1248

3 – Classificação

As demandas podem ser classificadas em seis categorias: **denúncia, solicitação, reclamação, informação, elogio e sugestão**. No gráfico **03** consideramos as manifestações acolhidas nas Ouvidorias do SUS-GO no referido período.

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

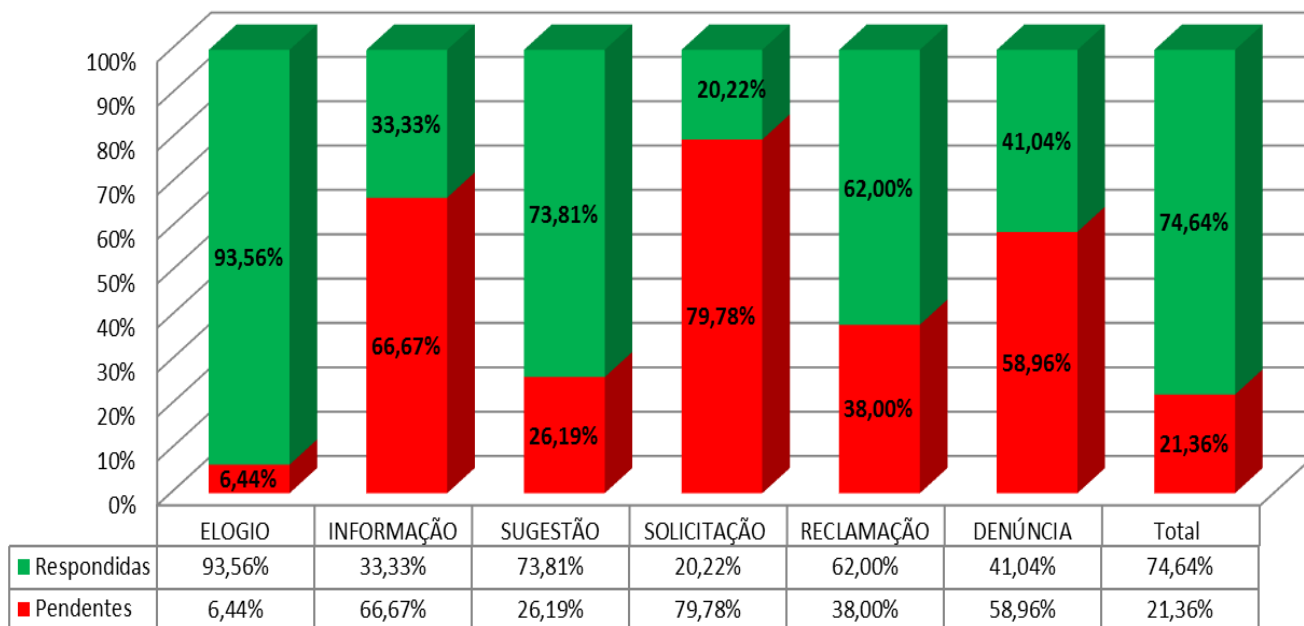


4 – Índice de Resposta

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**.

O gráfico 04 demonstra que das demandas, **2548** foram respondidas e apenas **692** demandas ficaram pendentes de fechamento totalizando uma taxa de resposta de **78,64%**.

Gráfico 04 – Índice de resposta por classificação das manifestações registradas no Sistema Ouvidor-SUS.



5 – 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 tabela abaixo 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.

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

Tabela 02 –Classificação das demandas registradas no período / Assuntos.

DENUNCIA	123
GESTÃO	100
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	12
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA/ PROGRAMA DE AGENTES COMUNITÁRIOS DE SAÚDE - ESF/PACS	5
TRANSPORTE	5
CONSELHO DE SAÚDE	4
FINANCEIRO	4
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	2
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	1
SAMU	1
ELOGIO	1211
GESTÃO	1153
NÃO TIPIFICADO	50
OUVIDORIA DO SUS	7
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA/ PROGRAMA DE AGENTES COMUNITÁRIOS DE SAÚDE - ESF/PACS	1
INFORMACAO	54
GESTÃO	20
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	10
ASSISTÊNCIA FARMACÉUTICA	9
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	6
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	4
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	2
CONSELHO DE SAÚDE	1
FINANCEIRO	1
PROGRAMA NACIONAL DE CONTROLE DO TABAGISMO - PNCT	1
RECLAMACAO	800
GESTÃO	670
ASSISTÊNCIA FARMACÉUTICA	34
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	27
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	18
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA/ PROGRAMA DE AGENTES COMUNITÁRIOS DE SAÚDE - ESF/PACS	12
NÃO TIPIFICADO	11
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	11
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	4
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	3
COMUNICAÇÃO	2
CONSULTA	2
CARTÃO SUS	1
CONSELHO DE SAÚDE	1
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	1
OUTROS	1
OUVIDORIA DO SUS	1
PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL	1
SOLICITACAO	999
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	597
GESTÃO	320
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	22
NÃO TIPIFICADO	20
ASSISTÊNCIA FARMACÉUTICA	20
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	6
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	5
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	4
PROGRAMA NACIONAL DE DST E AIDS	2
CARTÃO SUS	1
FINANCEIRO	1
TRANSPORTE	1
SUGESTAO	42
GESTÃO	36
COMUNICAÇÃO	2
ALIMENTO	1
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	1
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA/ PROGRAMA DE AGENTES COMUNITÁRIOS DE SAÚDE - ESF/PACS	1
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	1
Total Geral	3240

Atenciosamente:



Hardwicken Miranda Vargas

Ouvidor Geral do SUS/SES-GO

