

RELATÓRIO DE PRESTAÇÃO DE CONTAS DO 2º 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
Marcella Carvalho Brasil de Almeida

Análise Técnica e Tratamento de Demandas:

Cássia Rodrigues Fagundes Martins
Raimunda Márcia da Silva Resende
Mirian Ribeiro da Silva Miguel
Mônica Mirando Carvalho
Patrícia Arantes Cardoso
Sabrina Lucindo da Silva

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 **maio** a **agosto** de 2018. Foi elaborado com base no Banco de Dados enviado pelo Departamento de Ouvidoria Geral do SUS (DOGES/MS) em 04/09/2108.

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 **4913** manifestações e disseminadas **1037** informações referentes ao Material de Apoio e **61** referentes à Assuntos não Pertinentes.

Gráfico 01 – Quantidade de Atendimentos 2º quadrimestre 2018.

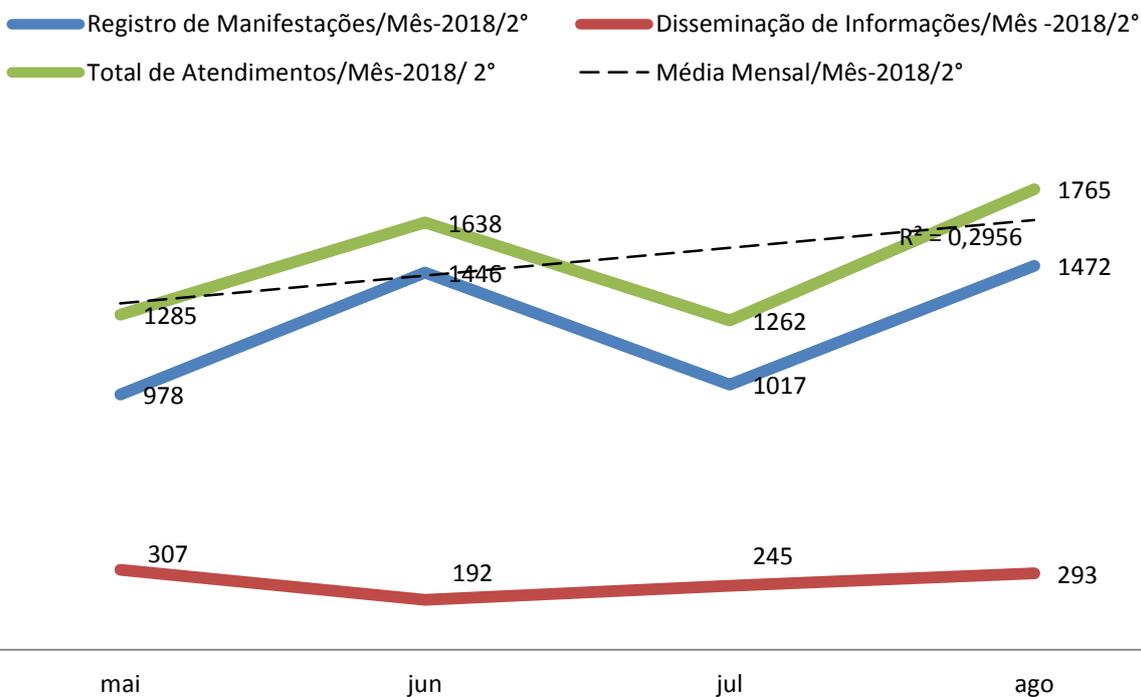
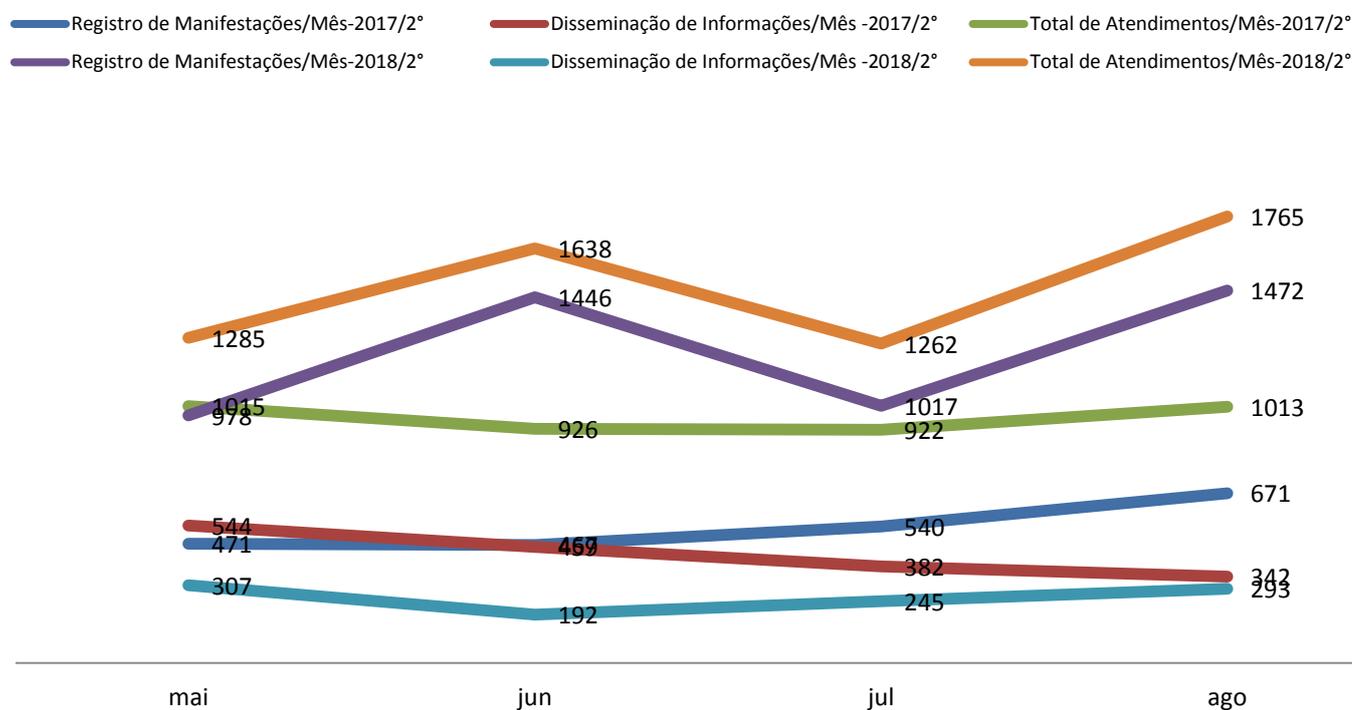


Gráfico 02 – Comparativo entre os números de atendimentos do 2º Quadrimestre de 2017 e 2018.



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 maio a agosto de 2018.

| Informações sobre Material de Apoio | Total |
|--|-------|
| CEAP -SOL - INFORMAÇÃO REFERENTE PESQUISA DE SATISFAÇÃO | 1 |
| CEAP-SOL - AUXÍLIO(RETIRAR SENHA) | 2 |
| CEAP-SOL - ENTREGA DE PANFLETO E DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA | 46 |
| CEAP-SOL - ENTREGA DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO | 17 |
| CEAP-SOL - INFORMAÇÃO À HÓSPEDE CASA DE APOIO (TRANSPORTE) | 1 |
| CEAP-SOL - INFORMAÇÃO À HÓSPEDE (CASA DE APOIO) | 1 |
| CEAP-SOL - INFORMAÇÃO AO CIDADÃO SOBRE OFICINA DE ARTESANATO | 3 |

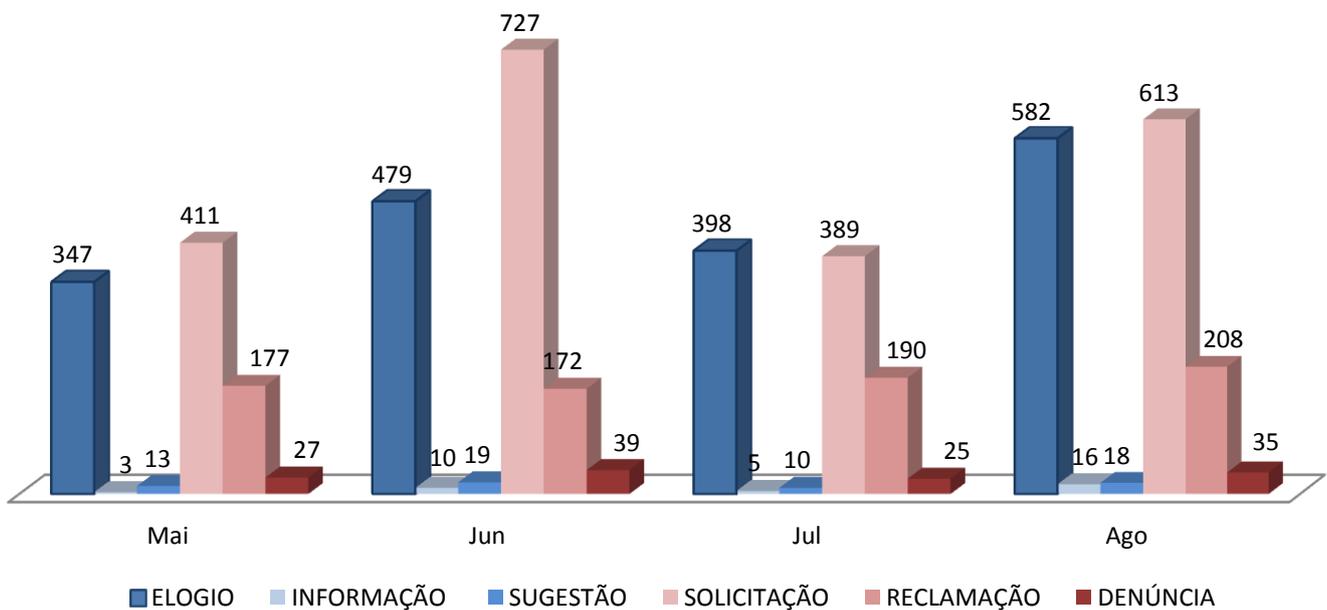
| | |
|---|----|
| CEAP-SOL - INFORMAÇÃO AO PACIENTE SOBRE HORÁRIO DA CONSULTA | 1 |
| CEAP-SOL - INFORMAÇÃO AO USUÁRIO | 58 |
| CEAP-SOL - INFORMAÇÃO SOBRE DENTISTA | 1 |
| CEAP-SOL - INFORMAÇÃO SOBRE HORÁRIO (DENTISTA) | 1 |
| CEAP-SOL - LIGAÇÃO TELEFÔNICA PARA USUÁRIO | 2 |
| CEAP-SOL - SOLICITAÇÃO DE LANCHE PARA CIDADÃ | 1 |
| CEAP-SOL - VERIFICAÇÃO COM SERVIÇO SOCIAL SOBRE HOSPEDAGEM | 2 |
| CEAP-SOL AGENDAMENTO DE DENTISTA PARA PACIENTE (HDT) | 1 |
| CEAP-SOL- APRESENTAÇÃO DO CONDOMÍNIO/CS AO USUÁRIO | 1 |
| CEAP-SOL- AUXÍLIO AO USUÁRIO (RETIRAR SENHA) | 2 |
| CEAP-SOL DIVULGAÇÃO CURSO ARTESANATO | 2 |
| CEAP-SOL ENTREGA DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO | 17 |
| CEAP-SOL- ENTREGA DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO | 57 |
| CEAP-SOL INFORMAÇÃO SOBRE ARTESANATO | 2 |
| CEAP-SOL- INFORMAÇÃO SOBRE PROCEDIMENTOS CS | 3 |
| CEAP-SOL MARCAÇÃO DE DENTISTA PARA CIDADÃO (Ã) | 1 |
| CEAP-SOL SOLICITAÇÃO DE ALIMENTO PARA CIDADÃO | 1 |
| CEAP-SOL VERIFICAÇÃO COM SERVIÇO SOCIAL SOBRE HOSPEDAGEM | 3 |
| CEAP-SOL VERIFICAÇÃO JUNTO AO CIDADÃO SOBRE FATO OCORRIDO (SUSPENSÃO) | 1 |
| CMAC | 15 |
| CMAC - INFORMAÇÃO MEDICLINICA | 3 |
| CMAC - INFORMAÇÃO MUNICÍPIOS | 10 |
| CMAC- DOENÇA DE ALZHEMER | 8 |
| CMAC- INFORMAÇÃO SOBRE JUDICIALIZAÇÃO | 11 |
| CMAC- INFORMAÇÃO SOBRE ABERTURA DE PROCESSO | 37 |
| CMAC- INFORMAÇÃO SOBRE DESCENTRALIZAÇÃO | 3 |
| CMAC- INFORMAÇÃO SOBRE RENOVAÇÃO | 17 |
| CMAC- KIT DE HEPATITE B | 1 |
| CMAC- ASSUNTO NÃO PERTINENTE | 2 |
| CMAC- INFORMAÇÃO SOBRE DISPENSAÇÃO | 73 |
| CMAC- INFORMAÇÃO SOBRE MEDICAMENTOS NÃO DISPENSADOS PELA CMAC | 32 |
| CMAC- KI FENILCETONÚRIA | 1 |
| CMAC- KIT DE ESQUIZOFRENIA | 3 |
| HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE COPIAS DE PRONTUARIO | 13 |
| HDT - CARIMBAR PEDIDO DE EXAMES | 32 |
| HDT - DESMARCAR CONSULTA DE PACIENTE | 3 |
| HDT - FARMÁCIA DISTRITAL | 1 |
| HDT - HORARIO DE VISITAS | 1 |
| HDT - INFORMAÇÃO REFERENTE AGENDA DE MEDICO | 44 |
| HDT - INFORMAÇÃO SOBRE - INÍCIO TRATAMENTO NO HDT | 26 |
| HDT - INFORMAÇÃO SOBRE FARMÁCIA | 31 |
| HDT - INFORMAÇÕES DE PACIENTES LIBERADOS | 2 |
| HDT - INFORMAÇÕES REFERENTE ATENDIMENTO NO CONDOMÍNIO SOLIDARIEDADE | 54 |
| HDT - INFORMAÇÕES SOBRE TELEAGENDAMENTO | 9 |
| HDT - ORIENTAÇÃO DEMORA NO ATENDIMENTO | 20 |
| HDT - ORIENTAÇÃO PARA PROCURAR SECRETARIA DO MUNICIPIO | 4 |
| HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE SOLICITAÇÃO DE COPIAS DE EXAMES | 2 |
| HDT - ORIENTAÇÕES CENTRO DE REFERENCIA DE GOIANIA | 2 |
| HDT - ORIENTADO A PROCURAR OUTRO DEPARTAMENTO DENTRO DA UNIDADE | 54 |
| HDT - SENHAS - CONFIRMAÇÃO DE CONSULTA | 45 |
| HDT - SOLICITAÇÃO DE ENCAIXE | 6 |
| HDT - SOLICITAÇÃO DE ENCAMINHAMENTO | 1 |
| HDT - SOLICITAÇÃO DE IMPRESSÃO DE RESULTADO DE EXAME | 1 |

| | |
|--|-------------|
| HDT - SOLICITAÇÃO DE LANCHE | 3 |
| HDT - SOLICITAÇÃO DE LAUDO MÉDICO | 1 |
| HDT - SOLICITAÇÃO DE RECEITA | 3 |
| HDT - SOLICITAÇÃO DE TAXI PARA PACIENTE | 1 |
| HDT - SOLICITAÇÃO PARA AGENDAR PACIENTE | 2 |
| HDT - SOLITAÇÃO DE UBER | 16 |
| HDT- INFORMAÇÃO SOBRE VACINAS | 7 |
| HDT- INFORMAÇÕES DO JUAREZ BARBOSA CENTRAL DE MEDICAMENTOS DE ALTO CUSTO | 3 |
| HDT INFORMAÇÕES SOBRE VACINA CONTRA GRIPE - POSTOS DE SAUDE | 1 |
| HDT- SOLICITAÇÃO DE EXAMES | 3 |
| SES/GO - ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS | 16 |
| SES/GO - APARECIDA DE GOIÂNIA - AGENDAMENTO DE CONSULTAS - 08006461590 | 12 |
| SES/GO - APARECIDA DE GOIÂNIA - CARTÃO SUS - 35455872 | 5 |
| SES/GO - APARECIDA DE GOIÂNIA - DISQUE DENGUE 3271-9398/0800-646-2500 | 1 |
| SES/GO - BANCO DE LEITE HUMANO DO HOSPITAL MATERNO INFANTIL DE GOIÂNIA | 1 |
| SES/GO - CAMPANHA DE VACINAÇÃO SES-GO | 3 |
| SES/GO - CARTA SUS | 1 |
| SES/GO - CARTÃO SUS | 13 |
| SES/GO - CONTRATAÇÃO DE SERVIDORES PELAS ORGANIZAÇÕES SOCIAIS | 2 |
| SES/GO - GOIÂNIA - AGENDAMENTO DE CONSULTA - 08006461560 | 33 |
| SES/GO - GOIÂNIA - CARTÃO SUS - 3524-1595/3524-1562 | 1 |
| SES/GO - GOIÂNIA - VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA - 35243381 | 1 |
| SES/GO - INFLUENZA/H1N1 | 1 |
| SES/GO - INFORMAÇÃO DE CONSULTORIO MEDICO | 1 |
| SES/GO - INFORMAÇÕES COMO CADASTRAR CURRÍCULO PARA TRABALHAR NO HUGOL | 1 |
| SES/GO - INFORMAÇÕES SES (TELEFONES E ENDEREÇOS) | 8 |
| SES/GO - INFORMAÇÕES SOBRE DEMANDAS REGISTRADAS NA OUVIDORIA | 27 |
| SES/GO - ORIENTADO A PROCURAR INFORMAÇÃO NA UNIDADE DE ORIGEM | 1 |
| SES/GO - ORIENTADO A PROCURAR O SESMT CENTRAL - 32017530 | 1 |
| SES/GO - ORIENTADO A PROCURAR OUTROS DEPARTAMENTOS DA SES-GO | 7 |
| SES/GO - ORIENTADO A PROCURAR SERVIÇOS DE SAÚDE | 3 |
| SES/GO - ORIENTADO INICIAR ATENDIMENTO NA REDE BÁSICA DO SUS | 4 |
| SES/GO - OUVIDORIA CENTRAL DE MEDICAMENTO DE ALTO CUSTO-JUAREZ BARBOSA 3201-7439 | 2 |
| SES/GO - OUVIDORIA DO CRER 3232-3041 | 3 |
| SES/GO - OUVIDORIA DO HOSPITAL MATERNO INFANTIL DE GOIÂNIA-HMI 62-3956-2907 | 5 |
| SES/GO - OUVIDORIA HGG - 06232018209 | 2 |
| SES/GO - OUVIDORIA HOSPITAL DE DOENÇAS TROPICAIS HDT - (62)3201-3799 | 2 |
| SES/GO - OUVIDORIA HOSPITAL DE URGÊNCIAS DE TRINDADE | 1 |
| SES/GO - OUVIDORIA SANTA CASA - 06232544270 | 2 |
| SES/GO - OUVIDORIA SMS ANÁPOLIS - 62039022561 | 5 |
| SES/GO - OUVIDORIA SMS GOIÂNIA - 08006461510 | 32 |
| SES/GO - SITE DO MINISTERIO DA SAUDE - WWW.SAUDE.GOV.BR | 1 |
| SES/GO - TELEFONES DA SES | 4 |
| Total Geral | 1037 |

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.

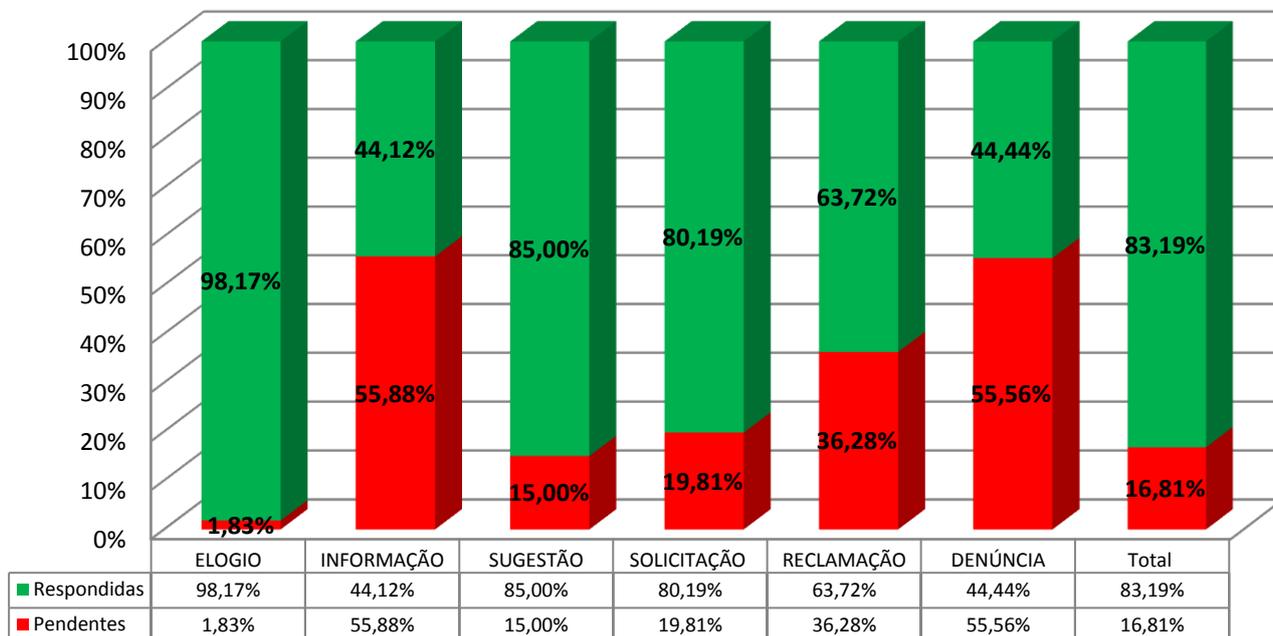


4 – Índice de Resposta

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, **4087** foram respondidas e apenas **826** demandas ficaram pendentes de fechamento totalizando uma taxa de resposta de **83,19%**.

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 | 126 |
| ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA | 5 |
| CONSELHO DE SAÚDE | 2 |
| ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA/ PROGRAMA DE AGENTES COMUNITÁRIOS DE SAÚDE - ESF/PACS | 11 |
| FINANCEIRO | 10 |
| GESTÃO | 75 |
| PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL | 2 |
| SAMU | 2 |
| TRANSPORTE | 6 |
| VIGILÂNCIA EM SAÚDE | 3 |
| VIGILÂNCIA SANITÁRIA | 10 |
| ELOGIO | 1806 |
| NÃO TIPIFICADO | 4 |
| ASSISTÊNCIA À SAÚDE | 1 |
| ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA/ PROGRAMA DE AGENTES COMUNITÁRIOS DE SAÚDE - ESF/PACS | 1 |
| GESTÃO | 1793 |
| OUVIDORIA DO SUS | 7 |
| INFORMACAO | 34 |
| ASSISTÊNCIA À SAÚDE | 8 |
| ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA | 3 |
| GESTÃO | 13 |
| ORIENTAÇÕES EM SAÚDE | 8 |
| TRANSPORTE | 1 |
| VIGILÂNCIA EM SAÚDE | 1 |
| RECLAMACAO | 747 |
| NÃO TIPIFICADO | 5 |
| ALIMENTO | 2 |
| ASSISTÊNCIA À SAÚDE | 18 |
| ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA | 14 |
| ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA | 4 |
| CARTÃO SUS | 3 |
| ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA/ PROGRAMA DE AGENTES COMUNITÁRIOS DE SAÚDE - ESF/PACS | 28 |
| FINANCEIRO | 1 |
| GESTÃO | 647 |
| PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS | 1 |
| PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL | 1 |
| PROGRAMA NACIONAL DE DST E AIDS | 1 |
| TRANSPORTE | 5 |
| VIGILÂNCIA EM SAÚDE | 13 |
| VIGILÂNCIA SANITÁRIA | 4 |
| SOLICITACAO | 2140 |
| NÃO TIPIFICADO | 16 |
| ALIMENTO | 6 |
| ASSISTÊNCIA À SAÚDE | 1502 |
| ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA | 24 |
| ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA | 19 |
| ASSUNTOS NÃO PERTINENTES | 1 |
| GESTÃO | 538 |
| ORIENTAÇÕES EM SAÚDE | 1 |
| PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS | 27 |
| TRANSPORTE | 1 |
| VIGILÂNCIA EM SAÚDE | 5 |
| SUGESTAO | 60 |
| NÃO TIPIFICADO | 1 |
| ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA | 2 |
| COMUNICAÇÃO | 1 |
| GESTÃO | 55 |
| TRANSPORTE | 1 |
| Total Geral | 4913 |

Atenciosamente:



Hardwicken Miranda Vargas

Ouvidor Geral do SUS/SES-GO

