

RELATÓRIO DE PRESTAÇÃO DE CONTAS DO 2º QUADRIMESTRE 2017

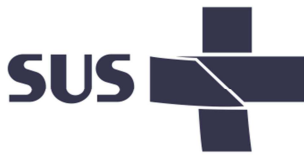


OUVIDORIA

SUS - SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE

0800 643 3700

WWW.SAUDE.GO.GOV.BR/OUVIDORIA



Secretário de Estado da Saúde

Leonardo Moura Vilela

Ouvidor SUS/SES-GO

Hardwicken Miranda Vargas

Equipes Ouvidoria SES - GO:

Administrativa:

*Tania Maria de Maio Leitão
Juliana Balestra Martins Vieira
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
Liliane Oliveira Paulo*

Relatório Quadrimestral

1- Total de Atendimentos

Este relatório apresenta dados provenientes dos atendimentos realizados pela rede de Ouvidorias do SUS do Estado de Goiás, incluindo as Ouvidorias descentralizadas das unidades de saúde da Gestão Estadual, no período de **maio** a **agosto** de 2017. Foi elaborado com base no Banco de Dados enviado pelo Departamento de Ouvidoria Geral do SUS (DOGES/MS) em 01/09/2107.

No gráfico 01 buscou-se discriminar o quantitativo total dos atendimentos realizados, para esta análise os atendimentos foram categorizados em: Disseminação de Informações e Registro de Demandas. Foram registradas **2090** demandas e disseminadas **1727** informações, o que totaliza **3817** atendimentos.

Gráfico 01 – Quantidade de Atendimentos 2º quadrimestre 2017.

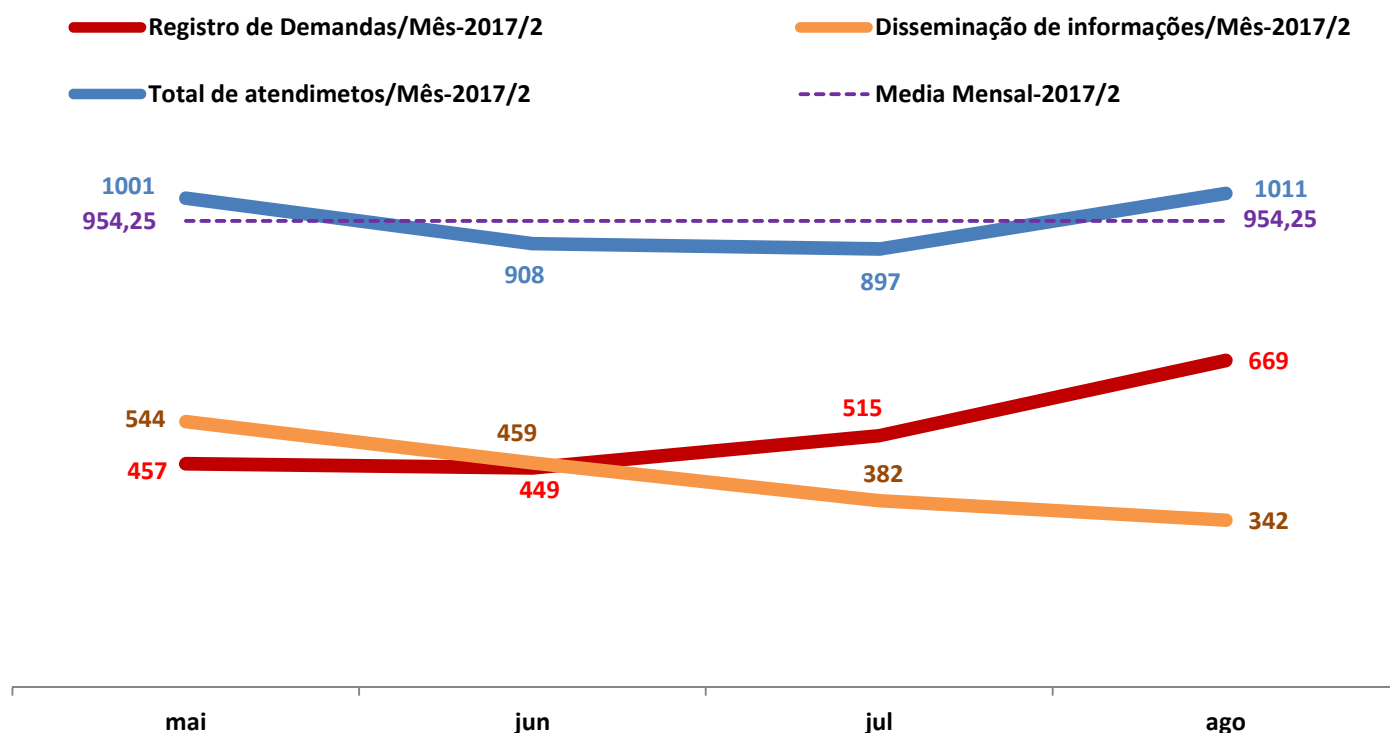
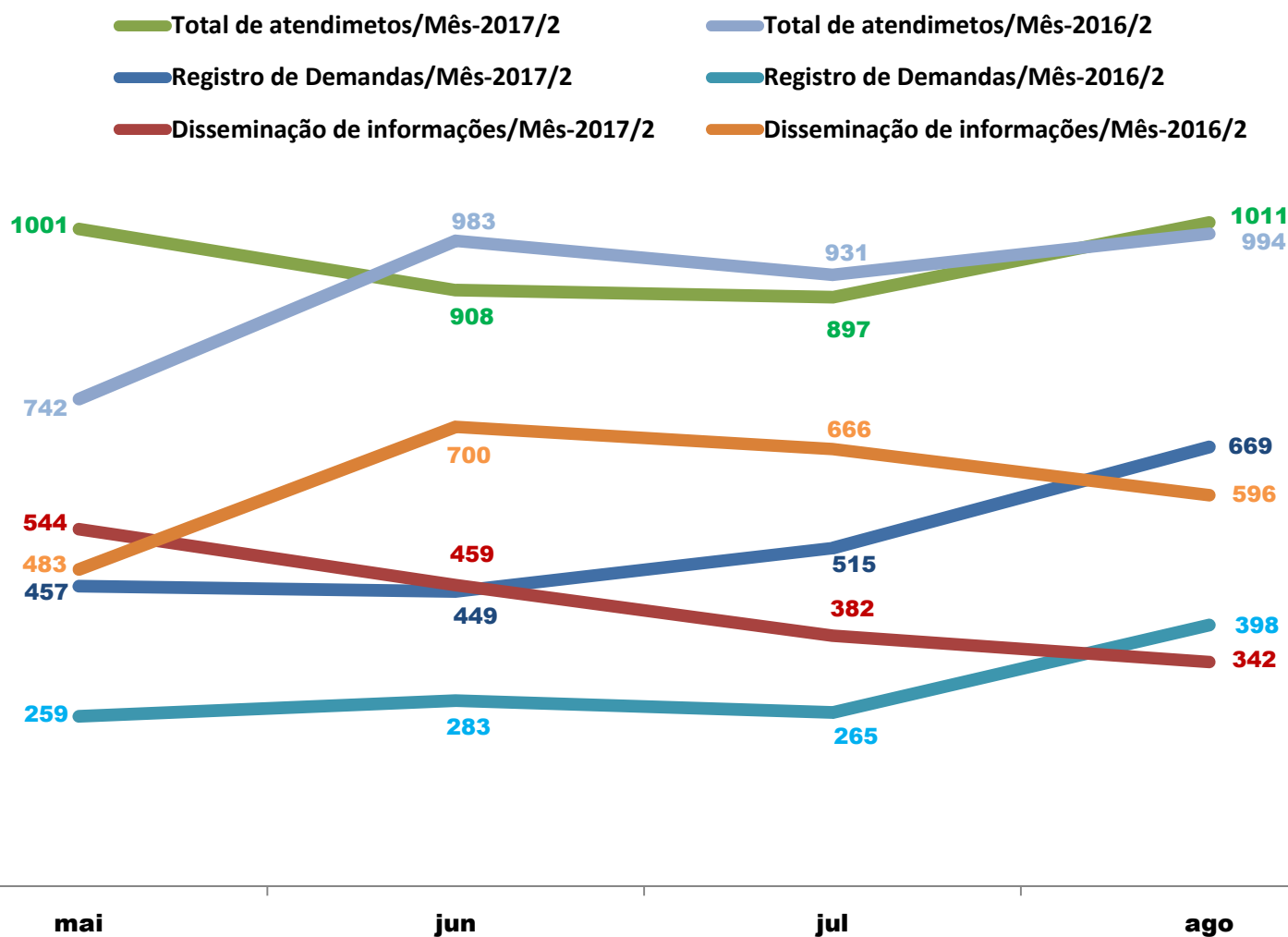


Gráfico 02 – Comparativo entre os números de atendimentos do 2º Quadrimestre de 2016 e 2017.



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.

Tabela 01 – Informações disseminadas no período de maio a agosto de 2017.

ASSUNTOS	TOTAL
INFORMAÇÕES SES (TELEFONES E ENDEREÇOS)	180
CMAC	129
INFORMAÇÕES SOBRE DEMANDAS REGISTRADAS NA OUVIDORIA	66
CMAC- INFORMAÇÃO SOBRE RENOVAÇÃO	64
CMAC-INFORMAÇÃO SOBRE DISPENSAÇÃO	55
HDT - SENHAS - CONFIRMAÇÃO DE CONSULTA	54
CONTRATAÇÃO DE SERVIDORES PELAS ORGANIZAÇÕES SOCIAIS	53
HDT - CARIMBA PEDIDO DE EXAMES	49
TELEFONES DA SES	44
HDT - INFORMAÇÕES REFERENTE ATENDIMENTO NO CONDOMÍNIO SOLIDARIEDADE	41
HDT - INFORMAÇÃO SOBRE FARMACIA	39
CS - ENTREGA DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO	33
CS - INFORMAÇÃO AO USUÁRIO	31
OUVIDORIA SMS GOIÂNIA - 08006461510	30
CMAC-KIT DE ESQUIZOFRENIA	29
CMAC- INFORMAÇÃO SOBRE ABERTURA DE PROCESSO	28
CMAC-INFORMAÇÃO SOBRE MEDICAMENTOS NÃO DISPENSADOS PELA CMAC	28
HEMOCENTRO DE GOIÁS - (62)3201-4565	28
HEMOCENTRO DE GOIÁS	25
HDT - ORIENTAÇÃO DEMORA NO ATENDIMENTO	24
CMAC- INFORMAÇÃO SOBRE JUDICIALIZAÇÃO	23
HDT- INFORMAÇÃO SOBRE VACINAS	21
CMAC - ORIENTAÇÃO KIT DOR	20
OUVIDORIA CENTRAL DE MEDICAMENTO DE ALTO CUSTO-JUAREZ BARBOSA 3201-7439	20
APARECIDA DE GOIÂNIA - AGENDAMENTO DE CONSULTAS - 08006461590	19
HDT - INFORMAÇÃO SOBRE - INICIO TRATAMENTO NO HDT	18
HDT - ORIENTADO A PROCURAR OUTRA DEPARTAMENTO DENTRO DA UNIDADE	16
CMAC- KIT DE HEPATITE B	15
INFORMAÇÕES	15
OUVIDORIA DO CRER 3232-3041	15
GOIÂNIA - AGENDAMENTO DE CONSULTA - 08006461560	14
HDT - ORIENTAÇÕES CENTRO DE REFERENCIA DE GOIANIA	14
HDT - SOLICITAÇÃO DE REFEIÇÕES PARA PACIENTES	14
ORIENTADO A PROCURAR OUTROS DEPARTAMENTOS DA SES-GO	14
UNIDADES DE SAÚDE SES	14
INFORMAÇÕES COMO CADASTRAR CURRÍCULO PARA TRABALHAR NO HUGOL	12
CMAC - INFORMAÇÃO MEDICLINICA	11
HDT - SOLICITAÇÃO DE ENCAIXE	11
HOSPITAL DE URGÊNCIAS GOVERNADOR OTÁVIO LAGE DE SIQUEIRA-HUGOL	11
HUGO - CONTATO COM OUTROS SETORES PARA REPASSAR INFORMAÇÕES E PROVIDÊNCIAS	11
ORIENTADO INICIAR ATENDIMENTO NA REDE BÁSICA DO SUS	11
OUVIDORIA HUGOL	11
CMAC- INFORMAÇÃO SOBRE DESCENTRALIZAÇÃO	10
CMAC-KI FENILCETONÚRIA	10
HUGO - ACOMPANHAMENTO DE ATENDIMENTO REALIZADO PELA OUVIDORIA	10
CMAC - INFORMAÇÃO MUNICÍPIOS	9
HDT - DESMARCAR CONSULTA DE PACIENTE	9
HUGO - ASSISTÊNCIA INTERNA A SERVIDOR	9
CS - SOLICITAÇÃO DE COPOS PARA BEBEDOURO	8
HDT- SOLICITAÇÃO DE CONSULTA	8
ORIENTADO A PROCURAR SERVIÇOS DE SAÚDE	8

CARTÃO SUS	7
HDT INFORMAÇÕES SOBRE VACINA CONTRA GRIPE - POSTOS DE SAUDE	7
HUGO - ORIENTAÇÕES SOBRE RETORNO	7
OUVIDORIA DO HOSPITAL MATERNO INFANTIL DE GOIÂNIA-HMI 62-3956-2907	7
GOIÂNIA - CARTÃO SUS - 3524-1595/3524-1562	6
HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE COPIAS DE PRONTUARIO	6
HDT - ORIENTAÇÃO PARA PROCURAR SECRETARIA DO MUNICIPIO	6
HDT - ORIENTAÇÕES PARA REAGENDAR PACIENTES	6
HDT - SOLICITAÇÃO DE ENCAMINHAMENTO	6
HUGO - ORIENTAÇÕES SOBRE NORMAS E ROTINAS	6
OUVIDORIA DO HOSPITAL DE URGÊNCIA DE GOIÂNIA-HUGO 62-3201-4334	6
OUVIDORIA HOSPITAL DE DOENÇAS TROPICAIS HDT - (62)3201-3799	6
APARECIDA DE GOIÂNIA - CARTÃO SUS - 35455872	5
CAMPANHA DE VACINAÇÃO SES-GO	5
CMAC- DOENÇA DE ALZHEMER	5
CS- INFORMAÇÃO REFERENTE PESQUISA DE SATISFAÇÃO	5
HDT - INFORMAÇÃO REFERENTE ALTA DE PACIENTE	5
HDT - SOLICITAÇÃO DE LANCHE	5
HDT - SOLICITAÇÃO DE MAMADEIRA(LEITE)	5
HDT - SOLICITAÇÃO DE RECEITA	5
OUVIDORIA ARAUJO JORGE - 06232437071	5
BANCO DE LEITE HUMANO DO HOSPITAL MATERNO INFANTIL DE GOIÂNIA	4
CS - AUXILIO CADASTRO PRONTUÁRIOS (SAME)	4
CS - CENTREGA DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO	4
HDT - SOLICITAÇÃO TROCA DE RECEITA	4
HOSPITAL DE URGÊNCIA DE TRINDADE 62-3506-7038,7047,7030	4
HUGO - INFORMAÇÃO SOBRE ANDAMENTO DE DEMANDAS	4
VIGILÂNCIA DE SAÚDE ESTADUAL - 150	4
APARECIDA DE GOIÂNIA - DISQUE DENGUE 3271-9398/0800-646-2500	3
CS - INFORMAÇÃO AO PACIENTE SOBRE HORÁRIO DA CONSULTA	3
HDT - HORARIO DE VISITAS	3
HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE SOLICITAÇÃO DE COPIAS DE EXAMES	3
HDT - SOLICITAÇÃO DE IMPRESSÃO DE RESULTADO DE EXAME	3
HDT- INFORMAÇÕES DO JUAREZ BARBOSA CENTRAL DE MEDICAMENTOS DE ALTO CUSTO	3
HUGO - BUSCA DE INFORMAÇÕES EM OUTROS SETORES DA UNIDADE	3
HUGO - INFORMAÇÃO DE PACIENTE INTERNADO	3
OUVIDORIA SMS APARECIDA DE GOIANIA 3545-9911	3
APARECIDA DE GOIÂNIA SMS - 62 3545-5800	2
CMAC-PSORRIASE	2
COMPLEXO REGULADOR DO ESTADO- 62-32013450, 60	2
CS - AUXILIO ORGANIZAÇÃO DE PRONTUÁRIOS(INTERNAÇÃO)	2
CS - INFORMAÇÃO A VISITANTE	2
CS - INFORMAÇÃO AO USUÁRIO(SERVIÇO SOCIAL)	2
CS - INFORMAÇÃO AO USUÁRIO(SOBRE LOCALIDADE)	2
CS - INFORMAÇÃO SOBRE HORÁRIO(DENTISTA)	2
CS - SOLICITAÇÃO DE ALIMENTO PARA PACIENTE(SERVIÇO SOCIAL)	2
HDT - MISÃO VIDA CEAT - CENTRO AVALIAÇÃO E TRATAMENTO	2
HDT - ORIENTADO A PROCURAR SERVIÇOS DE SAUDE	2
HDT - SEMAS - SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTENCIA SOCIAL	2
HDT - SOLICITAÇÃO DE PRONTUARIO	2
HDT - SOLICITAÇÃO TROCA DE EXAME	2
HDT - WWW.PREVIDENCIA.GOV.BR	2
HDT- SOLICITAÇÃO DE COPOS PARA O AMBULATORIO	2
HUGO - SOLICITAÇÃO DE DOCUMENTOS DIVERSOS/ORIENTAÇÕES	2
HUGO - SOLICITAÇÃO PARA AGILIZAR CIRURGIA	2
HUGO - VISITA AO LEITO ENFERMIARIAS/UTI	2

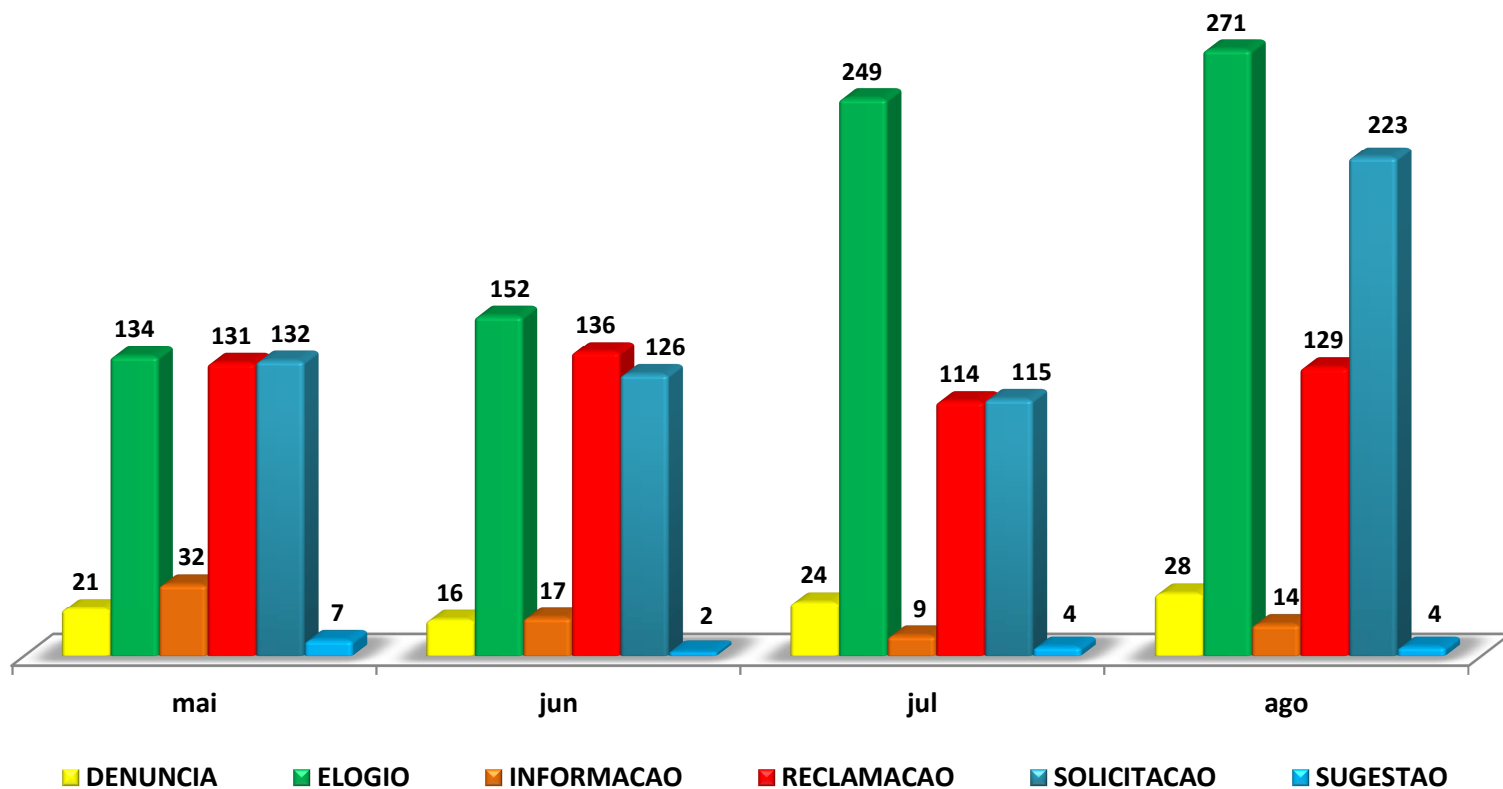
INFORMAÇÕES DE COMO ATUALIZAR CURRÍCULO NO SITE DA AGIR	2
ORGANIZAÇÃO DAS VOLUNTARIAS DE GOIÁS - OVG - 3201-9709/9711	2
OUVIDORIA DO HOSPITAL DE URGÊNCIAS DE SANTA HELENA-GO-HURSO-64-3614-9716	2
OUVIDORIA-CGE-0800 62-1513	2
CARTA SUS	1
CONTRARAÇÃO DE SERVIDORES PELAS ORGANIZAÇÕES SOCIAIS	1
CS - ACOMPANHEI USUÁRIO ATÉ SERVIÇO SOCIAL	1
CS - APRESENTAÇÃO DO CONDOMÍNIO/CS AO USUÁRIO	1
CS - AUXILIO CAMPANHA VACINAÇÃO(H1N1) COLABORADORES DIAS 07 E 08/06/17	1
CS - AUXÍLIO(RETIRAR SENHA)	1
CS - CÓPIA DE DOCUMENTO PARA CIDADÃO(AMBULATÓRIO)	1
CS - INFORMAÇÃO (LOCAL) CONSULTÓRIO PSICOLOGIA	1
CS - INFORMAÇÃO A ACOMPANHANTE	1
CS - INFORMAÇÃO À HÓSPEDE CASA DE APOIO(TRANSPORTE)	1
CS - INFORMAÇÃO À HÓSPEDE(CASA DE APOIO)	1
CS - INFORMAÇÃO AO CIDADAO SOBRE HORÁRIO DE VISITA	1
CS - INFORMAÇÃO AO CIDADÃO SOBRE ONDE FICA O SERVIÇO SOCIAL	1
CS - INFORMAÇÃO AO CIDADÃO SOBRE SOBRE OFICINA DE ARTESANATO	1
CS - INFORMAÇÃO AO USUÁRIO SOBRE A NUTRICIONISTA	1
CS - INFORMAÇÃO COM SERVIÇO SOCIAL SOBRE ALIMENTO PARA PACIENTE	1
CS - INFORMAÇÃO SOBRE DENTISTA	1
CS - INFORMAÇÃO SOBRE DOAÇÃO	1
CS - INFORMAÇÃO SOBRE HORÁRIO DE ATENDIMENTO(NUTRIÇÃO)	1
CS - INFORMAÇÃO SOBRE HORÁRIO DE ATENDIMENTO(NUTRICIONISTA)	1
CS - INFORMAÇÃO SOBRE PROCEDIMENTOS CS	1
CS - LIGAÇÃO TELEFÔNICA PARA USUÁRIO	1
CS - PEDI PARA RECEPCIONISTA ABRIR BRINQUEDOTECA PARA UMA CRIANÇA	1
CS - SOLICITAÇÃO DE COLHER DESCARTÁVEL PARA ACOMPANHANTE	1
CS - SOLICITAÇÃO DE REPOSIÇÃO DA ÁGUA DO BEBEDOURO	1
CS - SOLICITAÇÃO PARA ABRIR BRINQUEDOTECA	1
CS - VERIFICAÇÃO COM RECEPÇÃO SOBRE HORÁRIO DE ENCAIXE (PACIENTE)	1
CS - VERIFICAÇÃO COM SERVIÇO SOCIAL SOBRE ESCOVA E CREME DENTAL PARA USUÁRIO DA CASA DE APOIO	1
CS - VERIFICAÇÃO DE VERIFICAÇÃO DE HORARIO DE CONSULTA (HDT) PACIENTE CASA DE APOIO	1
CS - VERIFICAÇÃO SOBRE ALIMENTAÇÃO HÓSPEDE(CASA DE APOIO)	1
GOIÂNIA - CENTRAL DE REGULAÇÃO DE CONSULTAS ESPECIALIZADAS - 35241580 / 35241581	1
GOIÂNIA - VIGILÂNCIA SANITÁRIA - 156	1
GOVERNO ITINERANTE - ENTREGA DE ÓCULOS	1
GOVERNO JUNTO DE VOCÊ - ÓCULOS	1
HDT - CENTRO EDUCACIONAL DE INTERNAÇÃO P/ ADOLESCENTES DE PORANGATU -GO	1
HDT - INFORMAÇÃO CASA DE APOIO BOM SAMARITANA	1
HDT - INFORMAÇÃO REFERENTE AGENDA DE MEDICO	1
HDT - INFORMAÇÃO REFERENTE ATENDIMENTO EM HANSENIASE	1
HDT - INFORMAÇÕES DE PACIENTES LIBERADOS	1
HDT - PISQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUARIO	1
HDT - PREFEITURA MUNICIPAL DE MINAÇU	1
HDT- SOLICITAÇÃO DE CONCERTO DE EQUIPAMENTO	1
HDT - SOLICITAÇÃO DE FRALDAS	1
HDT - SOLICITAÇÃO DE TAXI PARA PACIENTE	1
HDT- CENTRAL ACHADOS E PERDIDO - TA NA MAO	1
HDT- DEFENSORIA PUBLICA DO ESTADO DE GOAIS	1
HDT- ORGANIZAÇÃO DAS VOLUNTARIAS DE GOAIS	1

HMI - INFORMAÇÕES SOBRE ABERTURA DA AGENDA AMBULATORIAL	1
HUGO - ALTA HOSPITALAR / ORIENTAÇÕES	1
HUGO - ORIENTAÇÕES SOBRE EXAMES	1
HUGO - SOLICITAÇÃO DE AVALIAÇÃO MÉDICA ESPECIALIZADA	1
HUGO - TRANSFERÊNCIA DE PACIENTES INTERNA/EXTERNA - ORIENTAÇÕES	1
HUGO - TRANSFERÊNCIA DE PACIENTES/ORIENTAÇÕES	1
INFLUENZA/H1N1	1
INFORMAÇÃO AO PACIENTE ONDE FICA CHAVE BANHEIRO PNE	1
LISTA DE CAPS DE GOIÁS	1
ORIENTADO A PROCURAR INFORMAÇÃO NA UNIDADE DE ORIGEM	1
OUVIDORIA	1
OUVIDORIA HGG - 06232018209	1
OUVIDORIA HOSPITAL DAS CLÍNICAS - 06232698264	1
OUVIDORIA SANTA CASA - 06232544270	1
PESQUISA REDE CEGONHA	1
TELEFONE	1
VIGILÂNCIA	1
Total Geral	1727

3 - Classificação

No que se refere à classificação, o gráfico 03 apresenta as demandas distribuídas mensalmente por classificação.

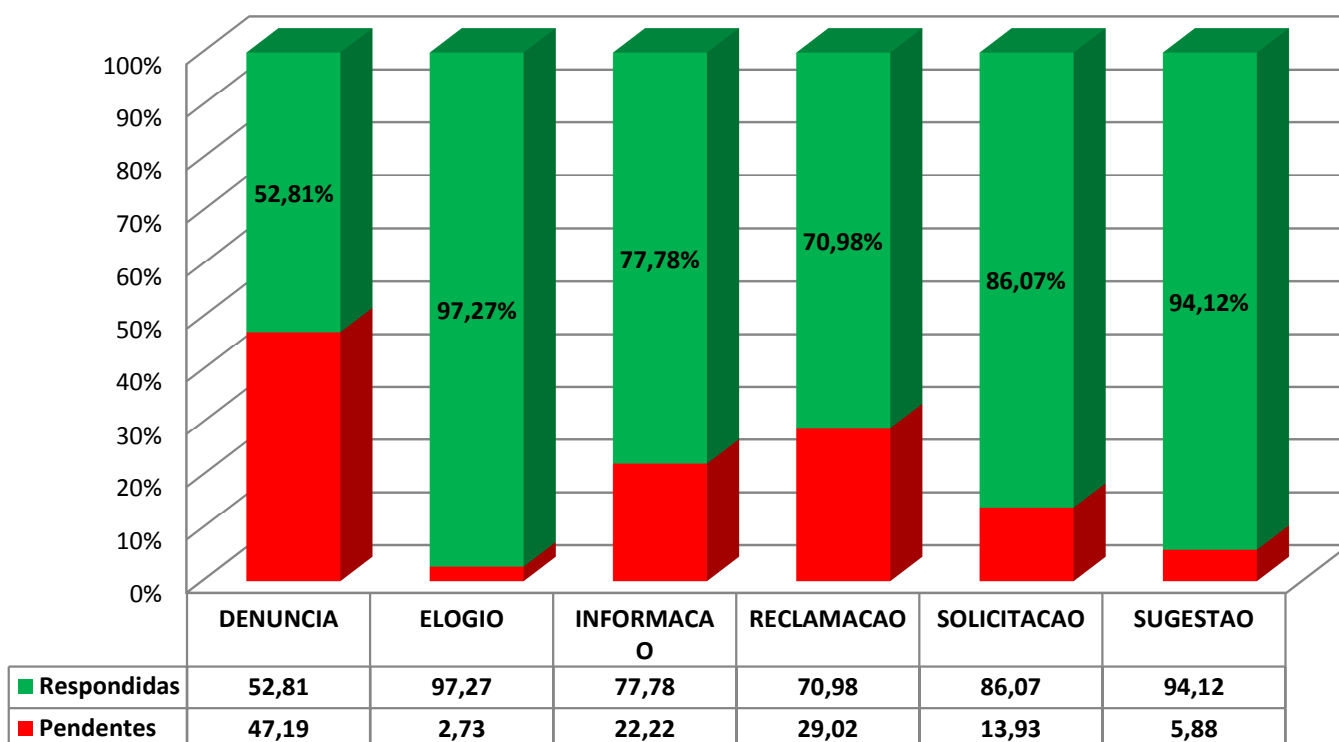
Gráfico 03 – Distribuição mensal das demandas por classificação do referido período.



4 – Índice de Resposta

O gráfico 04 demonstra que das demandas, **312** ficaram pendentes de fechamento e **1778** foram fechadas/encerradas, totalizando uma taxa de resposta de **85,07%**.

Gráfico 04 – Manifestações registradas no Sistema Ouvidor-SUS.



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

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

ALIMENTO	1
SOLICITACAO	1
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	443
INFORMACAO	17
RECLAMACAO	24
SOLICITACAO	400
SUGESTAO	2
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	37
INFORMACAO	4
RECLAMACAO	17
SOLICITACAO	16
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	14
RECLAMACAO	2
SOLICITACAO	12
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	1
INFORMACAO	1
CARTÃO SUS	4
INFORMACAO	1
RECLAMACAO	3
COMUNICAÇÃO	3
INFORMACAO	1
SOLICITACAO	2
ESF/PACS	19
DENUNCIA	8
INFORMACAO	2
RECLAMACAO	9
FINANCEIRO	8
DENUNCIA	4
INFORMACAO	2
RECLAMACAO	2
GESTÃO	1476
DENUNCIA	58
ELOGIO	797
INFORMACAO	27
RECLAMACAO	434
SOLICITACAO	146
SUGESTAO	14
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	16
INFORMACAO	16
OUVIDORIA DO SUS	10
ELOGIO	9
RECLAMACAO	1
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	12
RECLAMACAO	1
SOLICITACAO	11
PROGRAMA NACIONAL DE DST E AIDS	1
RECLAMACAO	1

SAMU	3
DENUNCIA	2
RECLAMACAO	1
TRANSPORTE	7
DENUNCIA	4
RECLAMACAO	2
SOLICITACAO	1
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	9
RECLAMACAO	5
SOLICITACAO	4
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	23
DENUNCIA	11
INFORMACAO	1
RECLAMACAO	8
SOLICITACAO	2
SUGESTAO	1
NÃO TIPIFICADAS	3
DENUNCIA	2
SOLICITACAO	1
Total Geral	2090

Atenciosamente



Hardwicken Miranda Vargas

Ouvidor SUS-SES/GO

