

# RELATÓRIO DE PRESTAÇÃO DE CONTAS DO 1º QUADRIMESTRE 2017

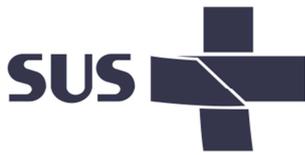


**OUVIDORIA**

SUS - SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE

**0800 643 3700**

[WWW.SAUDE.GO.GOV.BR/OUVIDORIA](http://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:**

*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 Analise de Dados:**

*Radyla Cristhina de Mesquita Lima  
Eduardo HeskethH Maia Escher Pereira*

# 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 **janeiro** a **abril** de 2017. Foi elaborado com base no Banco de Dados enviado pelo Departamento de Ouvidoria Geral do SUS (DOGES/MS) em 02/05/2017.

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 **2095** demandas e disseminadas **2718** informações, o que totaliza **4813** atendimentos.

Gráfico 01 – Quantidade de Atendimentos 1º quadrimestre 2017.

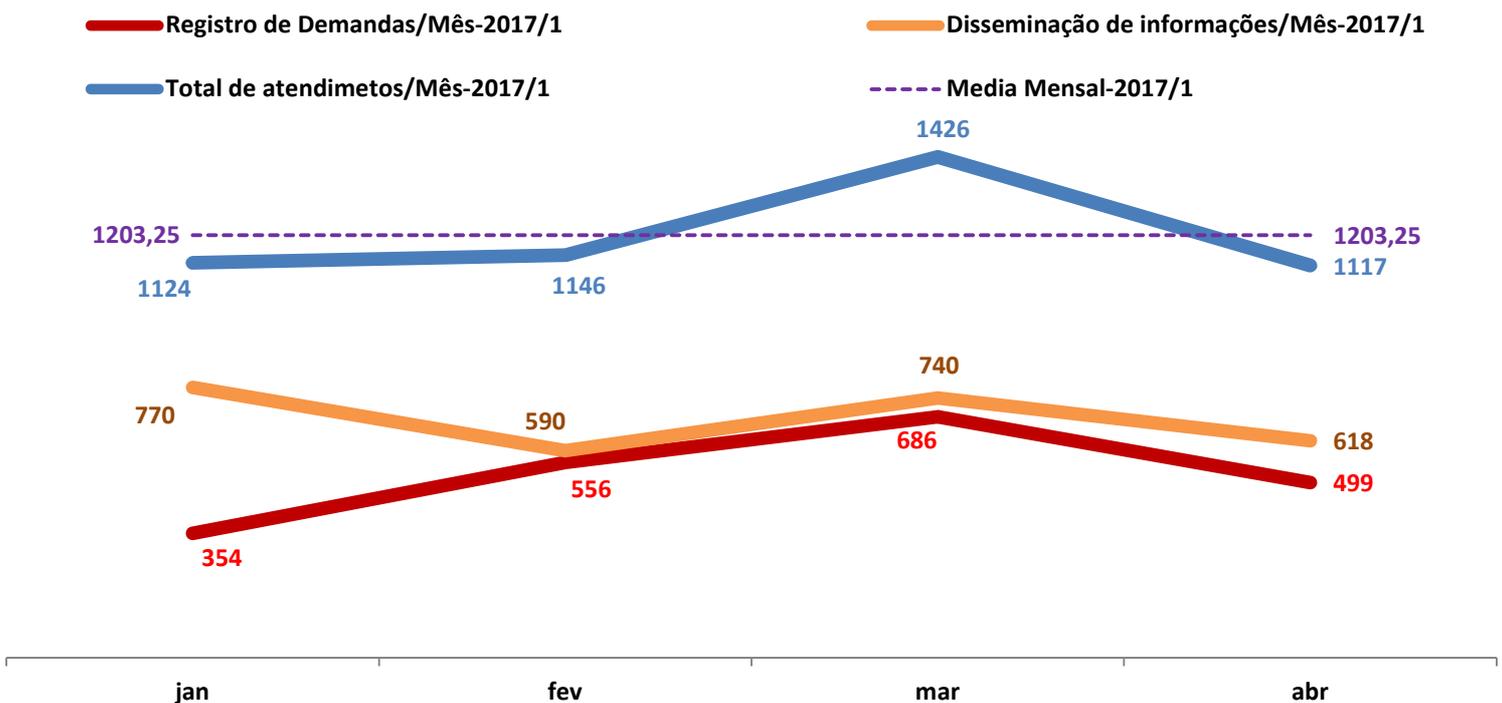
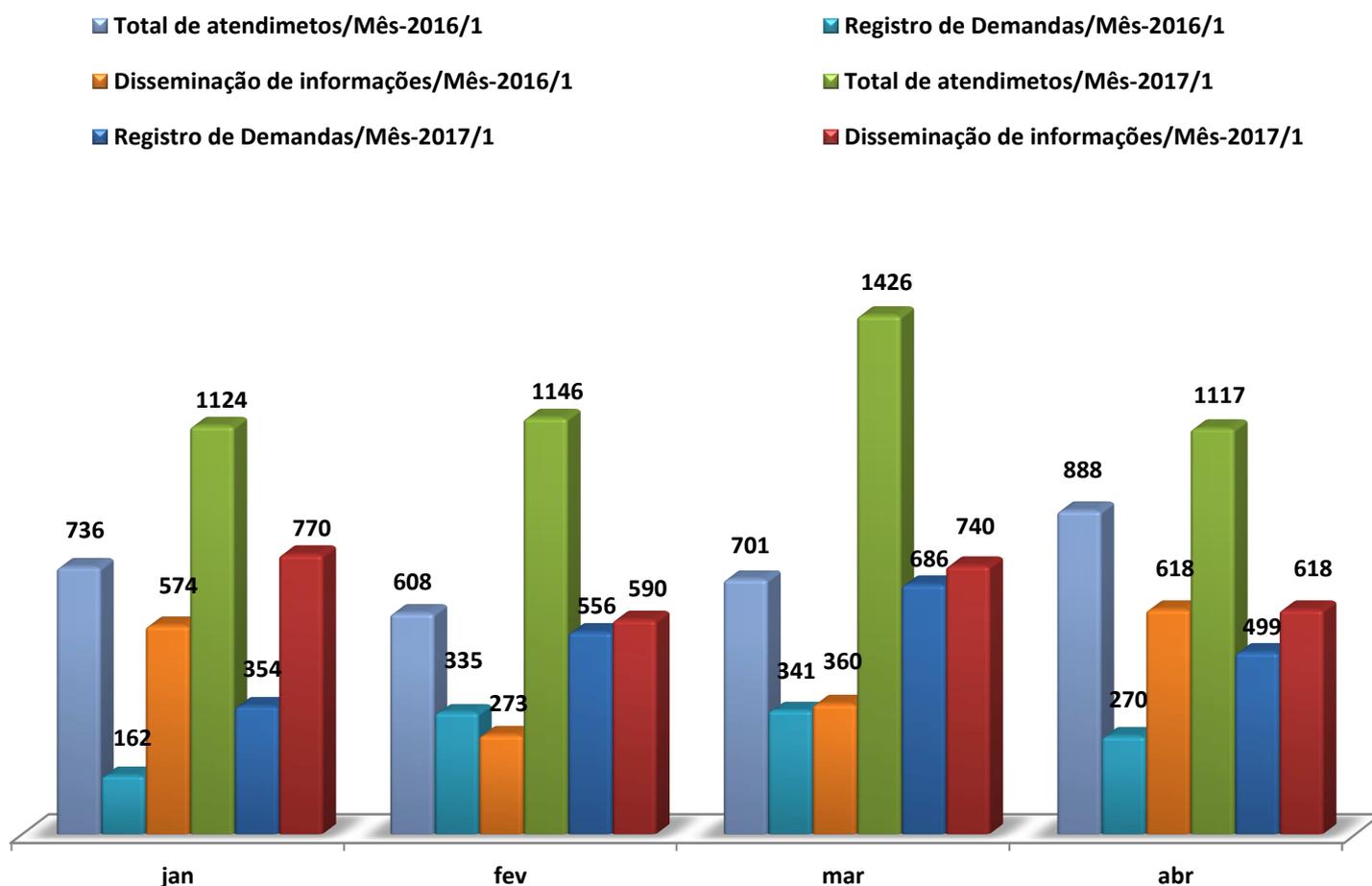


Gráfico 02 – Comparativo entre os números de atendimentos do 1º Quadrimestre de 2016 e 2017.



## 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 janeiro a abril de 2017.

<b>ASSUNTOS</b>	<b>TOTAL</b>
INFORMAÇÕES SES (TELEFONES E ENDEREÇOS)	173
HUGO - ACOMPANHAMENTO DE ATENDIMENTO REALIZADO PELA OUVIDORIA	172
TELEFONES DA SES	131
HUGO - ORIENTAÇÕES SOBRE RETORNO	130
CMAC	127
HUGO - BUSCA DE INFORMAÇÕES EM OUTROS SETORES DA UNIDADE	103
HUGO - INFORMAÇÃO SOBRE AGENDAMENTO DE CIRURGIAS	96
HUGO - ORIENTAÇÕES SOBRE NORMAS E ROTINAS	93
HUGO - INFORMAÇÃO SOBRE ANDAMENTO DE DEMANDAS	84
HUGO - SOLICITAÇÃO DE DOCUMENTOS DIVERSOS/ORIENTAÇÕES	81
HUGO - CONTATO COM OUTROS SETORES PARA REPASSAR INFORMAÇÕES E PROVIDÊNCIAS	78
HUGO - ORIENTAÇÕES SOBRE EXAMES	78
HUGO - ASSISTÊNCIA INTERNA A SERVIDOR	71
HUGO - SOLICITAÇÃO DE AVALIAÇÃO MÉDICA ESPECIALIZADA	69
CMAC- INFORMAÇÃO SOBRE RENOVAÇÃO	66
INFORMAÇÕES SOBRE DEMANDAS REGISTRADAS NA OUVIDORIA	56
CONTRATAÇÃO DE SERVIDORES PELAS ORGANIZAÇÕES SOCIAIS	44
UNIDADES DE SAÚDE SES	42
OUVIDORIA CENTRAL DE MEDICAMENTO DE ALTO CUSTO-JUAREZ BARBOSA 3201-7439	38
CMAC- INFORMAÇÃO SOBRE JUDICIALIZAÇÃO	35
CMAC- INFORMAÇÃO SOBRE ABERTURA DE PROCESSO	32
HEMOCENTRO DE GOIÁS	31
TELEFONE	31
HUGO - SOLICITAÇÃO DE ATENDIMENTO MULTIPROFISSIONAL	30
CMAC-KIT DE ESQUIZOFRENIA	28
HUGO - VISITA AO LEITO ENFERMARIAS/UTI	28
CMAC-INFORMAÇÃO SOBRE DISPENSAÇÃO	27
HUGO - SOLICITAÇÃO PARA AGILIZAR CIRURGIA	27
CONTRARAÇÃO DE SERVIDORES PELAS ORGANIZAÇÕES SOCIAIS	24
HUGO - INFORMAÇÃO DE PACIENTE INTERNADO - NÚMERO DO TELEFONE 3201-4455	24
HDT - CARIMBA PEDIDO DE EXAMES	23
HDT - SENHAS - CONFIRMAÇÃO DE CONSULTA	23
CMAC - INFORMAÇÃO MEDICLINICA	22
HUGO - ALTA HOSPITALAR / ORIENTAÇÕES	22
INFORMAÇÕES	22
CMAC - INFORMAÇÃO MUNICÍPIOS	20
HUGO - INFORMAÇÃO DE PACIENTE INTERNADO	20
CMAC-INFORMAÇÃO SOBRE MEDICAMENTOS NÃO DISPENSADOS PELA CMAC	19
HDT - INFORMAÇÃO SOBRE FARMACIA	19
HEMOCENTRO DE GOIÁS - (62)3201-4565	19
CMAC- KIT DE HEPATITE B	18
GOIÂNIA - AGENDAMENTO DE CONSULTA - 08006461560	18
OUVIDORIA HOSPITAL DE DOENÇAS TROPICAIS HDT - ( 62)3201-3799	16
HDT - INFORMAÇÕES REFERENTE ATENDIMENTO NO CONDOMÍNIO SOLIDARIEDADE	15
APARECIDA DE GOIÂNIA - AGENDAMENTO DE CONSULTAS - 08006461590	13

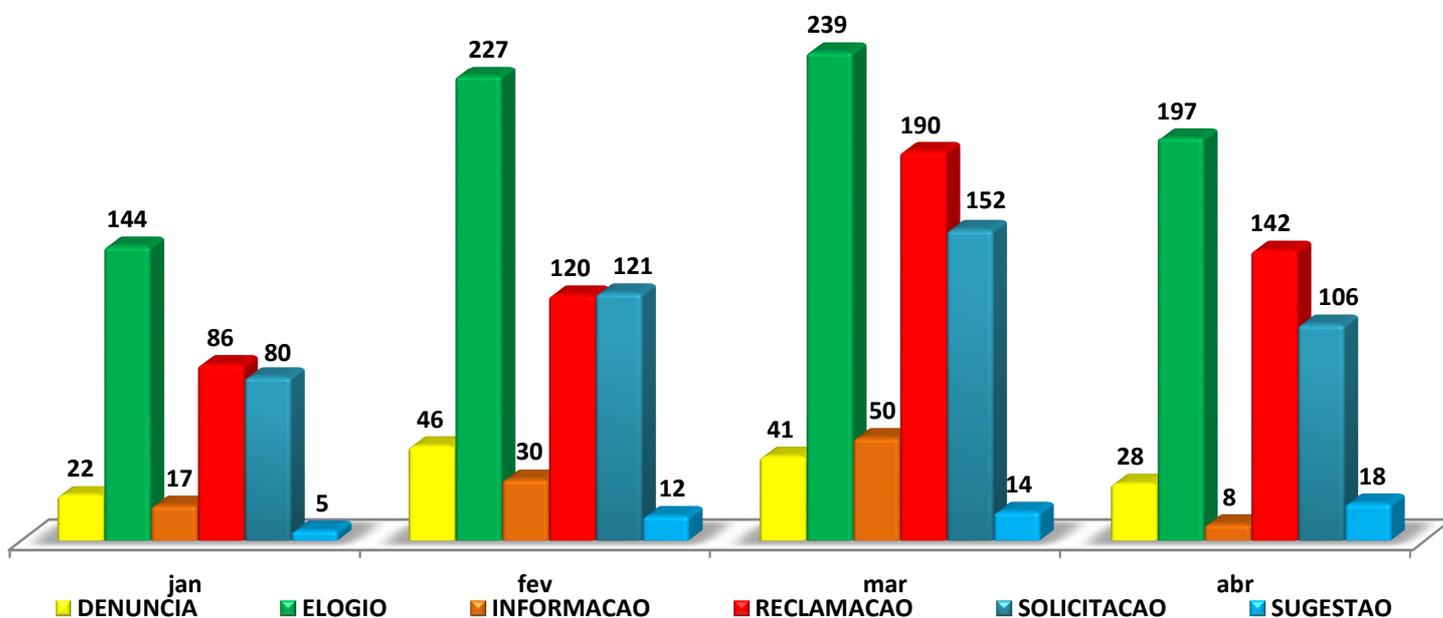
CMAC- INFORMAÇÃO SOBRE DESCENTRALIZAÇÃO	13
HDT - ORIENTAÇÃO DEMORA NO ATENDIMENTO	13
CMAC- DOENÇA DE ALZHEMER	12
OUVIDORIA SMS GOIÂNIA - 08006461510	12
HDT- INFORMAÇÃO SOBRE VACINAS	11
OUVIDORIA ARAUJO JORGE - 06232437071	11
CMAC - ORIENTAÇÃO KIT DOR	10
HDT - INFORMAÇÃO SOBRE - INÍCIO TRATAMENTO NO HDT	10
HDT - SOLICITAÇÃO DE PRONTUARIO	10
BANCO DE LEITE HUMANO DO HOSPITAL MATERNO INFANTIL DE GOIÂNIA	9
HDT - ORIENTAÇÕES PARA REAGENDAR PACIENTES	9
HDT - ORIENTADO A PROCURAR OUTRO DEPARTAMENTO DENTRO DA UNIDADE	9
HDT - ORIENTAÇÕES CENTRO DE REFERENCIA DE GOIANIA	8
HDT- SOLICITAÇÃO DE CONSULTA	8
ORIENTADO A PROCURAR SERVIÇOS DE SAÚDE	8
ORIENTADO INICIAR ATENDIMENTO NA REDE BÁSICA DO SUS	8
OUVIDORIA DO HOSPITAL MATERNO INFANTIL DE GOIÂNIA-HMI 62-3956-2907	8
APARECIDA DE GOIÂNIA - DISQUE DENGUE 3271-9398/0800-646-2500	7
CMAC-PSORRIASE	7
HDT - SOLICITAÇÃO TROCA DE RECEITA	7
HUGO - TRANSFERÊNCIA DE PACIENTES/ORIENTAÇÕES	7
HDT - INFORMAÇÕES DE PACIENTES LIBERADOS	6
HDT - SOLICITAÇÃO DE ENCAMINHAMENTO	6
HUGO - TRANSFERÊNCIA DE PACIENTES INTERNA / EXTERNA - ORIENTAÇÕES	6
OUVIDORIA DO CRER 3232-3041	6
CARTÃO SUS	5
CMAC-KI FENILCETONÚRIA	5
HDT - ORIENTAÇÃO PARA PROCURAR SECRETARIA DO MUNICIPIO	5
HDT - SOLICITAÇÃO DE LANCHE	5
HDT- SOLICITAÇÃO DE COPOS PARA O AMBULATORIO	5
HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE COPIAS DE PRONTUARIO	4
HDT - INFORMAÇÃO REFERENTE ALTA DE PACIENTE	4
HDT - SOLICITAÇÃO DE RECEITA	4
HDT - SOLICITAÇÃO TROCA DE EXAME	4
HDT- INFORMAÇÕES DO JUAREZ BARBOSA CENTRAL DE MEDICAMENTOS DE ALTO CUSTO	4
HDT- SOLICITAÇÃO DE EXAMES	4
HOSPITAL DE URGÊNCIAS GOVERNADOR OTÁVIO LAGE DE SIQUEIRA-HUGOL	4
INFORMAÇÕES COMO CADASTRAR CURRÍCULO PARA TRABALHAR NO HUGOL	4
OUVIDORIA SMS APARECIDA DE GOIANIA 3545-9911	4
OUVIDORIA HUGOL	4
CMAC- ASSUNTO NÃO PERTINENTE	3
GOIÂNIA - CARTÃO SUS - 3524-1595/3524-1562	3
GOVERNO ITINERANTE - ENTREGA DE ÓCULOS	3
HDT - INFORMAÇÃO REFERENTE ATENDIMENTO EM HANSENIASE	3
HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE SOLICITAÇÃO DE COPIAS DE EXAMES	3
HDT - SOLICITAÇÃO DE LAUDO MÉDICO	3
HDT - SOLICITAÇÃO DE REFEIÇÕES PARA PACIENTES	3

HUGO - INFORMAÇÃO DO TELEFONE DO SERVIÇO SOCIAL - 3201-4379	3
HUGO - SOLICITAÇÃO DE AJUDA PARA MARCAR CONSULTA EM OUTRA UNIDADE	3
OUVIDORIA	3
OUVIDORIA HGG - 06232018209	3
OUVIDORIA SANTA CASA - 06232544270	3
SIC - ACESSO À INFORMAÇÃO	3
SVO - SERVIÇO DE VERIFICAÇÃO DE ÓBITO GOIÂNIA	3
APARECIDA DE GOIÂNIA - CARTÃO SUS - 35455872	2
APARECIDA DE GOIÂNIA VIGILÂNCIA SANITÁRIA 3545-4843 OU 3545-4869	2
CAMPANHA DE VACINAÇÃO SES-GO	2
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA - CREMEGO - 32504930	2
GOVERNO JUNTO DE VOCÊ - ÓCULOS	2
HDT - INFORMAÇÃO CURSOS IFG GO	2
HDT - SOLICITAÇÃO DE ENCAIXE	2
ORGANIZAÇÃO DAS VOLUNTARIAS DE GOIÁS - OVG - 3201-9709/9711	2
ORIENTADO A PROCURAR OUTROS DEPARTAMENTOS DA SES-GO	2
OUVIDORIA HOSPITAL DAS CLÍNICAS - 06232698264	2
OUVIDORIA SMS ANÁPOLIS - 62039022561	2
REGIONAIS DE SAÚDE	2
VIGILÂNCIA	2
CARTA SUS	1
CGE 0800621513 E 3201-5328.	1
CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM - COREN - 32432018	1
CONSELHO REGIONAL DE ODONTOLOGIA - 4006-7509	1
GOIÂNIA - CENTRAL DE REGULAÇÃO DE CIRURGIAS ELETIVAS - 35241698	1
GOIÂNIA - DISQUE DENGUE 0800-646-1520	1
HDT - CASA DE APOIO JUSSARA	1
HDT - ORIENTAÇÃO MENOR DE 18 ANOS CONSULTAR SEM O ACOMPANHANTE	1
HDT - ORIENTADO A PROCURAR SERVIÇOS DE SAÚDE	1
HDT - PISQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUARIO	1
HDT - SOLICITAÇÃO DE ENCAIXA	1
HDT - SOLICITAÇÃO DE FRALDAS	1
HDT - SOLICITAÇÃO DE TAXI PARA PACIENTE	1
HDT- ATESTADO MEDICO - SAQUE FLAMBOYANT ORIGINAL	1
HDT- DERMATOLOGISTA DRª MARIA LIGIA MOURA MENDONÇA	1
HDT INFORMAÇÕES SOBRE VACINA CONTRA GRIPE - POSTOS DE SAÚDE	1
HOSPITAL DE URGÊNCIA DE TRINDADE 62-3506-7038,7047,7030	1
INFLUENZA/H1N1	1
ORIENTAÇÕES SOBRE APOSENTADORIA SERVIDOR SES	1
OUVIDORIA DO HOSPITAL DE URGÊNCIA DE GOIÂNIA-HUGO 62-3201-4334	1
OUVIDORIA SMS SENADOR CANEDO 62-3532-2006	1
OUVIDORIAS DO SUS DE OUTROS ESTADOS BRASILEIROS	1
REGULAMENTO DA SES	1
SEGPLAN - SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO	1
TELEFO	1
TRANSFERÊNCIA PARA O SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC	1
<b>TOTAL</b>	<b>2718</b>

### 3 - Classificação

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

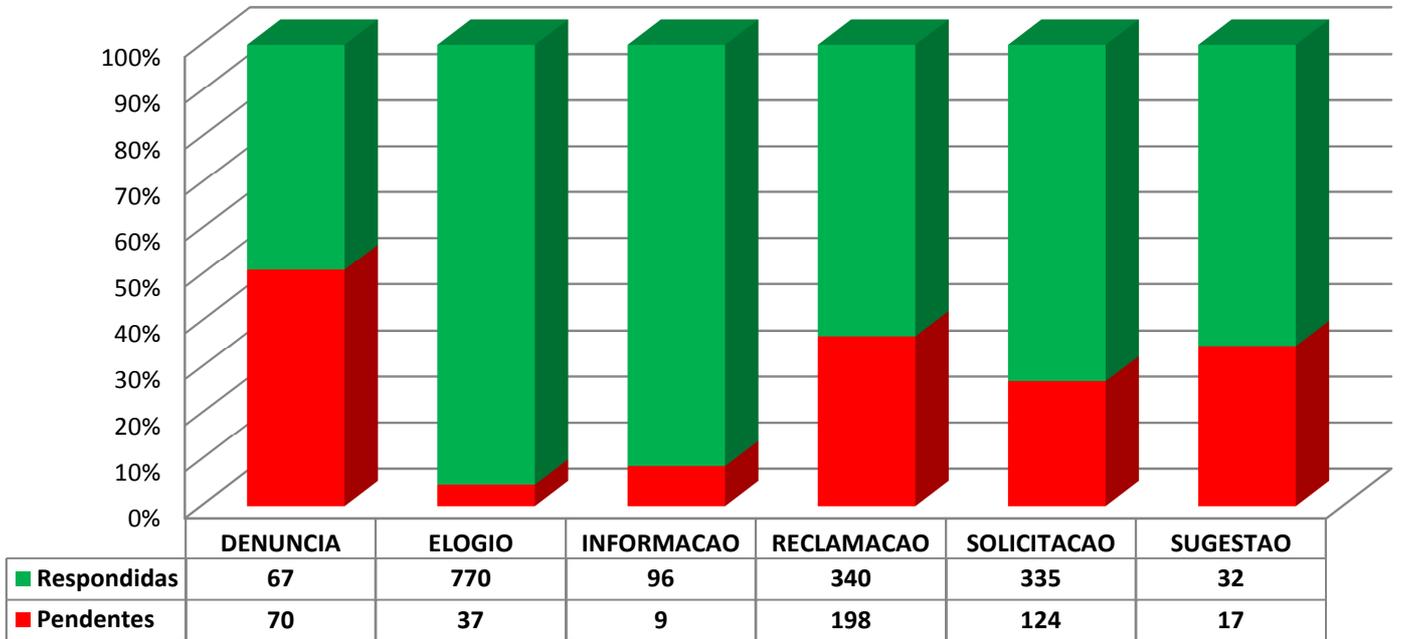
Gráfico 03 – Distribuição mensal das demandas por classificação do referido período.



### 4 – Índice de Resposta

O gráfico 04 demonstra que das demandas, **455** ficaram pendentes de fechamento e **1640** foram fechadas/encerradas, totalizando uma taxa de resposta de **78,28%**.

Gráfico 04 – Manifestações registradas no Sistema Ouvidor-SUS.



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

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

<b>ASSISTÊNCIA À SAÚDE</b>	<b>387</b>
INFORMACAO	27
RECLAMACAO	30
SOLICITACAO	328
SUGESTAO	2
<b>ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA</b>	<b>40</b>
INFORMACAO	17
RECLAMACAO	6
SOLICITACAO	17
<b>ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA</b>	<b>10</b>
DENUNCIA	1
RECLAMACAO	2
SOLICITACAO	7
<b>ASSUNTOS NÃO PERTINENTES</b>	<b>1</b>
SOLICITACAO	1
<b>CARTÃO SUS</b>	<b>1</b>
SOLICITACAO	1

<b>COMUNICAÇÃO</b>	<b>1</b>
RECLAMACAO	1
<b>ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA/ PROGRAMA DE AGENTES COMUNITÁRIOS DE SAÚDE - ESF/PACS</b>	<b>32</b>
DENUNCIA	17
INFORMACAO	2
RECLAMACAO	13
<b>FINANCEIRO</b>	<b>17</b>
DENUNCIA	11
INFORMACAO	3
RECLAMACAO	3
<b>GESTÃO</b>	<b>1495</b>
DENUNCIA	81
ELOGIO	787
INFORMACAO	36
RECLAMACAO	456
SOLICITACAO	96
SUGESTAO	39
<b>ORIENTAÇÕES EM SAÚDE</b>	<b>19</b>
INFORMACAO	15
RECLAMACAO	3
SUGESTAO	1
<b>OUVIDORIA DO SUS</b>	<b>4</b>
ELOGIO	3
RECLAMACAO	1
<b>PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS</b>	<b>7</b>
INFORMACAO	1
RECLAMACAO	4
SOLICITACAO	2
<b>PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL</b>	<b>1</b>
DENUNCIA	1
<b>SAMU</b>	<b>4</b>
DENUNCIA	4
<b>TRANSPORTE</b>	<b>7</b>
DENUNCIA	3
INFORMACAO	1
RECLAMACAO	1
SOLICITACAO	2
<b>VIGILÂNCIA EM SAÚDE</b>	<b>16</b>
DENUNCIA	2
INFORMACAO	2
RECLAMACAO	8
SOLICITACAO	4
<b>VIGILÂNCIA SANITÁRIA</b>	<b>22</b>
DENUNCIA	17
RECLAMACAO	5
<b>NÃO TIPIFICADO</b>	<b>31</b>
ELOGIO	17
INFORMACAO	1
RECLAMACAO	5
SOLICITACAO	1
SUGESTAO	7
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>2095</b>

**Atenciosamente:**



***Hardwicken Miranda Vargas***

***Ouvidor SUS-SES/GO***

