

RELATÓRIO GERENCIAL
MENSAL

2015



SECRETARIA
DE ESTADO DA SAÚDE



Ouvidoria do SUS/SES

Secretário de Estado da Saúde

Leonardo Moura Vilella

Ouvidor SUS/SES-GO

Paulo Capparelli Junior

Equipe administrativa:

Tania Maria de Maio Leitão

Charle Atilla L. G. P. de
Oliveira Bueno

Emmanuelle Gomes de
Oliveira

Coordenações:

Tele Atendimento

Patrícia Bacelar Smith

Antônio Passos Chaves Filho
Aparecida Ribeiro da Costa
Donaldo James da Silva Filho
Pablllo Silva Menezes
Francineide Maia Guedes Xavier
Tatiane da Silva Santana
Viviane Rocha de Oliveira
Theila Wagllan Sousa Cardoso
José Nicodemos Silva
Solange de Fátima Reis

Monitoramento e Análise de Dados

Radyla Cristhina de Mesquita Lima

Liliane Oliveira Paulo
Eduardo Hesketh Maia Escher Pereira

Análise Técnica e Tratamento de Demandas

Cássia Rodrigues Fagundes Martins

Laiane Marcela dos Santos
Raimunda Márcia da Silva Resende
Mirian Ribeiro da Silva Miguel
Iris de Fátima Vieira

Pesquisa

Renata Ramos

Juliana Balestra Martins Vieira

Subcoordenação:

Descentralização e Eventos

Marisa Lopes Guimarães

DEMONSTRATIVO ESTATÍSTICO MENSAL AGOSTO 2015

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 Agosto de 2015.

1 – ATENDIMENTOS

Os dados estatísticos informados neste relatório foram coletados do banco de dados do Sistema Informatizado Ouvidor SUS encaminhado pelo DOGES (Departamento de Ouvidoria Geral do SUS) e extraído até a data de 31/08/2015. Foram contabilizados um total de 743 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 74,70% do total de atendimentos e as demandas registradas representaram 25,30 % dos atendimentos conforme Gráfico 02. Dentre as unidades que compõem a rede de Ouvidoria do SUS, somente o CRER não apresentou registro de demandas ou de disseminação de informações no Sistema Ouvidor SUS.

Gráfico 01. Número de atendimentos referentes ao mês de Agosto de 2015.

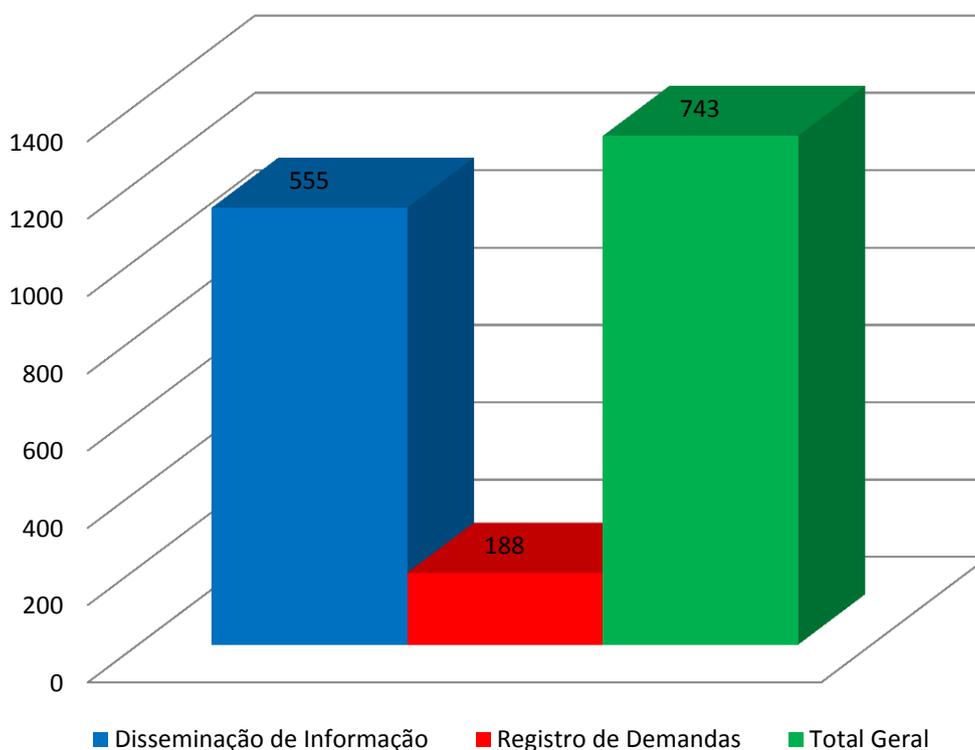
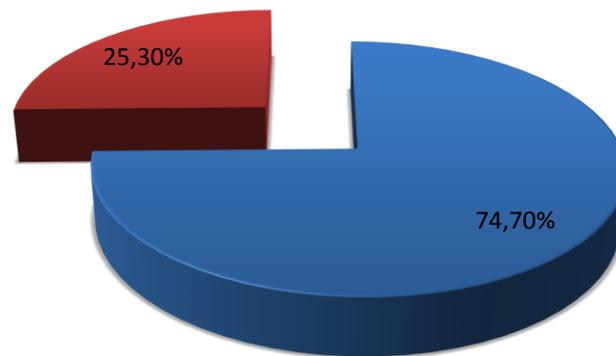


Gráfico 02. Percentual de atendimentos referentes ao mês de Agosto de 2015.

■ Disseminação de Informação ■ Registro de Demandas



2 – MANIFESTAÇÕES PROTOCOLADAS

As manifestações protocoladas representam demandas registradas na Ouvidoria e que receberam número de protocolo para serem acompanhadas posteriormente pelo usuário. Podem ser agrupadas em seis categorias: **denúncia, solicitação, reclamação, informação, elogio e sugestão**. Após serem protocoladas são analisadas pela equipe e encaminhadas para as áreas responsáveis pela sua resolução e acompanhadas quanto à qualidade das respostas apresentadas, de acordo com os princípios e diretrizes do SUS até o retorno ao usuário.

2.1 – MEIOS DE ATENDIMENTOS E ORIGEM DAS DEMANDAS

A Ouvidoria do SUS/SES juntamente com as Ouvidorias descentralizadas por meio dos principais canais de atendimento disponíveis registraram no mês de análise (Agosto 2015), um total de 188 manifestações, um aumento de 1,07% em relação ao mês de Julho.

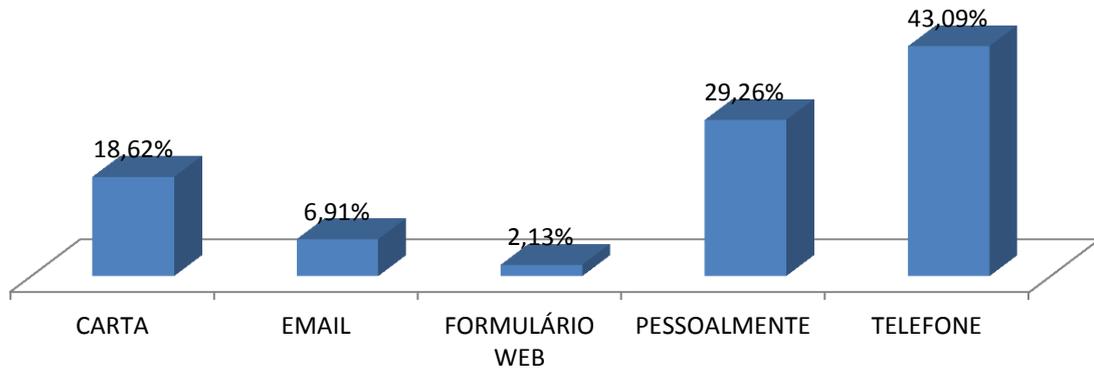
O meio de contato mais utilizado pelos usuários da Ouvidoria do SUS do Estado de Goiás foi o atendimento via telefone (81 demandas), seguido de pessoalmente (55 demandas), carta (35 demandas), email (13 demandas) e formulário web (04 demandas), conforme demonstrado percentualmente no Gráfico 03.

Os atendimentos presenciais são mais frequentes nas Ouvidorias descentralizadas. Dos 55 atendimentos presenciais, 36 destes foram realizados pelo HGG o que corresponde a 65,45% do total.

No que tange ao meio de atendimento referente à carta, as unidades que apresentaram demandas registradas através deste no mês de agosto foram: HURSO (31 demandas), HUANA (02 demandas), HDT (01 demanda) e HGG (01 demanda). Lembrando que algumas destas unidades utilizam este meio de atendimento para se referir a um formulário interno de avaliação, e são

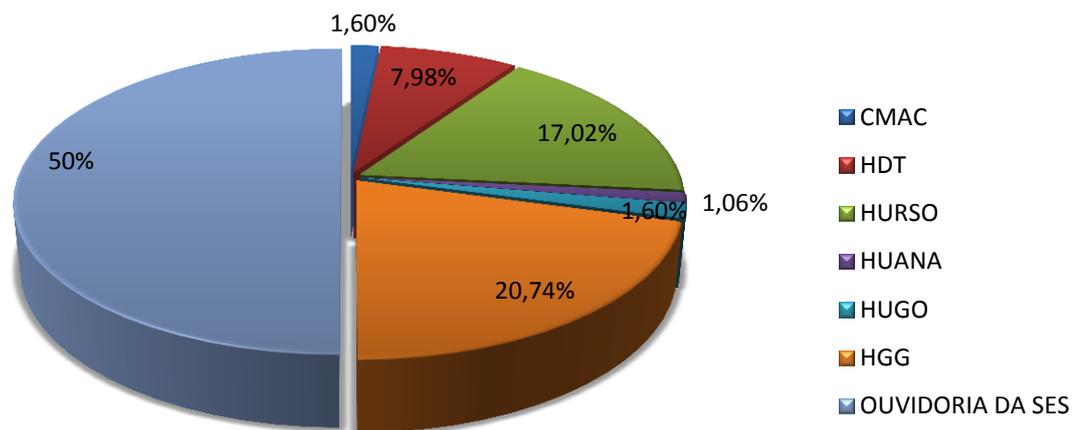
discriminados como Carta por não existir no Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS um item semelhante ao formulário como acesso ao usuário.

Gráfico 03. Meios de atendimento.



Sobre a origem das manifestações registradas pelas Ouvidorias do SUS do Estado de Goiás a análise do Gráfico 04 demonstra que diversas instituições da Rede inserem registro, contudo o quantitativo mais expressivo refere-se a demandas originadas na Ouvidoria da SES com 50% do total de demandas registradas.

Gráfico 04. Distribuição dos registros por Ouvidoria de origem.

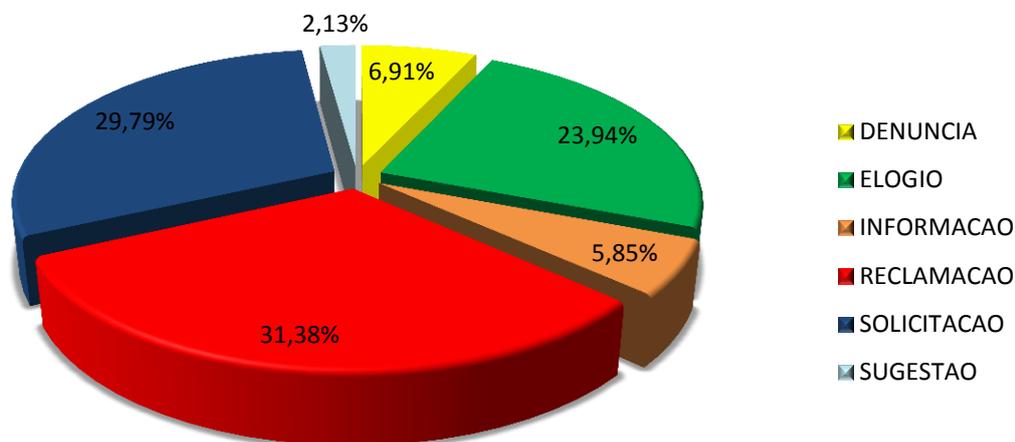


2.2 – CLASSIFICAÇÃO

Relativo à tipologia das manifestações acolhidas na Rede de Ouvidorias do SUS do Estado de Goiás no período de Agosto de 2015, observa-se o predomínio das reclamações (59

demandas), seguidas de perto pelas solicitações (56 demandas) e elogios (45 demandas), vide percentual no Gráfico 05.

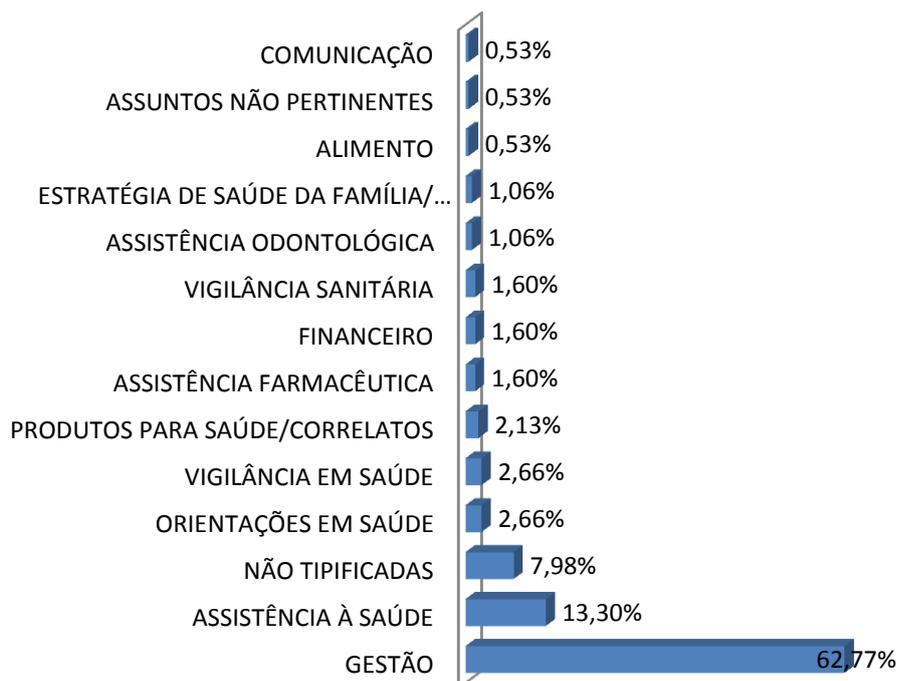
Gráfico 05. Classificação das demandas.



2.3 - ANÁLISE DOS ASSUNTOS

O assunto Gestão foi o de maior recorrência entre todos os assuntos demandados no mês de análise, das 188 demandas registradas 118 referem-se a este assunto, correspondendo a 62,77%, conforme Gráfico 06.

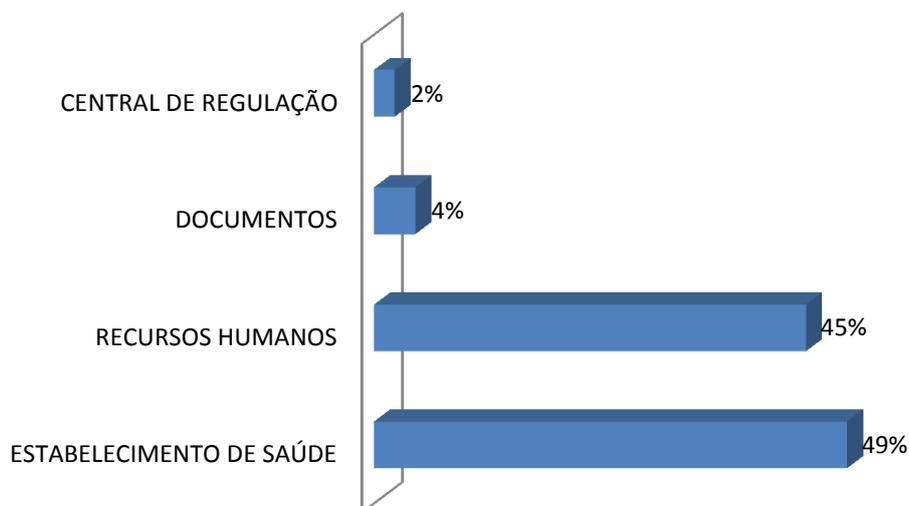
Gráfico 06. Assuntos demandados.



A maioria das manifestações agrupadas no assunto **GESTÃO** neste período referem-se a reclamações com um percentual de 39,83% do total das manifestações referentes a este assunto. O subassunto – **Estabelecimento de Saúde e Recursos Humanos** aparecem como itens de maior recorrência nestas demandas, vide Gráfico 07.

Os elogios aparecem em seguida com um percentual 37,29%, sendo o subassunto **Recursos Humanos** o de maior predomínio nas demandas referentes a esta classificação.

Gráfico 07. Gestão/Reclamação/Subassuntos.



Nas reclamações sobre o subassunto Estabelecimento de Saúde, a **Dificuldade de Acesso/Demora no Atendimento** foram os tópicos mais relacionados, como pode ser observado nos Gráficos 08 e 09.

Gráfico 08. Gestão/Reclamação/Estabelecimento de Saúde.

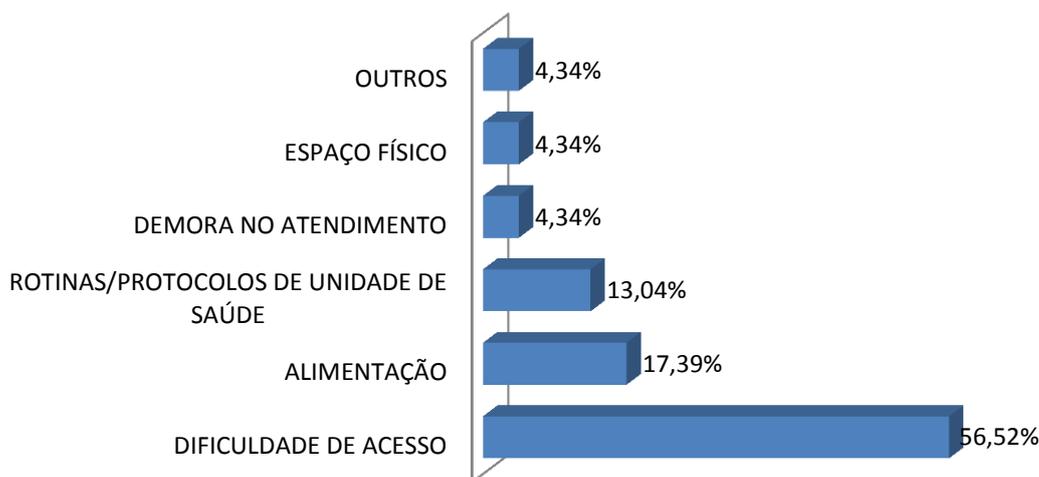
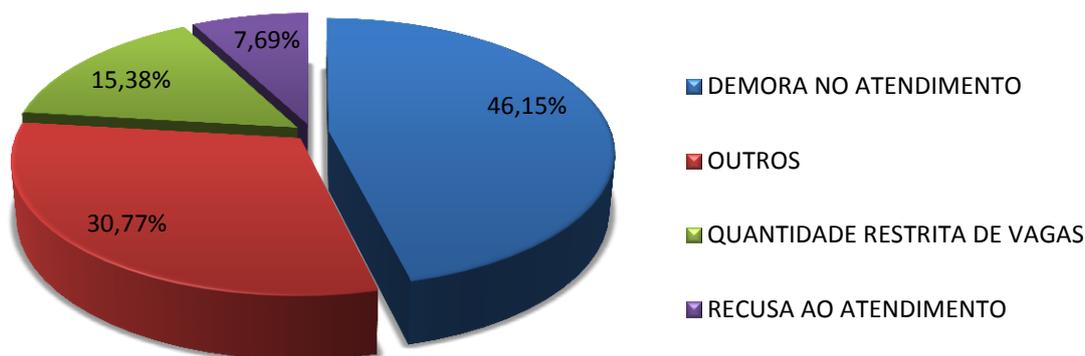


Gráfico 09. Reclamação/Estabelecimento de Saúde /Dificuldade de Acesso



Com relação ao subassunto **Recursos Humanos**, este apresenta demandas referentes tanto a reclamações quanto a elogios. O Gráfico 08 apresenta o recorte para Reclamação/Insatisfação, relacionando os profissionais mais citados nos registros e o Gráfico 09 o recorte para Elogio/Satisfação.

Gráfico 08. Gestão/Recursos Humanos/Reclamação

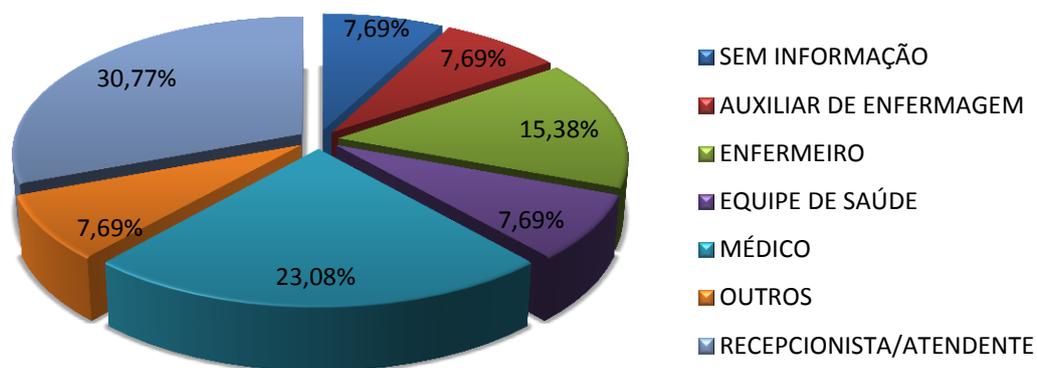
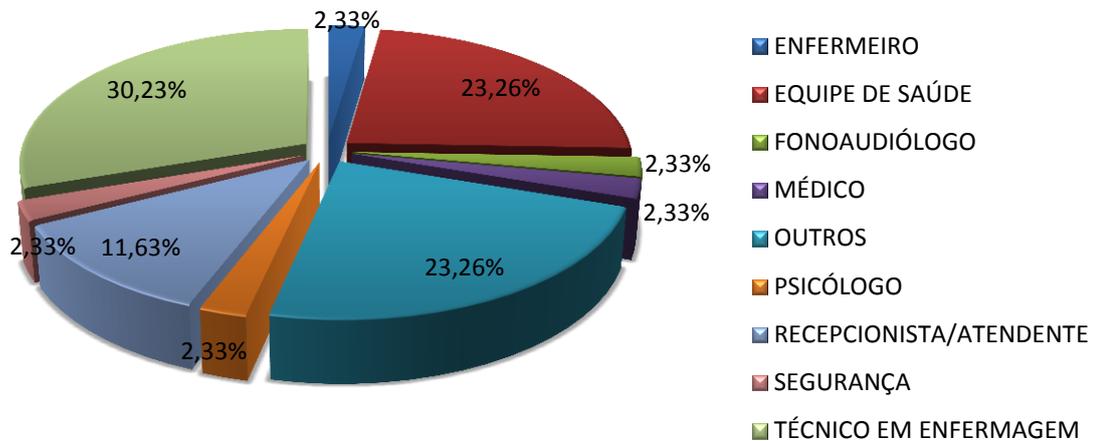


Gráfico 09. Gestão/Recursos Humanos/Elogio.



2.3 – ÍNDICE DE RESPOSTA

Das 188 demandas inseridas no Sistema Ouvidor SUS no mês de Agosto de 2015, 62 foram respondidas, o índice de resposta (demandas respondidas) está ilustrado no Gráfico 11.

As demandas pendentes e respondidas foram distribuídas quantitativamente pelas diversas Unidades da Rede no Gráfico 12.

Gráfico 10. Índice de Resposta.

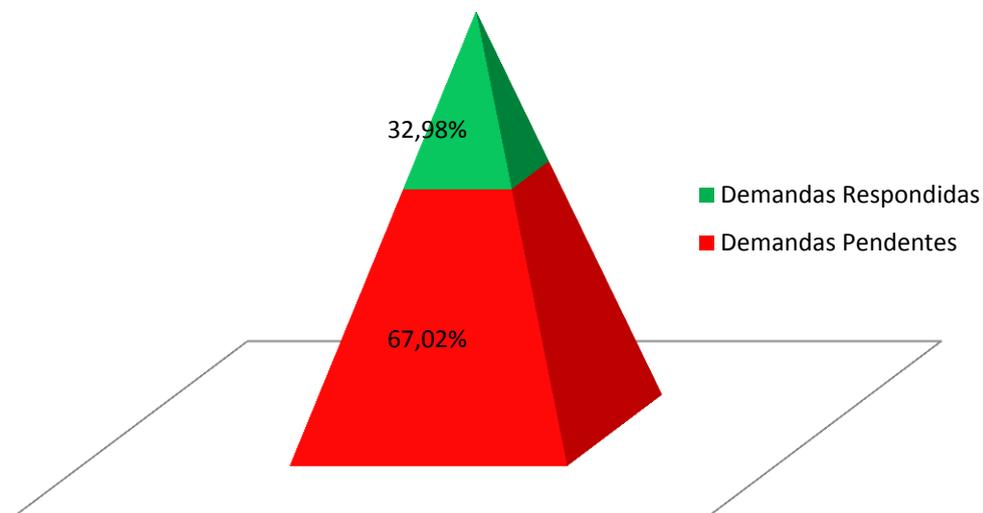
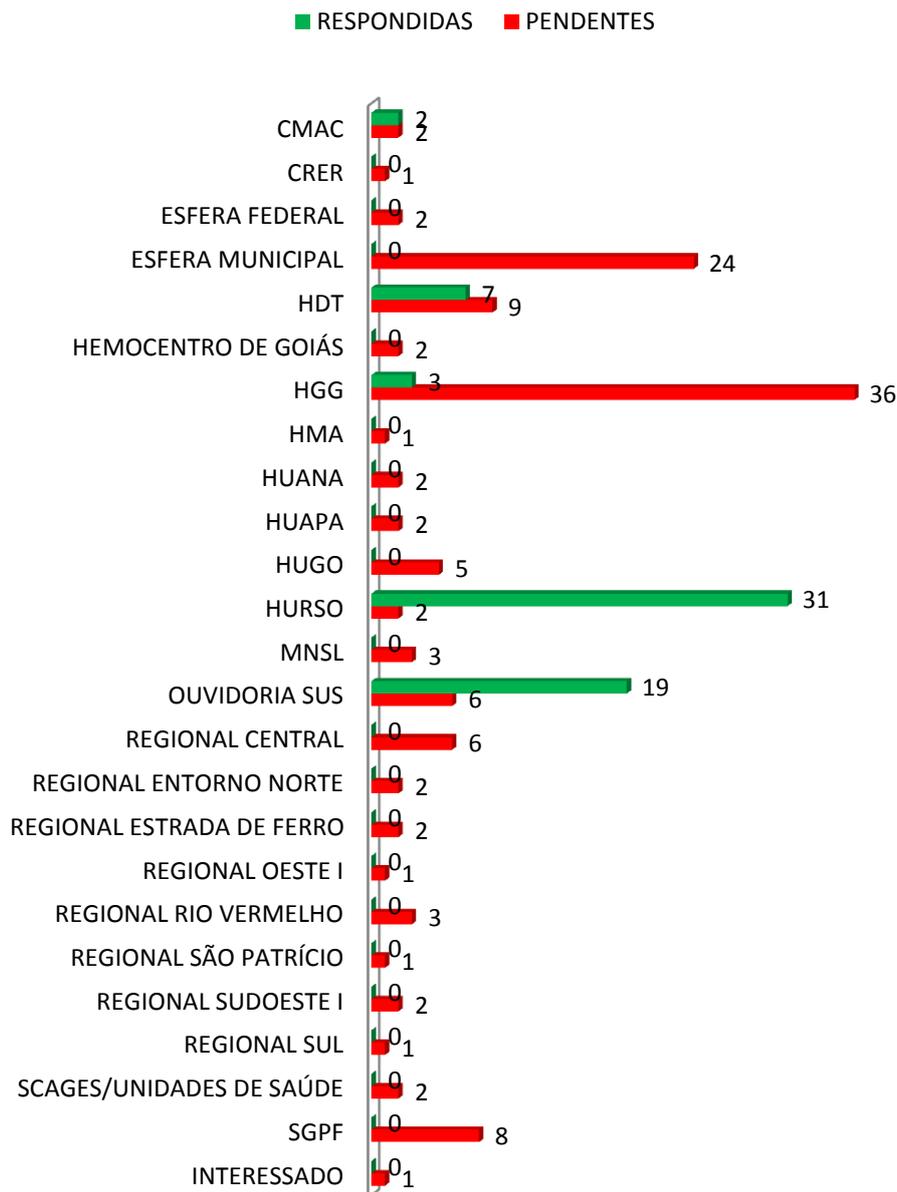


Gráfico 11. Pendentes/Respondidas por Unidades.



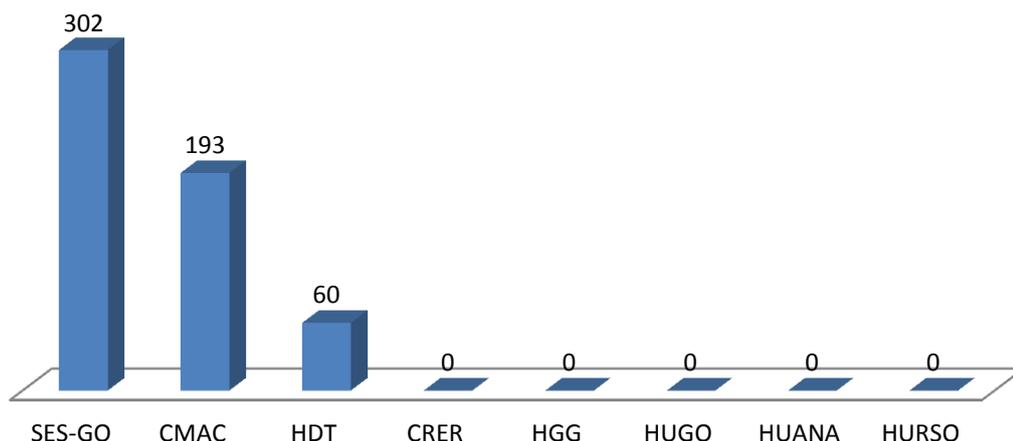
3 – DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÃO

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 os bancos de dados saúde – BITS consolidado pelo MS e do banco de dados intitulado Material de Apoio, consolidado com informações encaminhadas previamente das áreas técnicas da SES. Neste contexto foi disseminado um total de 555 informações, que foram divididas dentre as Unidades como mostra o Gráfico 13.

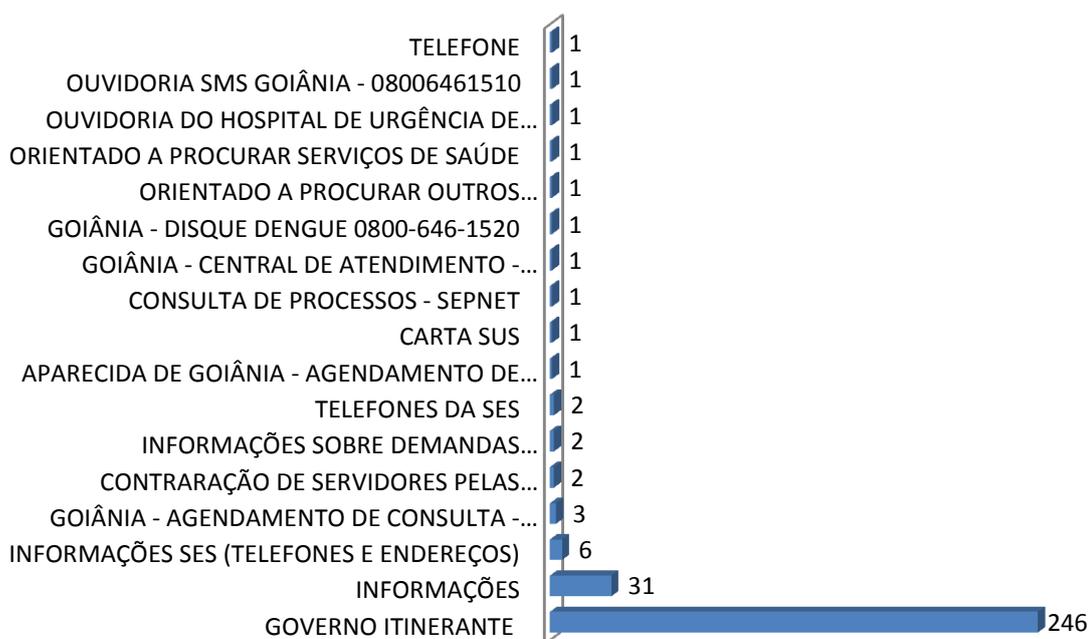
Neste período, além da Ouvidoria SES-GO, somente o HDT e o CMAC apresentaram registro das informações que foram prestadas. A não apresentação de dados relativos à disseminação de informações pode estar relacionado à ausência de registro ou cadastro das mesmas no banco de dados do Sistema Ouvidor SUS.

Gráfico 12. Disseminação de Informação Ouvidoria por unidade.



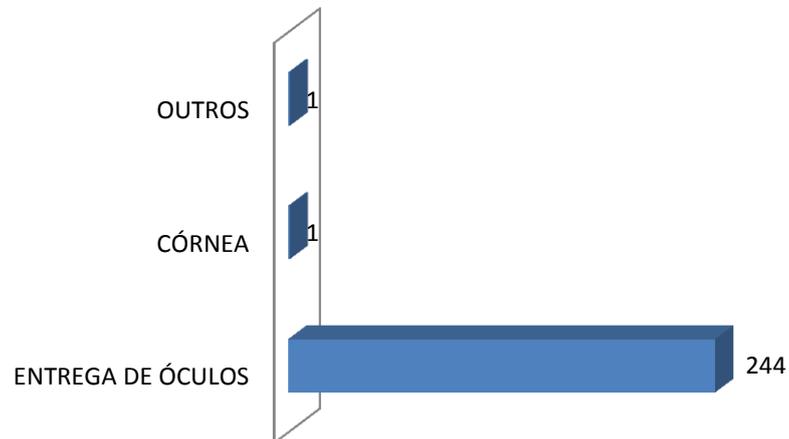
Segue detalhamento das informações disseminadas por Unidades que compõe a rede de Ouvidoras da SES-GO nos Gráficos:

Gráfico 13. Disseminação de Informação Ouvidorias da SES.



Na Ouvidoria do SUS/SES o tema mais procurado continua sendo sobre o Governo Itinerante - Programa “GOVERNO JUNTO DE VOCÊ” conforme Gráfico 14, e dentro deste tema a maioria das informações são referentes à entrega de óculos conforme demonstra o gráfico 15, o que corresponde a 99% das informações prestadas sobre este tema neste mês.

Gráfico 14. Distribuição das Informações referentes ao Governo Itinerante.



Segue demonstrativos das informações disseminadas pelas demais ouvidorias:

Gráfico 15. Disseminação de Informação Ouvidoria HDT.

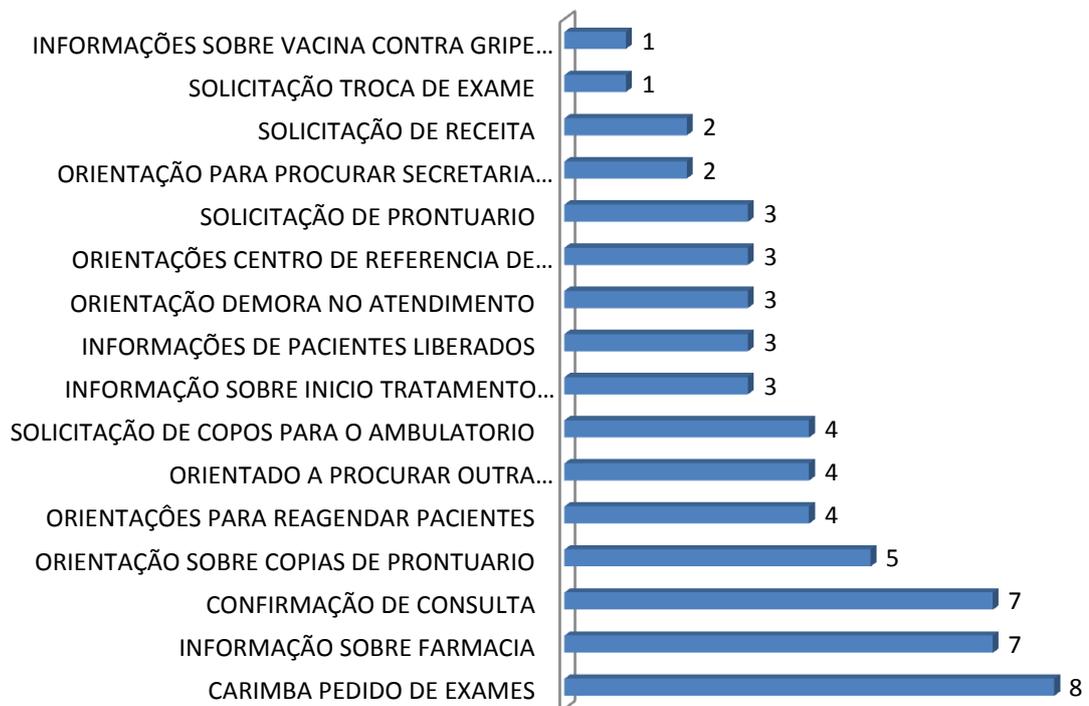


Gráfico 16. Disseminação de Informação Ouvidoria CMAC



4 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Analisando os resultados referentes mês de Agosto de 2015 podemos concluir:

- A maioria dos atendimentos realizados continua se referindo à DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÕES (555) e a Ouvidoria do SUS/SES-GO foi a unidade que apresentou maior quantitativo de informações disseminadas com destaque para o programa GOVERNO JUNTO DE VOCÊ (246) sendo a entrega de óculos o tema de maior relevância deste;
- O atendimento via telefone foi o canal de acesso mais utilizado pelos usuários neste mês de análise (com 43,09%);
- Das manifestações protocoladas, as reclamações representaram 31,38% do total de atendimentos sendo a parcela mais significativa do gráfico, seguida das solicitações 29,79%;
- O principal assunto das demandas registradas foi sobre GESTÃO correspondendo a 62,77% de todo os assuntos relacionados;
- No assunto GESTÃO as reclamações seguidas dos elogios foram as classificações de com o maior número de registros, sendo os subassuntos: ESTABELECIMENTO DE SAÚDE e RECURSOS HUMANOS os mais relacionado nestas classificações respectivamente;

- No que se refere ao ESTABELECIMENTO DE SAÚDE, a maioria das reclamações referem-se à Dificuldade de Acesso /Demora no Atendimento;
- Com relação aos RECURSOS HUMANOS, há um predomínio dos elogios, apesar de existirem reclamações referentes a este subassunto;
- O índice de resposta das demandas registradas neste período foi de 32,98%. A maioria das demandas registradas tendem a se encontrar dentro do prazo de resposta, quando a análise dos dados é realizada mensalmente.

Goiânia, 24 de setembro de 2015.



Paulo Capparelli Júnior
Ouvidor do SUS do Estado de Goiás