

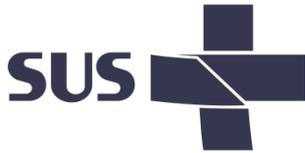
Relatório Gerencial Dezembro - 2016



OUVIDORIA
SUS - SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE

0800 643 3700

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:

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 Hesketh Maia Escher Pereira

DEMONSTRATIVO ESTATÍSTICO MENSAL DO MÊS DE DEZEMBRO – 2016

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 dezembro de 2016.

1 – ATENDIMENTOS

Os dados estatísticos informados neste relatório foram coletados do banco de dados do Sistema Informatizado Ouvidor SUS e retirado através do site '<http://dw.saude.gov.br/>' indicado pelo DOGES (Departamento de Ouvidoria Geral do SUS) e extraído até a data de **10/01/2017**. Foi contabilizado um total de **793** 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 **59%** do total de atendimentos e as demandas registradas representaram **41%** dos atendimentos conforme Gráfico 02.

Gráfico 01. Atendimentos referentes ao mês de DEZEMBRO de 2016.

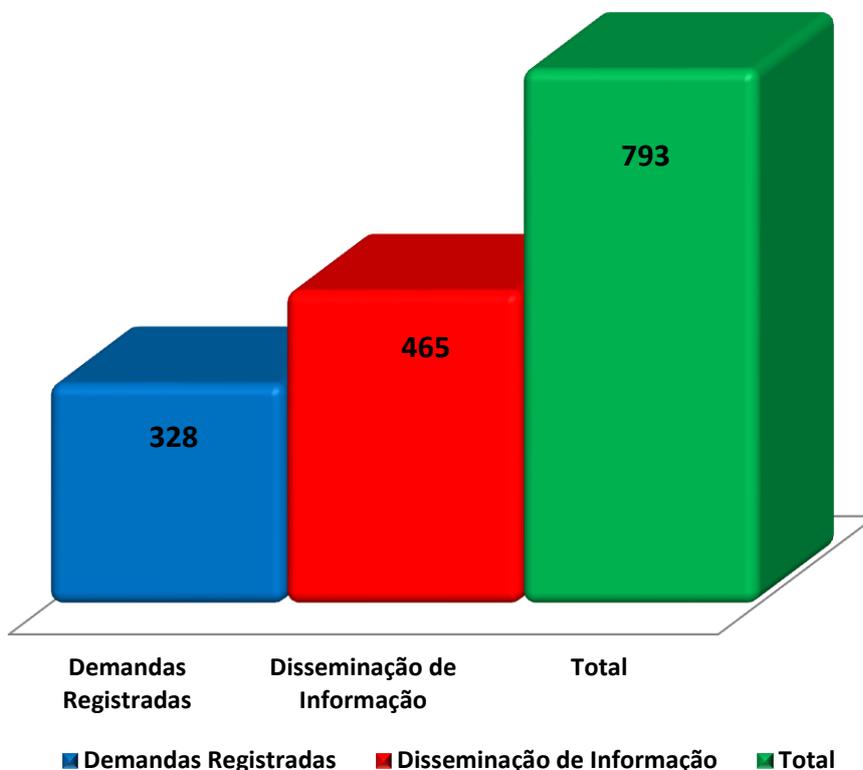
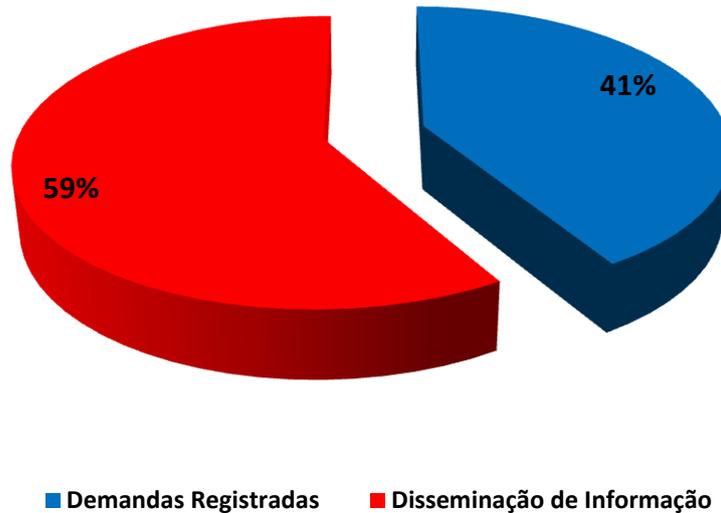


Gráfico 02. Percentual de atendimentos



2 – MANIFESTAÇÕES PROTOCOLADAS

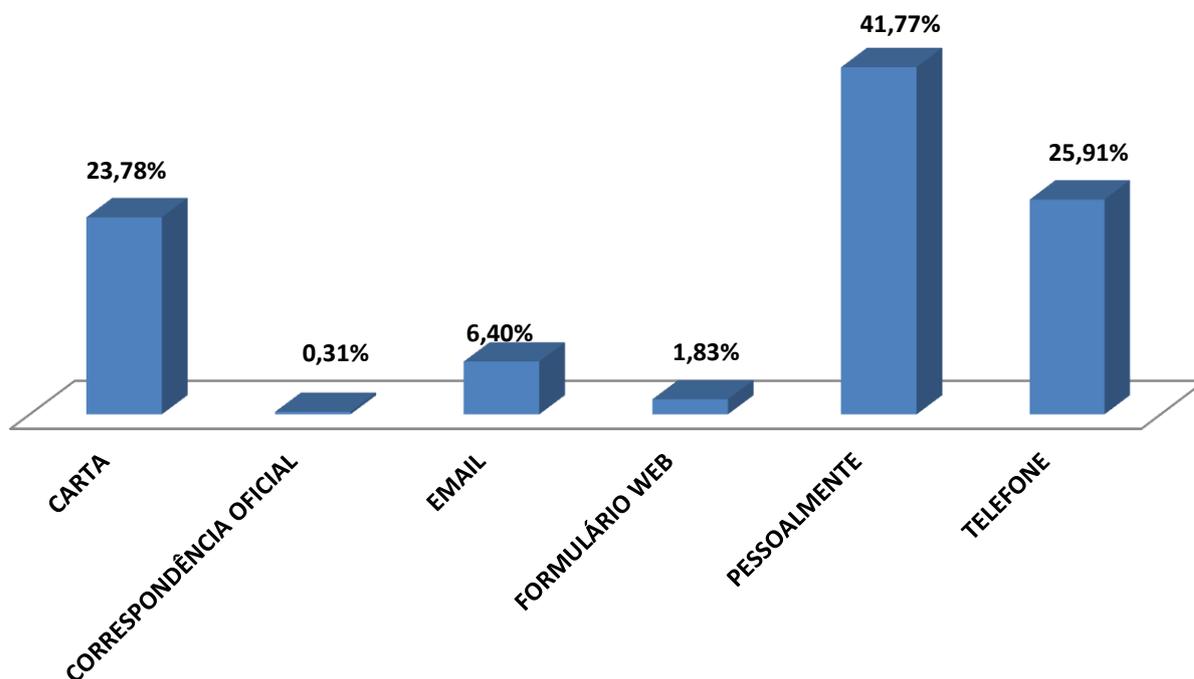
As demandas registradas são manifestações protocoladas pelos cidadãos nas Ouvidorias que podem ser acompanhadas posteriormente pelo usuário. Após o devido acolhimento e escuta do cidadão as demandas são registradas, analisadas, classificadas, tipificadas e encaminhadas para rede de ouvidorias e parceiros, pela equipe técnica, essa mesma equipe acompanha o desenrolar destas até o retorno ao cidadão e finalização das mesmas, com objetivo de assegurar o equilíbrio e a qualidade, seguindo os princípios e diretrizes do SUS.

A Ouvidoria do SUS/SES, juntamente com as Ouvidorias descentralizadas, por meio dos principais canais de atendimento disponíveis registrou no respectivo mês um total de **328** demandas registradas.

2.1 – MEIOS DE ATENDIMENTOS E ORIGEM DAS DEMANDAS

O meio de contato mais utilizado pelos usuários da Ouvidoria do SUS do Estado de Goiás foi atendimento presencial (137 demandas) seguido por telefone (85 demandas), carta (78 demandas), e-mail (21 demandas), formulário web (06 demandas) e correspondência oficial com 01 demanda, conforme demonstrado percentualmente no Gráfico 03.

Gráfico 03. Meios de atendimento.

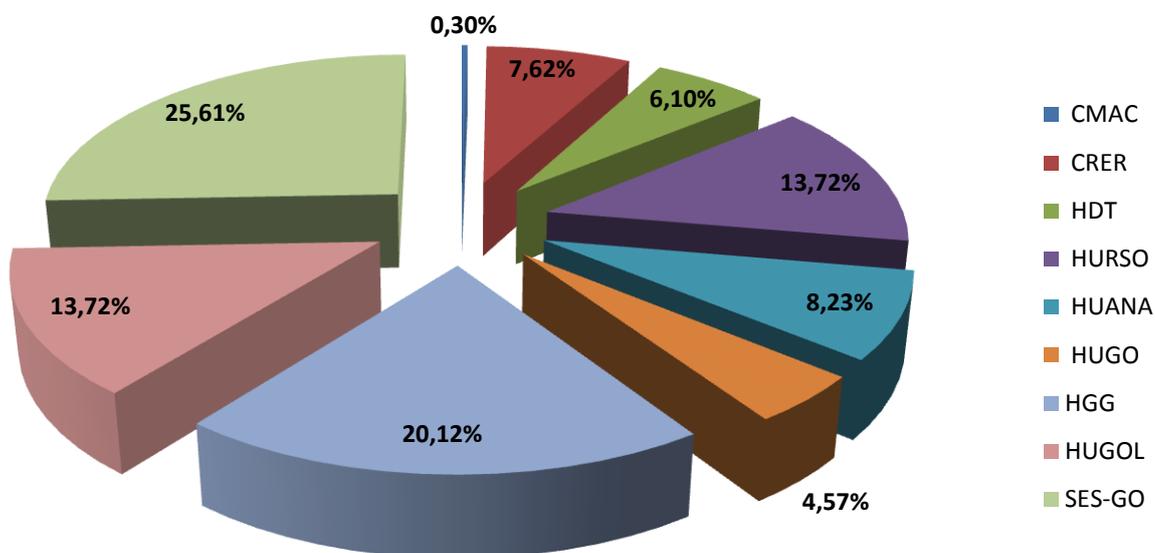


O canal de entrada de maior representatividade nas **unidades descentralizadas** foi o presencial, destas, **52** foram realizadas pelo HGG, HUGOL registrou **34**, **18** pelo CRER, HDT **12**, **10** pelo HUGO, **05** HURSO, **04** HUANA, **01** CMAC e **01** na SES-GO. Considerando que o objetivo da descentralização das Ouvidorias Unidades da SES é de facilitar o acesso do cidadão à Ouvidoria quando este se depara com alguma situação nas próprias Unidades, a representatividade do número de atendimentos presenciais está de acordo com os pressupostos do projeto.

O canal de entrada do tipo “**carta**” correspondentes ao formulário interno de avaliação utilizado por algumas unidades, e que, em virtude de limitação técnica do sistema Ouvidor SUS e orientação do DOGES são tabuladas desta maneira.

Sobre a **origem** das manifestações, a análise do Gráfico 04 demonstra que diversas instituições que compõem a Rede de Ouvidorias SUS/SES-GO inserem registros, contudo o quantitativo mais expressivo refere-se a demandas originadas na SES – GO.

Gráfico 04. Distribuição dos registros por Ouvidoria de atendimento.



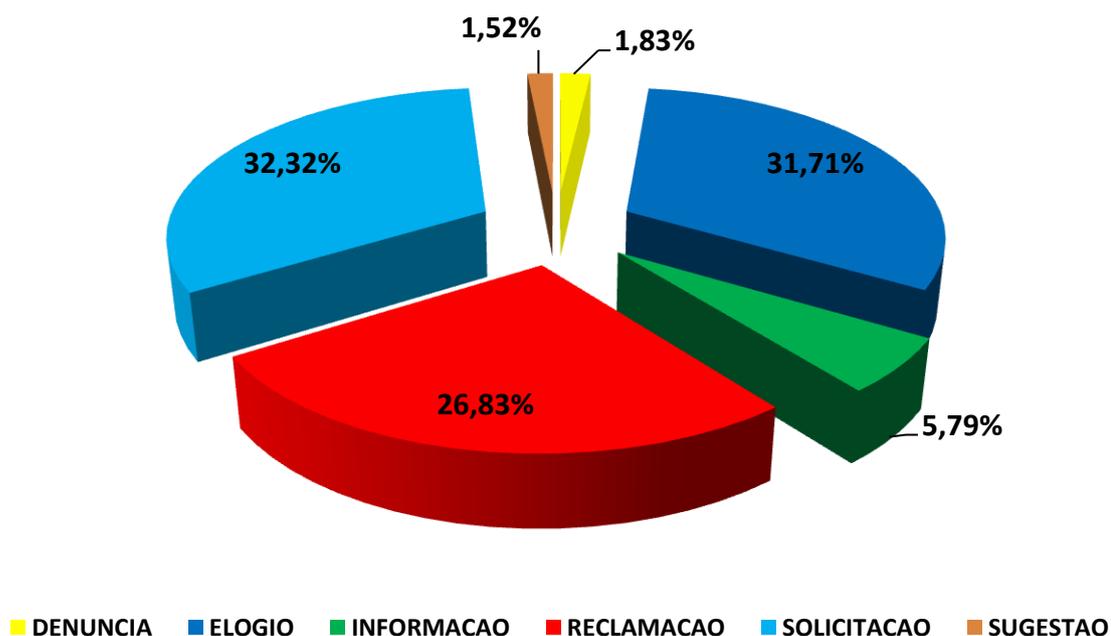
Quadro 01. Demandas registradas por ouvidoria de atendimento.

OUVIDORIA	Total
CRER	25
CMAC	1
HUGOL	45
HDT	20
HURSO	45
HUANA	27
HUGO	15
HGG	66
SES - GO	84
TOTAL	328

2.2 – CLASSIFICAÇÃO DE DEMANDAS

As demandas podem ser classificadas em seis categorias: **denúncia, solicitação, reclamação, informação, elogio e sugestão** considerando as manifestações acolhidas nas Ouvidorias do SUS-GO no referido período observa-se que as **solicitações** foi o tipo mais demandado com **106** demandas, seguido das **reclamações** com **88** demandas.

Gráfico 05. Classificação das demandas.



2.3 - ANÁLISE DOS ASSUNTOS

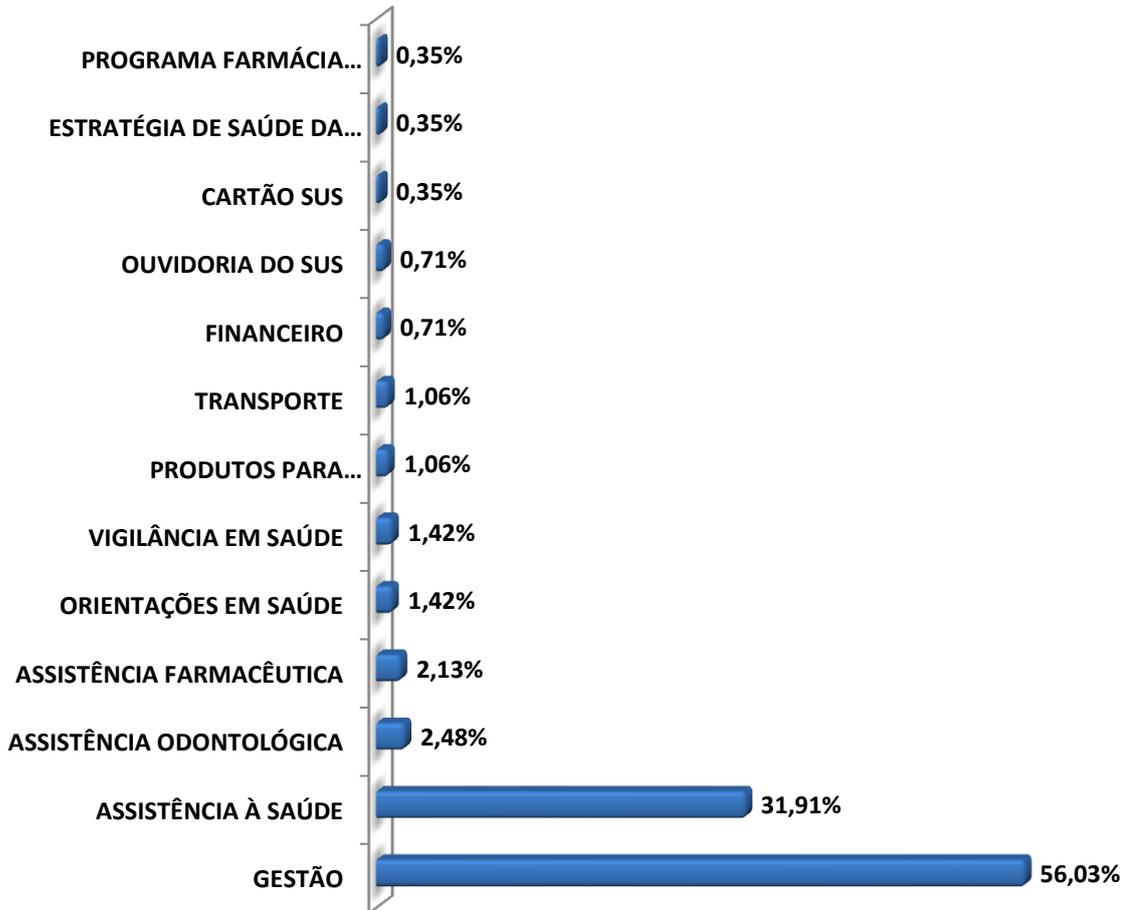
Para melhoria do processo de trabalho das ouvidorias, o DOGES adotou um Manual de Tipificação, onde são categorizados as manifestações/demandas acolhidas de acordo com os assuntos/subassuntos.

Os assuntos mais demandados, conforme demonstra o Gráfico 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.

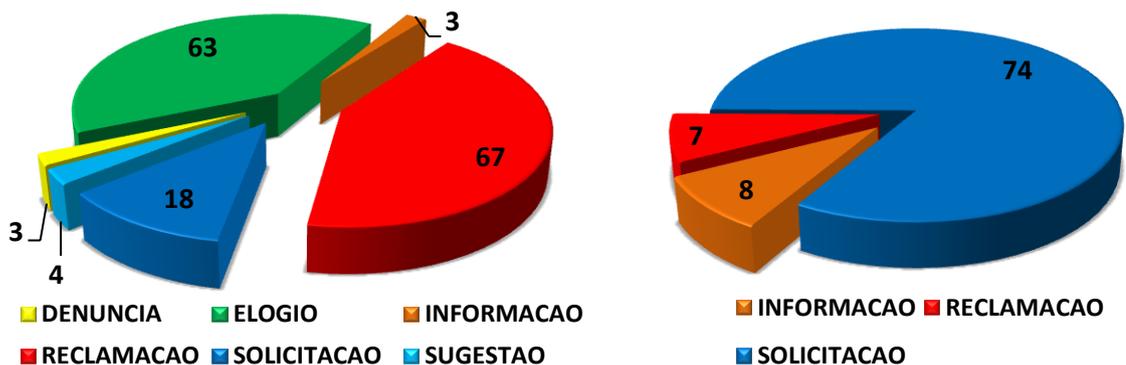
Assistência à Saúde: Compreende o rol das demandas que abordam a necessidade de procedimentos médicos em todos os níveis de complexidade (área ambulatorial e hospitalar), abrangendo, igualmente o tratamento domiciliar. Cabe também tipificar nesse assunto as demandas de transplantes de órgão, conforme orientações específicas neste manual.

Gráfico 06. Assuntos demandados.



No assunto **Gestão**, (o mais demandado), as RECLAMAÇÕES aparecem em maior número **42,41%** já no assunto **Assistência à saúde** as SOLICITAÇÕES aparecem com o maior percentual, **82,22%**, no quadro 02 observamos os diversos assunto e seus respectivos subassuntos.

Gráfico 6.1 - Classificação dos assuntos mais demandados GESTÃO e ASSISTENCIA A SAÚDE.



Quadro 02. Assuntos e subassuntos.

1 - ASSISTÊNCIA À SAÚDE	90
1.1 - CIRURGIA	29
1.1.1 - GERAL	2
1.1.2 - GINECOLÓGICA	1
1.1.2.1 - HISTERECTOMIA	1
1.1.3 NEFROLÓGICA	1
1.1.4 - NEUROLÓGICA	2
1.1.5 - ONCOLÓGICA	2
1.1.5.1 - COLO DO ÚTERO	1
1.1.5.2 - MAMA	1
1.1.6 - ORTOPÉDICA	10
1.1.7 - PLÁSTICA	4
1.1.7.1 - MAMOPLASTIA	1
1.1.8 - UROLÓGICA	3
1.2 - CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	52
1.2.1 - ACUPUNTURA	1
1.2.2 - ANGIOLOGIA	2
1.2.3 - CARDIOLOGIA	7
1.2.4 - CIRURGIÃO GERAL	1
1.2.5 – CIRURGIÃO PLÁSTICO	1
1.2.6 - DERMATOLOGIA	2
1.2.7 - ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA	5
1.2.8 - GASTROENTEROLOGIA	1
1.2.9 - GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	2
1.2.10 - NEFROLOGIA	3
1.2.11 - NEUROLOGIA	9
1.2.12 - OFTALMOLOGIA	1
1.2.13 - ORTOPIEDIA E TRAUMATOLOGIA	7
1.2.14 - OTORRINOLARINGOLOGIA	1
1.2.15 - OUTROS	2
1.2.16 - PROCTOLOGIA	2
1.2.17 - UROLOGIA	5
1.3 - DIAGNÓSTICO EM LABORATÓRIO CLÍNICO	1
1.4 - DIAGNÓSTICO EM OFTALMOLOGIA	1
1.4.1 - OUTROS	1
1.5 - DIAGNÓSTICO POR ENDOSCOPIA	1
1.5.1 - APARELHO GINECOLÓGICO	1
1.5.1.1 - HISTEROSCOPIA	1
1.6 - DIAGNÓSTICO POR RESSONANCIA MAGNÉTICA	2
1.6.1 - CABEÇA, PESCOÇO E COLUNA VERTEBRAL	1
1.7 - DIAGNÓSTICO POR ULTRA-SONOGRAFIA	1
1.7.1 - ABDOMEM, Pelve e membros inferiores	1
1.8 - INTERNAÇÃO	1
1.8.1 - LEITO EM AMBIENTE HOSPITALAR	1
1.9 - TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE	1
1.9.1 - ENTRE SETORES DE UM MESMO ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	1
1.9.1.1 - LEITO	1
1.10 - TRANSPLANTE	1
1.10.1 - PUBLICAÇÃO/MATERIAL INFORMATIVO	1
2 - ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	6
2.1 - COMPONENTE ESPECIALIZADO DA ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	3
2.1.1 - COMO CONSEGUIR MEDICAMENTO POR MEIO DO SUS	2

2.1.1.1 - FÁRMACO	2
2.1.2 - COMPONENTE ESPECIALIZADO DA ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	1
2.1.2.1 - FÁRMACO	1
2.2 - NÃO PADRONIZADO	3
2.2.1 - NÃO PADRONIZADO	3
2.2.1.1 - FÁRMACO	3
3 - ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	7
3.1 - ASSISTÊNCIA BÁSICA	4
3.2 - ASSISTÊNCIA ESPECIALIZADA	3
3.2.1 - CIRURGIA BUCO MAXILO-FACIAL	1
3.2.1.1 - OUTROS	2
4 - CARTÃO SUS	1
4.1 - DIFICULDADE DE ACESSO A SERVIÇO DE SAÚDE POR FALTA DO CARTÃO SUS	1
5 - ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA/ PROGRAMA DE AGENTES COMUNITÁRIOS DE SAÚDE - ESF/PACS	1
5.1 - UNIDADE DE SAÚDE DA FAMÍLIA	1
5.1.1 - DIFICULDADE DE ACESSO	1
5.1.1.1 - RECUSA AO ATENDIMENTO	1
6 - FINANCEIRO	2
6.1 - PAGAMENTO FORNECEDOR/PRESTADOR DE SERVIÇO	2
7- GESTÃO	158
7.1 - CENTRAL DE REGULAÇÃO	1
7.2 - DOCUMENTOS	17
7.2.1 - LAUDO	4
7.2.2 - OUTROS	4
7.2.3 - PRESCRIÇÃO MÉDICA (RECEITA)	1
7.2.4 - PRONTUÁRIO	5
7.2.5 - RELATÓRIO MÉDICO	1
7.2.6 - RESULTADO DE EXAME	2
7.3 - ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	31
7.3.1 - ACOMPANHANTE PARA PESSOAS QUE VIVEM COM DEFICIÊNCIA	1
7.3.2 - DIFICULDADE DE ACESSO	9
7.3.2.1 - DEMORA NO ATENDIMENTO	6
7.3.2.2 - OUTROS	1
7.3.2.3 - QUANTIDADE RESTRITA DE VAGAS	1
7.3.3 - HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	2
7.3.4 - INTERRUPTÃO DOS SERVIÇOS	3
7.3.5 - OUTROS	7
7.3.6 - ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	8
7.4 - LEGISLAÇÃO, DIREITOS E DEVERES	1
7.5 - OUTROS	3
7.6 - RECURSOS HUMANOS	99
7.6.1 - FALTA DE PROFISSIONAL	2
7.6.1.1 - MÉDICO	1
7.6.1.2 - OUTROS	1
7.6.2 - INSATISFAÇÃO	24
7.6.2.1 - ASSISTENTE SOCIAL	1
7.6.2.2 - EQUIPE ADMINISTRATIVA	1
7.6.2.3 - EQUIPE DE SAÚDE	2
7.6.2.4 - MÉDICO	5
7.6.2.5 - MOTORISTA	1
7.6.2.6 - OUTROS	3
7.6.2.7 - PSICÓLOGO	1
7.6.2.8 - RECEPCIONISTA/ATENDENTE	5
7.6.2.9 - SEGURANÇA	1
7.6.2.10 - TÉCNICO EM ENFERMAGEM	3
7.6.2.11 - TERAPEUTA OCUPACIONAL	1

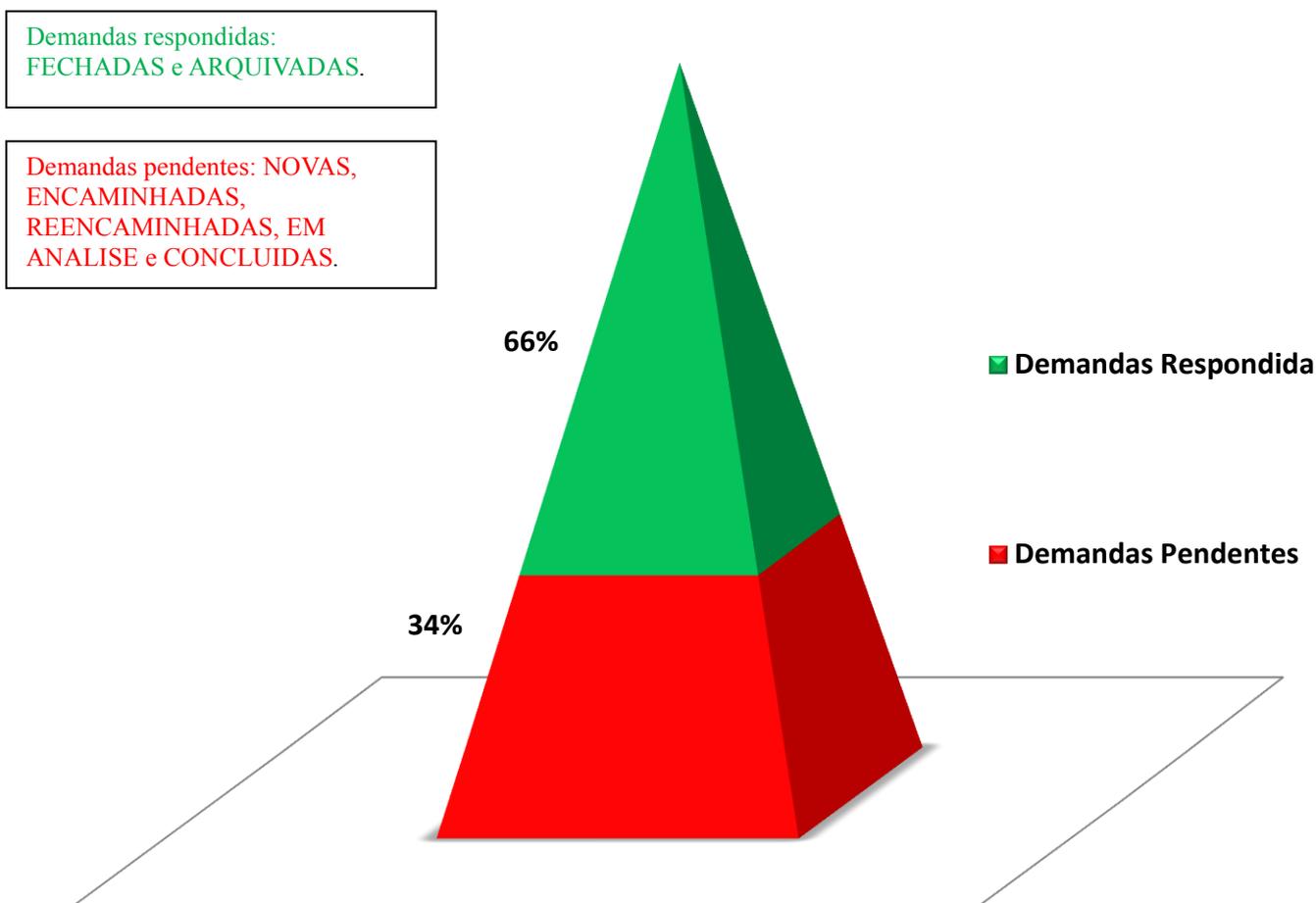
7.6.3 - OUTROS	2
7.6.4 - PAGAMENTO AO TRABALHADOR DA SAÚDE	1
7.6.4.1 - ATRASO/FALTA	1
7.6.5 - SATISFAÇÃO	63
7.6.5.1 - ASSISTENTE SOCIAL	2
7.6.5.2 - ENFERMEIRO	3
7.6.5.3 - EQUIPE ADMINISTRATIVA	1
7.6.5.4 - EQUIPE DE SAÚDE	14
7.6.5.5 - FISIOTERAPEUTA	1
7.6.5.6 - MÉDICO	6
7.6.5.7 - NUTRICIONISTA	3
7.6.5.8 - OUTROS	8
7.6.6.9 - PSICÓLOGO	2
7.6.6.10 - RECEPCIONISTA/ATENDENTE	3
7.6.6.11 - TÉCNICO EM ENFERMAGEM	16
7.6.7 - TRABALHADOR EM SAÚDE	4
7.6.7.1 - OUTROS	2
7.6.7.2 - REMOÇÃO/TRANSFERÊNCIA	1
7.6.7.3 - RESIDÊNCIA/ESTÁGIO PROFISSIONAL	1
7.7 - RECURSOS MATERIAIS	6
7.7.1 - MATERIAL DE EXPEDIENTE	1
7.7.1.1 - FALTA DE MATERIAL	1
7.7.8 - MATERIAL DE USO CONTÍNUO/PERMANENTE	5
7.7.8.1 - EQUIPAMENTO COM DEFEITO	1
7.7.8.2 - FALTA DE EQUIPAMENTO	1
7.7.8.3 - QUANTIDADE INSUFICIENTE	3
8 - ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	4
8.1 - DOAÇÃO DE SANGUE	1
8.2 - OUTROS	3
9 - OUVIDORIA DO SUS	2
9.1 - SATISFAÇÃO	2
9.1.1 - OUVIDOR	2
10 - PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	3
10.1 - APARELHO - BALÃO DE O2/CPAP	1
10.2 - OUTROS	1
10.3 - PRÓTESE	1
11 - PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL	1
11.1 - HABILITAÇÃO/IMPLANTAÇÃO DE NOVAS FARMÁCIAS	1
12 - TRANSPORTE	3
12.1 - AMBULÂNCIA/VEÍCULO	1
12.1.1 - USO INDEVIDO	1
12.2 - TFD (TRATAMENTO FORA DE DOMICÍLIO)	2
12.2.1 - FUNCIONAMENTO/LEGISLAÇÃO	1
12.2.2 - INÍCIO/CONTINUIDADE DE TRATAMENTO	1
13 - VIGILÂNCIA EM SAÚDE	4
13.1 - ANIMAIS SINANTRÓPICOS	1
13.1.1 - OUTROS	1
13.2 - CRIADOURO EM POTENCIAL	1
13.3 - EQUIPE DE SAÚDE	2
13.3.1 - VISITA DE AGENTES DE ENDEMIAS	2

2.3 – ÍNDICIE 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**.

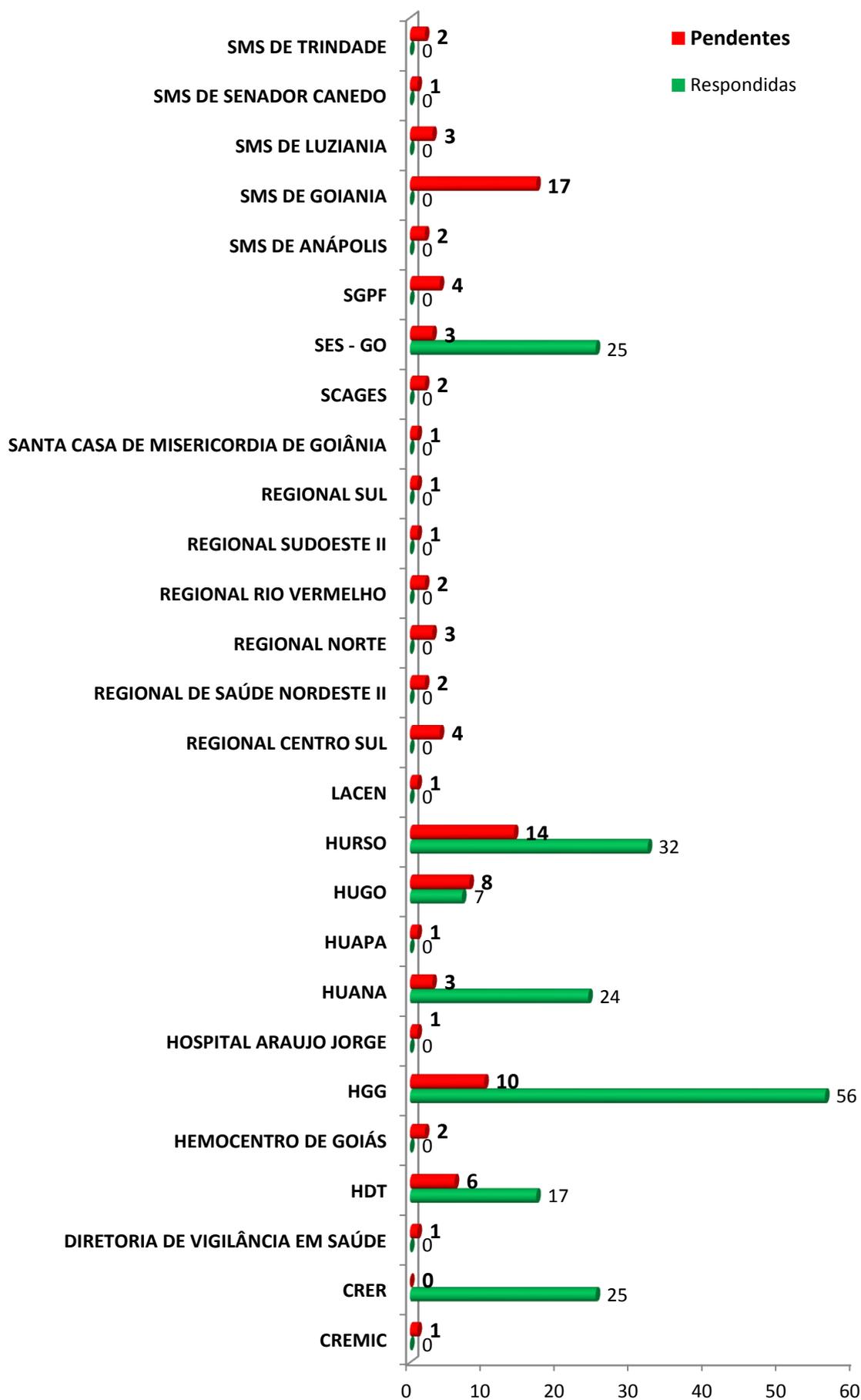
Das demandas inseridas no Sistema Ouvidor SUS no neste período, 96 **não** foram respondidas, o Gráfico 07 demonstra o percentual.

Gráfico 07. Respondidas/Pendentes.



As demandas pendentes / respondidas foram distribuídas quantitativamente pelas diversas Unidades da Rede no Gráfico 08 (abaixo).

Gráfico 08. Pendentes por unidade de saúde (destino atual)



Vale ressaltar que o banco de dados é estático, enquanto o Sistema é dinâmico, podendo sofrer alterações diariamente devido ao fluxo de trabalho do Sistema Ouvidor-SUS, alterando assim, o status e/ou o percentual de resposta das demandas.

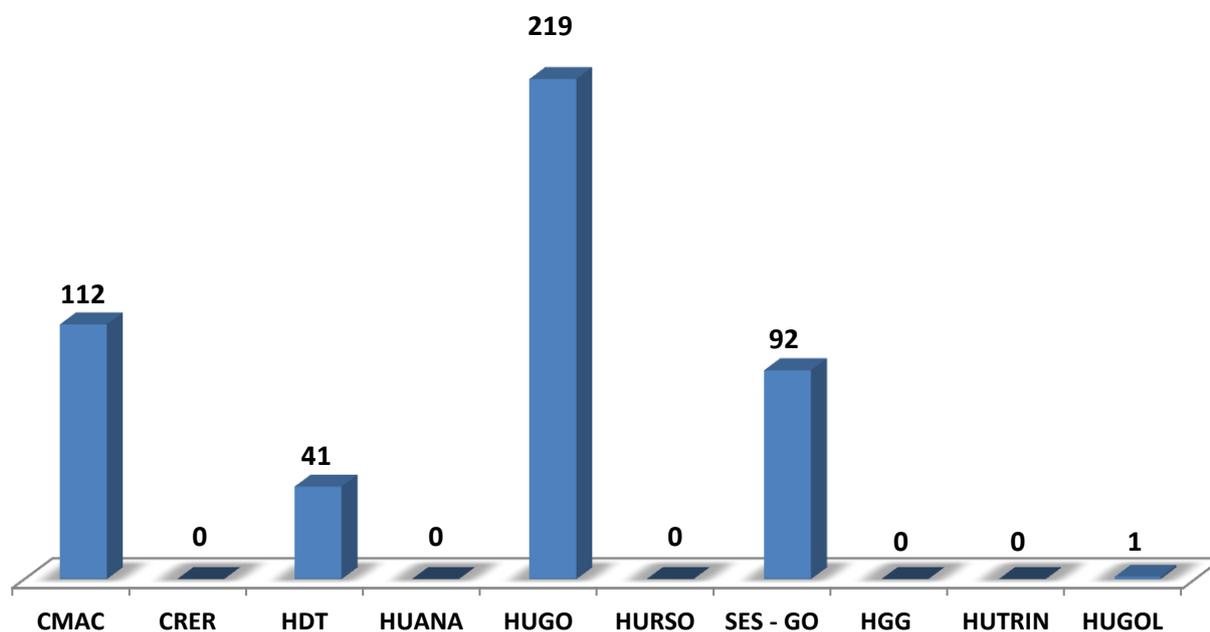
3 – DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÃO

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 BITS consolidado pelo MS e do banco de dados intitulado Material de Apoio, com informações encaminhadas previamente das áreas técnicas da SES. Neste contexto foram disseminadas **465** informações entre as unidades como mostra o Gráfico 09.

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

Gráfico 09. Disseminação de Informação Ouvidoria por Unidade.



Segue detalhamento das informações disseminadas por Unidades que compõe a Rede de Ouvidoras do SUS/SES-GO nos Gráficos 10, 11, 12, 13 e 14:

Gráfico 10. Teor das informações prestadas SES-GO.

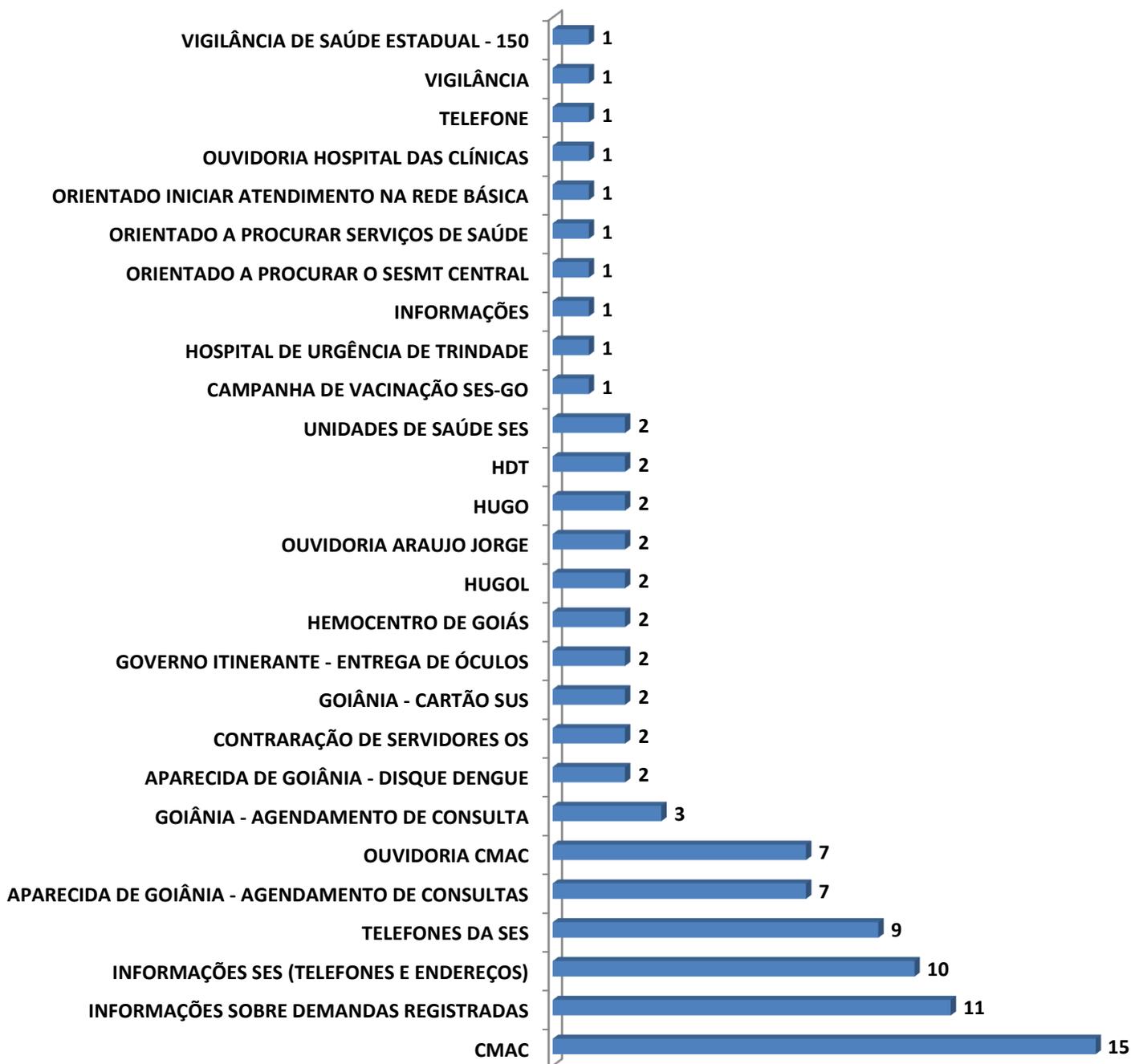


Gráfico 11. Teor das informações prestadas HDT.

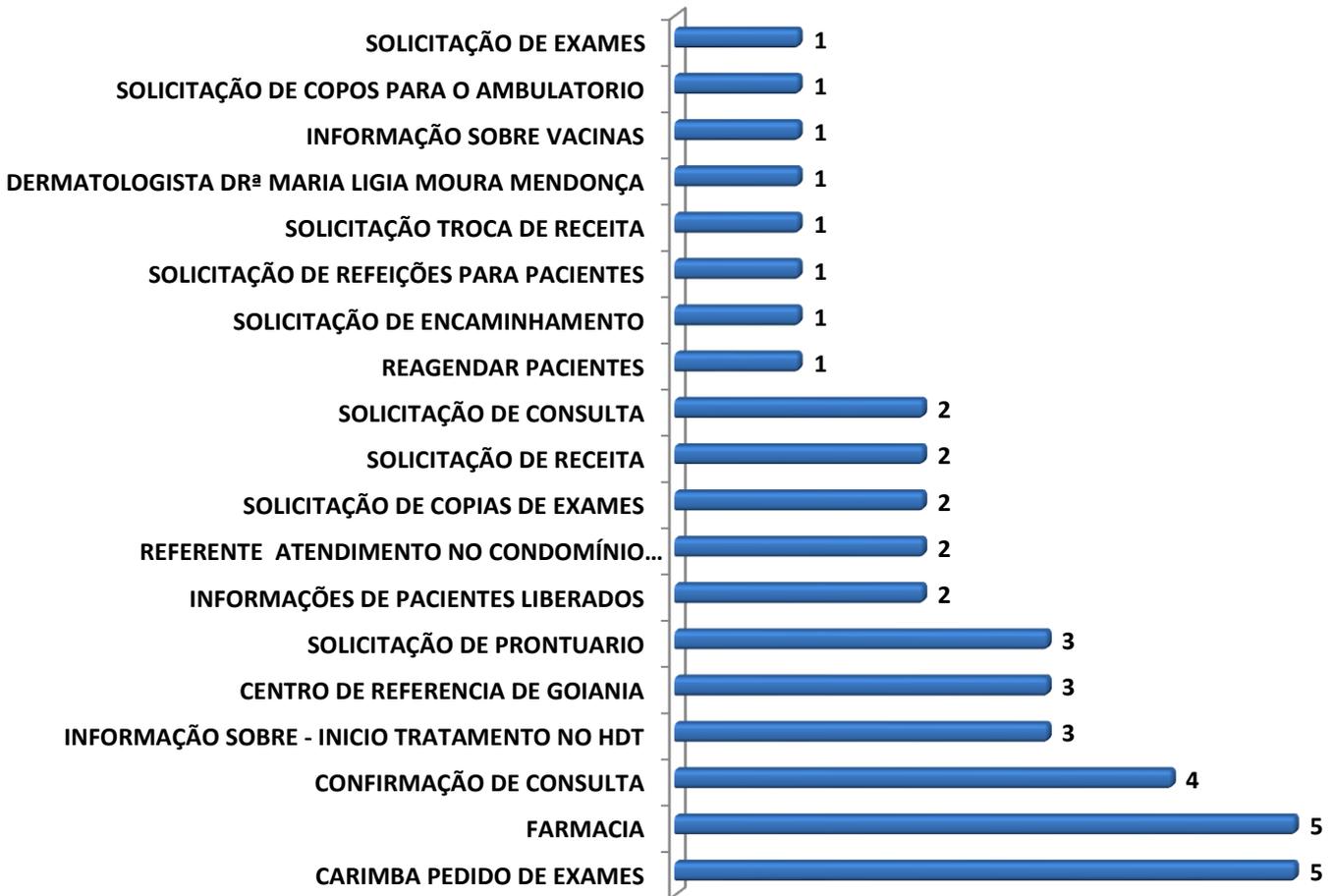


Gráfico 12. Teor das informações prestadas CMAC.

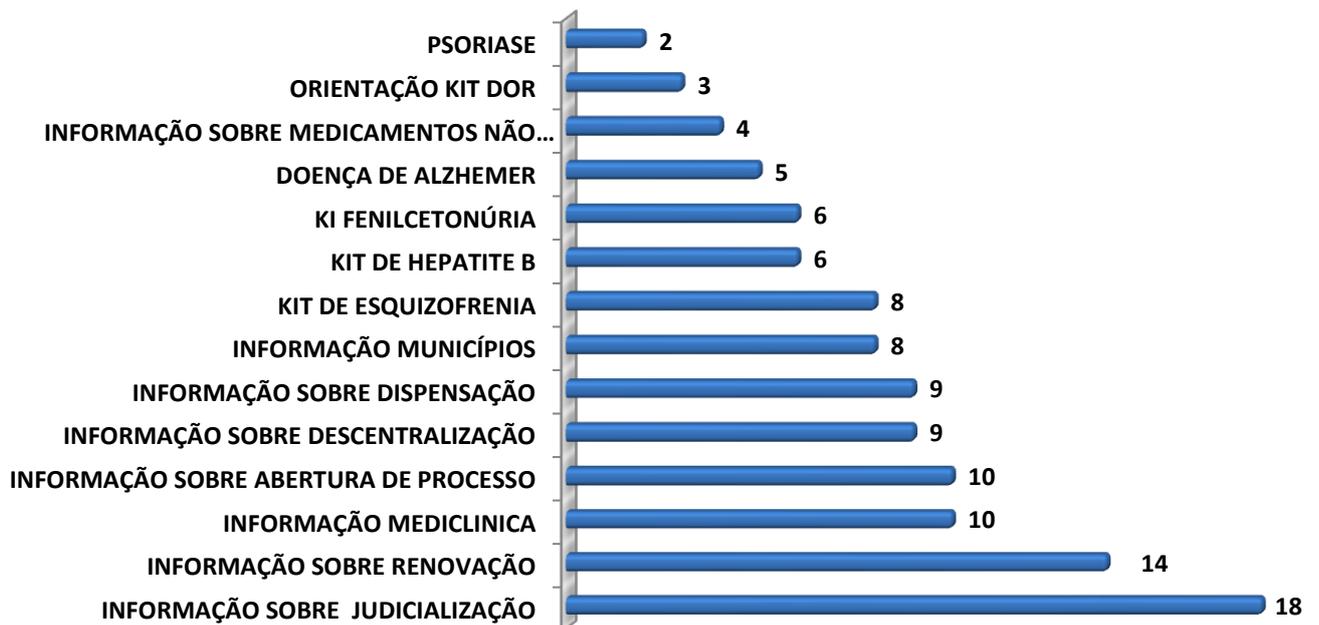


Gráfico 13. Teor das informações prestadas HUGO.

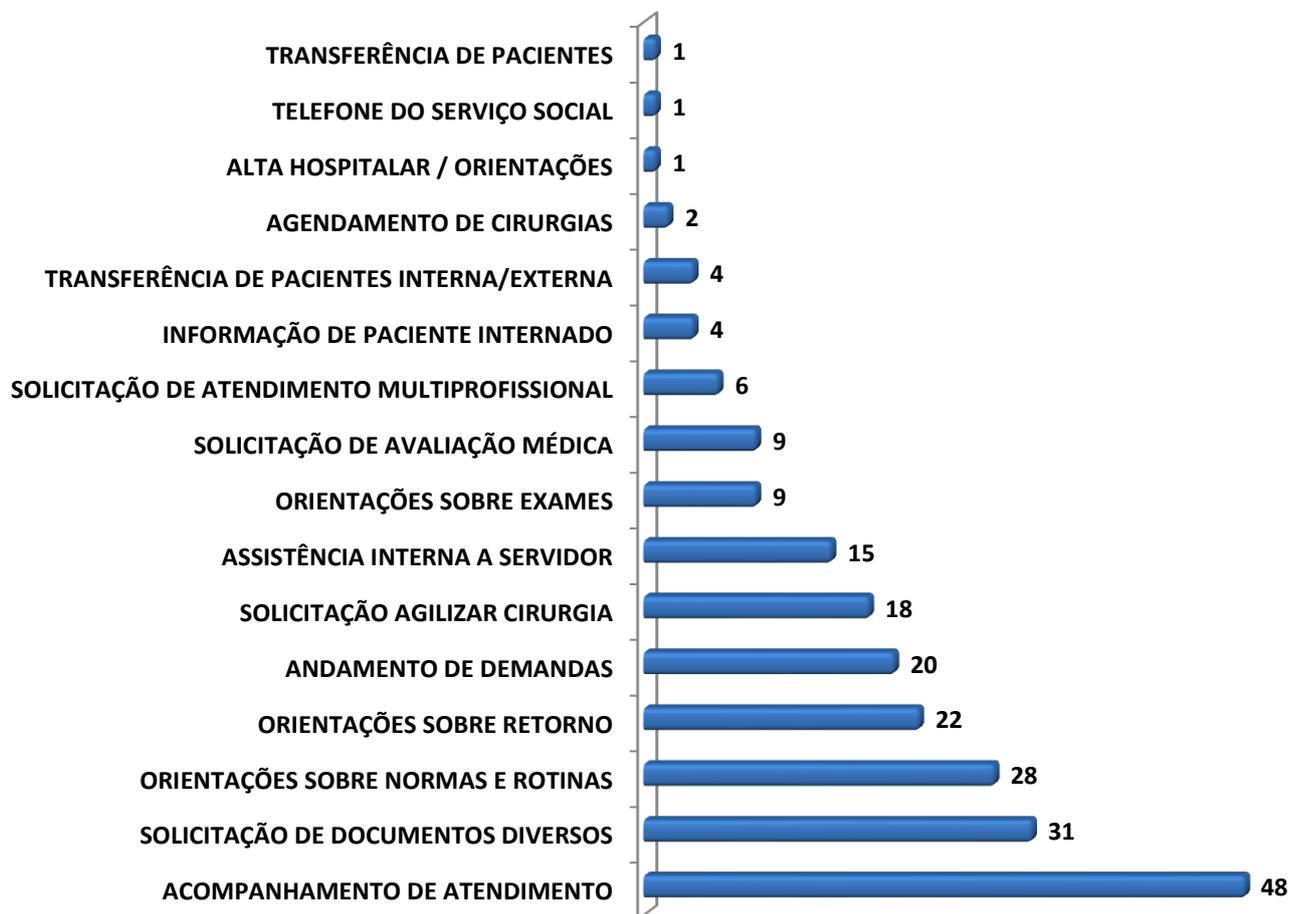
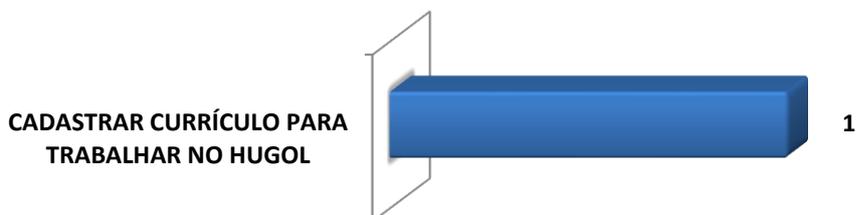


Gráfico 14. Teor das informações prestadas HUGO.



4 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Analisando os resultados referentes ao mês de **dezembro** de 2016 podemos concluir:

A maioria dos atendimentos realizados é de disseminação de informações (465);

- O atendimento **presencial** foi o canal de acesso mais utilizado pelos cidadãos no mês de análise com **102** demandas registradas, o que corresponde aos resultados do projeto de descentralização;
- Das manifestações protocoladas, as **solicitações** representaram **32,32%** dos registros, seguidas das **reclamações** com **26,83%**;
- Os assuntos mais demandados foram: **gestão** e **assistência à saúde**, com 56,03% e 31,91% demandas registradas respectivamente;
- No assunto **gestão** os RECLAMAÇÕES são as mais recorrentes com **42,41%**, no assunto **assistência à saúde** as manifestações referentes à SOLICITAÇÕES aparecem com o maior percentual, **83,15%**;
- No referido período a taxa de resposta foi de **66%** das demandas **respondidas**, lembra – se, que das pendentes, grande parte ainda se encontra **dentro do prazo** vigente de resposta, considerando a análise mensal dos dados bem como o prazo estabelecido pelo Decreto 7903, de 11 de junho de 2013, que estabelece o prazo máximo de 30 dias para resposta de Ouvidoria no Estado de Goiás;

Atenciosamente:



Hardwicken Miranda Vargas

Ouvidor SUS-SES/GO

