

Relatório Gerencial Fevereiro - 2017



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:

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 Hesketh Maia Escher Pereira

DEMONSTRATIVO ESTATÍSTICO MENSAL DO MÊS DE FEVEREIRO – 2017

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 fevereiro de 2017.

1 – ATENDIMENTOS

Os dados estatísticos informados neste relatório foram coletados do banco de dados do Sistema Informatizado Ouvidor SUS e enviado a Ouvidoria do SUS-SES-GO pelo DOGES (Departamento de Ouvidoria Geral do SUS) e extraído até a data de **03/03/2017**. Foi contabilizado um total de **1105** 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 **53,39%** do total de atendimentos e as demandas registradas representaram **46,61%** dos atendimentos conforme Gráfico 02.

Gráfico 01. Atendimentos referentes ao mês de FEVEREIRO de 2017.

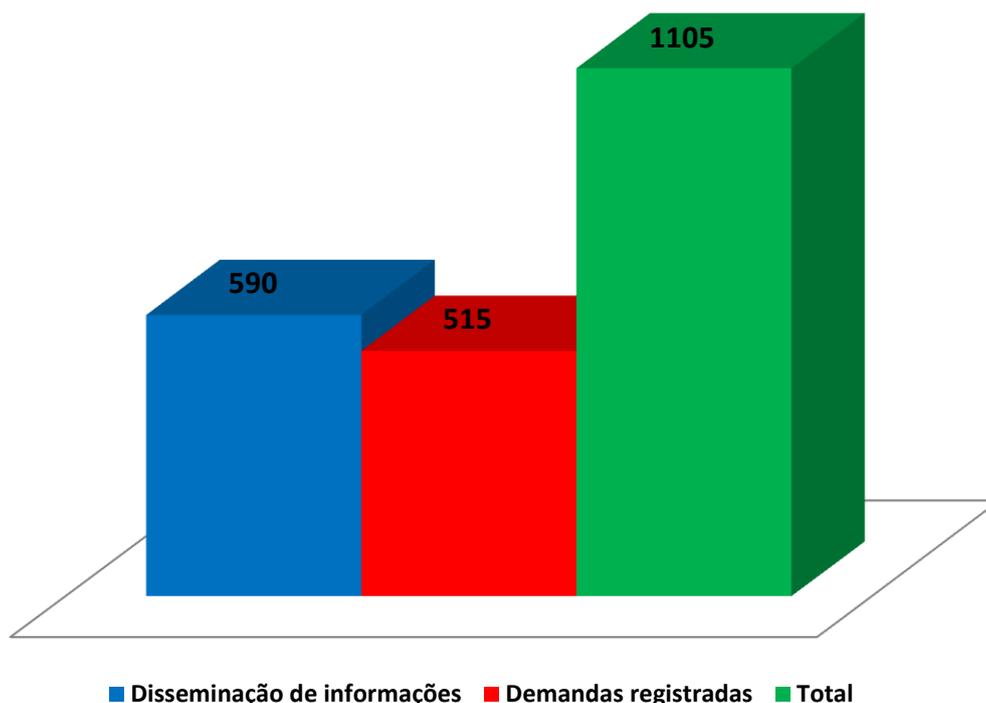
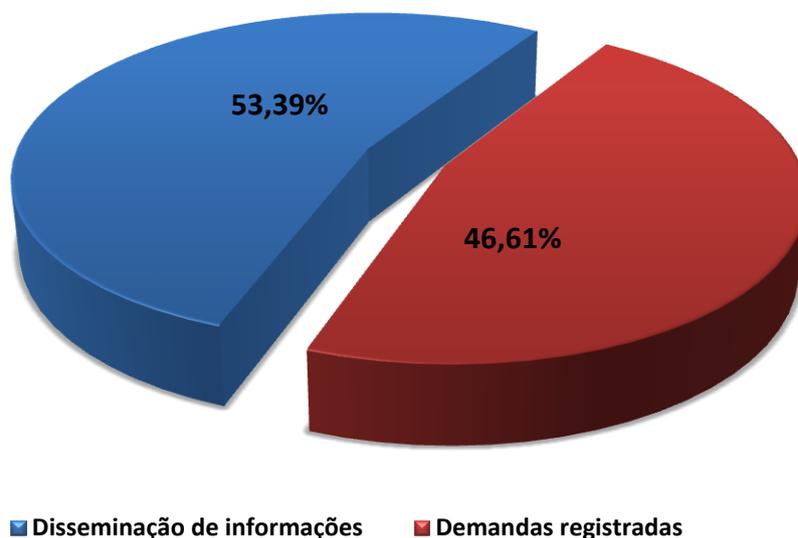


Gráfico 02. Percentual de atendimentos



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.

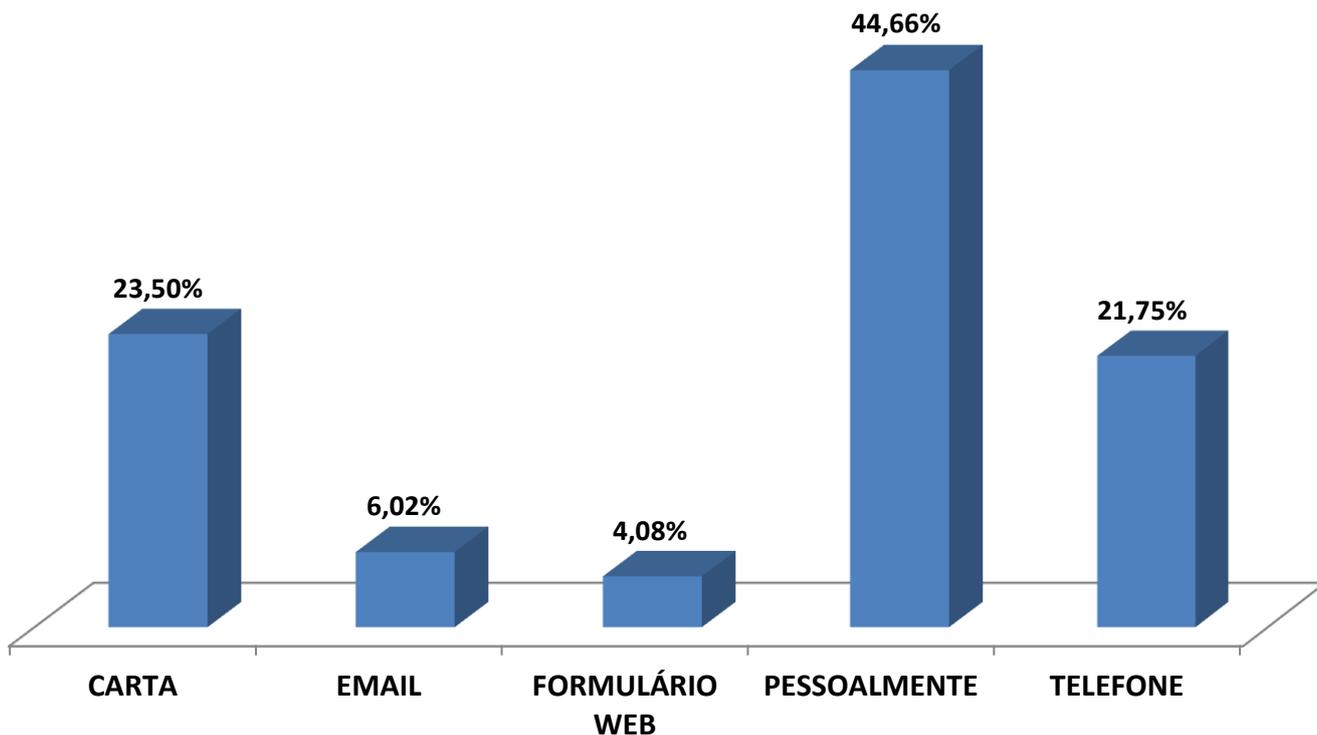
A Ouvidoria do SUS/SES, juntamente com as Ouvidorias descentralizadas, por meio dos principais canais de atendimento disponíveis registrou no respectivo mês um total de **515** demandas registradas.

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 (230 demandas) seguido via carta (121 demandas), telefone (112 demandas), e-

mail (31 demandas) e formulário web (21 demandas), conforme demonstrado percentualmente no Gráfico 03.

Gráfico 03. Meios de atendimento.

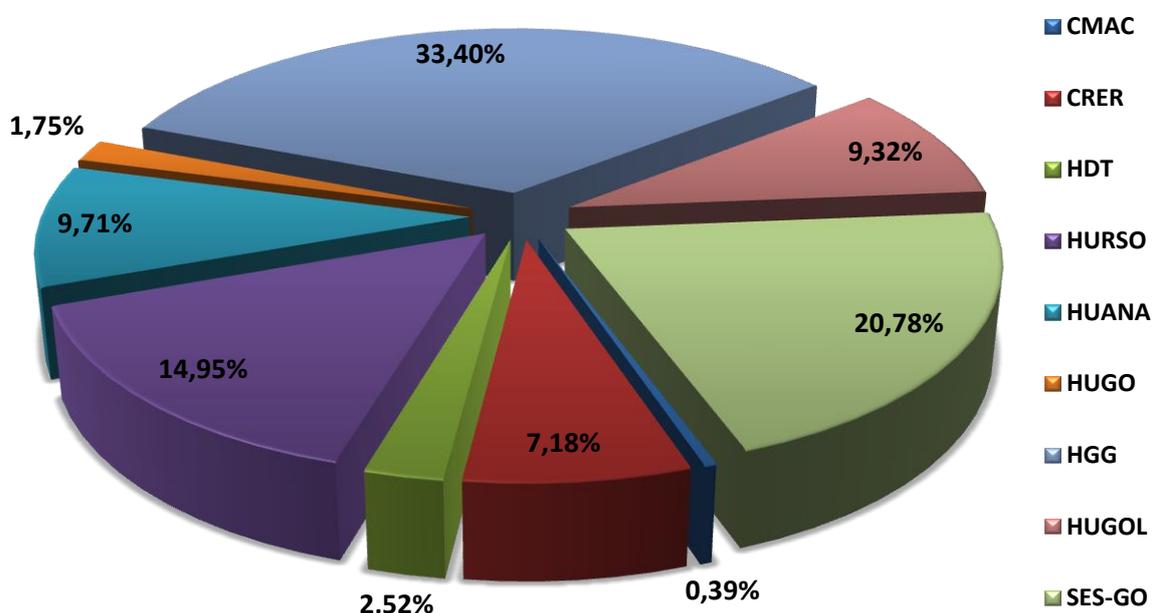


O canal de entrada de maior representatividade nas **unidades descentralizadas** foi o presencial, destas, **132** foram realizadas pelo HGG, CRER registrou **27**, HUGOL **24**, HDT, HURSO e HUANA com **13** cada, e **06** HUGO e **02** no CMAC. Considerando que o objetivo da descentralização das Ouvidorias 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.



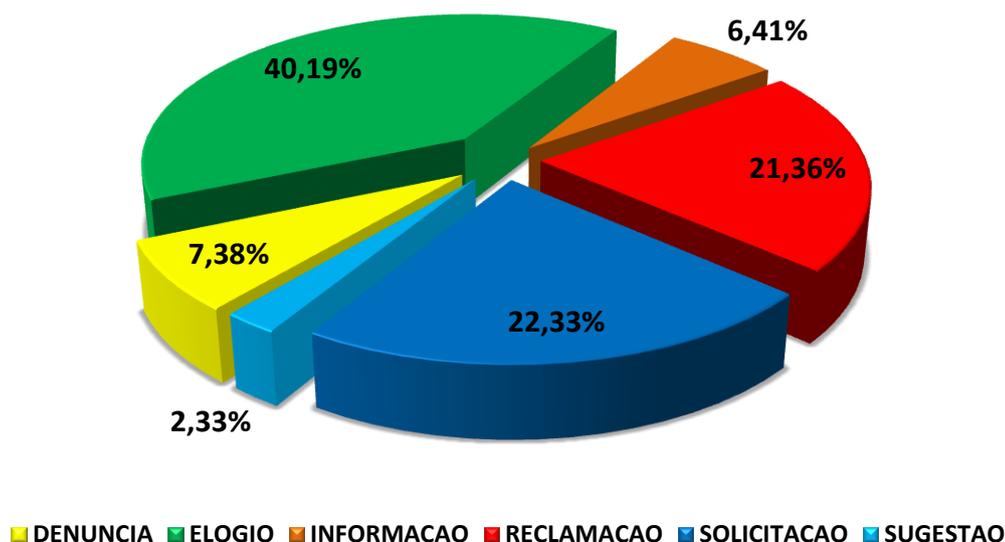
Quadro 01. Demandas registradas por ouvidoria de atendimento.

OUVIDORIA	Total
CMAC	2
CRER	37
HDT	13
HURSO	77
HUANA	50
HUGO	9
HGG	172
HUGOL	48
SES-GO	107
TOTAL	515

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 os **elogios** foi o tipo mais demandado com **207** demandas, seguido das **solicitações** com **115** demandas.

Gráfico 05. Classificação das demandas.



2.3 - ANÁLISE DOS ASSUNTOS

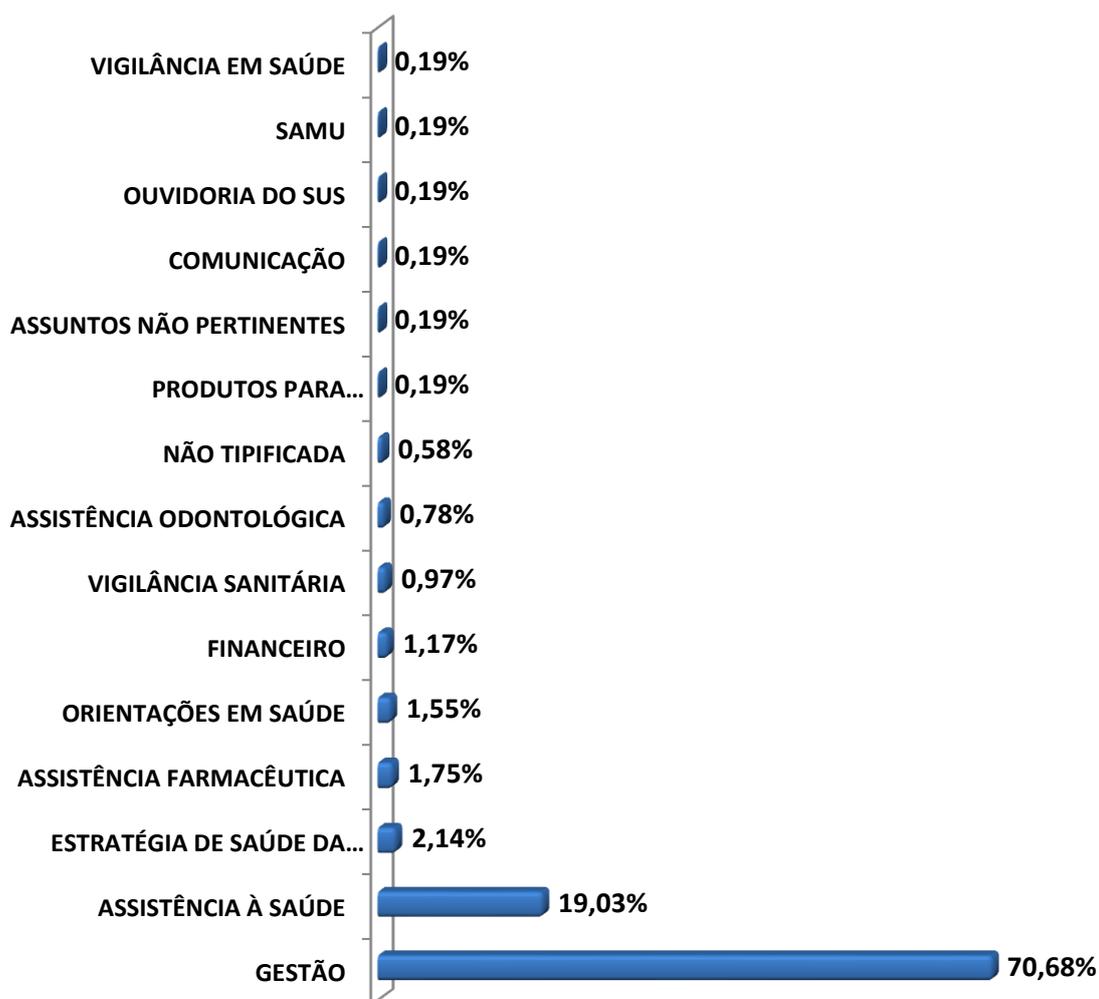
Para melhoria do processo de trabalho das ouvidorias, o DOGES adotou um Manual de Tipificação, onde são categorizados as manifestações/demandas acolhidas de acordo com os assuntos/subassuntos.

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.

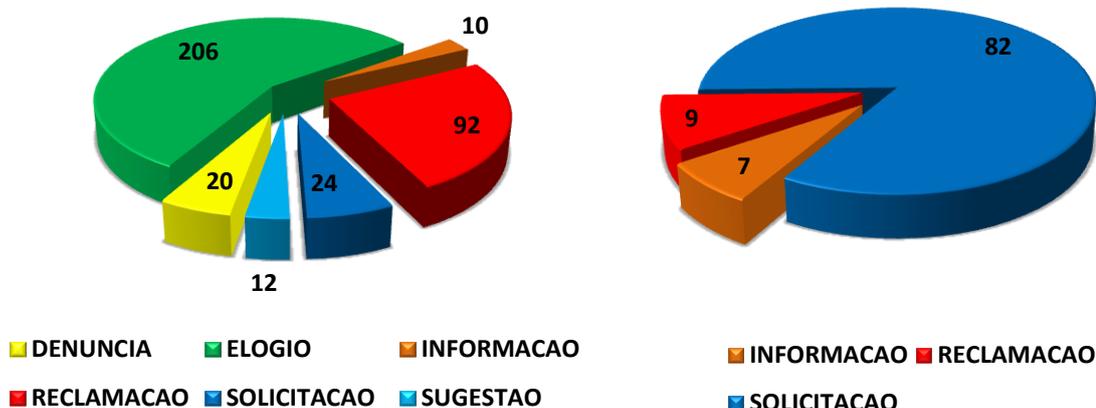
Assistência à Saúde: Compreende o rol das demandas que abordam a necessidade de procedimentos médicos em todos os níveis de complexidade (área ambulatorial e hospitalar), abarcando, igualmente o tratamento domiciliar. Cabe também tipificar nesse assunto as demandas de transplantes de órgão, conforme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

Gráfico 06. Assuntos demandados.



No assunto **Gestão**, (o mais demandado), os ELOGIOS aparecem em maior número **56,59%** já no assunto **Assistência à saúde** as SOLICITAÇÕES aparecem com o maior percentual, **83,63%**, 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.

NÃO TIPIFICADO	3
1 - ASSISTÊNCIA À SAÚDE	98
1.1 - CIRURGIA	28
1.1.1 - CABEÇA E PESCOÇO	3
1.1.2 - GERAL	3
1.1.3 - OBSTÉTRICA	1
1.1.3.1 -PARTO CESARIANO	1
1.1.4 - ORTOPÉDICA	10
1.1.5 - OUTROS	2
1.1.6 - PLÁSTICA	4
1.1.7 - UROLÓGICA	1
1.1.8 - VASCULAR	2
1.2 - CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	63

1.2.1 - ANGIOLOGIA	1
1.2.2 - CARDIOLOGIA	6
1.2.3 - CIRURGIÃO GERAL	2
1.2.4 - DERMATOLOGIA	2
1.2.5 - ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA	5
1.2.6 - GASTROENTEROLOGIA	3
1.2.7 - GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	1
1.2.8 - MASTOLOGIA	1
1.2.9 - MULTIDISCIPLINAR	2
1.2.10 - NÃO ESPECIFICADO	3
1.2.11- NEFROLOGIA	3
1.2.12 - NEUROLOGIA	6
1.2.13 - OFTALMOLOGIA	1
1.2.14 - ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	12
1.2.15 - OUTROS	2
1.2.16 - PNEUMOLOGIA	1
1.2.17 - PROCTOLOGIA	2
1.2.18 - PSICOLOGIA	1
1.2.19 - REUMATOLOGIA	5
1.2.20 - TERMALISMO SOCIAL/CRENOTERAPIA	1
1.2.21 - UROLOGIA	2
1.3 - DIAGNÓSTICO EM OFTALMOLOGIA	1
1.3.1 - NÃO ESPECIFICADO	1
1.4 - DIAGNÓSTICO POR RADIOLOGIA	1
1.4.1 - TÓRAX E MEDIASTINO	1
1.5 - DIAGNÓSTICO POR RESSONANCIA MAGNÉTICA	3
1.5.1 - CABEÇA, PESCOÇO E COLUNA VERTEBRAL	2
1.5.2 - NÃO ESPECIFICADO	1
1.6 - DIAGNÓSTICO POR TOMOGRAFIA	1
1.6.1 - CABEÇA, PESCOÇO E COLUNA VERTEBRAL	1
1.7 - INTERNAÇÃO	1
1.7.1 - LEITO EM AMBIENTE HOSPITALAR	1
2 - ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	9
2.1 - ATENÇÃO BÁSICA	1
2.1.1 - ATENÇÃO BÁSICA	1
2.1.1 - FÁRMACO	1
2.2 - COMPONENTE ESPECIALIZADO DA ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	1
2.2.1 - COMO CONSEGUIR MEDICAMENTO POR MEIO DO SUS	1
2.2.2 - FÁRMACO	1
2.3 - MEDICAMENTO ESTRATÉGICO	1
2.3.1 - COMO CONSEGUIR MEDICAMENTO POR MEIO DO SUS	1
2.3.1.1 - FÁRMACO	1
2.4 - NÃO ESPECIFICADO	1
2.4.1 - NÃO ESPECIFICADO	1
2.5 - NÃO PADRONIZADO	5
2.5.1 - COMO CONSEGUIR MEDICAMENTO POR MEIO DO SUS	2
2.5.1.1 - FÁRMACO	2
2.5.2 - NÃO PADRONIZADO	3
2.5.2.1 - FÁRMACO	3
3 - ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	4
3.1 - ASSISTÊNCIA BÁSICA	1
3.2 - ASSISTÊNCIA ESPECIALIZADA	2
3.2.1 - CIRURGIA BUCO MAXILO-FACIAL	1
3.2.2 - OUTROS	1
3.3 - EXAME ODONTOLÓGICO	1
4 - ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	1

4.1 - ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	1
5 - COMUNICAÇÃO	1
5.1 - PALESTRA	1
6 - ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA/ PROGRAMA DE AGENTES COMUNITÁRIOS DE SAÚDE - ESF/PACS	11
6.1 - RECURSOS HUMANOS	8
6.1.1 - FALTA DE TRABALHADOR	2
6.1.1.1 - AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE	1
6.1.1.2 - ENFERMEIRO	1
6.1.2 - INSATISFAÇÃO	1
6.1.2.1 - FUNCIONÁRIO DA USF	1
6.1.3 - PAGAMENTO AO TRABALHADOR DA SAÚDE DA FAMÍLIA	2
6.1.3.1 - ATRASO/FALTA	1
6.1.3.2 - OUTROS	1
6.1.4 - TRABALHADOR DE SAÚDE DA FAMÍLIA	3
6.1.4.1 - CAPACITAÇÃO TÉCNICO-PROFISSIONAL	1
6.1.4.2 - EXONERAÇÃO/DEMISSÃO	1
6.1.4.3 - NÃO CUMPRIMENTO DE CARGA HORÁRIA	1
6.2 - RECURSOS MATERIAIS	1
6.2.1 - MATERIAL DE EXPEDIENTE	1
6.2.1.1 - FALTA DE MATERIAL	1
6.3 - UNIDADE DE SAÚDE DA FAMÍLIA	2
6.3.1 - DIFICULDADE DE ACESSO	1
6.3.1.1 - DEMORA NO ATENDIMENTO	1
6.3.2 - INTERRUPTÃO DOS SERVIÇOS	1
7 - FINANCEIRO	6
7.1 - COBRANÇA INDEVIDA	4
7.1.1 - CIRURGIA	1
7.1.2 - EXAME	2
7.1.3 - OUTROS	1
7.2 - FATURAMENTO	1
7.2.1 - PROCEDIMENTO NÃO REALIZADO	1
7.3 - PAGAMENTO FORNECEDOR/PRESTADOR DE SERVIÇO	1
8 - GESTÃO	364
8.1 - CENTRAL DE REGULAÇÃO	2
8.2 - DOCUMENTOS	15
8.2.1 - LAUDO	2
8.2.2 - OUTROS	5
8.2.3 - PRESCRIÇÃO MÉDICA (RECEITA)	1
8.2.4 - RELATÓRIO MÉDICO	4
8.2.5 - RESULTADO DE EXAME	2
8.3 - ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	50
8.3.1 - ACOMPANHANTE PARA GESTANTE	1
8.3.2 - ALIMENTAÇÃO	4
8.3.2.1 - PACIENTE	1
8.3.3 - DEMORA NO ATENDIMENTO	1
8.3.4 - DESAPARECIMENTO DE PERTENCES	1
8.3.5 - DIFICULDADE DE ACESSO	11
8.3.5.1 - DEMORA NO ATENDIMENTO	3
8.3.5.2 - OUTROS	5
8.3.5.3 - RECUSA AO ATENDIMENTO	2
8.3.6 - ESPAÇO FÍSICO	4
8.3.7 - INTERRUPTÃO DOS SERVIÇOS	2
8.3.8 - OUTROS	9
8.3.9 - ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	17
8.4 - OUTROS	1
8.5 - RECURSOS HUMANOS	288

8.5.1 - EXERCÍCIO ILEGAL DA PROFISSÃO	1
8.5.2 - FALTA DE PROFISSIONAL	4
8.5.2.1 - ENFERMEIRO	2
8.5.2.2 - MÉDICO	1
8.5.3 - INSATISFAÇÃO	50
8.5.3.1 - ASSISTENTE SOCIAL	1
8.5.3.2 - DIRETOR DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	1
8.5.2.3 - ENFERMEIRO	3
8.5.2.4 - EQUIPE DE SAÚDE	5
8.5.2.5 - MÉDICO	10
8.5.2.6 - NÃO ESPECIFICADO	3
8.5.2.7 - OUTROS	4
8.5.2.8 - RECEPCIONISTA/ATENDENTE	10
8.5.2.9 - SEGURANÇA	2
8.5.2.10 - TÉCNICO EM ENFERMAGEM	8
8.5.3 - OUTROS	12
8.5.4 - PAGAMENTO AO TRABALHADOR DA SAÚDE	3
8.5.4.1 - ADICIONAL	1
8.5.4.2 - ATRASO/FALTA	1
8.5.4.3 - OUTROS	1
8.5.5 - SATISFAÇÃO	208
8.5.5.1 - ASSISTENTE SOCIAL	5
8.5.5.2 - DIRETOR DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	41
8.5.5.3 - ENFERMEIRO	7
8.5.5.4 - EQUIPE ADMINISTRATIVA	4
8.5.5.5 - EQUIPE DE SAÚDE	50
8.5.5.6 - FISIOTERAPEUTA	4
8.5.5.7 - MÉDICO	11
8.5.5.8 - NÃO ESPECIFICADO	1
8.5.5.9 - NUTRICIONISTA	4
8.5.5.10 - OUTROS	18
8.5.5.11 - PSICÓLOGO	4
8.5.5.12 - RECEPCIONISTA/ATENDENTE	7
8.5.5.13 - SEGURANÇA	4
8.5.5.14 -TÉCNICO EM ENFERMAGEM	33
8.5.6 - TRABALHADOR EM SAÚDE	7
8.5.6.1 - NÃO CUMPRIMENTO DE CARGA HORÁRIA	3
8.5.6.2 - OUTROS	2
8.5.6.3 - REMOÇÃO/TRANSFERÊNCIA	1
8.5.7 - TRABALHO VOLUNTÁRIO	2
8.6 - RECURSOS MATERIAIS	7
8.6.1 - MATERIAL DE EXPEDIENTE	2
8.6.1.1 - FALTA DE MATERIAL	1
8.6.2 - MATERIAL DE USO CONTÍNUO/PERMANENTE	5
8.6.2.1 - QUANTIDADE INSUFICIENTE	1
8.7 - RESULTADO DE EXAME	1
9 - ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	8
9.1 - DOAÇÃO DE SANGUE	2
9.2 - OUTROS	6
10 - OUVIDORIA DO SUS	1
10.1 - SATISFAÇÃO	1
10.1.1 - OUVIDOR	1
11 - PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	2
11.1 - PRÓTESE	2
12 - SAMU	1
12.1 - RECURSOS HUMANOS	1
12.1.1 - INSATISFAÇÃO	1
12.1.1.1 - OUTROS	1

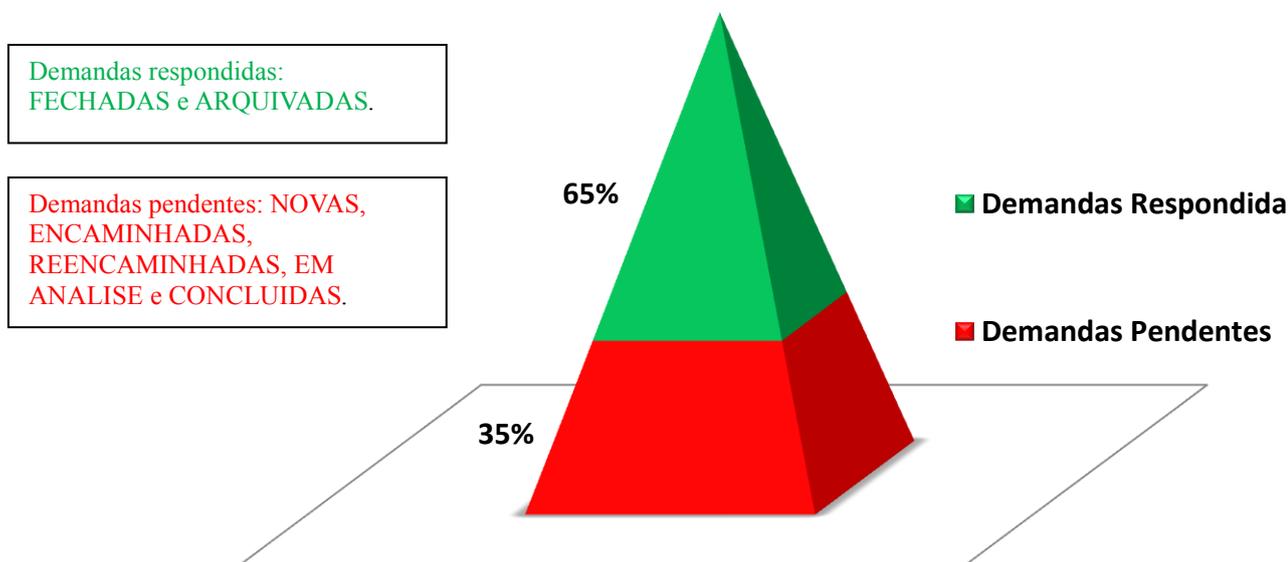
13 - VIGILÂNCIA EM SAÚDE	1
13.1 - EPIDEMIA/SURTO	1
13.1.1 - DENGUE	1
14 - VIGILÂNCIA SANITÁRIA	5
14.1 - ALIMENTO/BEBIDAS	2
14.1.1 - CONDIÇÕES INADEQUADAS	2
14.1.1.1 - BARES/RESTAURANTES/LANCHONETES	1
14.2 - MEDICAMENTOS	1
14.2.1 - IRREGULARIDADES NA COMERCIALIZAÇÃO	1
14.2.1.1 - COMÉRCIO VAREJISTA	1
14.3 - SAÚDE OCUPACIONAL/SAÚDE DO TRABALHADOR	1
14.3.1 - RREGULARIDADES NAS CONDIÇÕES DE TRABALHO	1
14.4 - SERVIÇOS DE SAÚDE	1
14.4.1 - CONDIÇÕES INADEQUADAS	1
14.4.2 - SERVIÇOS DE ATENDIMENTO HOSPITALAR	1
Total Geral	515

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**.

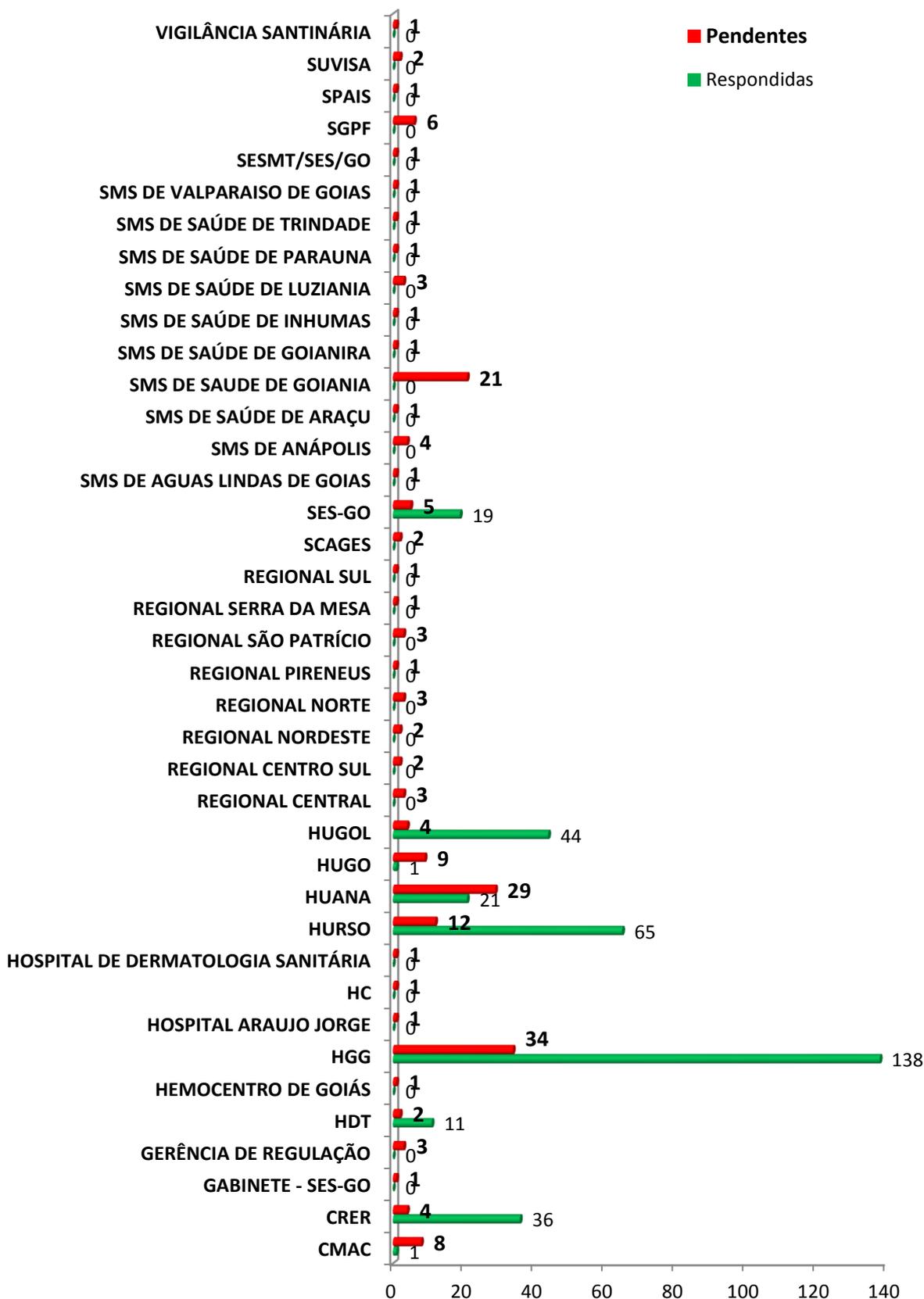
Das demandas inseridas no Sistema Ouvidor SUS neste período, **336** foram respondidas, o Gráfico 07 demonstra o percentual.

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 em análise fica 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.

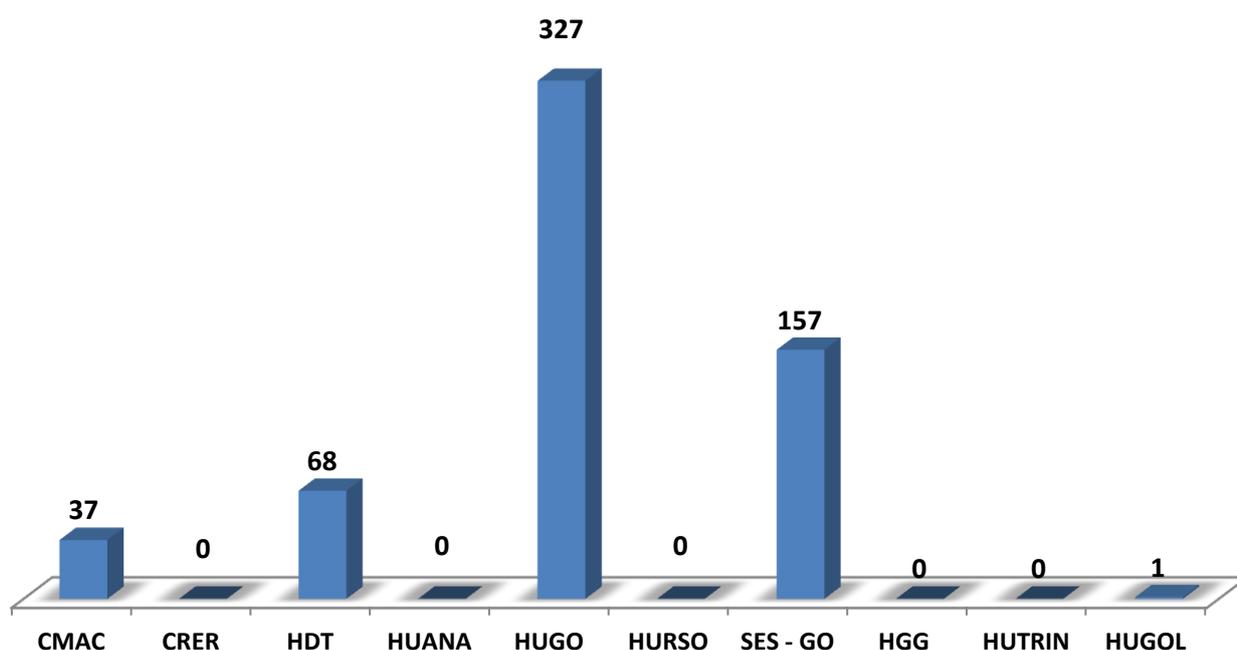
3 – DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÃO

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 **590** 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.

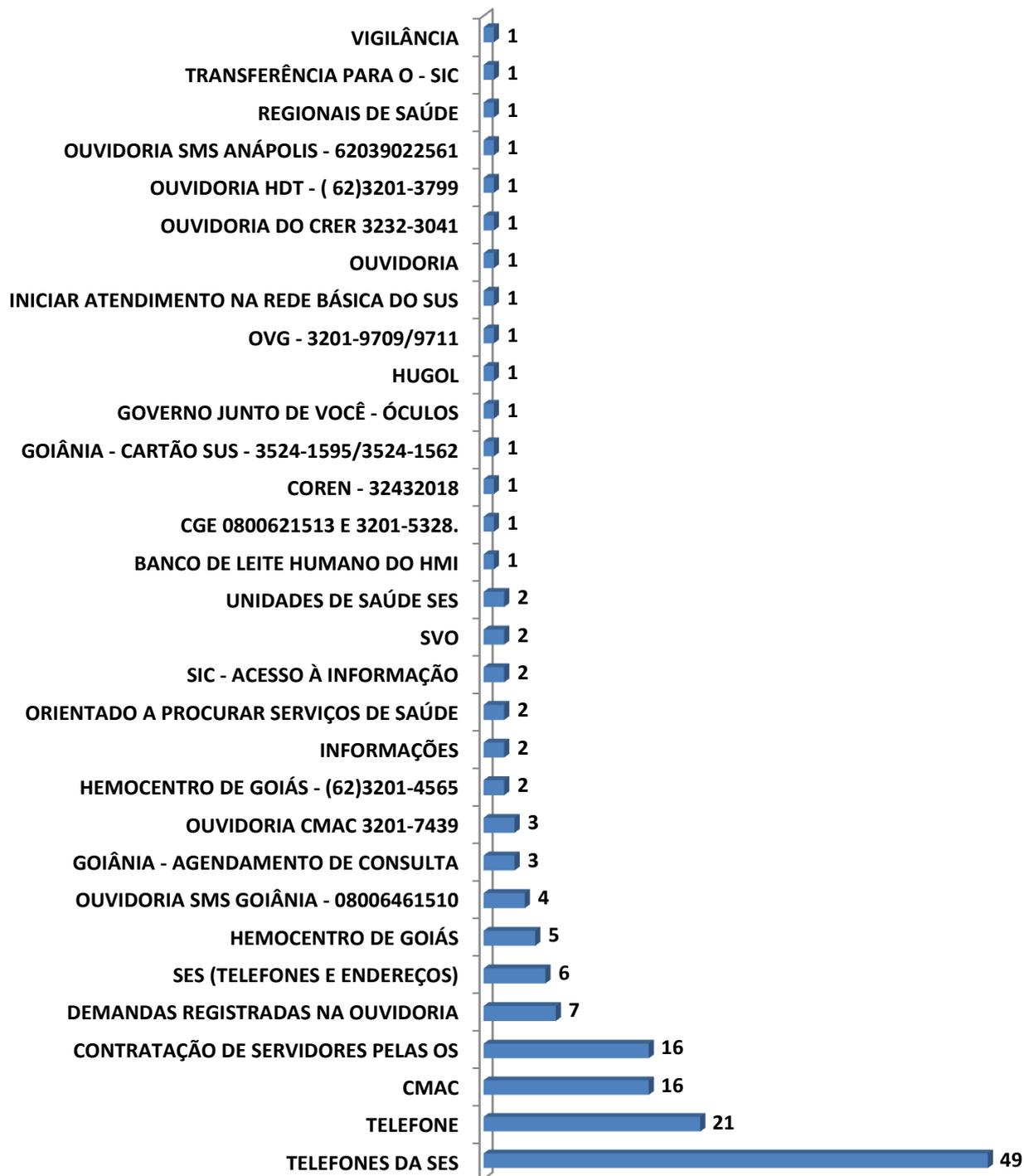


Gráfico 11. Teor das informações prestadas HDT.

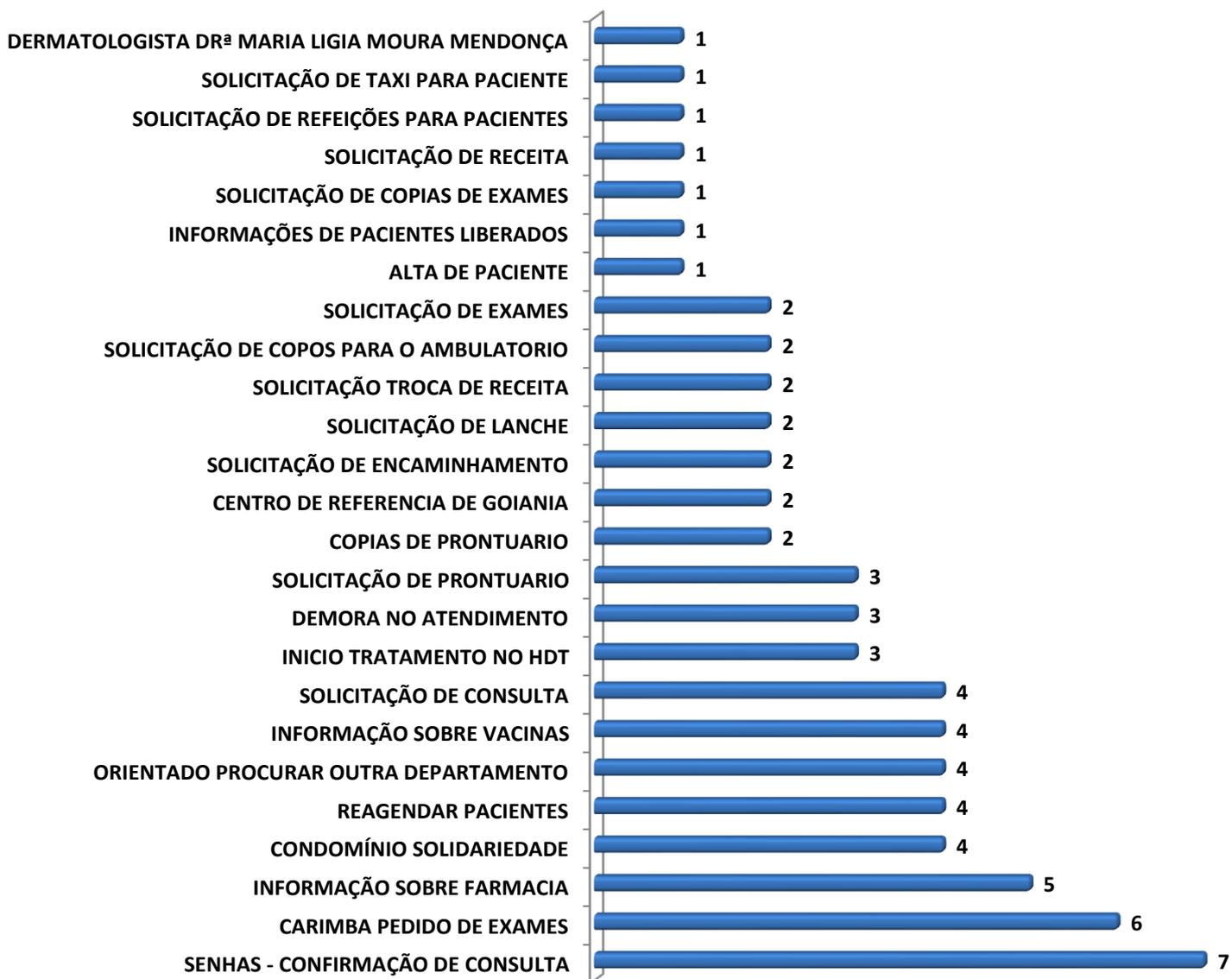


Gráfico 12. Teor das informações prestadas CMAC.

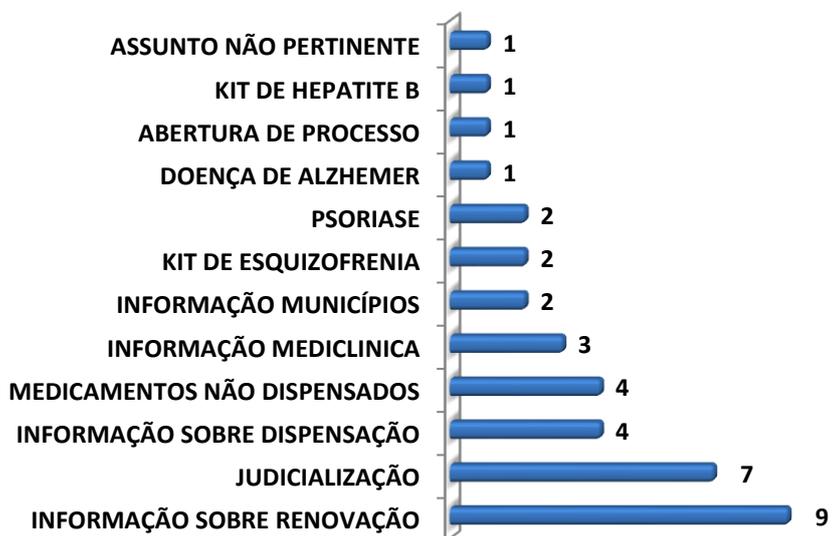


Gráfico 13. Teor das informações prestadas HUGO.

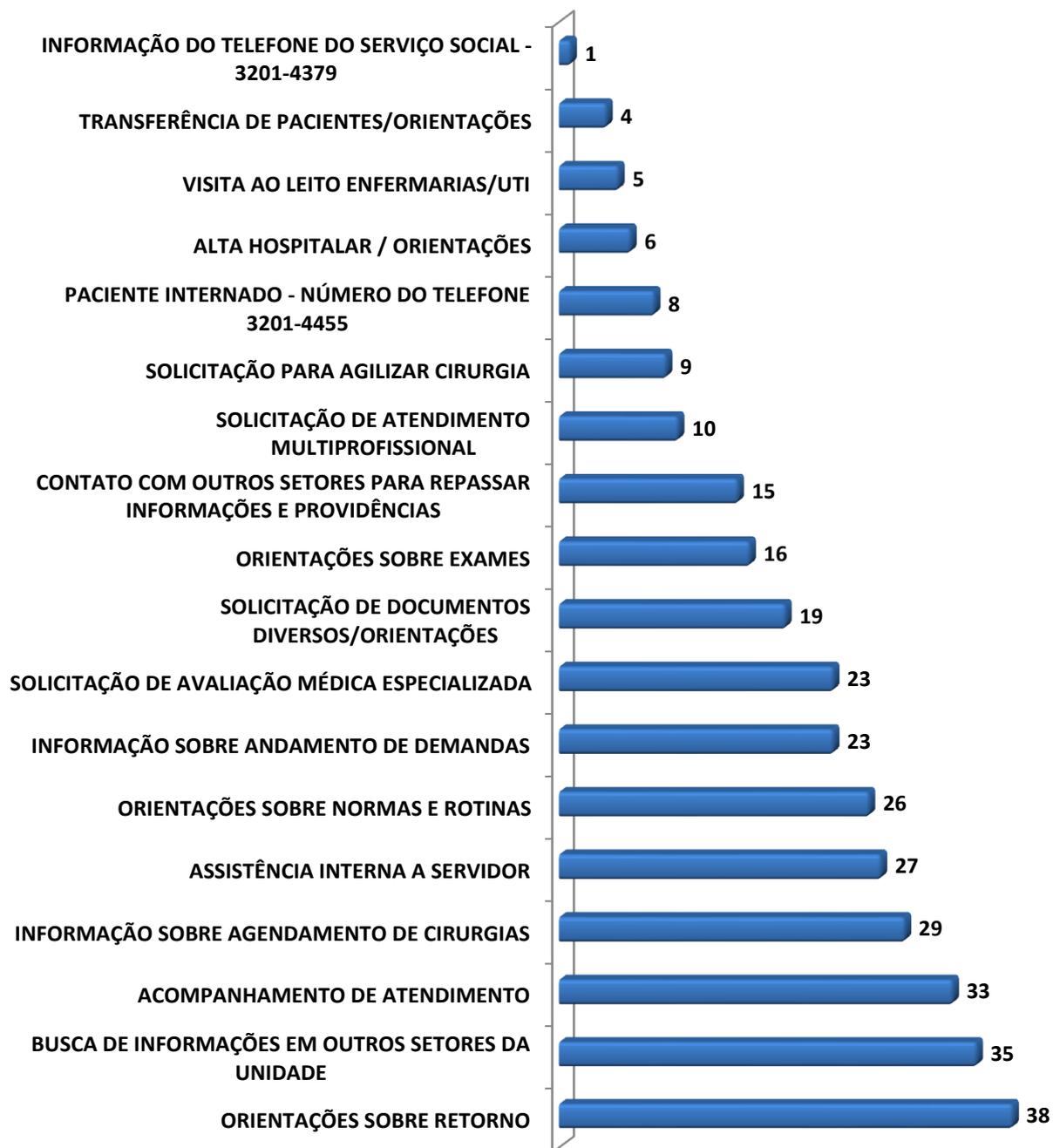


Gráfico 14. Teor das informações prestadas HUGO.



4 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Analisando os resultados referentes ao mês de **fevereiro** de 2017 podemos concluir:

A maioria dos atendimentos realizados é de disseminação de informações (**590**);

- O atendimento **presencial** foi o canal de acesso mais utilizado pelos cidadãos no mês de análise com **174** demandas registradas, o que corresponde aos resultados do projeto de descentralização;
- Das manifestações protocoladas, os **elogios** foram os mais requisitados, representaram **40,19%** dos registros, seguidas das **solicitações** com **22,33%**;
- Os assuntos mais demandados foram: **gestão e assistência à saúde**, com 70,68% e 19,03% demandas registradas respectivamente;
- No assunto **gestão** os ELOGIOS são as mais recorrentes com **56,59%**, no assunto **assistência à saúde** as manifestações referentes à SOLICITAÇÕES aparecem com o maior percentual, **83,67%**;
- No referido período a taxa de resposta foi de **65%** das demandas **respondidas**, lembra – se, que das pendentes, grande parte ainda se encontra **dentro do prazo** vigente de reposta, 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

