

# Relatório Gerencial: Julho - 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:**

*Juliana Balestra Martins Vieira*  
*Tania Maria de Maio Leitão*

**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*  
*Raimunda Márcia da Silva Resende*  
*Mirian Ribeiro da Silva Miguel*  
*Charles Atilla Leão Guerreiro P. O. Bueno*

**Monitoramento e Analise de Dados:**

*Radyla Cristhina de Mesquita Lima*  
*Eduardo Hesketh Maia Escher Pereira*  
*Liliane Oloiveira Paulo*

## DEMONSTRATIVO ESTATÍSTICO MENSAL DO MÊS DE JULHO – 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 julho 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 **01/08/2017**. Foi contabilizado um total de **922** 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 **41,43%** do total de atendimentos e as demandas registradas representaram **58,57%** dos atendimentos conforme Gráfico 02.

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

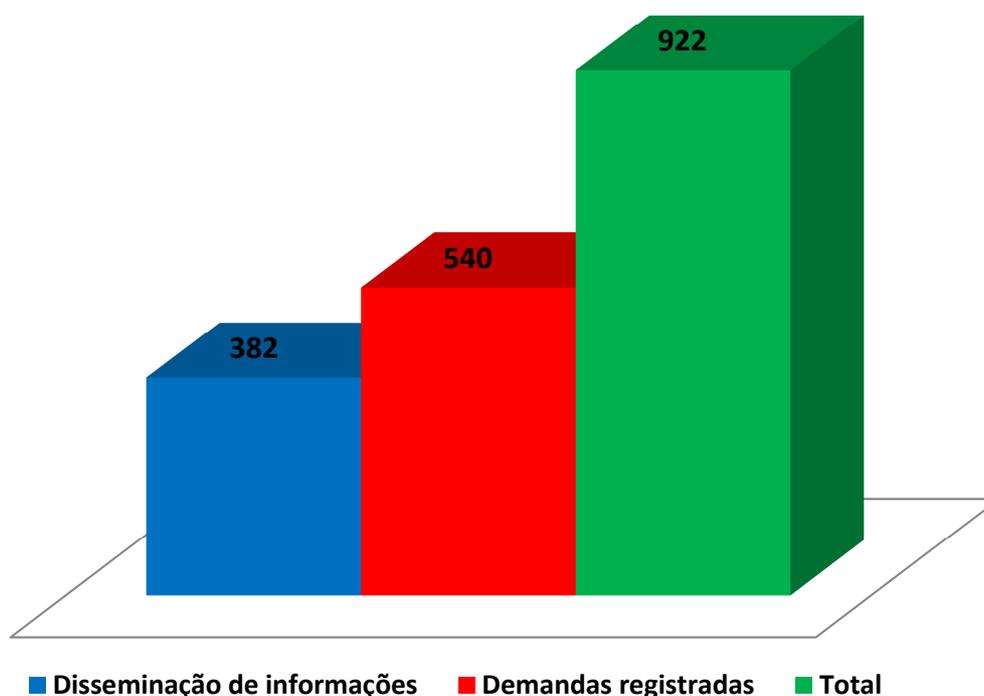
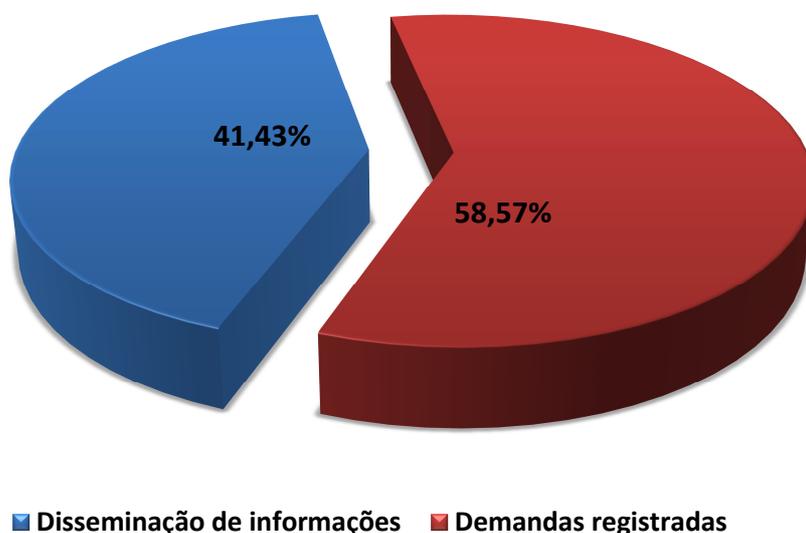


Gráfico 02. Percentual de atendimentos



## 2 – MANIFESTAÇÕES PROTOCOLADAS

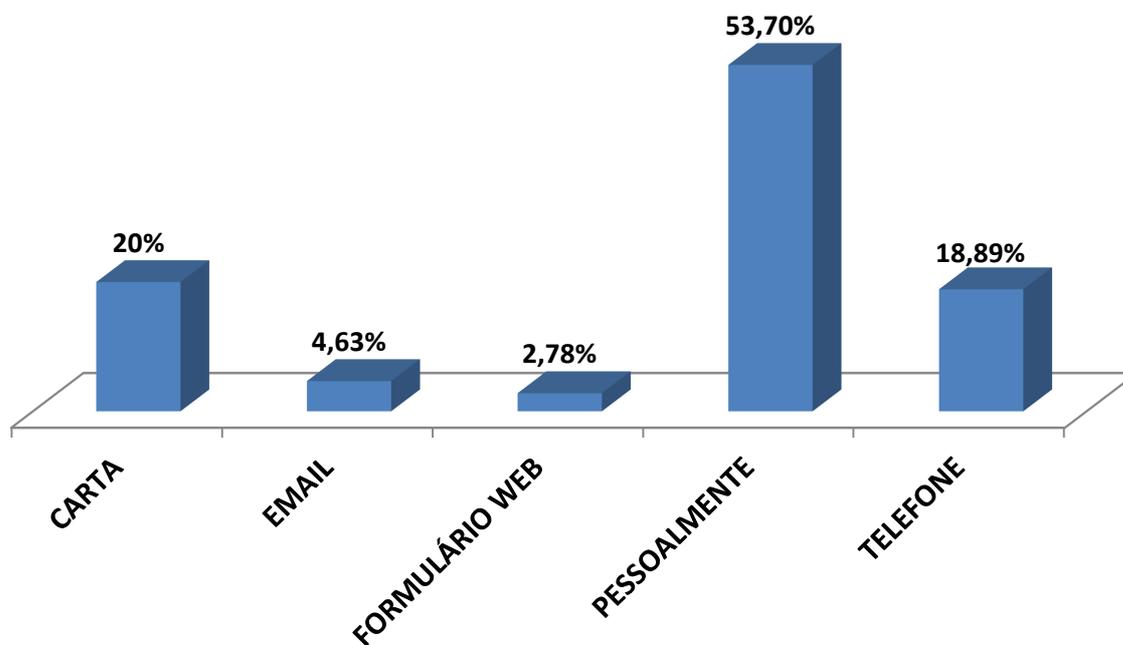
As demandas registradas são manifestações protocoladas pelos cidadãos nas Ouvidorias que podem ser acompanhadas posteriormente pelo usuário (através do número de protocolo). Após o devido acolhimento e escuta do cidadão as demandas são registradas, analisadas, classificadas, tipificadas e encaminhadas 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 **540** 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 (290 demandas) seguido via carta (108 demandas), via telefone (102 demandas), e-mail (25 demandas) e formulário web (15 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, (**287** demandas), destas, foram realizadas pelo HURSO **74**, HGG **64**, HUGO **37**, **36** HUAPA, **23** HMI, **18** HUGOL, CREDEQ **13**, **09** HDT, **07** CS, **04** HUTRIN e **02** HUANA. 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.

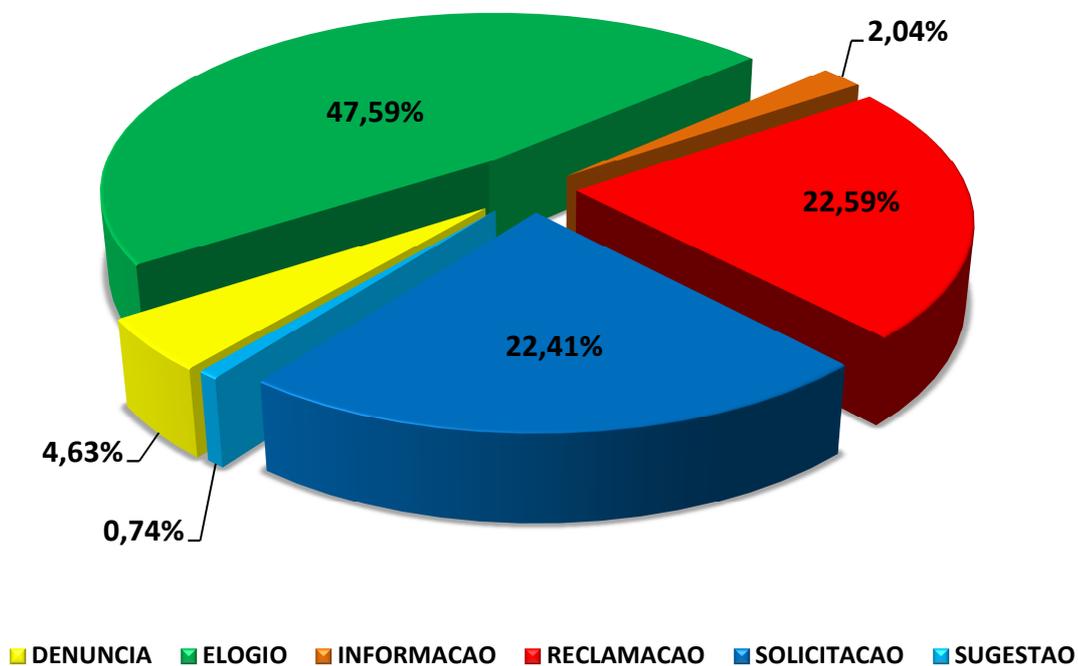
O canal de entrada do tipo “**carta**” correspondentes ao formulário interno de avaliação utilizado por algumas unidades, e que, em virtude de limitação técnica do sistema Ouvidor SUS e orientação do DOGES são tabuladas desta maneira.



## 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 **ELOGIO** foi o tipo mais demandado com **257** demandas, seguido da **RECLAMAÇÃO** e **SOLICITAÇÃO** com **122** e **121** demandas respectivamente.

Gráfico 05. Classificação das demandas.



## 2.3 - ANÁLISE DOS ASSUNTOS

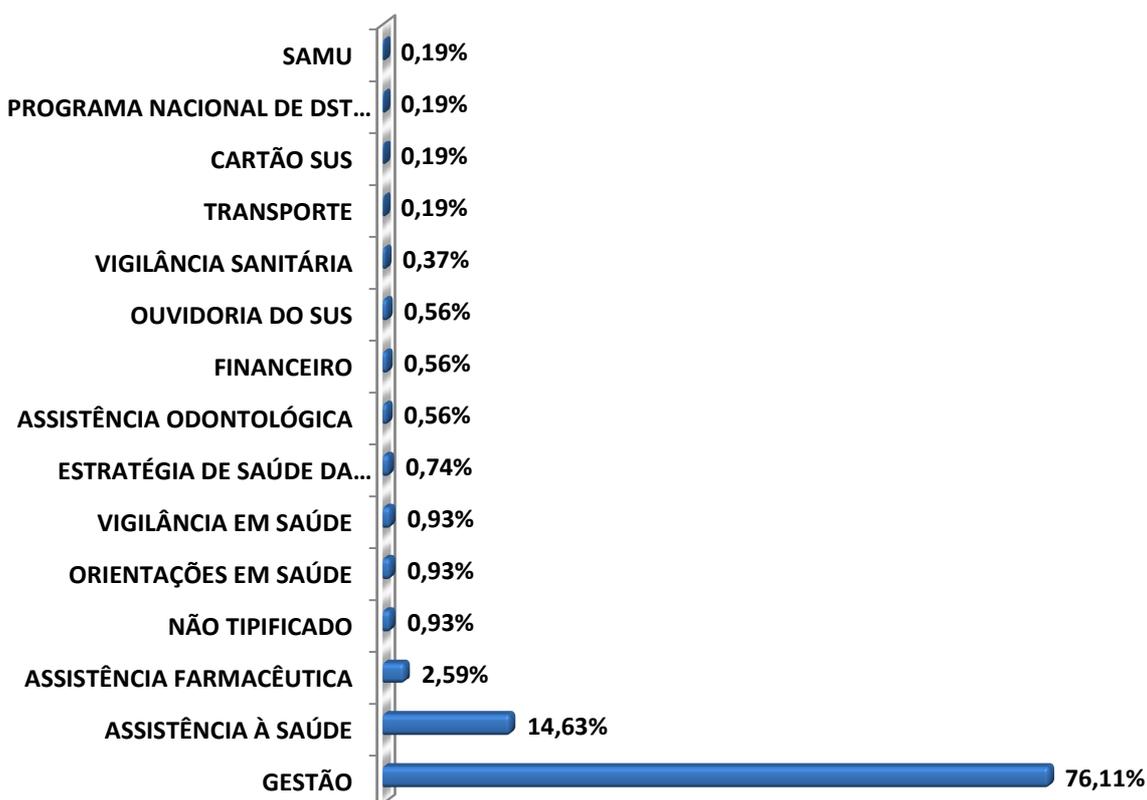
Para melhoria do processo de trabalho das ouvidorias, o DOGES adotou um Manual de Tipificação, onde são categorizados as manifestações/demandas acolhidas de acordo com os assuntos/subassuntos.

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.

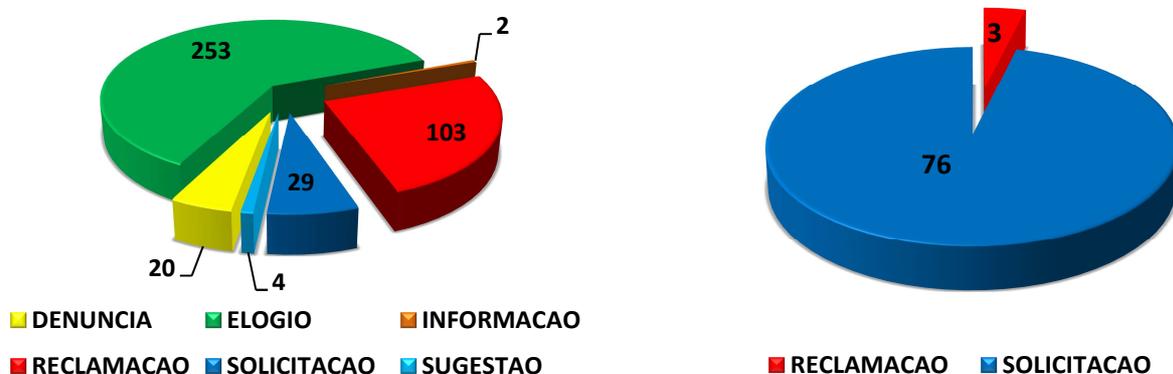
**Assistência à Saúde:** Compreende o rol das demandas que abordam a necessidade de procedimentos médicos em todos os níveis de complexidade (área ambulatorial e hospitalar), abarcando, igualmente o tratamento domiciliar. Cabe também tipificar nesse assunto as demandas de transplantes de órgão, conforme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

Gráfico 06. Assuntos demandados.



No assunto **Gestão**, (o mais demandado), os ELOGIOS aparecem em maior número **61,56%**, seguido das RECLAMAÇÕES com **25,06%**, já no assunto **Assistência à saúde** as SOLICITAÇÕES aparecem com o maior percentual, **96,2%** 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.

<b>1 - ASSISTÊNCIA À SAÚDE</b>	<b>79</b>
<b>1.1 - CIRURGIA</b>	<b>29</b>
1.1.1 - BARIÁTRICA	1
1.1.2 - CABEÇA E PESCOÇO	1
1.1.3 - GERAL	2
1.1.4 - OFTALMOLÓGICA	1
1.1.4.1 - NÃO ESPECIFICADO	1
1.1.5 - ORTOPÉDICA	17
1.1.6 - OUTROS	1
1.1.7 - PLÁSTICA	4
1.1.7.1 - OUTROS	1
1.1.8 - UROLÓGICA	2
1.1.8.1 - OUTRAS	1
<b>1.2 - CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO</b>	<b>41</b>
1.2.1 - ALERGIA/IMUNOLOGIA	2
1.2.2 - CARDIOLOGIA	7
1.2.3 - CIRURGIÃO GERAL	2

1.2.4 - CIRURGIÃO NEUROLÓGICO (NEUROCIRURGIA)	2
1.2.5 - CIRURGIÃO TORÁCICO	1
1.2.6 - CLÍNICA MÉDICA	1
1.2.7 - GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	2
1.2.8 - INFECTOLOGIA	2
1.2.9 - MULTIDISCIPLINAR	1
1.2.9.1 - TABAGISMO	1
1.2.10 - NÃO ESPECIFICADO	1
1.2.11 - NEUROLOGIA	6
1.2.12 - ONCOLOGIA	1
1.2.12.1 - OUTROS	1
1.2.13 - ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	5
1.2.14 - OTORRINOLARINGOLOGIA	2
1.2.15 - OUTROS	4
1.2.16 - PEDIATRIA	1
1.2.17 - REUMATOLOGIA	1
<b>1.3 - DIAGNÓSTICO EM CARDIOLOGIA</b>	<b>2</b>
1.3.1 - ECOCARDIOGRAMA/ECOCARDIOGRAFIA	2
<b>1.4 - DIAGNÓSTICO POR RESSONANCIA MAGNÉTICA</b>	<b>1</b>
1.4.1 - CABEÇA, PESCOÇO E COLUNA VERTEBRAL	1
<b>1.5 - DIAGNÓSTICO POR ULTRA-SONOGRAFIA</b>	<b>1</b>
1.5.1 - TÓRAX E MEMBROS SUPERIORES	1
<b>1.6 - INTERNAÇÃO</b>	<b>1</b>
1.6.1 - OUTROS	1
<b>1.7 - TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE</b>	<b>4</b>
1.7.1 - ENTRE ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE DISTINTOS	2
1.7.1.1 - UTI/CTI	2
1.7.2 - ENTRE SETORES DE UM MESMO ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	2
1.7.2.1 - LEITO	1
1.7.2.2 - UTI/CTI	1
<b>2 - ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA</b>	<b>14</b>
<b>2.1 - ATENÇÃO BÁSICA</b>	<b>3</b>
2.1.1 - ACESSO A QUANTIDADE INFERIOR A PRESCRITA	1
2.1.1.1 - FÁRMACO	1
2.1.2 - ATENÇÃO BÁSICA	1
2.1.2.1 - FÁRMACO	1
2.1.3 - COMO CONSEGUIR MEDICAMENTO POR MEIO DO SUS	1
2.1.3.1 - FÁRMACO	1
<b>2.2 - MEDICAMENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>2</b>
2.2.1 - ACESSO A QUANTIDADE INFERIOR A PRESCRITA	1
2.2.1.1 - FÁRMACO	1
2.2.2 - FALTA DE MEDICAMENTO	1
2.2.2.1 - FÁRMACO	1
<b>2.3 - NÃO PADRONIZADO</b>	<b>9</b>
2.3.1 - FALTA DE MEDICAMENTO	2
2.3.1.1 - FÁRMACO	2
2.3.2 - NÃO PADRONIZADO	7
2.3.2.1 - FÁRMACO	7
<b>3 - ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA</b>	<b>3</b>
<b>3.1 - ASSISTÊNCIA BÁSICA</b>	<b>1</b>
<b>3.2 - ASSISTÊNCIA ESPECIALIZADA</b>	<b>2</b>
3.2.1 - CIRURGIA BUCO MAXILO-FACIAL	1
3.2.2 - OUTROS	1
<b>4 - CARTÃO SUS</b>	<b>1</b>
<b>4.1 - CADASTRAMENTO</b>	<b>1</b>

<b>5 - ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA/ PROGRAMA DE AGENTES COMUNITÁRIOS DE SAÚDE - ESF/PACS</b>	<b>4</b>
<b>5.1 - RECURSOS FINANCEIROS</b>	<b>2</b>
5.1.1 - OUTROS	2
<b>5.2 - RECURSOS HUMANOS</b>	<b>2</b>
5.2.1 - FALTA DE TRABALHADOR	1
5.2.1.1 - AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE	1
5.2.2 - TRABALHADOR DE SAÚDE DA FAMÍLIA	1
5.2.2.1 - NÃO CUMPRIMENTO DE CARGA HORÁRIA	1
<b>6 - FINANCEIRO</b>	<b>3</b>
<b>6.1 - COBRANÇA INDEVIDA</b>	<b>1</b>
6.1.1 - EXAME	1
<b>6.2 - PAGAMENTO FORNECEDOR/PRESTADOR DE SERVIÇO</b>	<b>1</b>
<b>6.3 - REPASSE DE VERBAS/INVESTIMENTO</b>	<b>1</b>
6.3.1 - AQUISIÇÃO	1
<b>7 - GESTÃO</b>	<b>411</b>
<b>7.1 - DOCUMENTOS</b>	<b>15</b>
7.1.1 - ATESTADO MÉDICO	1
7.1.2 - CARTÃO DE VACINAÇÃO	1
7.1.3 - OUTROS	3
7.1.4 - PRESCRIÇÃO MÉDICA (RECEITA)	1
7.1.5 - PRONTUÁRIO	2
7.1.6 - RELATÓRIO MÉDICO	5
7.1.7 - RESULTADO DE EXAME	2
<b>7.2 - ESTABELECIMENTO DE SAÚDE</b>	<b>46</b>
7.2.1 - ALIMENTAÇÃO	4
7.2.1.1 - PACIENTE	1
7.2.1.2 - TRABALHADOR	3
7.2.2 - DESAPARECIMENTO DE PERTENCES	2
7.2.3 - DIFICULDADE DE ACESSO	17
7.2.3.1 - DEMORA NO ATENDIMENTO	8
7.2.3.2 - FALTA DE VAGAS	1
7.2.3.3 - OUTROS	2
7.2.3.4 - QUANTIDADE RESTRITA DE VAGAS	1
7.2.3.5 - RECUSA AO ATENDIMENTO	2
7.2.4 - IMPLANTAÇÃO DE SETOR/SERVIÇO/UNIDADE DE SAÚDE	1
7.2.5 - OUTROS	7
7.2.6 - ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	15
<b>7.3 - OUTROS</b>	<b>3</b>
<b>7.4 - RECURSOS HUMANOS</b>	<b>340</b>
7.4.1 - FALTA DE PROFISSIONAL	1
7.4.1.1 - MÉDICO	1
7.4.2 - INSATISFAÇÃO	69
7.4.2.1 - ASSISTENTE SOCIAL	2
7.4.2.2 - AUXILIAR DE ENFERMAGEM	1
7.4.2.3 - DIRETOR DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	1
7.4.2.4 - EQUIPE ADMINISTRATIVA	1
7.4.2.5 - EQUIPE DE SAÚDE	10
7.4.2.6 - FUNCIONÁRIO SECRETARIA DE SAÚDE	4
7.4.2.7 - MÉDICO	20
7.4.2.8 - MOTORISTA	1
7.4.2.9 - OUTROS	9
7.4.2.10 - RECEPCIONISTA/ATENDENTE	10
7.4.2.11 - SEGURANÇA	2
7.4.2.12 - TÉCNICO EM ENFERMAGEM	5
7.4.3 - OUTROS	9

7.4.4 - PAGAMENTO AO TRABALHADOR DA SAÚDE	1
7.4.4.1 - OUTROS	1
7.4.5 - SATISFAÇÃO	253
7.4.5.1 - ASSISTENTE SOCIAL	3
7.4.5.2 - ENFERMEIRO	15
7.4.5.3 - EQUIPE ADMINISTRATIVA	18
7.4.5.4 - EQUIPE DE SAÚDE	80
7.4.5.5 - FISIOTERAPEUTA	1
7.4.5.6 - FONOAUDIÓLOGO	1
7.4.5.7 - MÉDICO	19
7.4.5.8 - NÃO ESPECIFICADO	17
7.4.5.9 - NUTRICIONISTA	2
7.4.5.10 - OUTROS	33
7.4.5.11 - PSICÓLOGO	4
7.4.5.12 - RECEPCIONISTA/ATENDENTE	16
7.4.5.13 - SEGURANÇA	1
7.4.5.14 - TÉCNICO EM ENFERMAGEM	30
7.4.5.15 - TERAPEUTA OCUPACIONAL	1
7.4.6 - TRABALHADOR EM SAÚDE	7
7.4.6.1 - CONTRATAÇÃO	1
7.4.6.2 - NÃO COMPARECIMENTO	2
7.4.6.3 - NÃO CUMPRIMENTO DE CARGA HORÁRIA	1
7.4.6.4 - OUTROS	3
<b>7.5 - RECURSOS MATERIAIS</b>	<b>7</b>
7.5.1 - MATERIAL DE EXPEDIENTE	2
7.5.1.1 - FALTA DE MATERIAL	2
7.5.2 - MATERIAL DE USO CONTÍNUO/PERMANENTE	5
7.5.2.1 - AQUISIÇÃO DE MATERIAL	2
7.5.2.2 - EQUIPAMENTO COM DEFEITO	1
7.5.2.3 - OUTROS	1
<b>8 - ORIENTAÇÕES EM SAÚDE</b>	<b>5</b>
8.1 - OUTROS	5
<b>9 - OUVIDORIA DO SUS</b>	<b>3</b>
9.1 - SATISFAÇÃO	3
9.2.1 - EQUIPE DE OUVIDORIA	3
<b>10 - PROGRAMA NACIONAL DE DST E AIDS</b>	<b>1</b>
10.1 - OUTRAS INFORMAÇÕES	1
10.1.1 - VACINAÇÃO DE IMUNODEPRIMIDOS	1
<b>11 - SAMU</b>	<b>1</b>
11.1 - DIFICULDADE DE ACESSO	1
11.1.1 - DEMORA NO ATENDIMENTO	1
<b>12 - TRANSPORTE</b>	<b>2</b>
12.1 - AMBULÂNCIA/VEÍCULO	2
12.1.1 - DEMORA	1
12.1.2 - USO INDEVIDO	1
<b>13 - VIGILÂNCIA EM SAÚDE</b>	<b>5</b>
13.1 - EQUIPE DE SAÚDE	1
13.1.1 - VISITA DE AGENTES DE ENDEMIAS	1
13.2 - OUTROS	1
13.3 - VACINAÇÃO	3
13.3.1 - HEPATITE	1
13.3.2 - OUTRAS	1
13.3.3 - TRÍPLICE VIRAL (SRC OU MMR)	1
<b>14 - VIGILÂNCIA SANITÁRIA</b>	<b>3</b>
14.1 - ALIMENTO/BEBIDAS	1

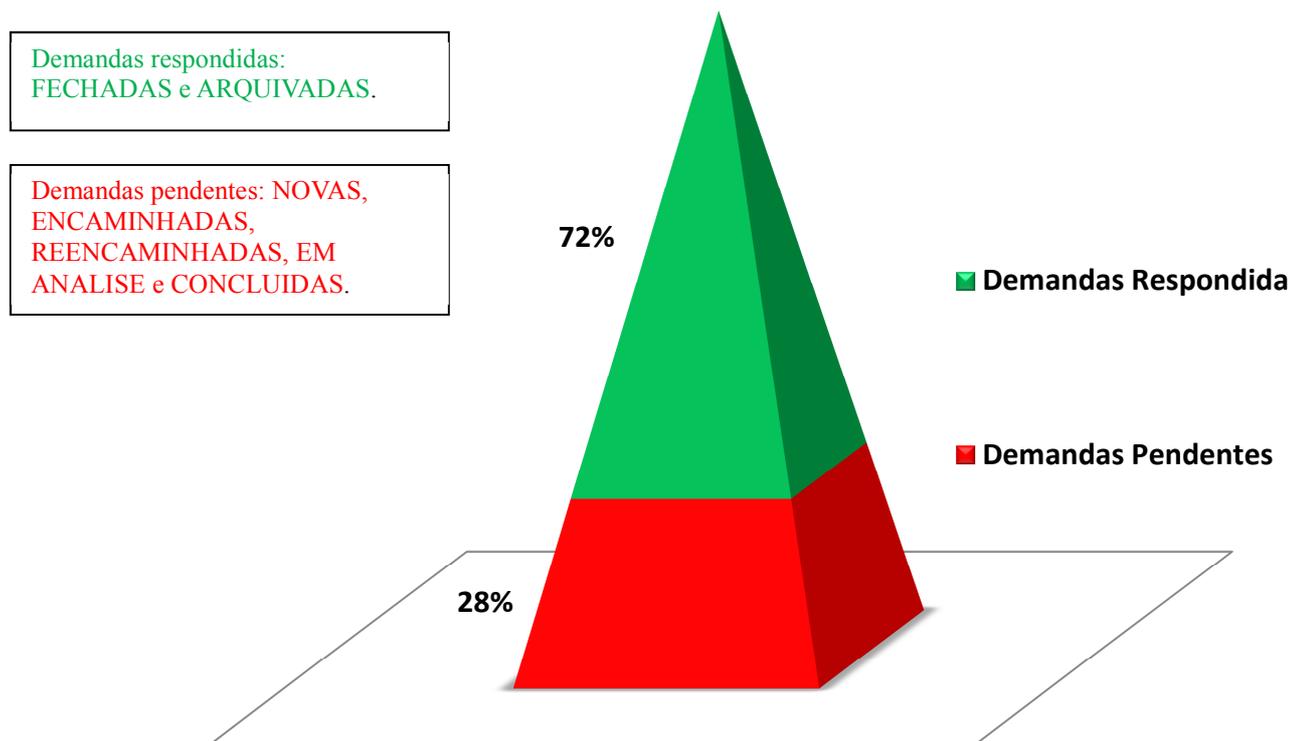
14.1.1 - OUTROS	1
<b>14.2 - SAÚDE OCUPACIONAL/SAÚDE DO TRABALHADOR</b>	<b>1</b>
14.2.1 - OUTROS	1
<b>14.3 - SERVIÇOS DE SAÚDE</b>	<b>1</b>
14.3.1 - CONDIÇÕES INADEQUADAS	1
14.3.1.1 - HOSPITAIS	1
<b>15 - NÃO TIPIFICADO</b>	<b>5</b>
<b>Total Geral</b>	<b>540</b>

## 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**.

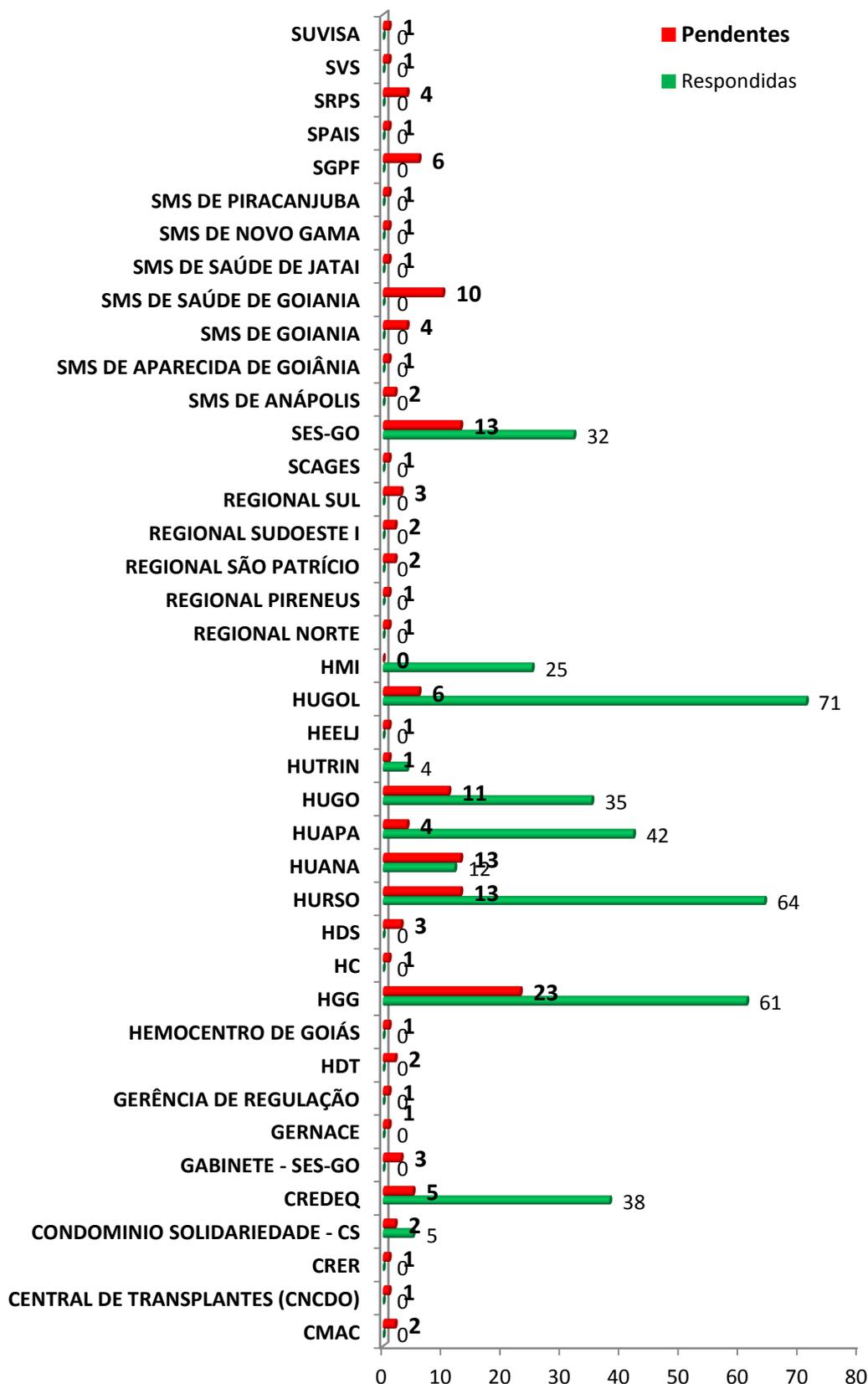
Das demandas inseridas no Sistema Ouvidor SUS neste período, **389** foram respondidas, o Gráfico 07 demonstra o percentual.

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.

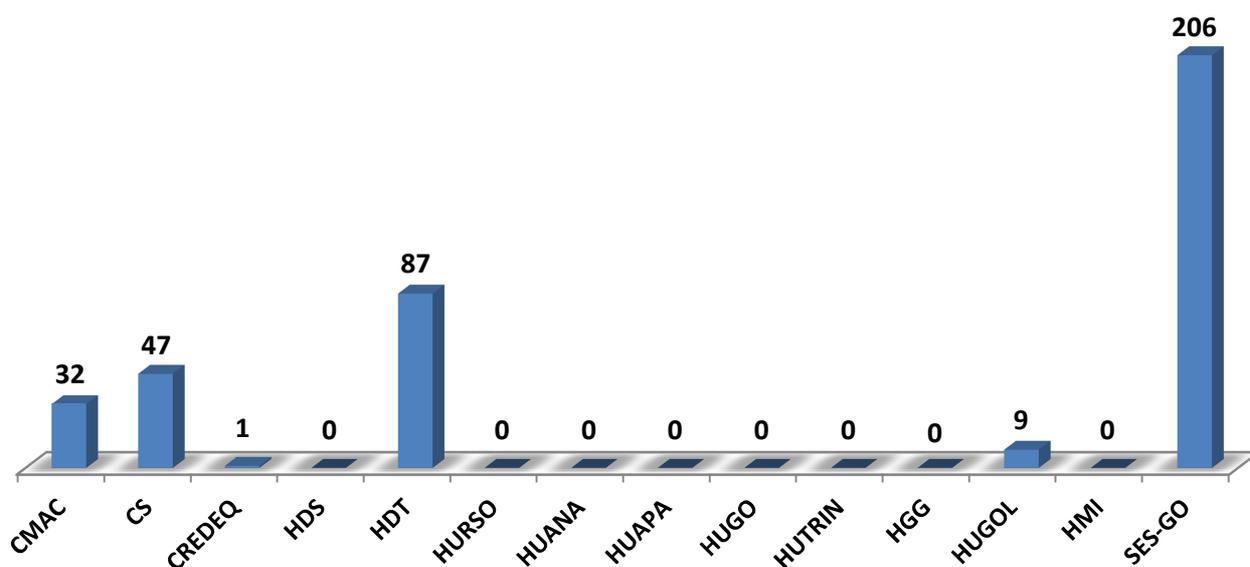
### 3 – DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÃO

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 o banco de dados intitulado Material de Apoio consolidado pelo MS, com informações encaminhadas previamente das áreas técnicas da SES. Neste contexto foram disseminadas **382** informações entre as unidades como mostra o Gráfico 09.

Neste período, além da Ouvidoria SES-GO, somente o CMAC, CS, CREDEQ, HDT 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, 14 e 15:

Gráfico 10. Teor das informações prestadas SES-GO.

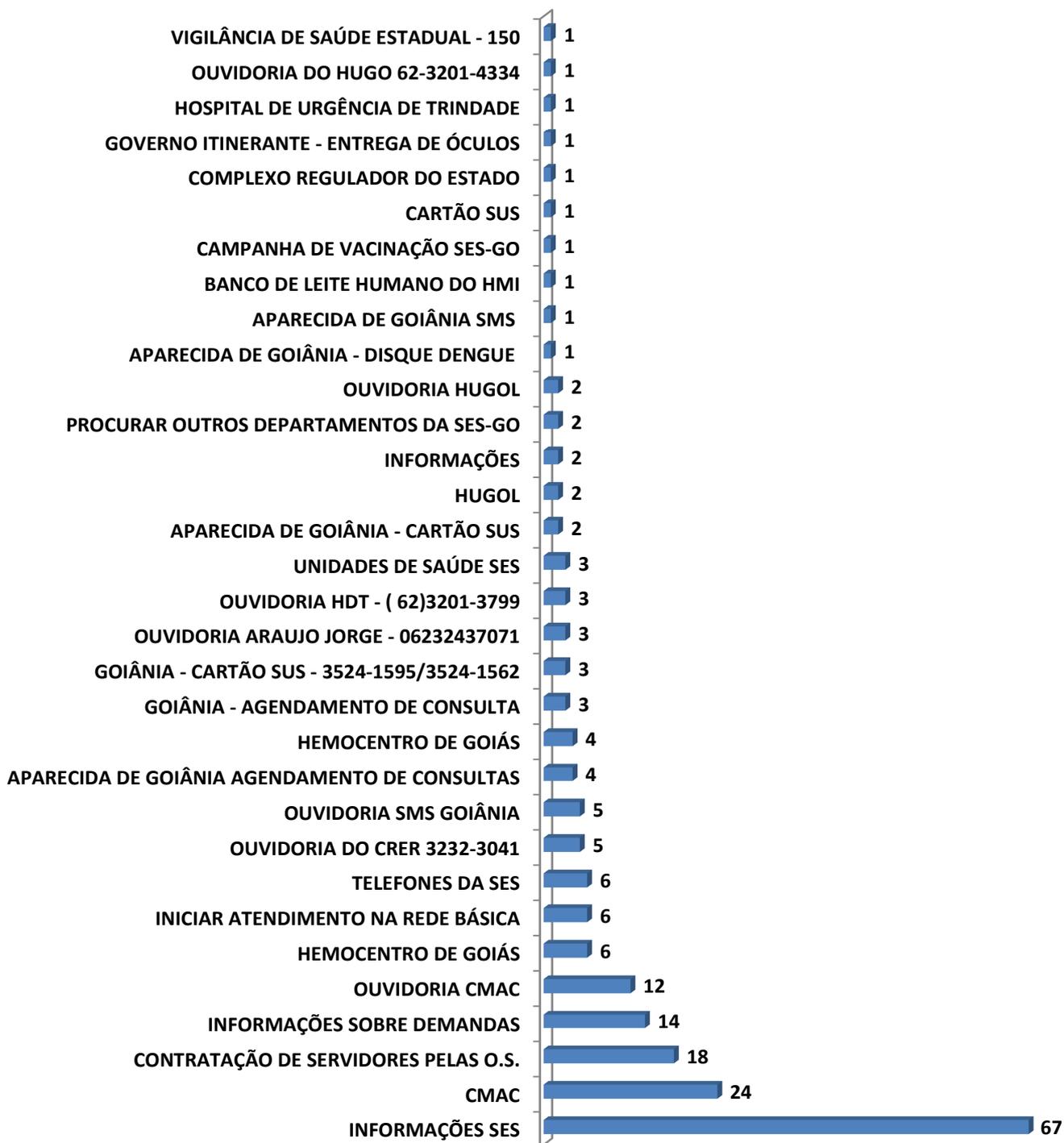


Gráfico 11. Teor das informações prestadas CMAC.

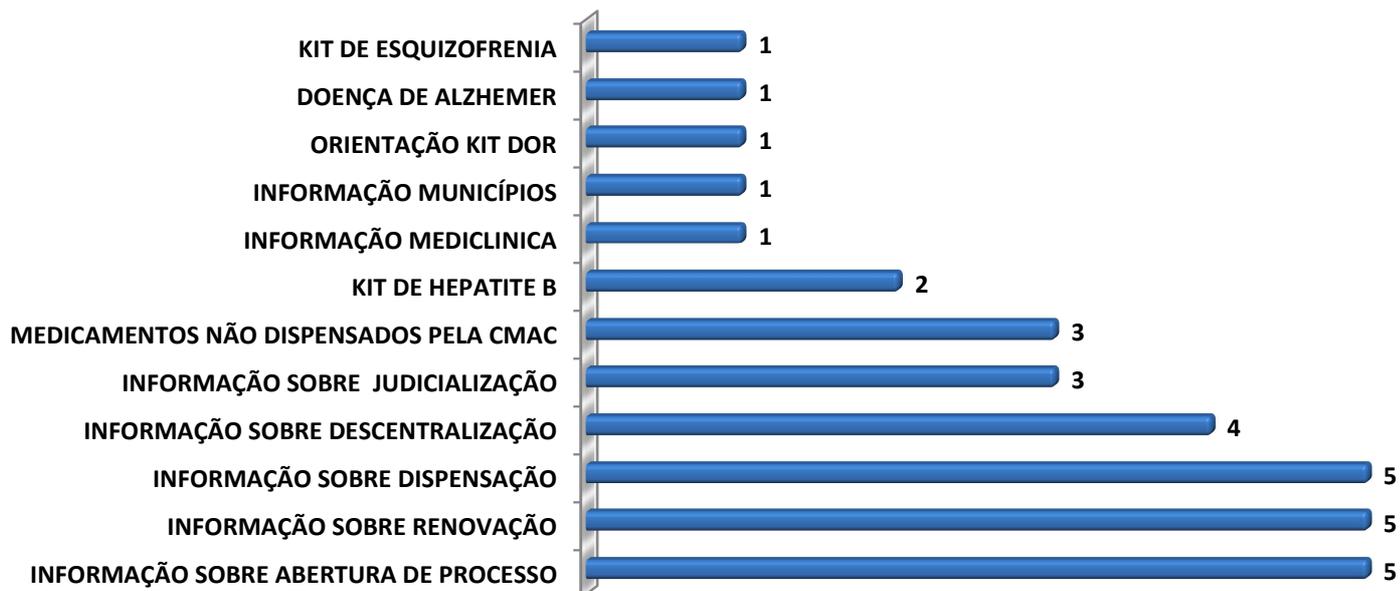


Gráfico 12. Teor das informações prestadas CS.

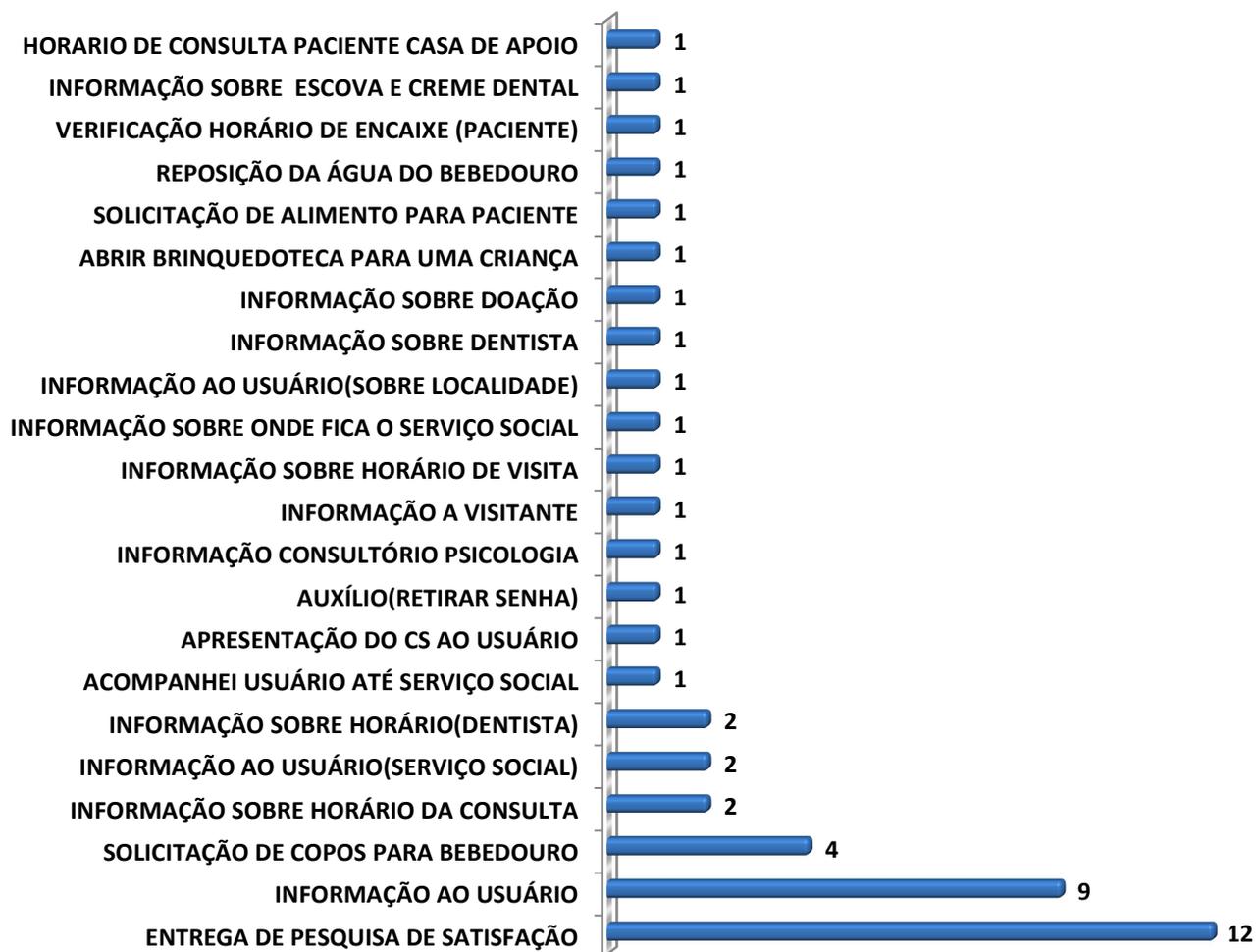


Gráfico 13. Teor das informações prestadas CREDEQ.



Gráfico 14. Teor das informações prestadas HDT.

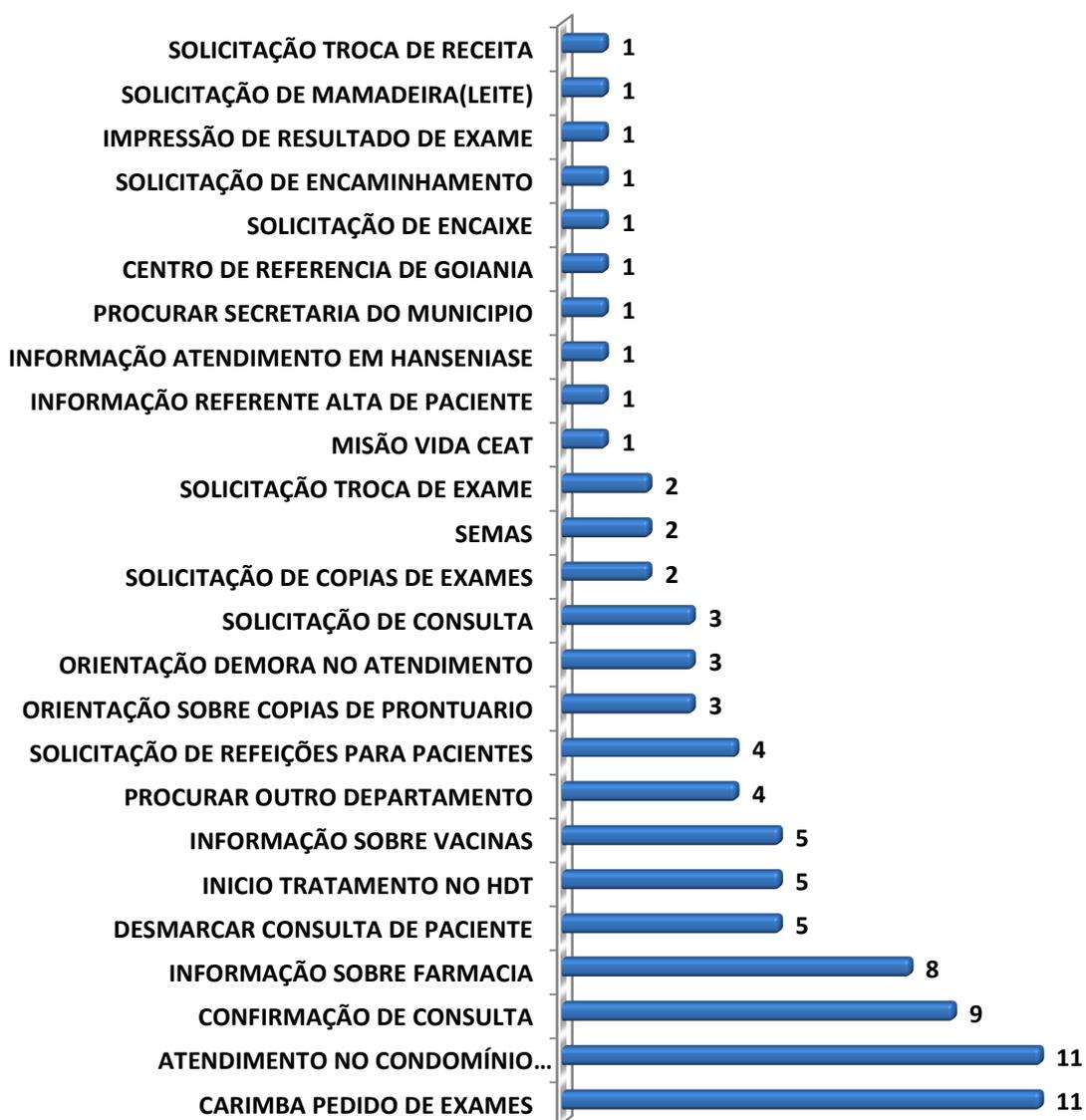
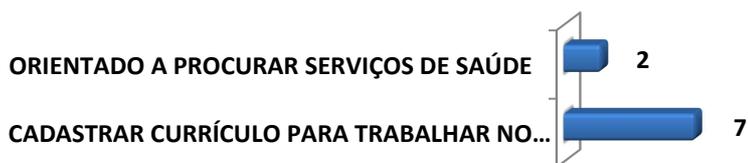


Gráfico 15. Teor das informações prestadas HDT.



#### 4 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

A maioria dos atendimentos realizados é de registros de demandas (540);

- O atendimento **presencial** foi o canal de acesso mais utilizado pelos cidadãos no mês de análise com **290** demandas registradas, o que corresponde aos resultados do projeto de descentralização;
- Das manifestações protocoladas, os **elogios** foram os mais requisitados, representaram **47,59%** dos registros, seguidas das **reclamações** com **22,59%** e **solicitações** **22,41%**;
- Os assuntos mais demandados foram: **gestão** e **assistência à saúde**, com **76,11%** e **14,63%** demandas registradas respectivamente;
- No assunto **gestão** os **ELOGIOS** são as mais recorrentes com **61,56%** seguido das **RECLAMAÇÕES** com **25,06%**, no assunto **assistência à saúde** as manifestações referentes à **SOLICITAÇÕES** aparecem com o maior percentual, **96,02%**;
- No referido período a taxa de resposta foi de **72%** 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*

