

Relatório Gerencial Junho - 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:

Juliana Balestra Martins Vieira
Tania Maria de Maio Leitão
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
Raimunda Márcia da Silva Resende
Mirian Ribeiro da Silva Miguel

Monitoramento e Análise de Dados:

Radyla Cristhina de Mesquita Lima
Eduardo Hesketh H Maia Escher Pereira
Liliane Oliveira Paulo

DEMONSTRATIVO ESTATÍSTICO MENSAL DO MÊS DE JUNHO – 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 junho de 2017.

1 – ATENDIMENTOS

Os dados estatísticos informados neste relatório foram coletados do banco de dados do Sistema Informatizado Ouvidor SUS e enviado à Ouvidoria do SUS/SES-GO pelo DOGES (Departamento de Ouvidoria Geral do SUS) e extraído até a data de **06/07/2017**. Foi contabilizado um total de **884** 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 **49,32%** do total de atendimentos e as demandas registradas representaram **50,68%** dos atendimentos conforme Gráfico 02.

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

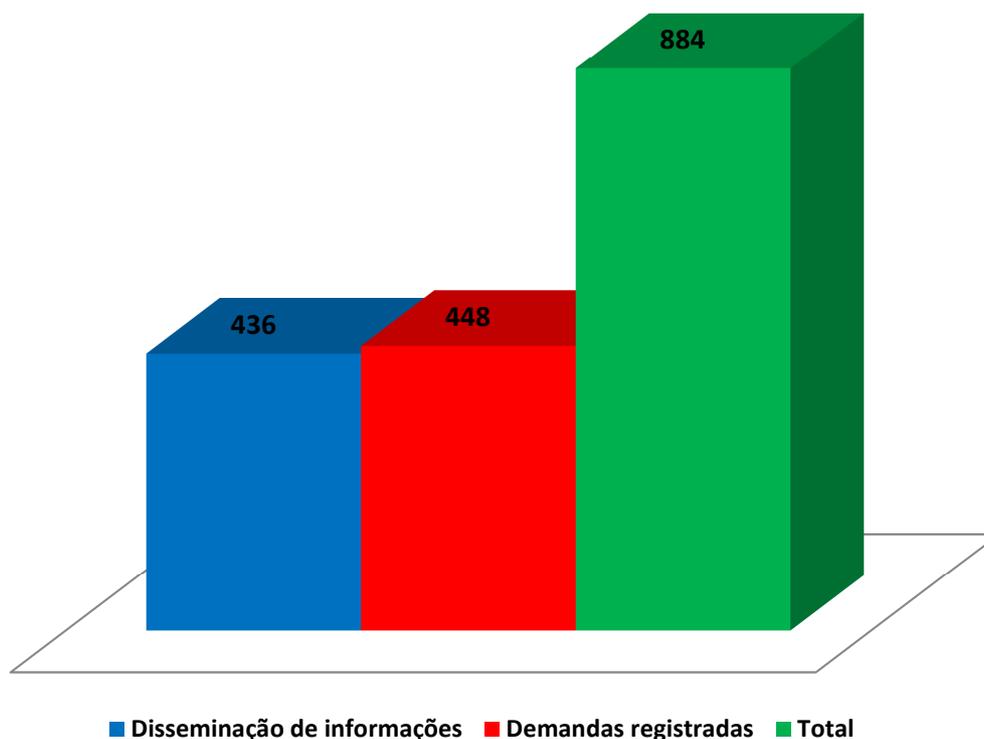
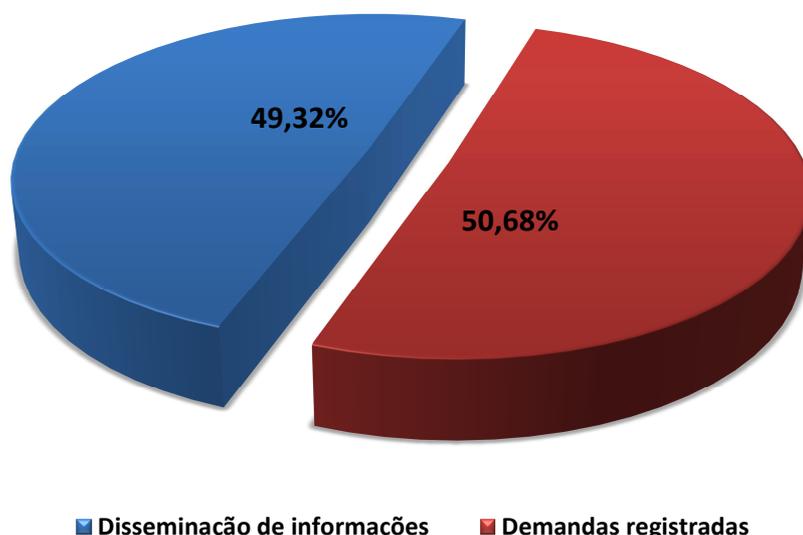


Gráfico 02. Percentual de atendimentos



2 – MANIFESTAÇÕES PROTOCOLADAS

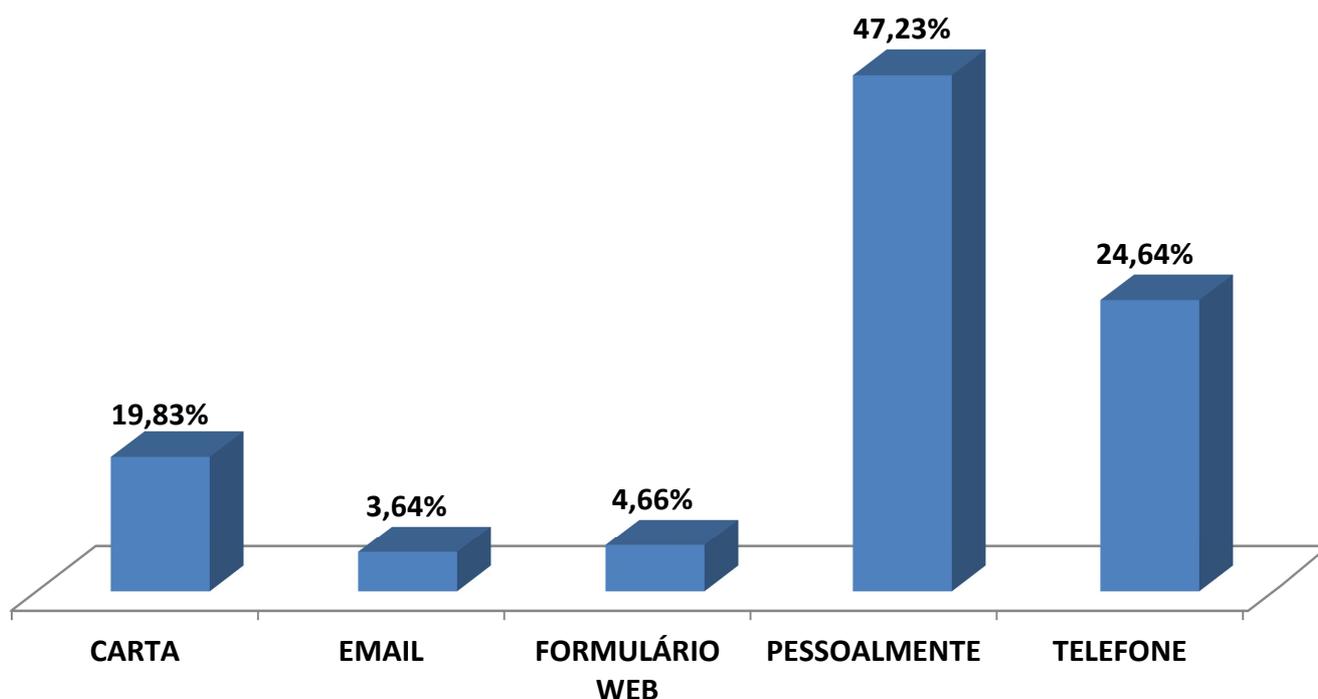
As demandas registradas são manifestações protocoladas pelos cidadãos nas Ouvidorias que podem ser acompanhadas posteriormente pelo usuário (através do número de protocolo). Após o devido acolhimento e escuta do cidadão as demandas são registradas, analisadas, classificadas, tipificadas e encaminhadas 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 **448** 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 (227 demandas) seguido via telefone (128 demandas), carta (59 demandas), formulário web e e-mail (20 demandas cada) e e-mail (17 demanda), conforme demonstrado percentualmente no Gráfico 03.

Gráfico 03. Meios de atendimento.

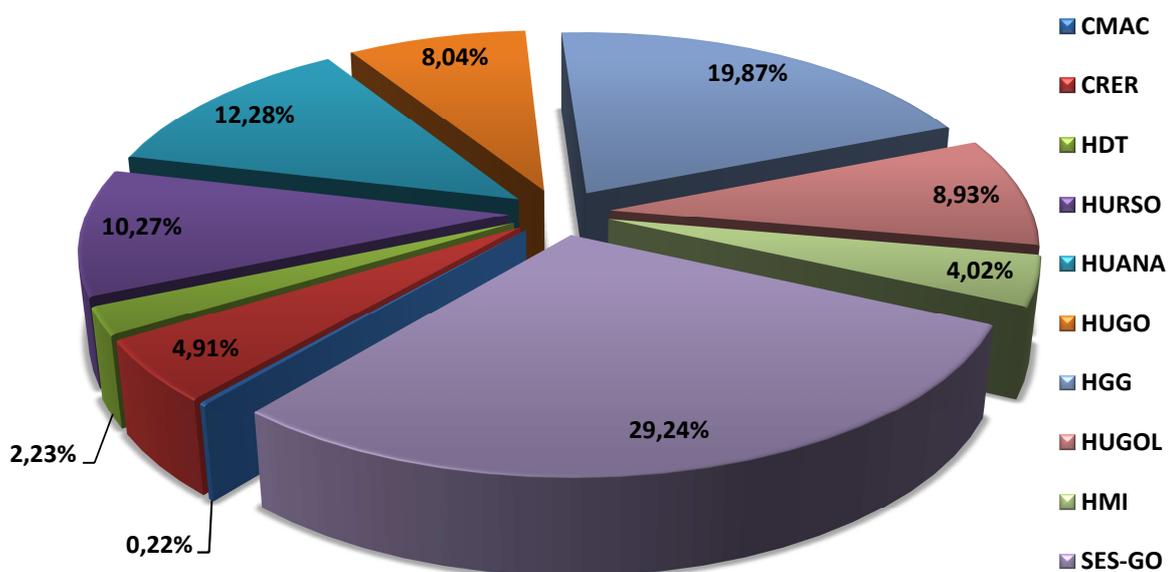


O canal de entrada de maior representatividade nas **unidades descentralizadas** foi o presencial, (226 demandas), destas, foram realizadas pelo HGG **71**, **46** HURSO, HUGO**33**, **19** HUGOL, **18** CRER, HMI **14**, **12** HUANA, **11** HDT e **02** CMAC. Considerando que o objetivo da descentralização 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 Ouvidorias SUS/SES-GO inserem registros, contudo o quantitativo mais expressivo refere-se a demandas originadas no SES-GO.

Gráfico 04. Distribuição dos registros por Ouvidoria de atendimento.



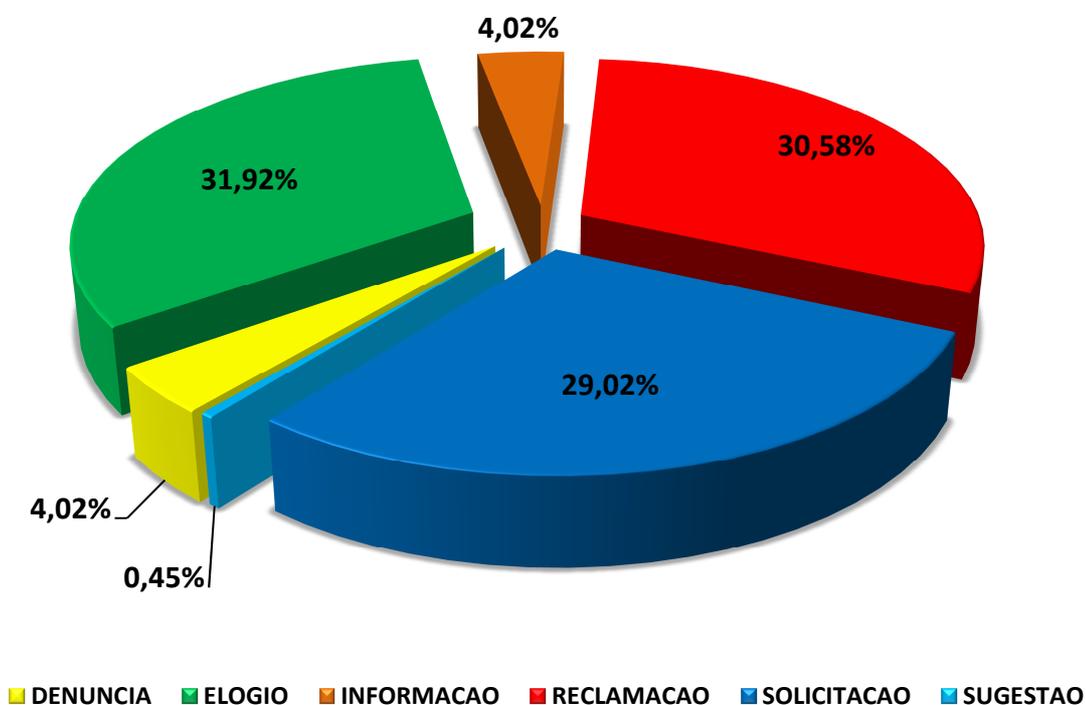
Quadro 01. Demandas registradas por ouvidoria de atendimento.

OUVIDORIA	Total
CMAC	1
CRER	22
HDT	10
HURSO	46
HUANA	55
HUGO	36
HGG	89
HUGOL	40
HMI	18
SES-GO	131
TOTAL	448

2.2 – CLASSIFICAÇÃO DE DEMANDAS

As demandas podem ser classificadas em seis categorias: **denúncia, solicitação, reclamação, informação, elogio e sugestão** considerandoas manifestações acolhidas nas Ouvidorias do SUS-GO no referido período observa-se que as **ELOGIO** foi o tipo mais demandado com **143** demandas, seguido da **RECLAMAÇÃO** e **SOLICITAÇÃO** com **138** e **131** demandas respectivamente.

Gráfico 05. Classificação das demandas.



2.3 - ANÁLISES DOS ASSUNTOS

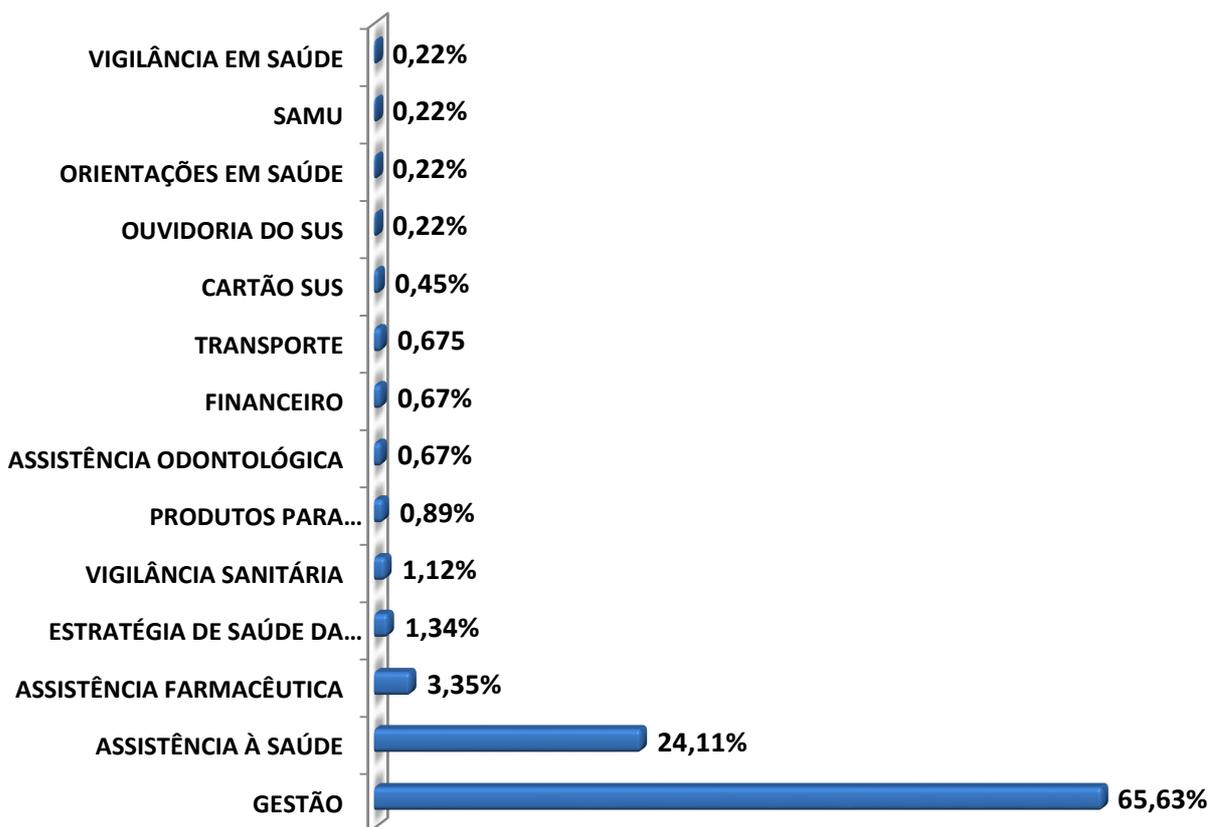
Para melhoria do processo de trabalho das ouvidorias, o DOGES adotou um Manual de Tipificação, onde são categorizados as manifestações/demandas acolhidas de acordo com os assuntos/subassuntos.

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.

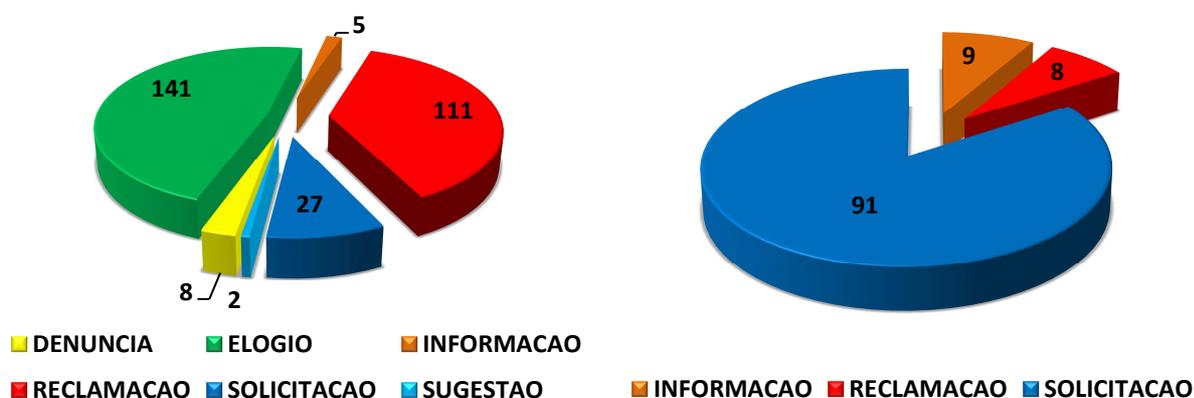
Assistência à Saúde: Compreende o rol das demandas que abordam a necessidade de procedimentos médicos em todos os níveis de complexidade (área ambulatorial e hospitalar), abarcando, igualmente o tratamento domiciliar. Cabe também tipificar nesse assunto as demandas de transplantes de órgão, conforme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

Gráfico 06. Assuntos demandados.



No assunto **Gestão**, (o mais demandado), os ELOGIOS aparecem em maior número **47,96%**, seguido das RECLAMAÇÕES com **37,76%**, já no assunto **Assistência à saúde** as SOLICITAÇÕES aparecem com o maior percentual, **84,26%**, 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.

Assunto	Quantidade
1 - ASSISTÊNCIA À SAÚDE	108
1.1 - CIRURGIA	34
1.1.1 - GERAL	2
1.1.2 - OFTALMOLÓGICA	1
1.1.2.1 - OUTROS	1
1.1.3 - ORTOPÉDICA	9
1.1.4 - OUTROS	2
1.1.5 - PLÁSTICA	12
1.1.5.1 - MAMOPLASTIA	2
1.1.5.2 - NÃO ESPECIFICADO	1
1.1.6 - UROLÓGICA	6
1.1.6.1 - NÃO ESPECIFICADO	1
1.1.7 - VASCULAR	1
1.2 - CONSULTA	1
1.3 - CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	60
1.3.1 - CARDIOLOGIA	5
1.3.2 - CIRURGIÃO GERAL	1

1.3.3 – CIRURGIÃO NEUROLÓGICO (NEUROCIRURGIA)	1
1.3.4 – CIRURGIÃO PLÁSTICO	3
1.3.5 – CIRURGIÃO VASCULAR	1
1.3.6 - DERMATOLOGIA	2
1.3.7 - DOMICILIAR	1
1.3.8 - ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA	6
1.3.9 - FISIOTERAPIA	2
1.3.10 - GASTROENTEROLOGIA	2
1.3.11 - NEFROLOGIA	2
1.3.12 - NEUROLOGIA	6
1.3.13 - OFTALMOLOGIA	1
1.3.14 - ONCOLOGIA	1
1.3.15 - ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	6
1.3.16 - OTORRINOLARINGOLOGIA	2
1.3.17 - OUTROS	2
1.3.18 - PEDIATRIA	3
1.3.19 - PNEUMOLOGIA	1
1.3.20 - PROCTOLOGIA	3
1.3.21 - PSIQUIATRIA	1
1.3.22 - REUMATOLOGIA	3
1.3.23 - UROLOGIA	2
1.4 - DIAGNÓSTICO	1
1.4.1 - OUTROS	1
1.5 - DIAGNÓSTICO EM GINECOLOGIA/OBSTETRÍCIA	2
1.5.1 - COLPOSCOPIA	1
1.6 - DIAGNÓSTICO EM LABORATÓRIO CLÍNICO	1
1.7 - DIAGNÓSTICO EM NEUROLOGIA	1
1.7,1 - ELETROENCEFALOGRAMA	1
1.8 - DIAGNÓSTICO POR RESSONANCIA MAGNÉTICA	1
1.8.1 - CABEÇA, PESCOÇO E COLUNA VERTEBRAL	1
1.9 - DIAGNÓSTICO POR TOMOGRAFIA	1
1.9.1 - ABDOMEM, PELVE E MEMBROS INFERIORES	1
1.10 - DIAGNÓSTICO POR ULTRA-SONOGRAFIA	4
1.10.1 - ABDOMEM, PELVE E MEMBROS INFERIORES	1
1.10.2 - CABEÇA, PESCOÇO E COLUNA VERTEBRAL	1
1.10.3 - TÓRAX E MEMBROS SUPERIORES	2
1.11 - TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE	1
1.11.1 - ENTRE ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE DISTINTOS	1
1.12 - TRANSPLANTE	1
1.12.1 - DOAÇÃO DE ÓRGÃOS/TECIDOS/CÉLULAS	1
2 - ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	15
2.1 - ATENÇÃO BÁSICA	8
2.1.1 - FALTA DE MEDICAMENTO	8
2.1.1.1 - FÁRMACO	8
2.2 - COMPONENTE ESPECIALIZADO DA ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	1
2.2.1 - ACESSO A QUANTIDADE INFERIOR A PRESCRITA	1
2.2.1.1 - FÁRMACO	1
2.3 - NÃO PADRONIZADO	6
2.3.1 - COMO CONSEGUIR MEDICAMENTO POR MEIO DO SUS	3
2.3.1.1 - FÁRMACO	3
2.3.2 - NÃO PADRONIZADO	3
2.3.2.1 - FÁRMACO	3
3 - ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	3
3.1 - ASSISTÊNCIA ESPECIALIZADA	3
3.1.1 - CIRURGIA BUCO MAXILO-FACIAL	2
3.1.2 - TRATAMENTO DE CANAL (ENDODONTIA)	1

4 - CARTÃO SUS	2
4.1 - DIFICULDADE DE ACESSO A SERVIÇO DE SAÚDE POR FALTA DO CARTÃO SUS	1
4.2 - OUTROS	1
5 - ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA/ PROGRAMA DE AGENTES COMUNITÁRIOS DE SAÚDE - ESF/PACS	6
5.1 - RECURSOS HUMANOS	6
5.1.1 - FALTA DE TRABALHADOR	2
5.1.1.1 - AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE	1
5.1.1.2 - MÉDICO	1
5.1.2 - INSATISFAÇÃO	4
5.1.2.1 - AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE	3
5.1.2.2 - FUNCIONÁRIO DA USF	1
6 - FINANCEIRO	3
6.1 - COBRANÇA INDEVIDA	2
6.1.1 - MEDICAMENTOS	2
6.2 - REPASSE DE VERBAS/INVESTIMENTO	1
6.2.1 - CONSTRUÇÃO	1
7 - GESTÃO	294
7.1 - CENTRAL DE REGULAÇÃO	2
7.2 - DOCUMENTOS	12
7.2.1 - ATESTADO MÉDICO	2
7.2.2 - LAUDO	4
7.2.3 - NÃO ESPECIFICADO	1
7.2.4 - OUTROS	1
7.2.5 - RELATÓRIO MÉDICO	1
7.2.6 - RESULTADO DE EXAME	3
7.3 - ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	40
7.3.1 - ALIMENTAÇÃO	1
7.3.1.1 - ACOMPANHANTE	1
7.3.2 - DESAPARECIMENTO DE PERTENCES	1
7.3.3 - DIFICULDADE DE ACESSO	15
7.3.3.1 - DEMORA NO ATENDIMENTO	3
7.3.3.2 - OUTROS	12
7.3.4 - ESPAÇO FÍSICO	3
7.3.5 - HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1
7.3.6 - OUTROS	6
7.3.7 - ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	12
7.4 - OUTROS	9
7.5 - RECURSOS HUMANOS	228
7.5.1 - EXERCÍCIO ILEGAL DA PROFISSÃO	1
7.5.2 - FALTA DE PROFISSIONAL	4
7.5.2.1 - MÉDICO	3
7.5.2.2 - OUTROS	1
7.5.3 - INSATISFAÇÃO	64
7.5.3.1 - ENFERMEIRO	8
7.5.3.2 - EQUIPE DE SAÚDE	12
7.5.3.3 - FARMACÊUTICO	1
7.5.3.4 - FUNCIONÁRIO SECRETARIA DE SAÚDE	4
7.5.3.5 - MÉDICO	10
7.5.3.6 - NÃO ESPECIFICADO	4
7.5.3.7 - OUTROS	3
7.5.3.8 - PSICÓLOGO	2
7.5.3.9 - RECEPCIONISTA/ATENDENTE	10
7.5.3.10 - SEGURANÇA	2
7.5.3.11 - TÉCNICO EM ENFERMAGEM	1
7.5.4 - OUTROS	9
7.5.5 - PAGAMENTO AO TRABALHADOR DA SAÚDE	2
7.5.5.1 - ADICIONAL	1

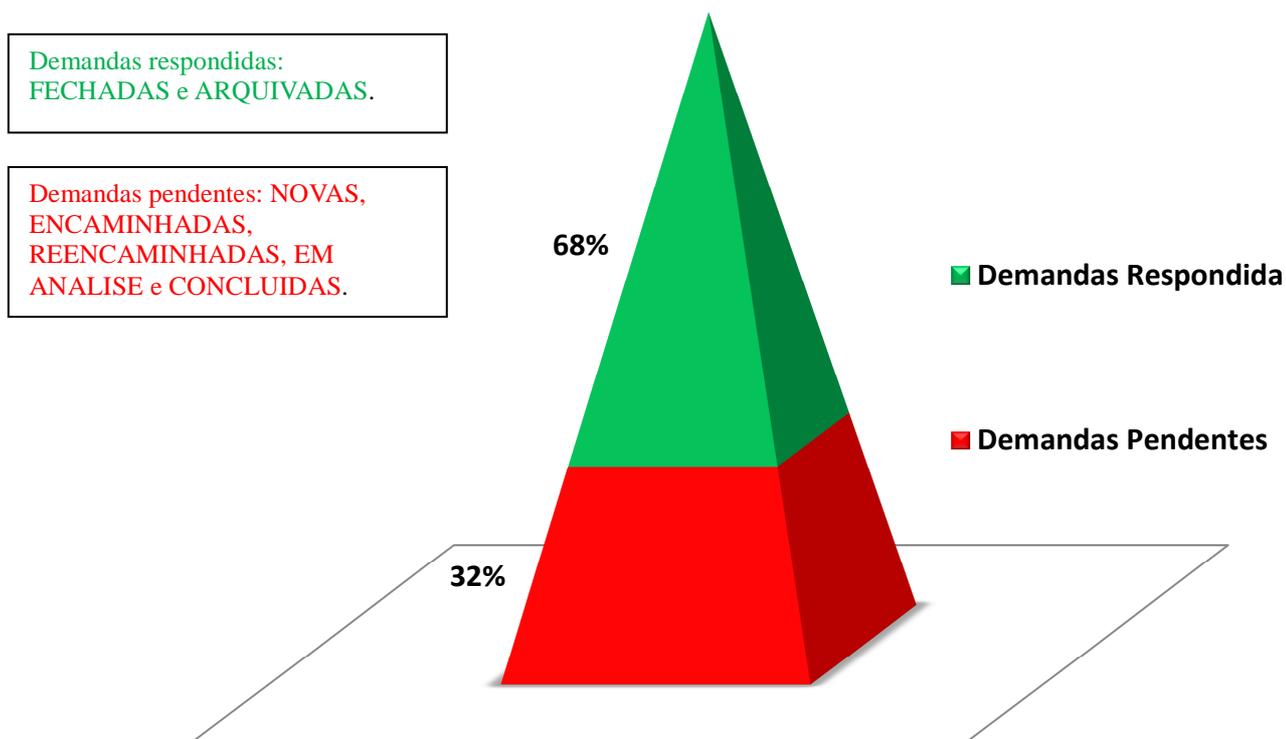
7.5.5.2 - OUTROS	1
7.5.6 - SATISFAÇÃO	143
7.5.6.1 - DIRETOR DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	1
7.5.6.2 - ENFERMEIRO	2
7.5.6.3 - EQUIPE ADMINISTRATIVA	2
7.5.6.4 - EQUIPE DE SAÚDE	55
7.5.6.5 - FISIOTERAPEUTA	5
7.5.6.6 - MÉDICO	13
7.5.6.7 - NUTRICIONISTA	5
7.5.6.8 - OUTROS	10
7.5.6.9 - RECEPCIONISTA/ATENDENTE	16
7.5.6.10 - SEGURANÇA	2
7.5.6.11 - TÉCNICO EM ENFERMAGEM	25
7.5.7 - TRABALHADOR EM SAÚDE	4
7.5.7.1 - OUTROS	3
7.5.7.2 - RESIDÊNCIA/ESTÁGIO PROFISSIONAL	1
7.6 - RECURSOS MATERIAIS	3
7.6.1 - MATERIAL DE EXPEDIENTE	3
7.6.1.1 - NÃO ESPECIFICADO	1
7.6.1.2 - OUTROS	1
8 - ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	1
8.1 - OUTROS	1
9 - OUVIDORIA DO SUS	2
9.1 - SATISFAÇÃO	2
9.1.1 - EQUIPE DE OUVIDORIA	1
9.1.2 - OUVIDOR	1
10 - PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	4
10.1 - FITAS REAGENTES PARA GLICOSE	3
10.2 - PRÓTESE	1
11 - SAMU	1
11.1 - DIFICULDADE DE ACESSO	1
11.1.1 - RECUSA AO ATENDIMENTO	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 - INÍCIO/CONTINUIDADE DE TRATAMENTO	1
12.2.2 - OUTROS	1
13 - VIGILÂNCIA EM SAÚDE	1
13.1 - VACINAÇÃO	1
13.1.1 - GRIPE	1
14 - VIGILÂNCIA SANITÁRIA	5
14.1 - ÁGUA E AMBIENTES	1
14.1.1 - OUTROS	1
14.2 - ANIMAIS EM VIGILÂNCIA SANITÁRIA	1
14.2.1 - ANIMAIS EM AMBIENTE INADEQUADO	1
14.3 - SAÚDE OCUPACIONAL/SAÚDE DO TRABALHADOR	1
14.3.1 - IRREGULARIDADES NAS CONDIÇÕES DE TRABALHO	1
14.4 - SERVIÇOS DE SAÚDE	2
14.4.1 - CONDIÇÕES INADEQUADAS	1
14.4.1.1 - HOSPITAIS	1
14.4.2 - FUNCIONAMENTO IRREGULAR	1
14.4.2.1 - OUTROS	1
Total Geral	448

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**.

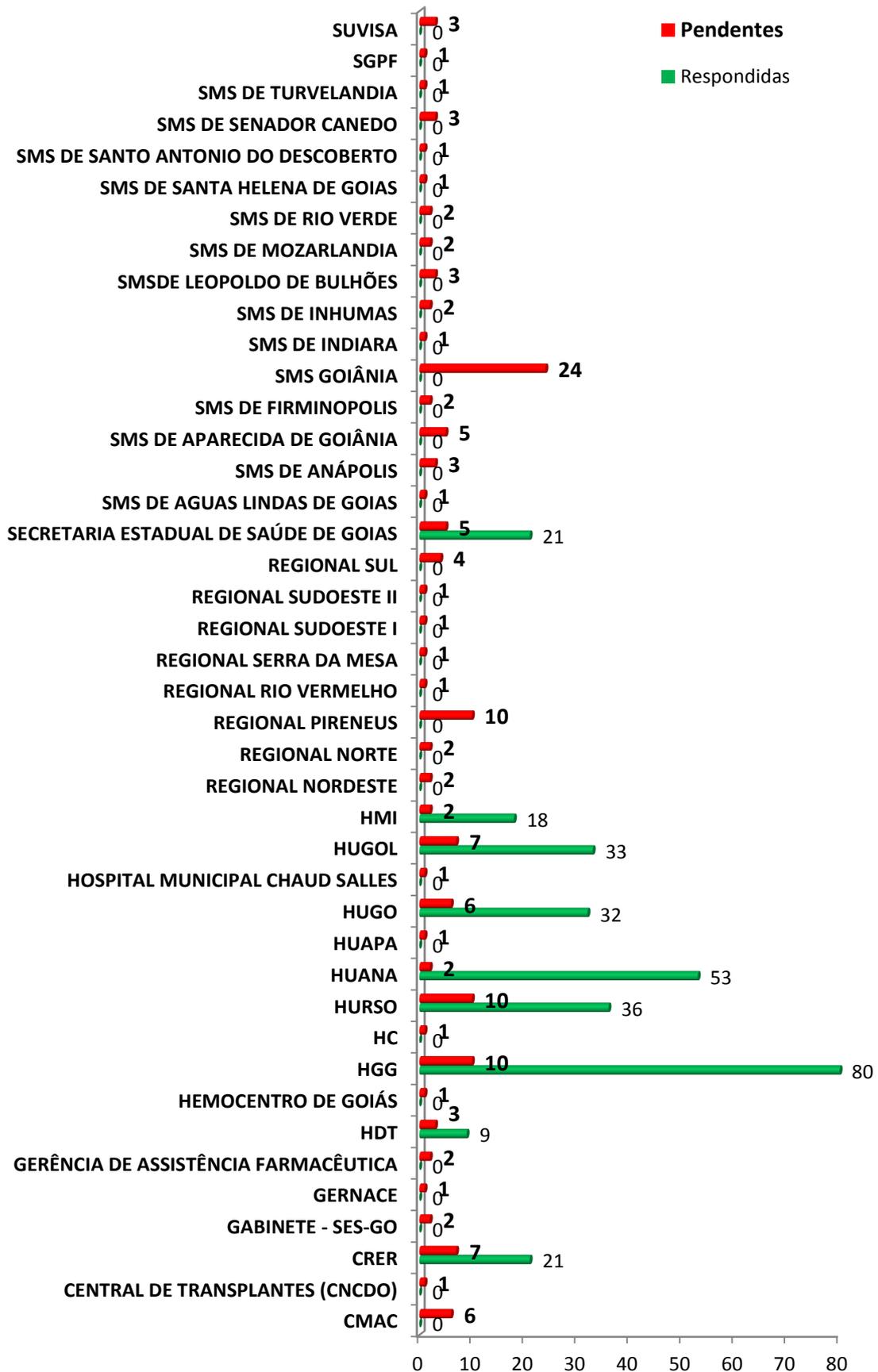
Das demandas inseridas no Sistema Ouvidor SUS neste período, **303** foram respondidas, o Gráfico 07 demonstra o percentual.

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 OuvidorSUS, alterando, assim, o status e/ou o percentual de resposta das demandas.

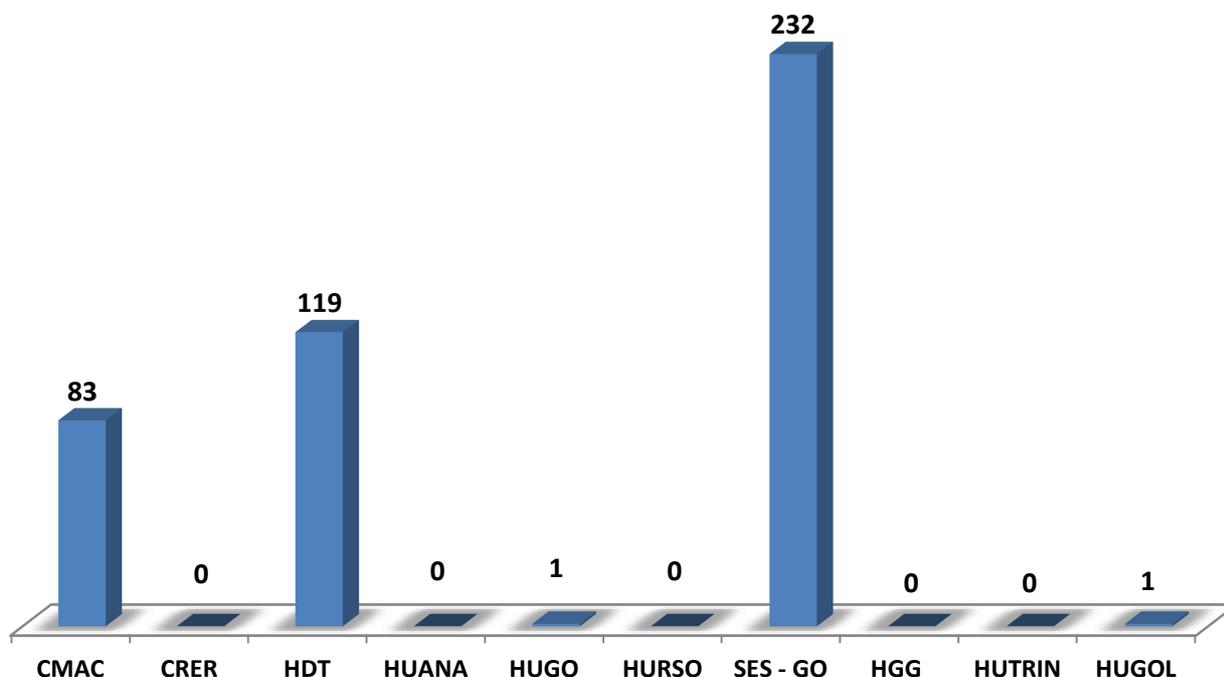
3 – DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÃO

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 **436** 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 OuvidorSUS.

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.

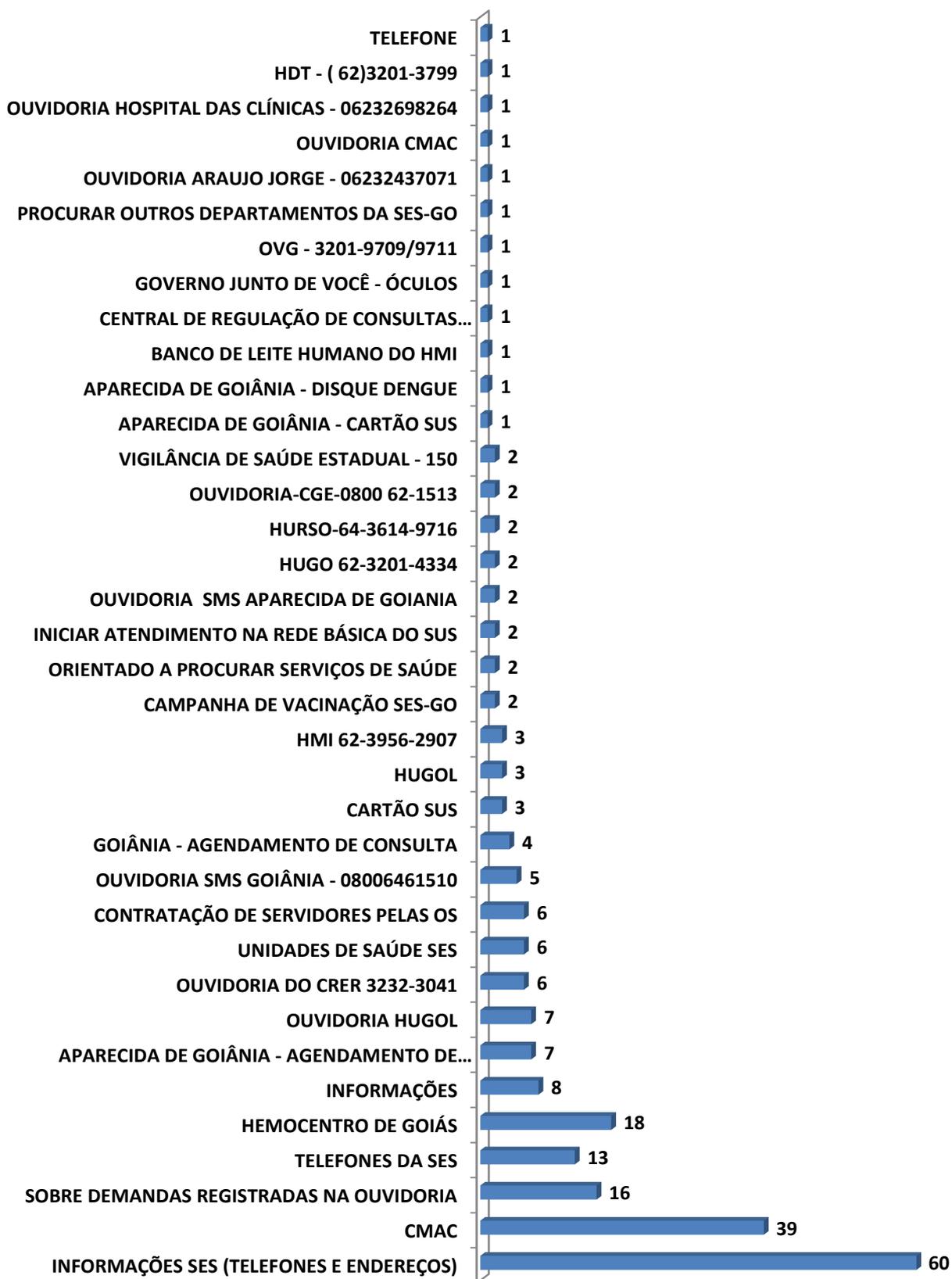


Gráfico 11. Teor das informações prestadas CMAC.

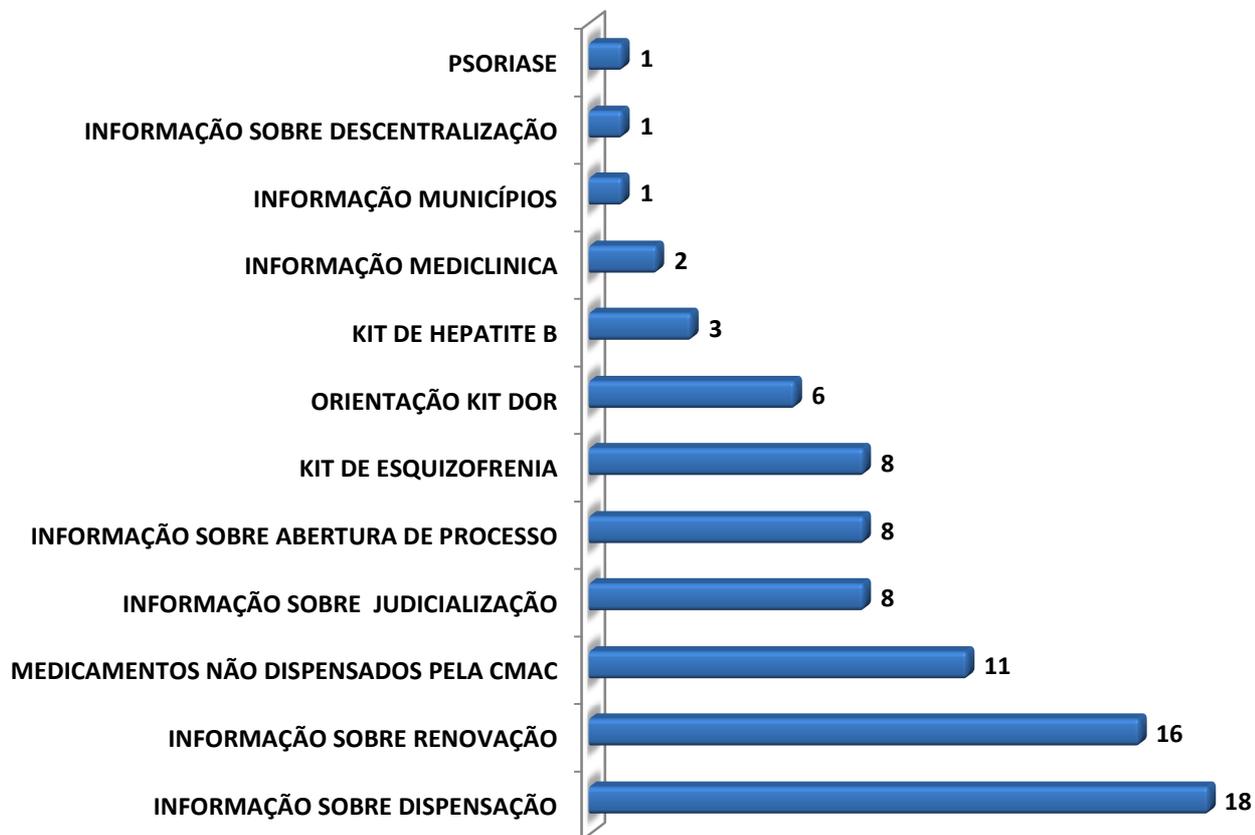


Gráfico 12. Teor das informações prestadas HUGO.



Gráfico 13. Teor das informações prestadas HDT.

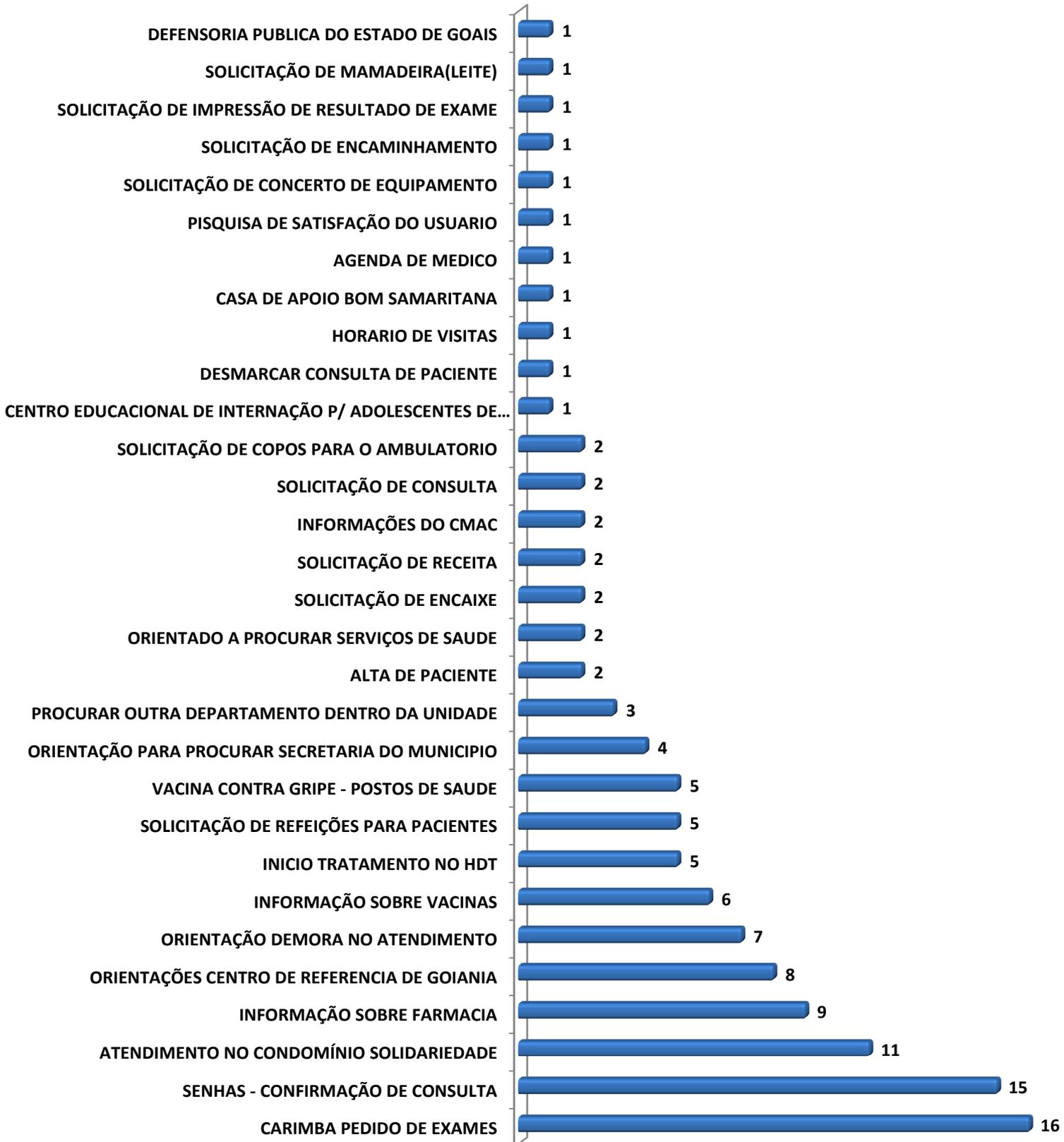
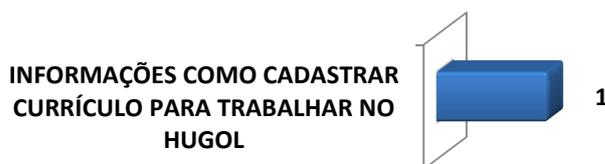


Gráfico 14. Teor das informações prestadas HUGOL.



4 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

A maioria dos atendimentos realizados é de registros de demandas (448);

- O atendimento **presencial** foi o canal de acesso mais utilizado pelos cidadãos no mês de análise com **227** demandas registradas, o que corresponde aos resultados do projeto de descentralização;
- Das manifestações protocoladas, os **elogios** foram os mais requisitados, representaram **31,71%** dos registros, seguidas das **reclamações** com **30,60%** e **solicitações** **29,05%**;
- Os assuntos mais demandados foram: **gestão** e **assistência à saúde**, com **65,63%** e **24,11%** demandas registradas respectivamente;
- No assunto **gestão** os **ELOGIOS** são as mais recorrentes com **47,96%** seguido das **RECLAMAÇÕES** com **37,76%**, no assunto **assistência à saúde** as manifestações referentes às **SOLICITAÇÕES** aparecem com o maior percentual, **84,26%**;
- No referido período a taxa de resposta foi de **68%** 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

