

ESTATÍSTICA MENSAL

2015



SECRETARIA
DE ESTADO DA SAÚDE



Ouvidoria do SUS/SES

Secretário de Estado da Saúde

Leonardo Moura Vilella

Ouvidor do SUS/SES-GO

Paulo Capparelli Junior

Coordenadora de Tele - Atendimento

Patrícia Bacelar Smith

Coordenadora de Análise Técnica e Tratamento de Demandas

Cássia Rodrigues Fagundes

Equipe Técnica

Antônio Passos Chaves Filho

Aparecida Ribeiro da Costa

Cárita Maria de Melo Garcia

Charles Átilla L. G. Pereira de Oliveira Bueno

Donaldo James da Silva Filho

Emmanuella Gomes de Oliveira

Francineide Maia Guedes Xavier

Iris de Fátima Vieira

José Nicodemos Silva

Juliana Balestra Martins Vieira

Kelly Cristina da Silva

Laiane Marcela dos Santos

Liliane Oliveira Paulo

Marisa Lopes Guimaraes

Mirian Ribeiro da Silva Miguel

Pablo Silva Menezes

Radyla Cristhina de Mesquita Lima

Raimunda Márcia da Silva Resende

Renata Ramos

Solange de Fátima Reis

Tânia Maria Maio

DEMONSTRATIVO ESTATÍSTICO MENSAL MAIO 2015

Os dados que serão apresentados neste relatório referem-se ao conjunto das manifestações registradas em todas as unidades de serviços de saúde pertencentes à Rede de Ouvidorias da Secretaria da Saúde do Estado de Goiás no mês de maio 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) em 01/06/2015, sendo contabilizados um total de 1403 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 a 82% do total de atendimentos e as demandas registradas representaram 18% dos atendimentos conforme gráfico 02.

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

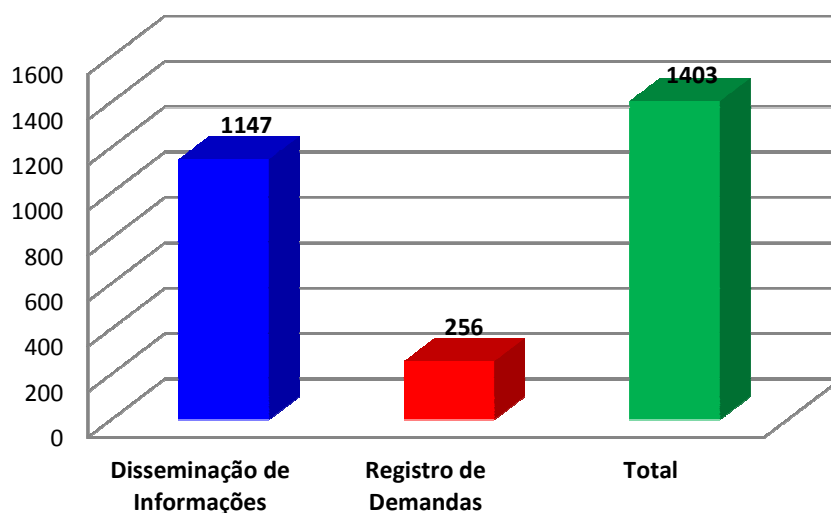
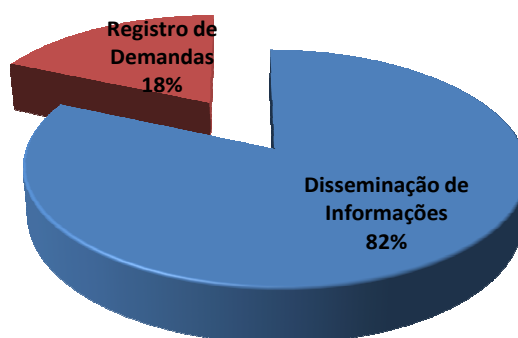


Gráfico 02. Percentual de atendimentos referentes ao mês de maio de 2015.



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 a 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

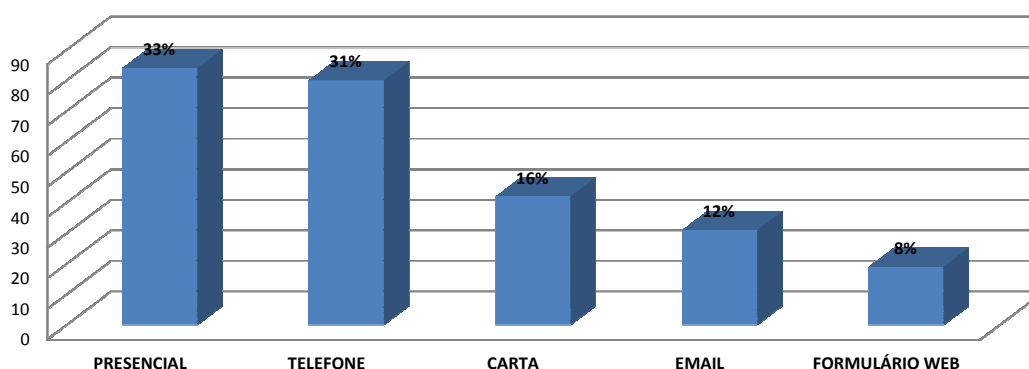
A Ouvidoria do SUS/SES juntamente com as Ouvidorias descentralizadas por meio dos principais canais de atendimento disponíveis, registraram no mês de maio de 2015, um total de 256 manifestações protocoladas, um aumento de 8% em relação ao mês de abril.

O meio de contato mais utilizado pelos usuários da Ouvidoria do SUS do Estado de Goiás foi o atendimento presencial, como demonstra o gráfico 02, representando 33% do total, seguido do telefone representando 31% do total, 16% utilizaram a carta e 16% entraram pela internet, seja por meio do e-mail ou por meio do formulário web.

Consideramos que o aumento no quantitativo de atendimentos presenciais são decorrentes da implantação das Ouvidorias descentralizadas e por ser este meio facilita o acesso do cidadão a um serviço de Ouvidoria quando o mesmo se depara com problemas ligados a estas Unidades. Dos 84 atendimentos presenciais, 54 atendimentos foram realizados pelo HGG o que corresponde a 69% do total dos presenciais.

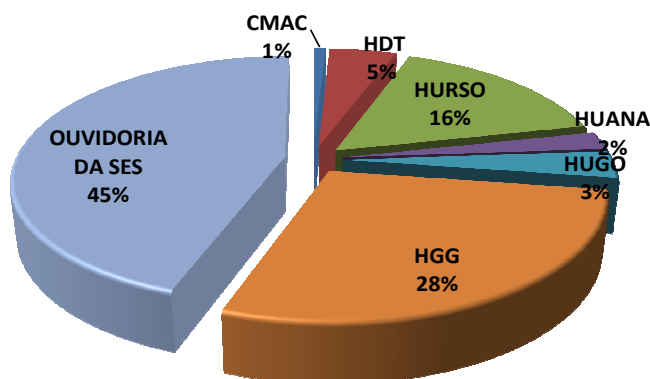
No que tange ao meio de atendimento referente à carta, este está sendo utilizado para se referir a um formulário interno utilizado pelas Ouvidorias Descentralizadas do HURSO e HUANA tendo em vista não existir no Banco de Dados item semelhante ao formulário como acesso ao usuário.

Gráfico 02. Meios de atendimento.



Sobre a origem das manifestações registradas pela Ouvidoria do SUS do Estado de Goiás a análise do gráfico 03 demonstra que diversas instituições da rede, inserem registro, contudo o quantitativo mais expressivo referem-se demandas originadas na Ouvidoria SUS/SES (114 demandas, representando 45% do total) seguida do HGG (72 demandas, o que corresponde a 28% do total).

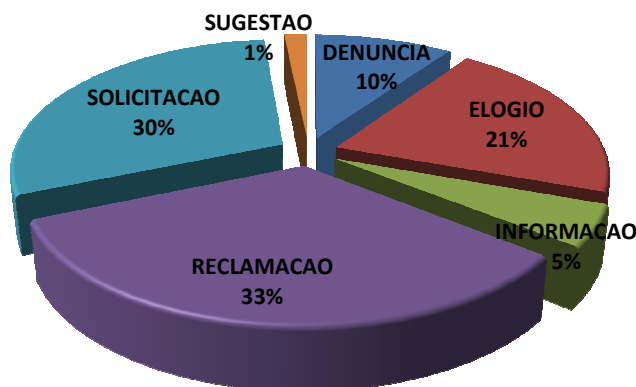
Gráfico 03. Distribuição dos registros por Ouvidoria de origem.



2.2 – CLASSIFICAÇÃO E ANÁLISE DOS ASSUNTOS

Relativo a tipologia das manifestações acolhidas na Ouvidoria SUS do Estado de Goiás no período de maio de 2015, observamos o predomínio das reclamações (33%), seguidas pelas solicitações (30%) e elogios (21%), denúncias (10%), informações (5%) e sugestões (1%), conforme demonstra gráfico 04.

Gráfico 04. Classificação das demandas.



A maioria das manifestações agrupadas como reclamações neste período, referem-se ao assunto Gestão com um percentual de 68% do total das manifestações referentes à reclamação, sendo os subassuntos - Recursos Humanos/Insatisfação como itens de maior recorrência. A tabela 1 apresenta o recorte para Insatisfação, relacionando os profissionais mais citados nos registros.

Tabela 1. Reclamação/Gestão/Recursos Humanos.

Profissional	Total
RECEPCIONISTA/ATENDENTE	8
ENFERMEIRO	4
MÉDICO	4
OUTROS	4
SEM INFORMAÇÃO	1

Nas solicitações o assunto Assistência à Saúde representou 78% das manifestações, os principais subassuntos estão descritos na tabela 2; e na tabela 3 seguem as especialidades mais demandadas no período referentes à Consulta/Atendimento/Tratamento.

Tabela 2. Solicitação/ Assistência à Saúde.

Especialidades	Total
CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	28
CIRURGIA	22
DIAGNÓSTICO	2
DIAGNÓSTICO POR ENDOSCOPIA	1

Tabela 03. Solicitação/Assistência à saúde/Consulta/Atendimento/Tratamento.

Especialidades	Total
UROLOGIA	7
ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA	4
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	4
NEUROLOGIA	2
CIRURGIÃO GERAL	1
CIRURGIÃO NEUROLÓGICO (NEUROCIR)	1

Nos Elogios, os assuntos relacionados à Gestão representaram 98% destas manifestações. Na análise destas manifestações os subassuntos Recursos Humanos/Satisfação foram os de maior recorrência. Seguem na tabela 4 os profissionais mais citados. As manifestações de elogios reforçam e estimulam, o compromisso de sempre servir bem o público que utiliza os serviços prestados pelo SUS.

Tabela 4. Elogio/Gestão/Recursos Humanos.

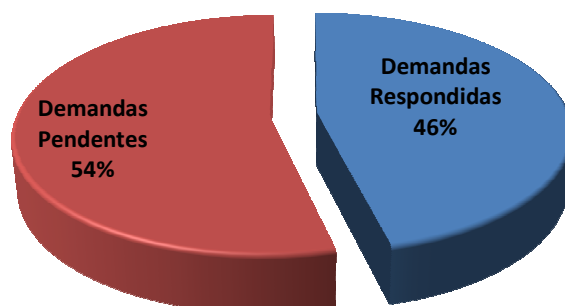
Profissionais	Total
EQUIPE DE SAÚDE	23
OUTROS	13
TÉCNICO EM ENFERMAGEM	9
MÉDICO	3
RECEPCIONISTA/ATENDENTE	2
ENFERMEIRO	1
PSICÓLOGO	1

2.3 – ÍNDICE DE RESPOSTA

No universo das demandas inseridas no Sistema Ouvidor SUS o gráfico 05 ilustra quantas demandas foram respondidas no mês de maio de 2015 o que corresponde a um índice de resposta de 46% conforme demonstrado no gráfico 05.

As demandas respondidas tendem a se apresentar em menor quantidade em relação às pendentes e de se encontrarem dentro do prazo de resposta quando a análise dos dados é realizada mensalmente.

Gráfico 05. Índice de Resposta.



2.4 – DESTINO DAS DEMANDAS

Ressaltamos que das 256 demandas, 118 já foram respondidas, e quanto ao prazo de resposta das demandas que se encontram pendentes de reposta 99% dos protocolos se encontram dentro do prazo de resposta considerando a data do banco de dados utilizado para análise que é do dia 01/06/2015. O Sistema OuvidorSUS é dinâmico e algumas modificações poderão ter ocorrido após esta data, principalmente no que diz respeito ao status da demanda.

As demandas registradas (256) na Ouvidoria da SES/SUS e rede tiveram os seguintes encaminhamentos que estão relacionados na tabela 5 :

Tabela 5 . Destino de encaminhamento das manifestações

Destino Atual	Pendentes	Respondidas	Índice Resposta
CMAC	1	1	50%
CRER	1	0	0%
ESFERA MUNICIPAL	34	0	0%
ESFERA FEDERAL	5	0	0%
GABINETE - SES-GO	1	0	0%
SCAGES/GAPI	2	0	0%
HDT	8	5	38%
HDS	1	0	0%
HMA	1	0	0%
HURSO	3	38	92%
HUANA	6	0	0%
HUAPA	1	0	0%
HUGO	11	0	0%
HGG	31	43	58%
HMI	1	0	0%
REGIONAL CENTRAL	3	0	0%
REGIONAL ENTORNO NORTE	2	0	0%
REGIONAL ESTRADA DE FERRC	1	0	0%
REGIONAL NORTE	1	0	0%
REGIONAL OESTE I	2	0	0%
REGIONAL OESTE II	1	0	0%
REGIONAL RIO VERMELHO	1	0	0%
REGIONAL SERRA DA MESA	2	0	0%
OUVIDORIA DO SUS	4	31	89%
SCAGES/Unid.de Saúde e OS	5	0	0%
SGPF	4	0	0%
SPAIS	1	0	0%
SUVISA	4	0	0%
Total Geral	138	118	46%

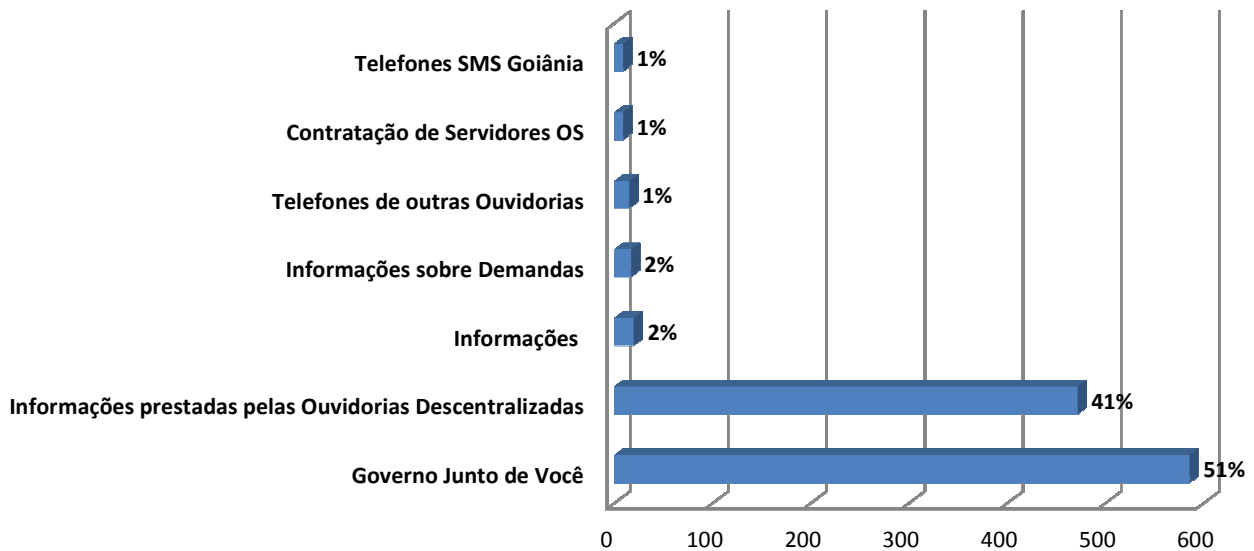
O índice acima representa apenas a quantidade de demandas que as Unidades e ou Municípios conseguiram concluir, mas não significa que os cidadãos foram atendidos em sua plenitude, pois os dados trabalhados são apenas quantitativos para fechamento de demandas.

3 – DSSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÕES

A Ouvidoria 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 foram disseminadas um total de 1147 informações, sendo as mais procuradas descritas no gráfico 05.

Gráfico 05. Informações procuradas com maior frequência.



O tema mais procurado continua sendo sobre o Governo Itinerante - Programa “GOVERNO JUNTO DE VOCÊ” conforme gráfico 06 seguido de perto pelas “Informações prestadas pelas Ouvidorias Descentralizadas”, sendo estas referentes às orientações sobre a dinâmica de funcionamento das unidades que possuem Ouvidoria dentro da SES. Neste período somente o HDT e o CMAC apresentaram registro das informações que foram prestadas.

4 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

- A maioria dos atendimentos realizados continua se referindo à DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÕES (1147), com destaque para o programa GOVERNO JUNTO DE VOCÊ (51%) seguida das informações que são prestadas pelas Ouvidorias Descentralizadas da SES (41%);
- O atendimento presencial foi o canal de acesso mais utilizado pelo usuário neste mês de análise;
- Das manifestações protocoladas, as reclamações representaram 33% do total de atendimentos sendo a parcela mais significativa do gráfico, seguida das solicitações 30% e dos elogios 27%;
- O assunto GESTÃO representou 68% das manifestações referentes à reclamações e 98% das que se referem aos elogios, sendo o subassunto RECURSOS HUMANOS o destaque para ambos os tipos de manifestações. As reclamações referem-se à insatisfação com o profissional Recepcionista/Atendente e os elogios à satisfação com a Equipe de Saúde;
- O assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE representou 78% no universo das solicitações destacando-se o subassunto: CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO e a especialidade: Urologia, a mais solicitada deste subassunto neste período, seguida da Endócrino e Ortopedia;
- O índice de resposta das demandas registradas neste período foi de 46% , e a maioria das demandas que se encontram pendentes estão dentro do prazo de resposta, considerando a data do banco de dados utilizado que foi 01/06/2015.

Goiânia, 30 de junho de 2015.

Paulo Capparelli Júnior

Ouvidor do SUS do Estado de Goiás