

RELATÓRIO GERENCIAL
MENSAL

2016



SECRETARIA
DE ESTADO DA SAÚDE



Ouvidoria do SUS/SES

Secretário de Estado da Saúde

Leonardo Moura Vilella

Ouvidor SUS/SES-GO

Paulo Capparelli Junior

Equipe administrativa:

Tânia Maria de Maio Leitão

Emmanuelle Gomes de
Oliveira

Louis Charles Silva
Rodrigues

Coordenações:

Tele Atendimento

Mario Callefi

Antônio Passos Chaves Filho
Aparecida Ribeiro da Costa
Pablo Silva Menezes
Francineide Maia Guedes Xavier
Tatiane da Silva Santana
José Nicodemos Silva
Solange de Fátima Reis
Viviane Rocha de Oliveira

Monitoramento e Análise de Dados

Radyla Cristhina de Mesquita Lima

Eduardo Hesketh Maia Escher Pereira

Análise Técnica e Tratamento de Demandas

Cássia Rodrigues Fagundes Martins

Laiane Marcela dos Santos
Raimunda Márcia da Silva Resende
Mirian Ribeiro da Silva Miguel
Iris de Fátima Vieira

Pesquisa

Renata Ramos

Juliana Balestra Martins Vieira

DEMONSTRATIVO ESTATÍSTICO MENSAL DO MÊS DE MARÇO 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 março de 2016.

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) e extraído até a data de **01/04/2016**. Foi contabilizado um total de **723** 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 50,21% do total de atendimentos e as demandas registradas representaram 49,79% dos atendimentos conforme Gráfico 02.

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

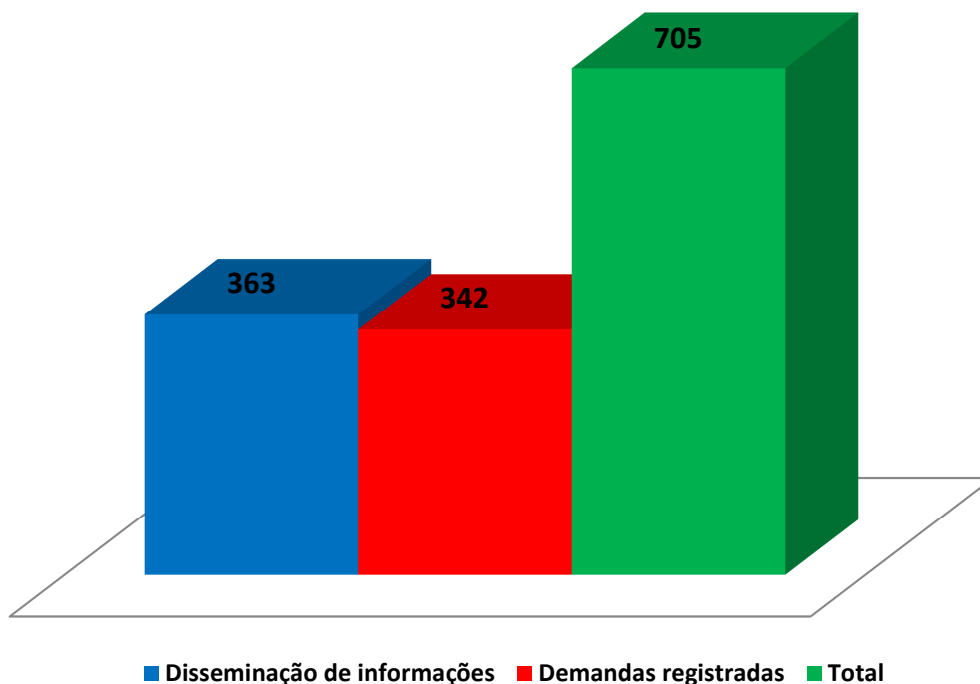
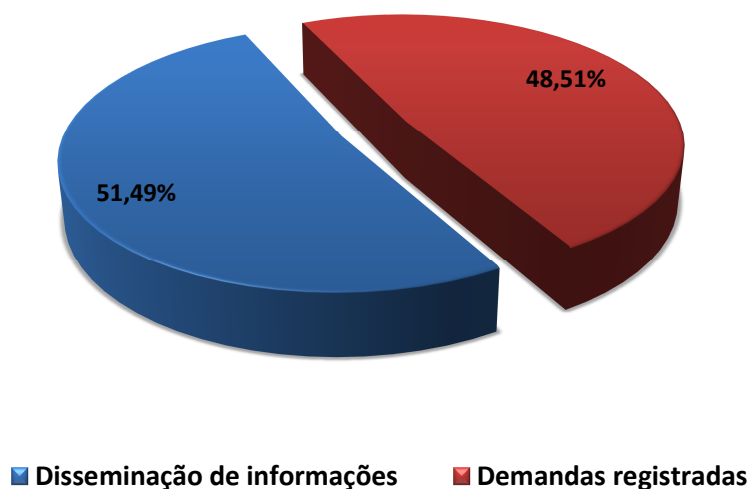


Gráfico 02. Percentual de atendimentos



2 – MANIFESTAÇÕES PROTOCOLADAS

As manifestações protocoladas representam demandas registradas nas Ouvidorias, e podem ser acompanhadas posteriormente pelo usuário. Após serem protocoladas são analisadas pela equipe e encaminhadas para as áreas responsáveis pela sua resolução e acompanhadas quanto à qualidade das respostas apresentadas, seguindo os princípios e diretrizes do SUS até o retorno ao usuário.

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 **342** manifestações, um aumento de 5,83% em relação ao mês de março de 2016.

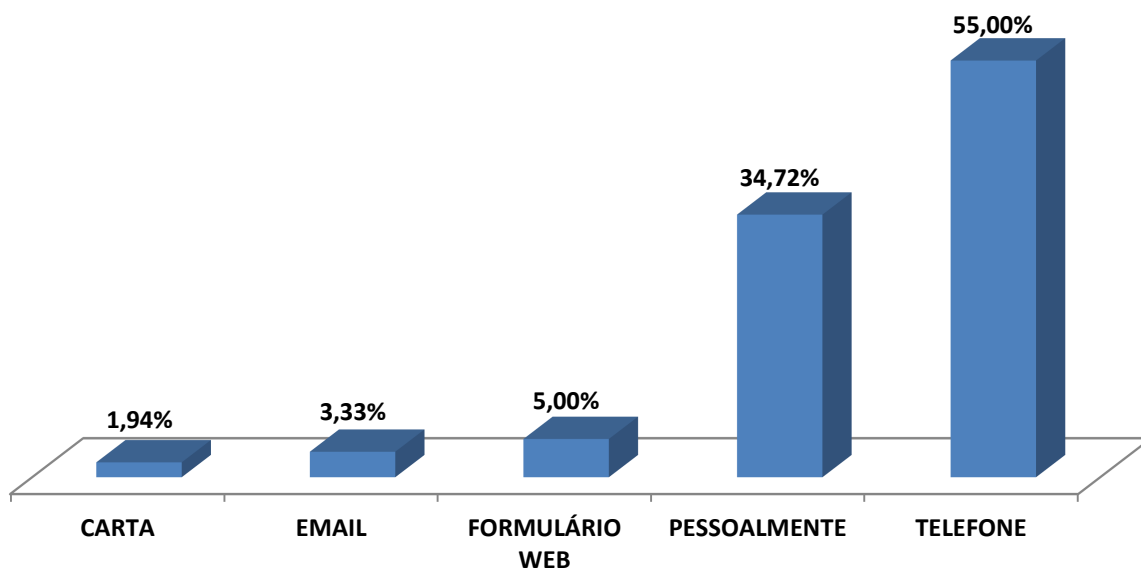
2.1 – MEIOS DE ATENDIMENTOS E ORIGEM DAS DEMANDAS

O meio de contato mais utilizado pelos usuários da Ouvidoria do SUS do Estado de Goiás foi via telefone (198 demandas) seguido pelo atendimento presencial (125 demandas), formulário web (18 demandas), e-mail (12 demandas), e carta (07 demandas), conforme demonstrado percentualmente no Gráfico 03.

O canal de entrada de maior representatividade nas **unidades descentralizadas** é o presencial (162 demandas), destes 91 foi realizado pelo HGG o que corresponde a 56,17% do total, (50 demandas pelo HDT, 14 pelo HUGO e 07 do HURSO). Considerando que o objetivo do projeto de descentralização das Ouvidorias Unidades da SES é de facilitar o acesso do cidadão à Ouvidoria quando este se depara com alguma situação na Unidade, esta grande parcela do número de atendimentos presenciais está de acordo com os pressupostos do Projeto.

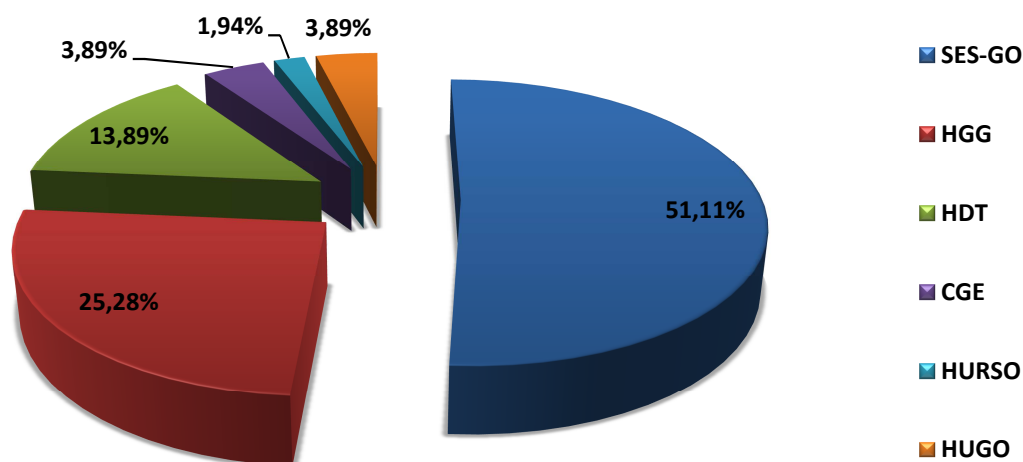
No que tange ao meio de atendimento referente à carta, as unidades que apresentaram demandas registradas por este meio de no mês de análise foi: HURSO. Lembrando que algumas destas unidades utilizam este meio de atendimento (carta), para se referir a um formulário interno de avaliação por não constar no Sistema Ouvidor SUS um item referente a este tipo de entrada de dados.

Gráfico 03. Meios de atendimento.



Sobre a **origem** das manifestações, a análise do Gráfico 04 demonstra que diversas instituições que compõem a Rede de Ouvidorias do SUS da SES-GO inserem registros, contudo o quantitativo mais expressivo refere-se a demandas originadas na Ouvidoria da SES-GO (168 demandas).

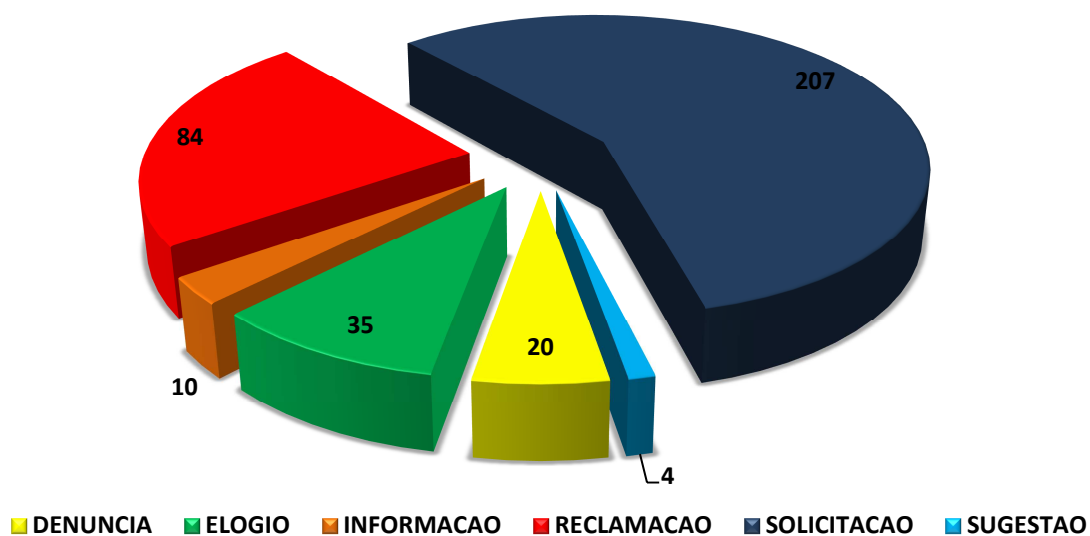
Gráfico 04. Distribuição dos registros por Ouvidoria de origem.



2.2 – CLASSIFICAÇÃO

As demandas podem ser classificadas em seis categorias: **denúncia**, **solicitação**, **reclamação**, **informação**, **elogio** e **sugestão**, relativo às manifestações acolhidas na Ouvidoria do SUS-GO no referido período observa-se que, a **solicitação** foi o tipo mais demandado, com 57,5%, seguido das **reclamações** com 23,33% do total.

Gráfico 05. Classificação das demandas.

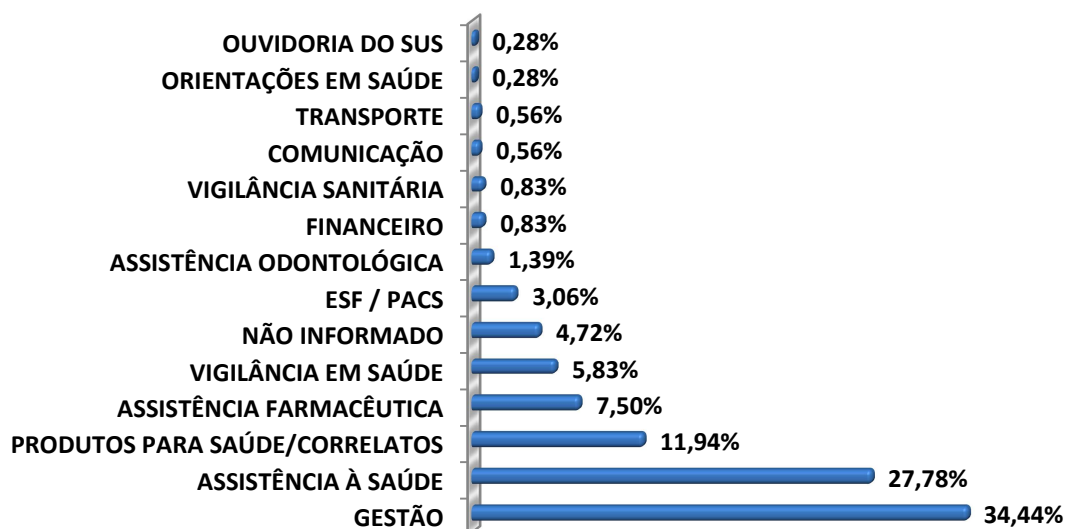


2.3 - ANÁLISE DOS ASSUNTOS

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

Os assuntos de mais demandados, conforme demonstra o Gráfico foram: Gestão e Assistência à Saúde.

Gráfico 06. Assuntos demandados.



No assunto **Gestão** (o mais demandado), as RECLAMAÇÕES aparecem com o maior percentual, 39,51%, já no assunto **Assistência à saúde**, as SOLICITAÇÕES aparecem em maior número 98%, os quadros 01 e 02 descrevem seus subassuntos respectivamente.

Quadro 01. Classificação / Subassuntos do assunto Gestão.

DENUNCIA	12
OUTROS	1
RECURSOS HUMANOS	11
INSATISFAÇÃO	3
ENFERMEIRO	2
MÉDICO	1
PAGAMENTO AO TRABALHADOR DA SAÚDE	2
ATRASSO/FALTA	1
OUTROS	1
TRABALHADOR EM SAÚDE	6
NÃO CUMPRIMENTO DE CARGA HORÁRIA	2
OUTROS	4

ELOGIO	34
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	1
ESPAÇO FÍSICO	1
RECURSOS HUMANOS	33
SATISFAÇÃO	33
ENFERMEIRO	1
EQUIPE ADMINISTRATIVA	2
EQUIPE DE SAÚDE	3
MÉDICO	2
NUTRICIONISTA	1
OUTROS	8
PSICÓLOGO	4
RECEPCIONISTA/ATENDENTE	8
TÉCNICO EM ENFERMAGEM	2
INFORMACAO	4
DOCUMENTOS	1
OUTROS	1
RECURSOS HUMANOS	3
PAGAMENTO AO TRABALHADOR DA SAÚDE	2
ADICIONAL	1
OUTROS	1
TRABALHADOR EM SAÚDE	1
OUTROS	1
RECLAMACAO	49
CENTRAL DE REGULAÇÃO	1
DOCUMENTOS	1
OUTROS	1
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	15
ALIMENTAÇÃO	1
ACOMPANHANTE	1
DIFICULDADE DE ACESSO	7
DEMORA NO ATENDIMENTO	5
NÃO ESPECIFICADO	1
OUTROS	1
OUTROS	4
ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	3
OUTROS	2
RECURSOS HUMANOS	29
FALTA DE PROFISSIONAL	1
MÉDICO	1
INSATISFAÇÃO	26
DIRETOR DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	1
ENFERMEIRO	2
EQUIPE ADMINISTRATIVA	1
EQUIPE DE SAÚDE	2
MÉDICO	4
MOTORISTA	3
OUTROS	3
RECEPCIONISTA/ATENDENTE	8
SEGURANÇA	2
OUTROS	1

TRABALHADOR EM SAÚDE	1
OUTROS	1
RECURSOS MATERIAIS	1
MATERIAL DE USO CONTÍNUO/PERMANENTE	1
EQUIPAMENTO COM DEFEITO	1
SOLICITACAO	23
DOCUMENTOS	8
LAUDO	3
OUTROS	1
PRONTUÁRIO	2
RELATÓRIO MÉDICO	1
RESULTADO DE EXAME	1
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	10
ACOMPANHANTE PARA MAIOR DE 60 ANOS DE IDADE	1
OUTROS	8
ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	1
OUTROS	1
RECURSOS HUMANOS	4
OUTROS	4
SUGESTAO	2
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	2
OUTROS	1
ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	1
Total	124

Quadro 02. Classificação / Subassuntos do assunto Assistência a Saúde.

RECLAMACAO	1
DIAGNÓSTICO	1
SOLICITACAO	98
CIRURGIA	39
CABEÇA E PESCOÇO	3
CARDIOLÓGICA	1
GERAL	2
NÃO ESPECIFICADO	1
NEFROLÓGICA	1
NEUROLÓGICA	3
ORTOPÉDICA	9
OTORRINOLARINGOLÓGICA	1
PLÁSTICA	10
PROCTOLOGIA	1
UROLÓGICA	6
VASCULAR	1
CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	47
ANGIOLOGIA	2
CARDIOLOGIA	4
CIRURGIÃO GERAL	1
CIRURGIÃO NEUROLÓGICO (NEUROCIRURGIA)	2

CIRURGIÃO PLÁSTICO	3
CLÍNICA MÉDICA	1
ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA	5
FISIOTERAPIA	1
GASTROENTEROLOGIA	3
GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	1
NÃO ESPECIFICADO	1
NEFROLOGIA	1
NEUROLOGIA	4
OFTALMOLOGIA	1
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	6
OTORRINOLARINGOLOGIA	3
PNEUMOLOGIA	1
PROCTOLOGIA	1
UROLOGIA	6
DIAGNÓSTICO POR ENDOSCOPIA	2
APARELHO RESPIRATÓRIO	1
NÃO ESPECIFICADO	1
DIAGNÓSTICO POR RADIOLOGIA	1
COLUNA VERTEBRAL	1
DIAGNÓSTICO POR RESSONANCIA MAGNÉTICA	2
CABEÇA, PESCOÇO E COLUNA VERTEBRAL	2
DIAGNÓSTICO POR TOMOGRAFIA	2
CABEÇA, PESCOÇO E COLUNA VERTEBRAL	2
DIAGNÓSTICO POR ULTRA-SONOGRAFIA	2
ABDOMEM, PELVE E MEMBROS INFERIORES	2
TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE	3
ENTRE ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE DISTINTOS	2
OUTROS	1
SUGESTÃO	1
CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	1
CARDIOLOGIA	1
Total Geral	100

O quadro abaixo demonstra o teor das demandas classificadas como 'OUTROS' nos quadros acima.

Quadro 03. Demonstrativo do teor 'OUTROS'

Demandas classificadas como 'OUTROS'	
Número de protocolo	Teor
1739257	DESACATO A TEC. ENFERMAGEM PELO ACOMPANHANTE
1716393	ABONO SALARIAL
1715663	EQUIPE DE SAÚDE
1725707	MEDICO
1725816	EQUIPE ADMINISTRATIVA

1735467	NÃO ESPECIFICADO
1735510	NÃO ESPECIFICADO
1735738	NÃO ESPECIFICADO
1737507	ATENDIMENTO PRESTADO PELA UNIDADE
1748528	EQUIPE DE SAÚDE
1714607	CERTIDÃO DE TEMPO DE SERVIÇO.
1734267	ADICIONAL DE TITULAÇÃO E APERFEIÇOAMENTO
1736335	AFASTAMENTO DO SERVIDOR - LICENÇA OU APOSENTADORIA
1718473	CERTIDÃO FUNCIONAL
1749716	PROBLEMA DE INFRAESTRUTURA
1718744	FALHA NA MARCAÇÃO DE CONSULTA
1732775	TROCA DE LENÇOL
1739763	RESULTADO DE EXAME
1750430	UNIDADE DE SAÚDE SEM ABASTECIMENTO DE AGUA
1751217	BANHO DE PACIENTE
1734818	DESACATO A RESIDENTE PELO ACOMPANHANTE
1744453	MUNICÍPIO SEM SECRETÁRIO DE SAÚDE
1721125	EQUIPE DE SAÚDE
1722586	INSATISFAÇÃO COM SEGURANÇA
1750436	INSATISFAÇÃO COM SEGURANÇA
1729146	INSATISFAÇÃO COM SEGURANÇA
1750548	DIFICULDADE DO SERVIDOR EM CONSEGUIR LIBERAÇÃO DO DOCUMENTO NO RH DA SES-GO
1753771	RELATORIO PARA SEGURADORA
1725657	PROBLEMA DE INFRAESTRUTURA NA ENFERMARIA
1729231	CUIDADOS COM LEITO DO PACIENTE
1734466	LIBERAÇÃO DE APARELHO DE AUXILIO A RESPIRAÇÃO
1736982	HOSPEDATGEM DE PACIENTE EM CASA DE APOIO
1740764	CUIDADOS COM LEITO DO PACIENTE
1741265	CUIDADOS COM LEITO DO PACIENTE
1744522	ORIENTAÇÕES AOS ACOMPANHANTES
1744622	ORIENTAÇÕES AOS ACOMPANHANTES
1716268	ESTABELECIMENTO DE SAÚDE - ROTINAS PARA ESTAGIARIOS
1716587	SUBSTITUIÇÃO DE MEDICOS
1737796	AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DO SERVIDOR
1740306	SUBSTITUIÇÃO DE MEDICOS
1752469	SUBSTITUIÇÃO DE MEDICOS
1749707	APOIO AO DEFICIENTE VISUAL
1729449	NÃO ESPECIFICADO
1738300	NÃO ESPECIFICADO
1733156	DERMO LIPECTOMIA ABDOMINAL
1733988	DERMO LIPECTOMIA ABDOMINAL
1738965	DERMO LIPECTOMIA ABDOMINAL
1740290	DERMO LIPECTOMIA ABDOMINAL
1744766	RETIRADA DE CÁLCULOS RENAIIS
1719069	DERMO LIPECTOMIA ABDOMINAL
1720904	DENSITOMETRIA ÓSSEA
1736312	ENTRE SETORES DE UM MESMO ESTABELECIMENTNO DE SAÚDE (LEITO)

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 referido período, 205 **não** foram respondidas, o Gráfico 11 demonstra o percentual RESPONDIDAS/PENDENTES.

Gráfico 07. Respondidas/Pendentes.

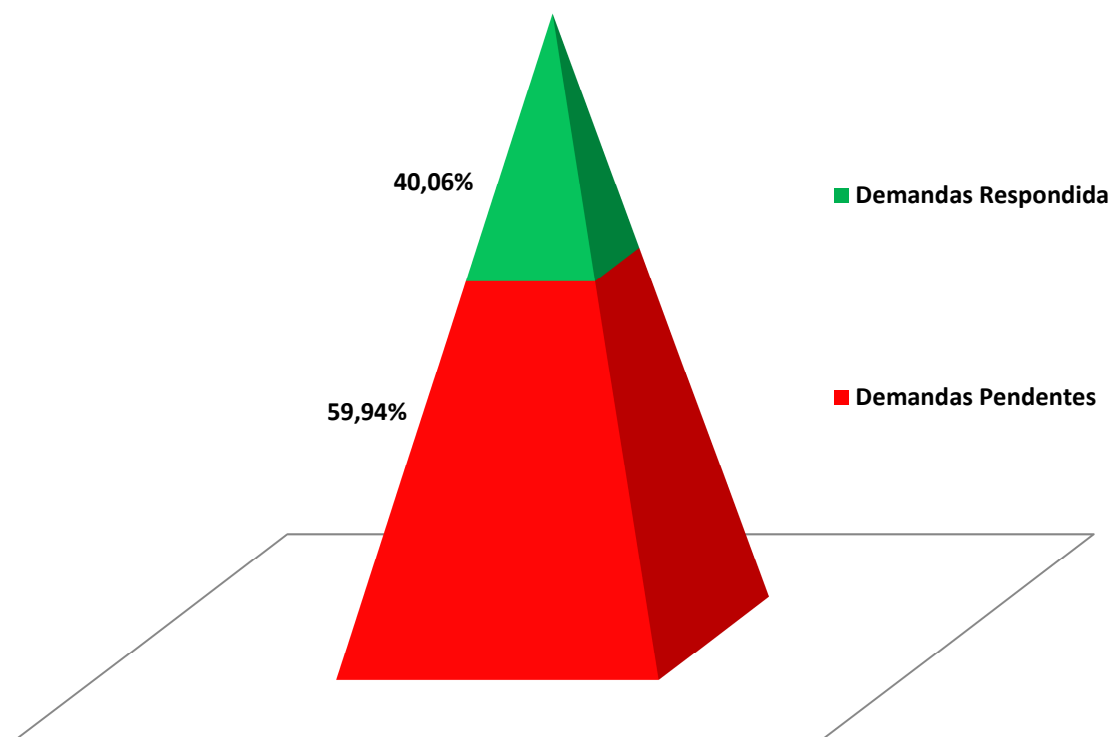
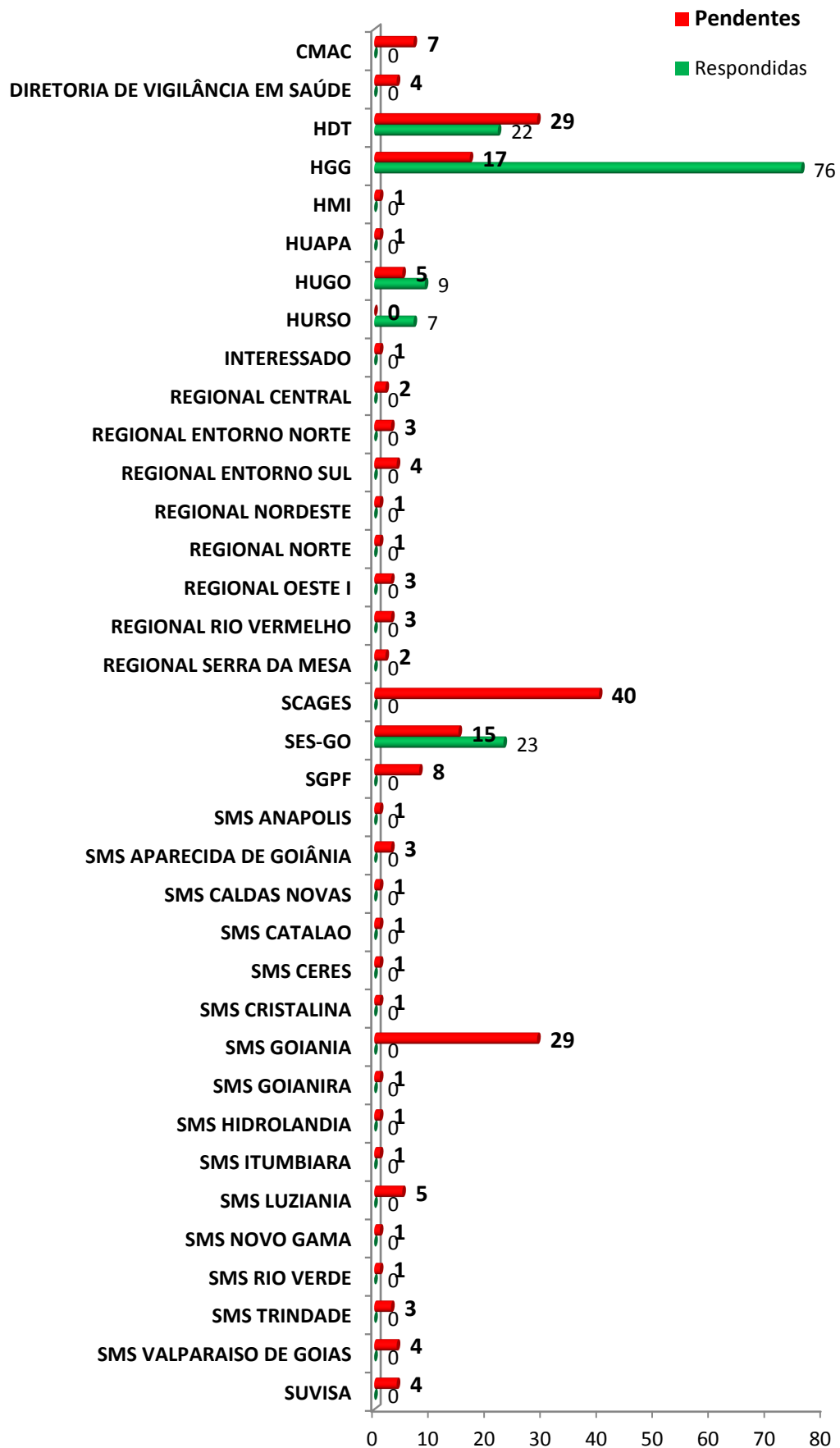


Gráfico 08. Pendentes/Respondidas por Unidades (destino atual)



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

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.

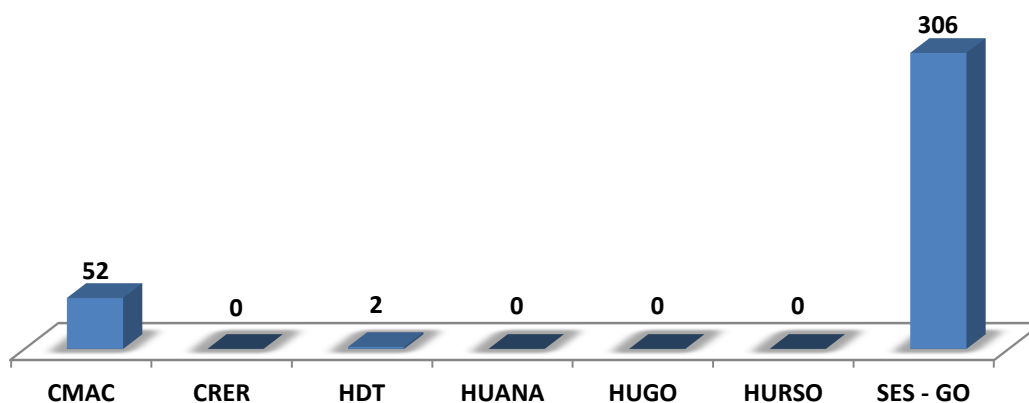
3 – DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÃO

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 foi disseminado um total de **363** informações, que foram divididas dentre as unidades como mostra o Gráfico 09.

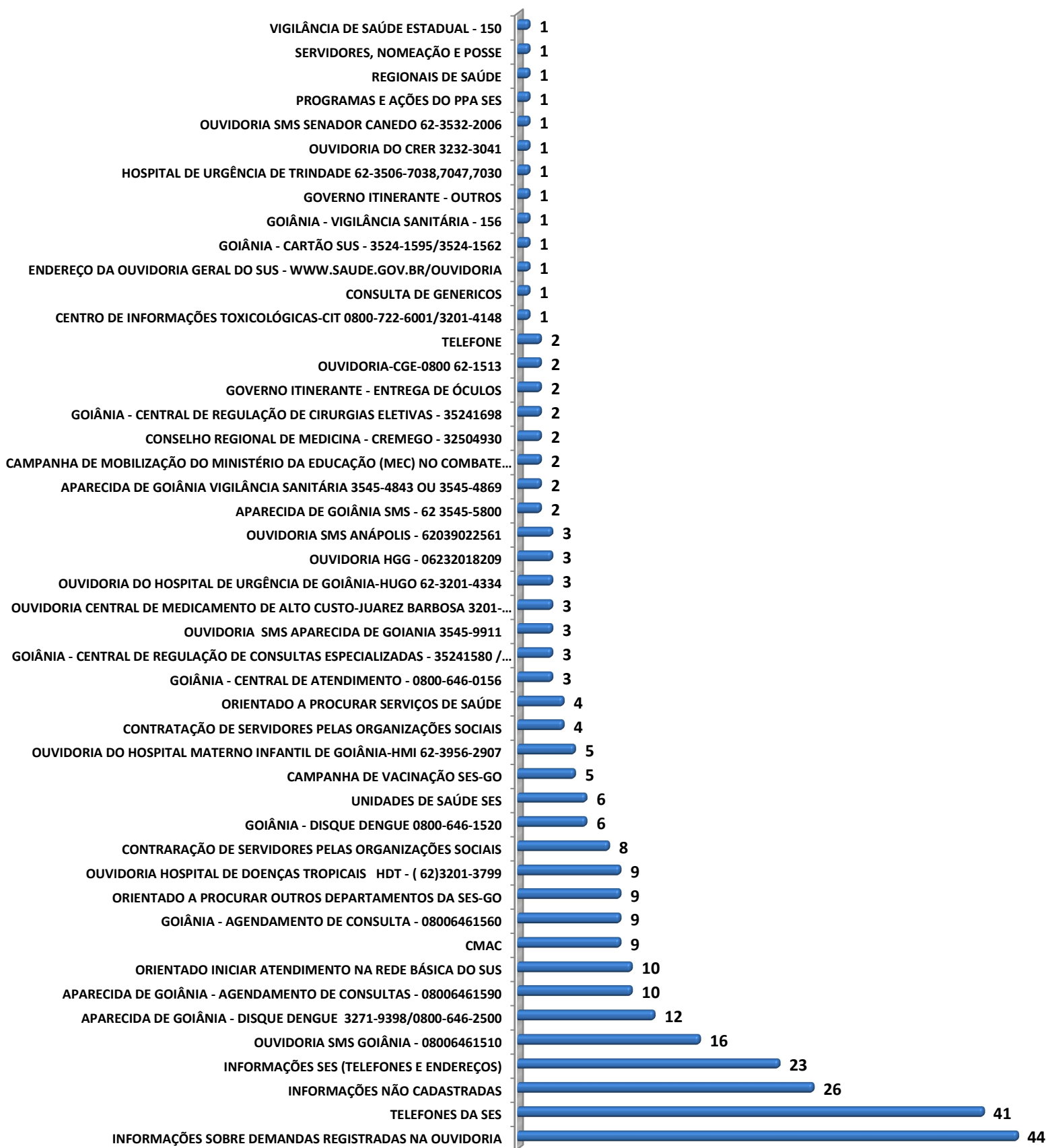
Neste período, além da Ouvidoria SES-GO, somente o HDT e o CMAC apresentaram registro das informações prestadas. A não apresentação de dados relativos à disseminação de informações pode estar relacionada à ausência de registro ou cadastro das mesmas no banco de dados do Sistema Ouvidor-SUS.

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 e 12:

Gráfico 10. Teor das informações prestadas SES-GO.



Obs.: Conforme o Gráfico 10 consta o assunto classificado como ‘INFORMAÇÕES NÃO CADASTRADAS’, que se trata de informações **não** cadastradas no Sistema Informatizado Ouvidor SUS, o quadro 04 demonstra o teor destas. Observamos ainda que estes nem sempre são pertinentes ao SUS.

Quadro 04. Demonstrativo do teor ‘INFORMAÇÕES NÃO CADASTRADAS’

Teor das informações prestadas não cadastradas no Sistema Ouvidor SUS
E-MAIL DA OUVIDORIA
A CERCA DO NÚMERO DA OUVIDORIA NACIONAL 136
CENTRAL DE ODONTOLOGIA
A CERCA DO FLUXO DE ATENDIMENTO E FUNCIONAMENTO DO PSF E CAIS
A CERCA DE VACINAS
TELEFONE: 0800 646 2500 APARECIDA DE GOIANIA
A CERCA DE CIDADÃO QUE AGUARDA HORARIO MARCADO
ENDEREÇO DA SECRETARIA ESTADUAL DE GOIAS
TELEFONE DO HUGOL
CONCURSO DA POLICIA MILITAR
BUSCA DO TELEFONE DA OUVIDORIA DA POLICIA MILITAR
A RESPEITO DE EXAMES REALIZADOS NO HUGO
A CERCA DE CONVENIOS SUS E CLINICAS DO SONO (DISTURBIOS DO SONO)
CARTÃO SUS
SOBRE A EXISTENCIA DE UM CENTRO DE REFERENCIA PARA TRATAMENTO DE ZICA VIRUS
TELEFONE HUAPA

Segue demonstrativos das informações disseminadas pelas demais ouvidorias:

Gráfico 11. Disseminação de Informação Ouvidoria HDT.

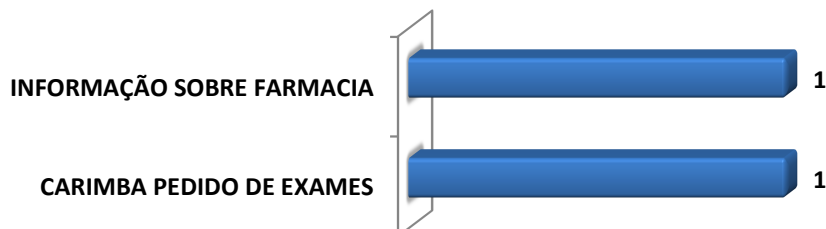
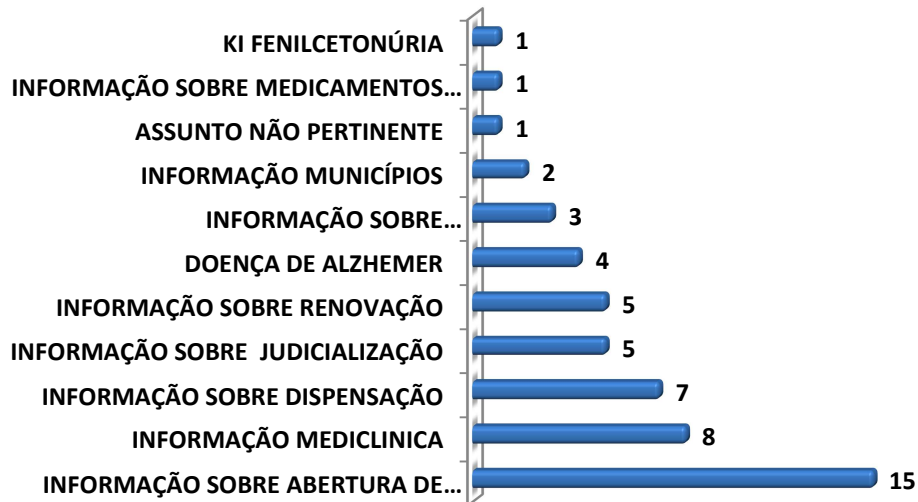


Gráfico 12. Disseminação de Informação Ouvidoria CMAC



4 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Analisando os resultados referentes mês de **março** de 2016 podemos concluir:

- Observamos que houve um aumento de **22,8%** em relação ao mês anterior no total de atendimentos, e que a maioria dos atendimentos realizados referem se a pedidos de informação (363). A Ouvidoria do SUS/SES-GO foi a unidade que apresentou maior quantitativo de informações disseminadas (306) seguido pelo CMAC (52) e HDT (02), e ainda 03 provenientes do banco de dados BITS;
- O atendimento via telefone foi o canal de acesso mais utilizado pelos cidadãos no mês de análise com **198** demandas registradas,
- Das manifestações protocoladas, no que se referem à classificação, as **solicitações (57,5%)** foram os registros mais recorrentes seguidas das reclamações (**23,33%**);

- Os assuntos mais demandados foram: **gestão e assistência à saúde**, com 124 e 100 demandas registradas respectivamente;
- No assunto **gestão** as manifestações referentes a **reclamação** aparecem com o maior percentual, **39,34%**, no assunto **assistência à saúde** as **solicitações** são as mais recorrentes com **98%**;
- Observamos o percentual de **59,94%** para as demandas que **não** foram respondidas. Apesar do grande índice de demandas pendentes lembra - se que as mesmas se encontram 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:



Paulo Capparelli Júnior
Ouvidor do SUS do Estado de Goiás