

RELATÓRIO GERENCIAL  
MENSAL

2015



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:**

Tania Maria de Maio Leitão

Charle Atilla L. G. P. de  
Oliveira Bueno

Emmanuelle Gomes de  
Oliveira

**Coordenações:**

**Tele Atendimento**

Mario Callefi

Antônio Passos Chaves Filho  
Aparecida Ribeiro da Costa  
Donaldo James da Silva Filho  
Pablo Silva Menezes  
Patrícia Bacelar Smith  
Francineide Maia Guedes Xavier  
Tatiane da Silva Santana  
Viviane Rocha de Oliveira  
Theila Wagllan Sousa Cardoso  
José Nicodemos Silva  
Solange de Fátima Reis

**Monitoramento e Análise de Dados**

Radyla Cristhina de Mesquita Lima

Liliane Oliveira Paulo  
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

**Subcoordenação:**

**Descentralização e Eventos**

Marisa Lopes Guimarães

## DEMONSTRATIVO ESTATÍSTICO MENSAL NOVEMBRO 2015

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 Novembro 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) e extraído até a data de 01/12/2015. Foi contabilizado um total de 568 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 71,48% do total de atendimentos e as demandas registradas representaram 28,52% dos atendimentos conforme Gráfico02. Dentre as unidades que compõem a Rede de Ouvidorias do SUS, somente o CRER não apresentou registro de demandas ou de disseminação de informações no Sistema Ouvidor SUS.

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

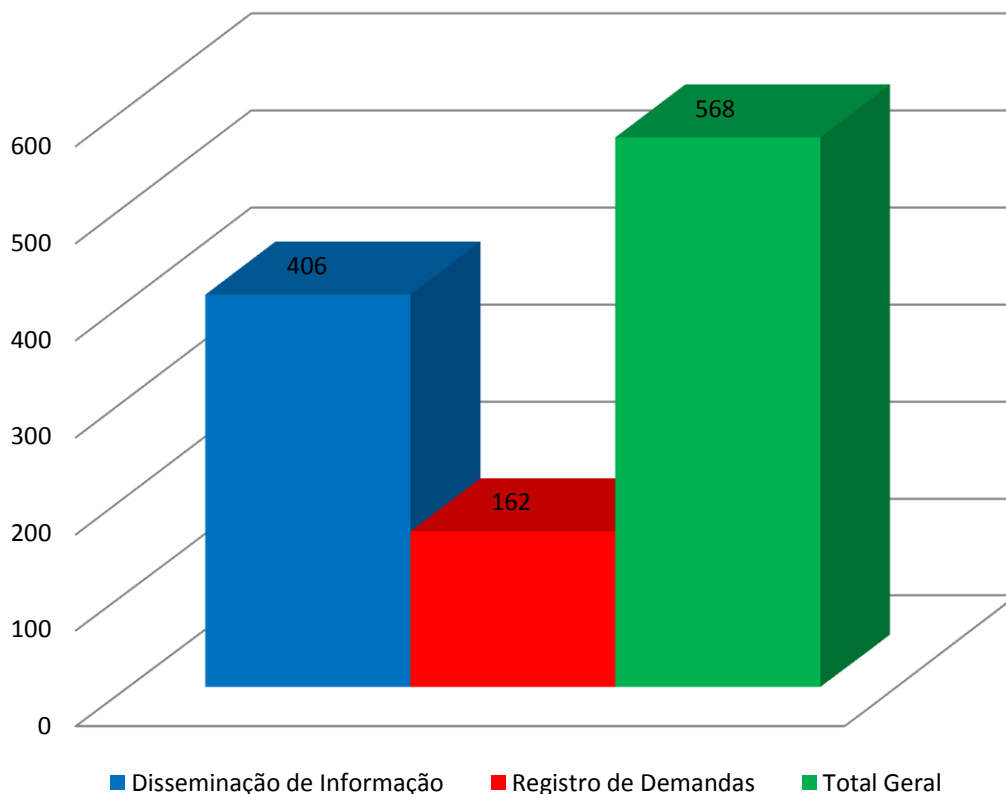
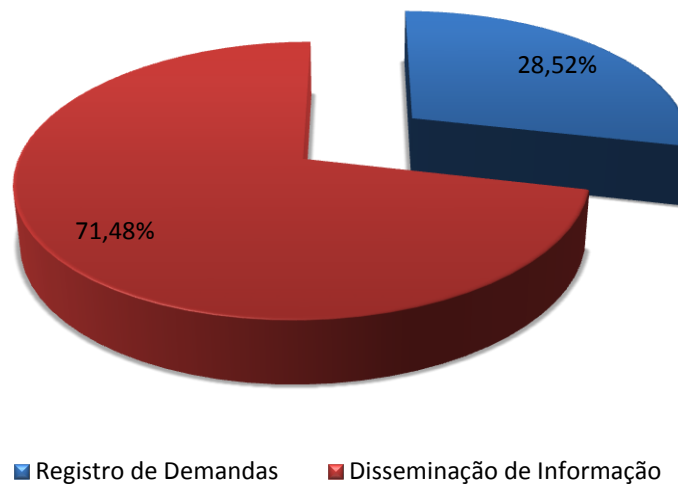


Gráfico 02. Percentual de atendimentos referentes ao mês de Outubro de 2015.



## 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 à 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 análise (Novembro de 2015), um total de 162 manifestações, uma redução de 14,3% em relação ao mês de Outubro.

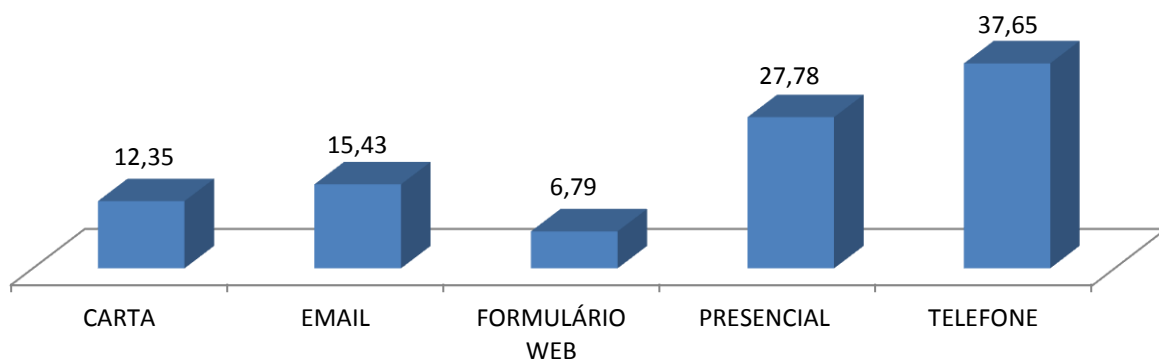
O meio de contato mais utilizado pelos usuários da Ouvidoria do SUS do Estado de Goiás foi o atendimento por telefone (61 demandas), seguido pelo presencial (45 demandas), email (25 demandas), carta (20 demandas) e formulário web (11 demandas), conforme demonstrado percentualmente no Gráfico 03.

O canal de entrada de maior representatividade nas Unidades descentralizadas é o presencial, dos 45 atendimentos presenciais, 32 destes foram realizados pelo HGG o que corresponde a 71,11% do total. 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.

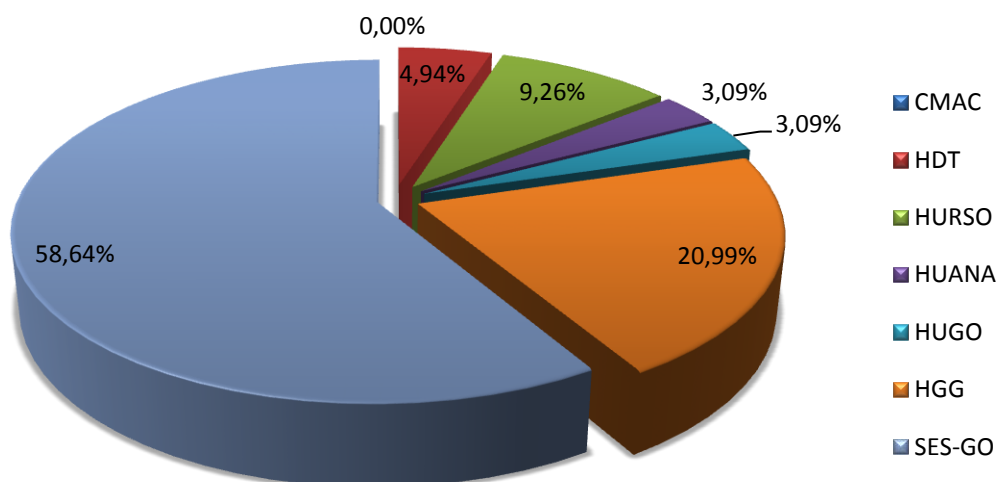
No que tange ao meio de atendimento referente à carta, as unidades que apresentaram demandas registradas por este meio de acesso no mês de Outubro foram: HURSO e HGG. Lembrando que algumas destas unidades utilizam este meio de atendimento para se referir a um formulário interno de avaliação, e por não existir no Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS um item semelhante ao formulário como acesso ao usuário.

Gráfico 03. Meios de atendimento.



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

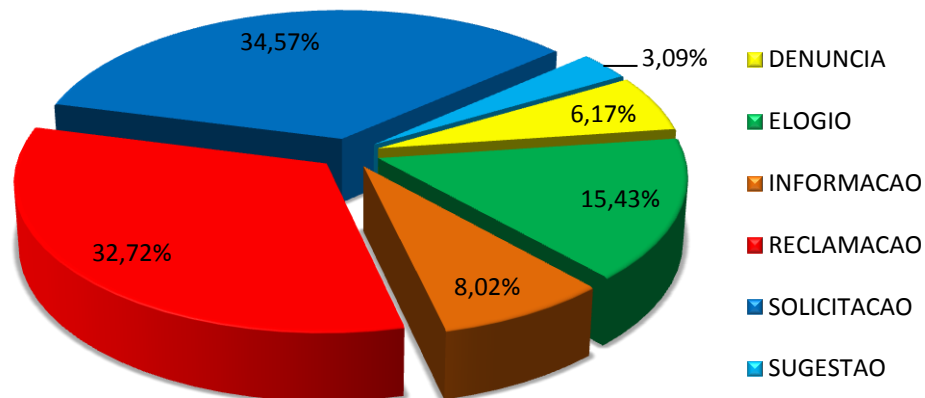
Gráfico 04. Distribuição dos registros por Ouvidoria de origem.



## 2.2 – CLASSIFICAÇÃO

Relativo à tipologia das manifestações acolhidas na Ouvidoria do SUS do Estado de Goiás no referido período 2015, observa-se que as solicitações foram o tipo de demanda mais requerido com 56 demandas, seguido das reclamações com 53 demandas.

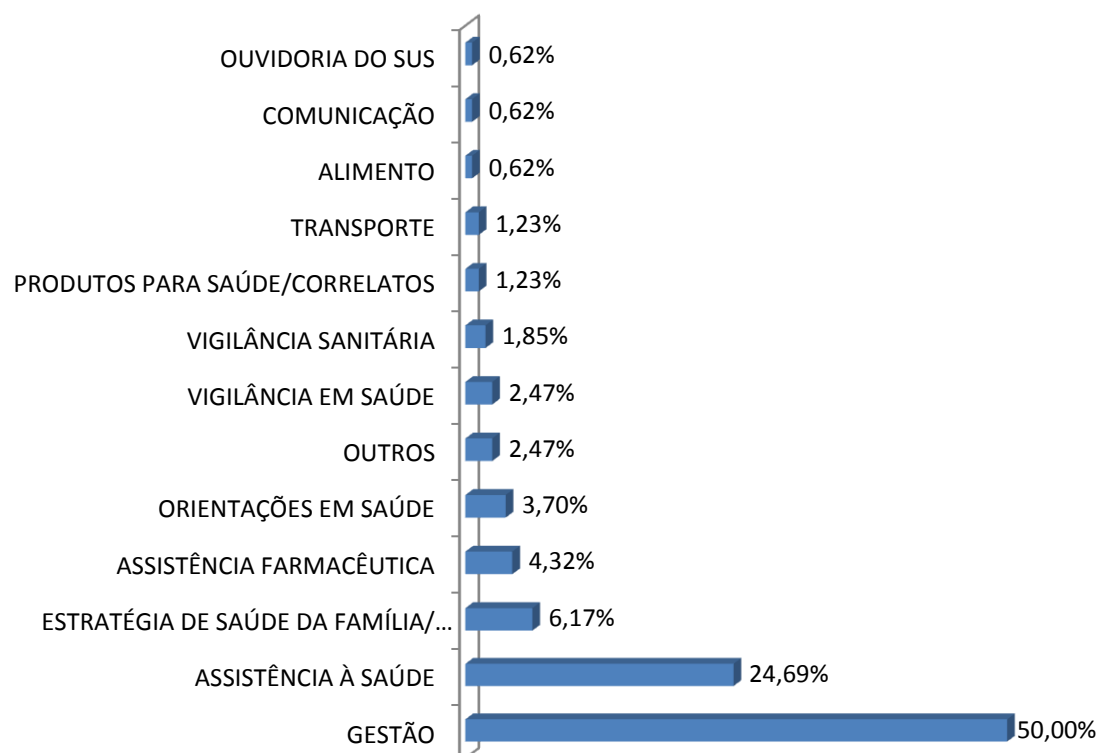
Gráfico 05. Classificação das demandas.



## 2.3 - ANÁLISE DOS ASSUNTOS

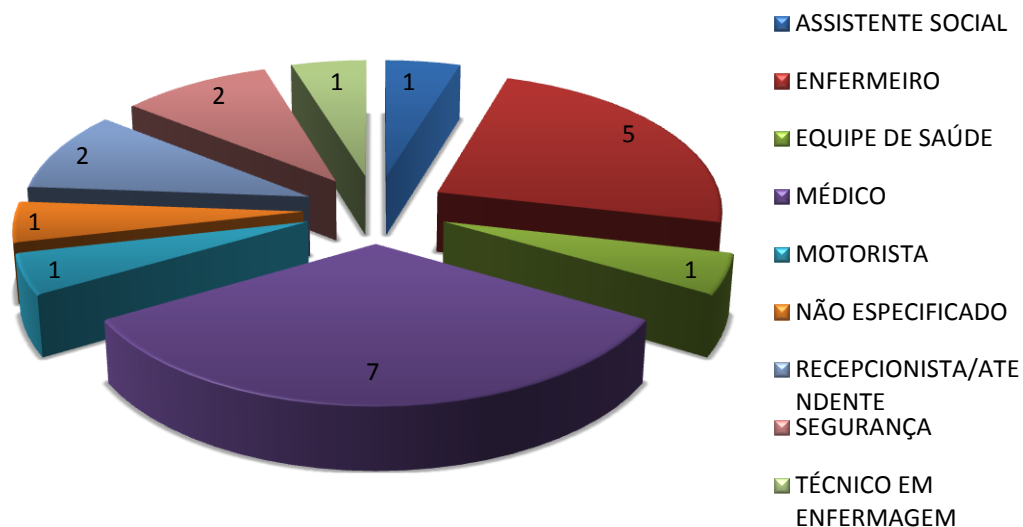
Os assuntos de mais demandados, conforme demonstra o Gráfico foram: Gestão e Assistência à Saúde.

Gráfico 06. Assuntos demandados.



No assunto **Gestão**, as RECLAMAÇÕES aparecem com o maior percentual, 46,92%. O subassunto - **Recursos Humanos** aparece como item de maior recorrência dentre as reclamações, com predominância do item INSATISFAÇÃO. O Gráfico 07 apresenta o recorte para RECLAMAÇÃO/INSATISFAÇÃO, relacionando os profissionais mais citados nestas manifestações.

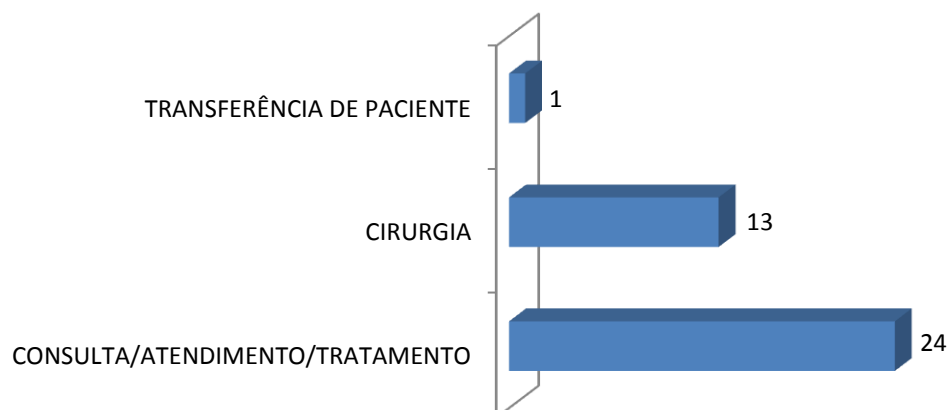
Gráfico 07. Gestão/Reclamação/Recursos Humanos/Insatisfação



O subassunto **Estabelecimento de Saúde** representa o segundo mais recorrente dentro das manifestações classificadas como **Reclamação**, e a maioria destas referem-se aos tópicos: **Dificuldade de Acesso e Rotinas/Protocolos de Unidades**.

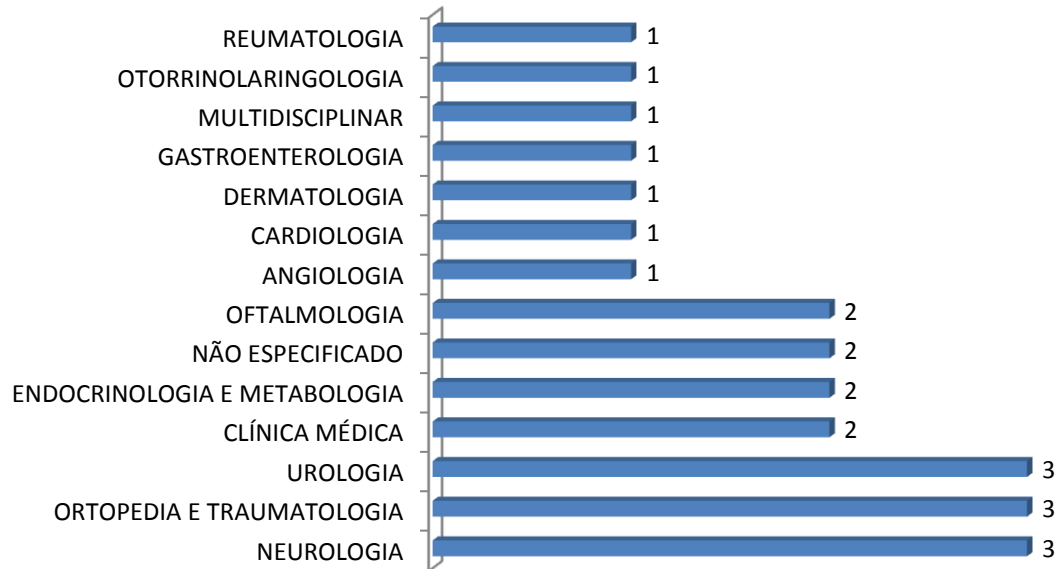
No assunto Assistência à Saúde as solicitações representaram 95 % das manifestações, sendo os principais subassuntos: Consulta/Atendimento/Tratamento e Cirurgia, conforme Gráfico 08.

Gráfico 08. Solicitação/ Assistência à Saúde.

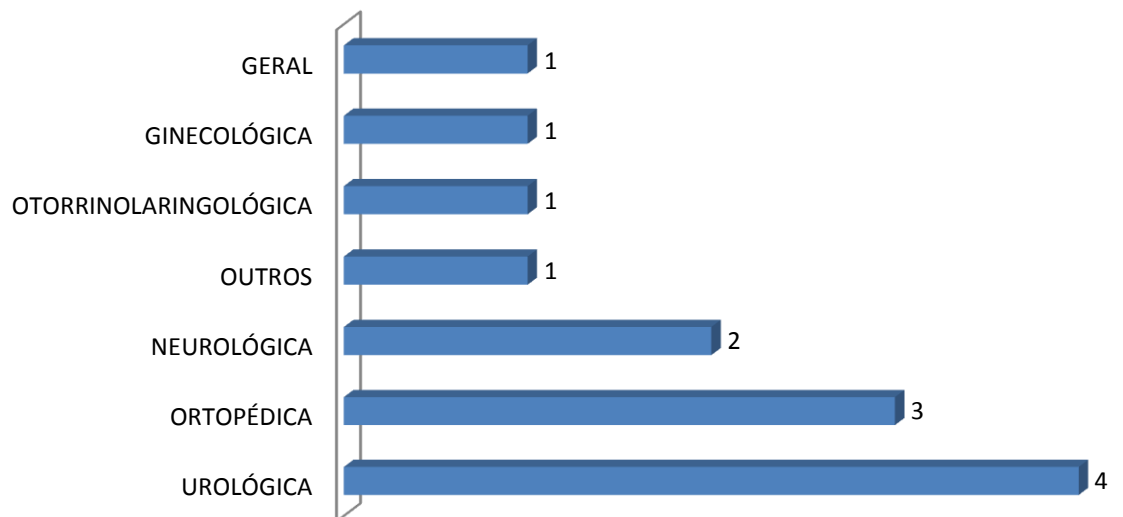


Nos Gráficos 09 e 10 seguem as especialidades mais demandadas no período, referentes à Consulta/Atendimento/Tratamento respectivamente e Cirurgia.

**Gráfico 09. Solicitação/Assistência à saúde/ Consulta/Atendimento/Tratamento.**



**Gráfico 10. Solicitação/Assistência à saúde/ Cirurgia**

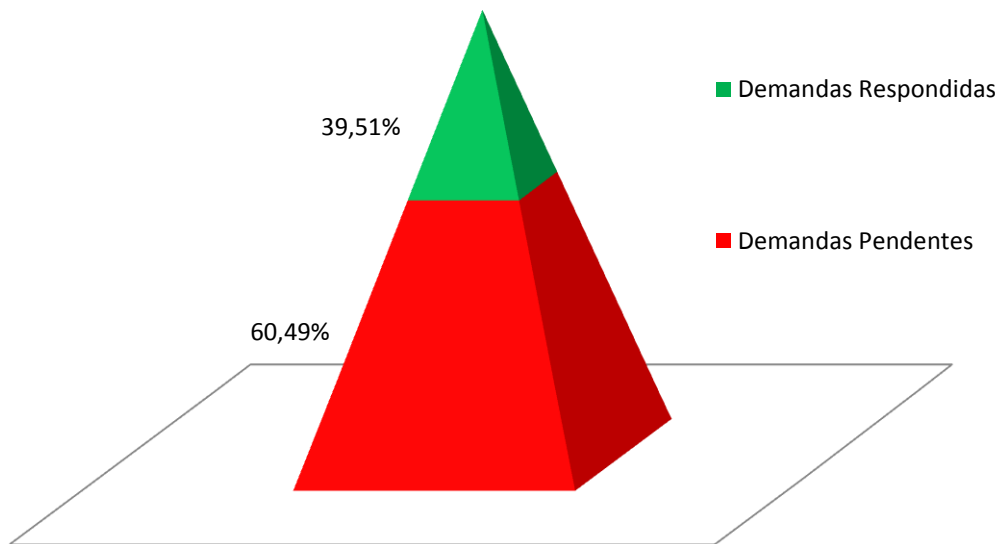


### 2.3 – ÍNDICE DE RESPOSTA

Das 162 demandas inseridas no Sistema Ouvidor SUS no referido período, 64 foram respondidas, o Gráfico 11 demonstra o percentual RESPONDIDAS/PENDENTES.



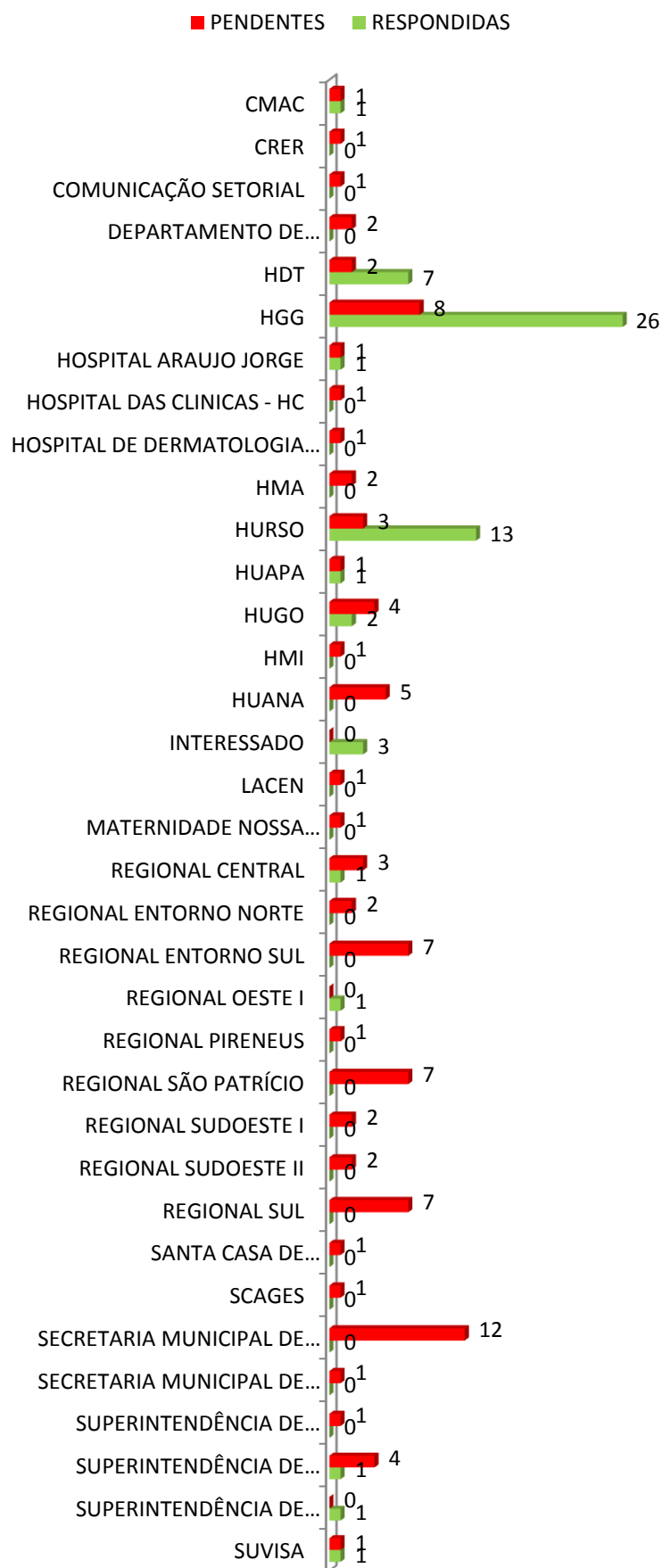
Gráfico 11. Respondidas/Pendentes.



As demandas pendentes e respondidas foram distribuídas quantitativamente pelas diversas Unidades da Rede no Gráfico 12.

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.

Gráfico 12. Pendentes/Respondidas por Unidades.



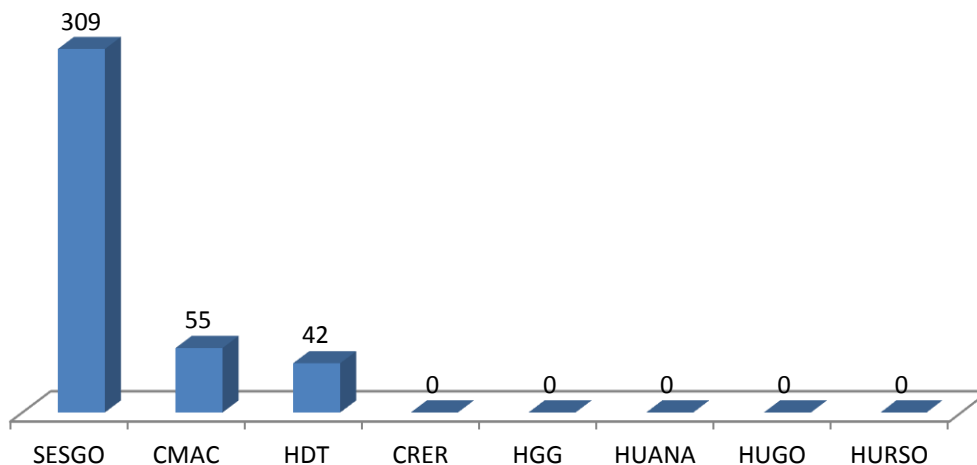
### 3 – DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÃO

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 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 foi disseminado um total de 406 informações, que foram divididas dentre as unidades como mostra o Gráfico 13.

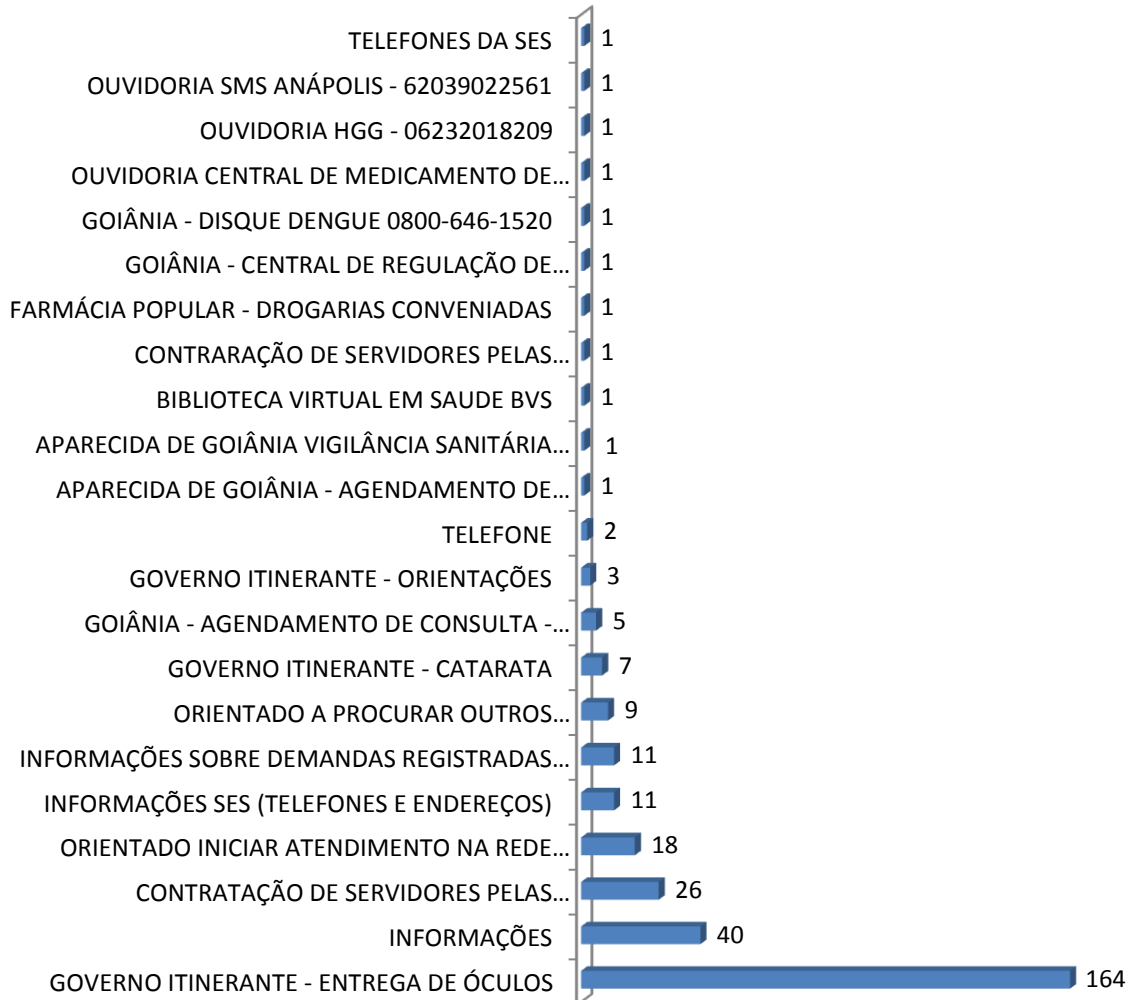
Neste período, além da Ouvidoria SES-GO, somente o HDT e o CMAC apresentaram registro das informações que foram prestadas. A não apresentação de dados relativos à disseminação de informações pode estar relacionado à ausência de registro ou cadastro das mesmas no banco de dados do Sistema OuvidorSUS.

Gráfico 13. 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 14, 15 e 16:

Gráfico 14. Disseminação de Informação Ouvidoria da SES.



Conforme o Gráfico 14, o assunto mais procurado na Ouvidoria da SES continua sendo sobre o Governo Itinerante - Programa “GOVERNO JUNTO DE VOCÊ”.

Segue demonstrativos das informações disseminadas pelas demais ouvidorias:

Gráfico 15. Disseminação de Informação Ouvidoria HDT.

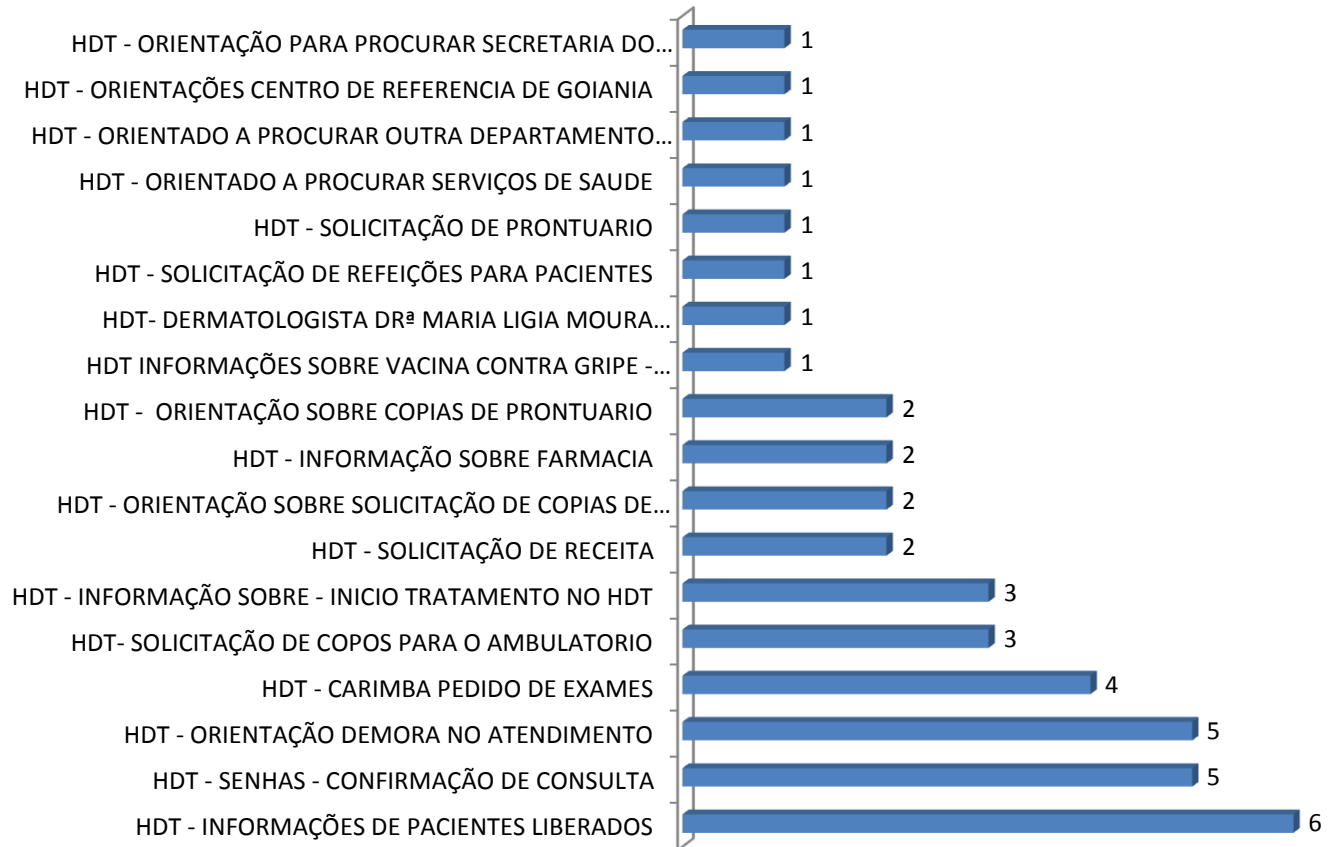
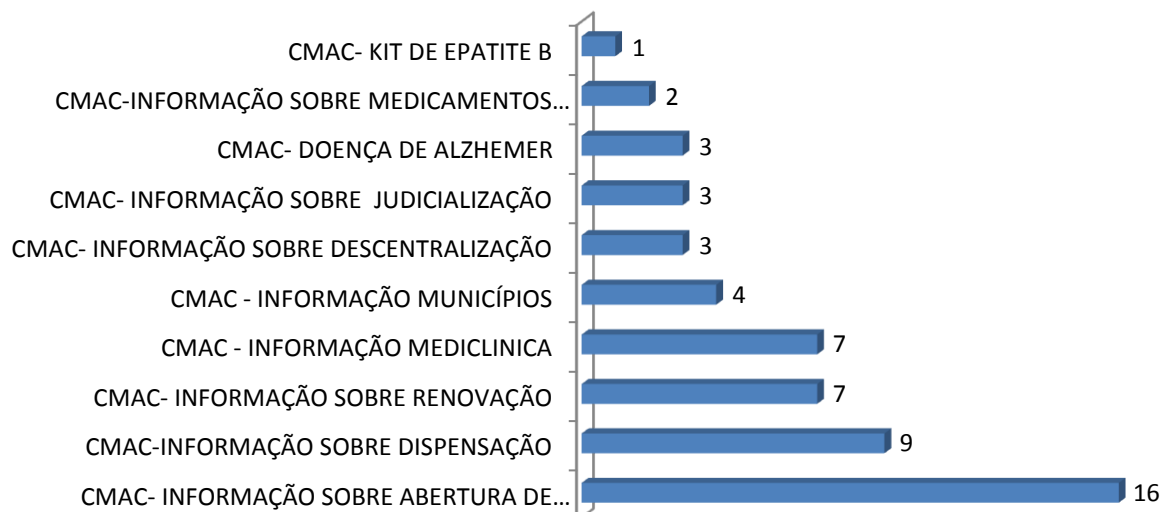


Gráfico 16. Disseminação de Informação Ouvidoria CMAC



#### 4 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

- A maioria dos atendimentos realizados continua se referindo à **DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÕES** (404), observamos que houve uma redução de 35% em relação ao mês anterior. A Ouvidoria do SUS/SES-GO foi a unidade que apresentou maior quantitativo de informações disseminadas (307) com destaque para o programa **GOVERNO JUNTO DE VOCÊ**, sendo a entrega de óculos o tema de maior relevância deste;
- O atendimento via telefone foi o canal de acesso mais utilizado pelos usuários neste mês de análise (com 37,65%);
- Das manifestações protocoladas, no que se refere à classificação, tanto as solicitações seguidas das reclamações foram os registros mais recorrentes;
- Os assuntos mais demandados foram: **GESTÃO** e **ASSISTÊNCIA À SAÚDE**;
- No assunto **GESTÃO** as manifestações referentes as reclamações representaram 46,92%. O subassunto - **Recursos Humanos** aparece como item de maior recorrência;
- No assunto **ASSISTÊNCIA À SAÚDE** as solicitações representaram 95 % destacando o subassunto: Consulta/Atendimento/Tratamento e a especialidade dentro deste subassunto: **Neurologia, Ortopedia, Urologia**, foram os mais solicitados neste mês;
- Observamos o percentual de 39,51% das demandas que foram respondidas. Apesar do grande índice de demandas pendentes 60,49%, as mesmas se encontram dentro do prazo vigente de reposta, considerando a análise mensal dos dados e 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