

# Relatório Gerencial Setembro - 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:**

*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 Análise de Dados:**

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

## DEMONSTRATIVO ESTATÍSTICO MENSAL DO MÊS DE SETEMBRO – 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 setembro 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 **02/10/2017**. Foi contabilizado um total de **1066** 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 **42,96%** do total de atendimentos e as demandas registradas representaram **57,04%** dos atendimentos conforme Gráfico 02.

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

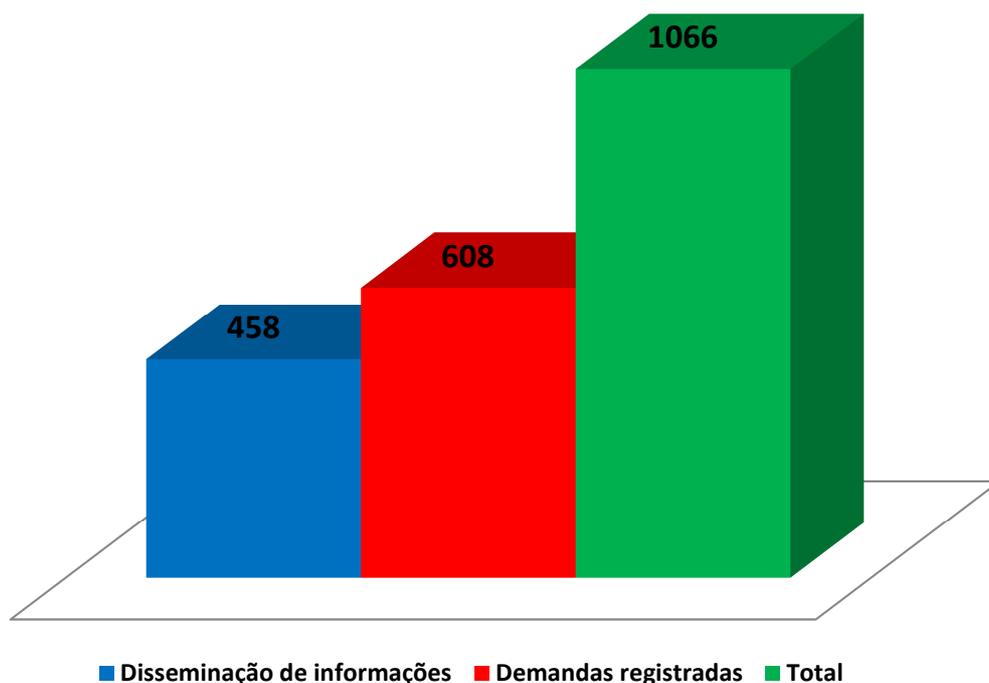
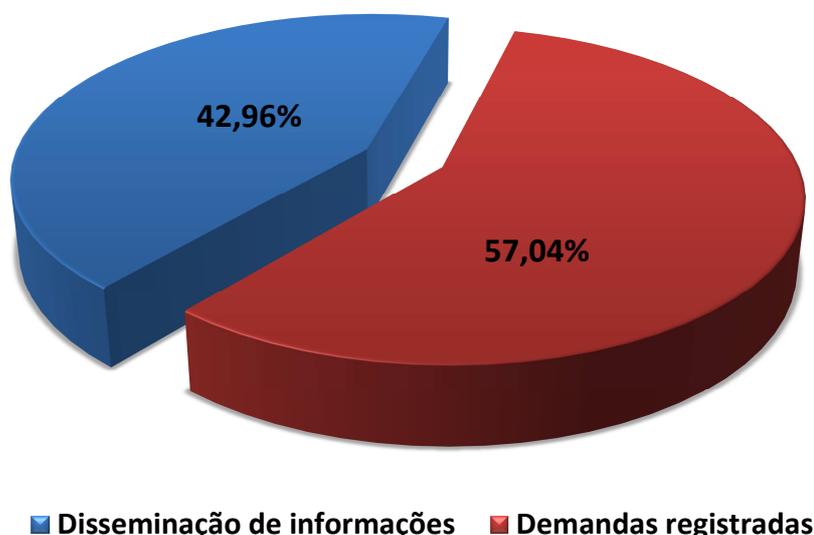


Gráfico 02. Percentual de atendimentos



## 2 – MANIFESTAÇÕES PROTOCOLADAS

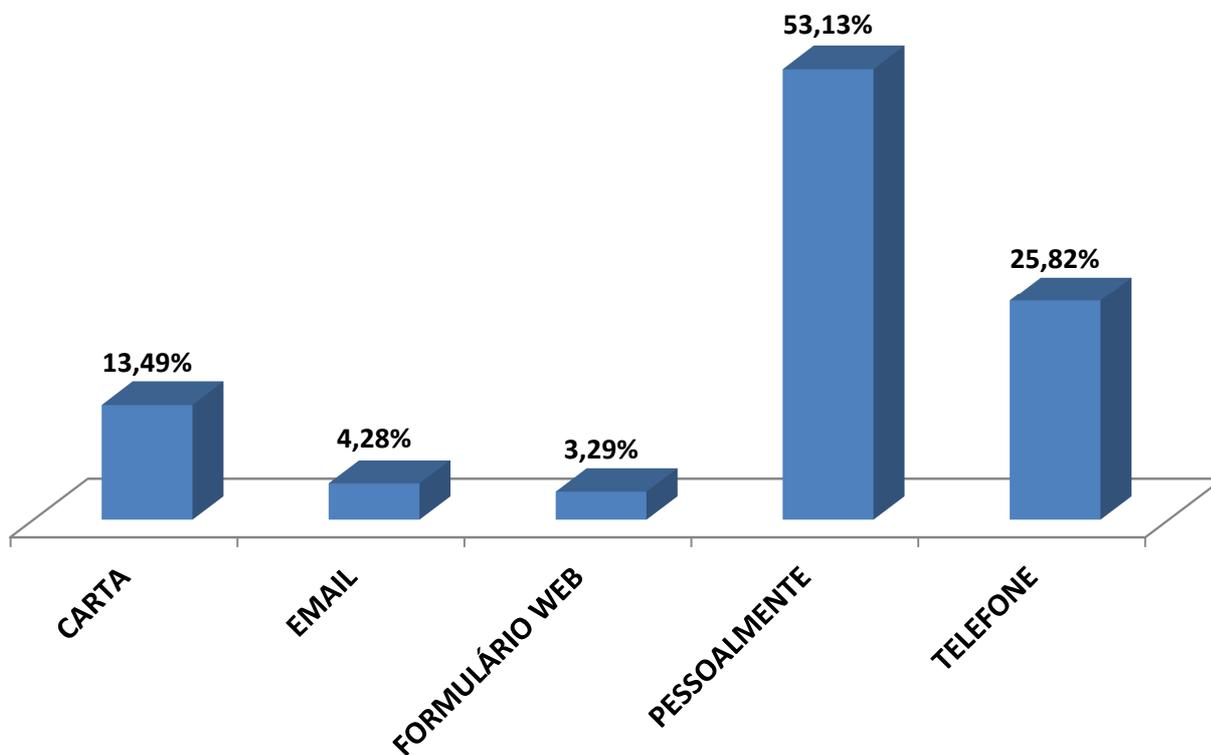
As demandas registradas são manifestações protocoladas pelos cidadãos nas Ouvidorias que podem ser acompanhadas posteriormente pelo usuário (através do número de protocolo). Após o devido acolhimento e escuta do cidadão as demandas são registradas, analisadas, classificadas, tipificadas e encaminhadas 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 **608** 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 (323 demandas) seguido via telefone (157 demandas), via carta (82 demandas), e-mail (26 demandas) e formulário web (20 demanda), conforme demonstrado percentualmente no Gráfico 03.

Gráfico 03. Meios de atendimento.

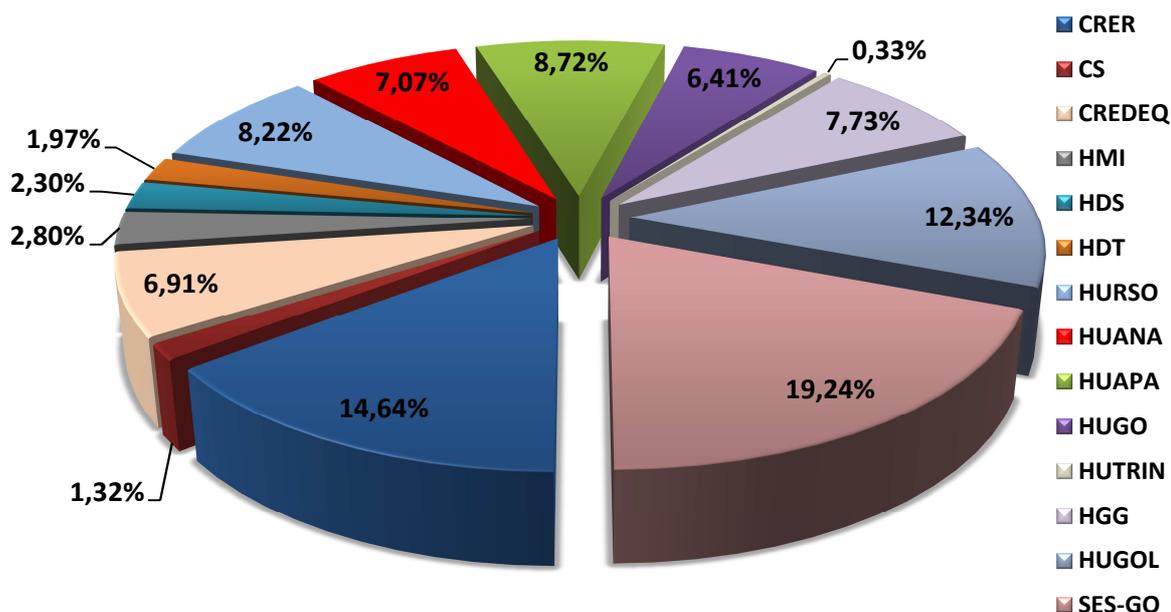


O canal de entrada de maior representatividade nas **unidades descentralizadas** foi o presencial, (323 demandas), destas, foram realizadas pelo CRER **56**, HURSO **50**, HUAPA **41**, HUGOL **40**, **39** HGG, **33** HUANA, **24** HUGO, **16** HMI, **11** HDT, **08** CS, **04** no HDS e **01** HUTRIN. 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 de 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.



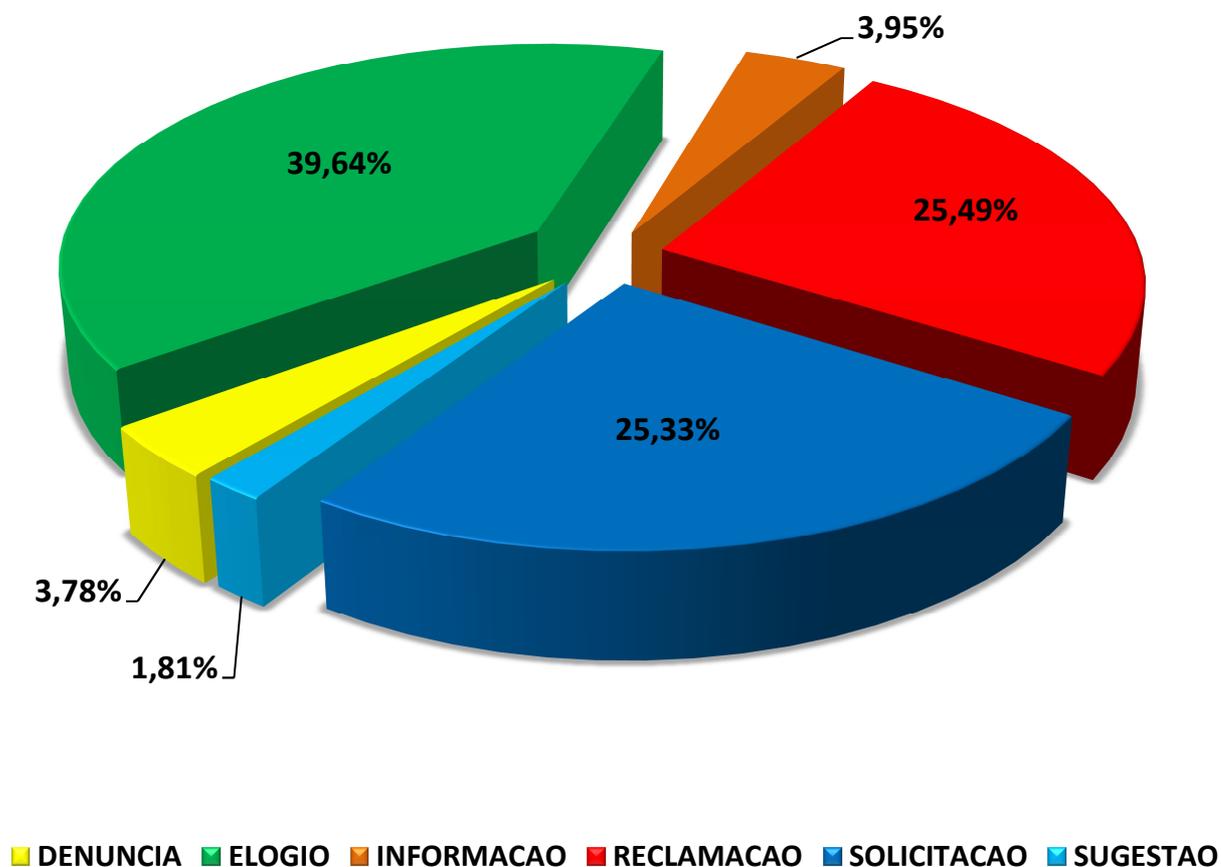
Quadro 01. Demandas registradas por ouvidoria de atendimento.

OUVIDORIA	Total
CRER	89
CS	8
CREDEQ	42
HMI	17
HDS	14
HDT	12
HURSO	50
HUANA	43
HUAPA	53
HUGO	39
HUTRIN	2
HGG	47
HUGOL	75
SES-GO	117
<b>TOTAL</b>	<b>608</b>

## 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 os **ELOGIO** foi o tipo mais demandado com **241** demandas, seguido da **RECLAMAÇÃO** e **SOLICITAÇÃO** com **155** e **154** demandas respectivamente.

Gráfico 05. Classificação das demandas.



## 2.3 - ANÁLISE DOS ASSUNTOS

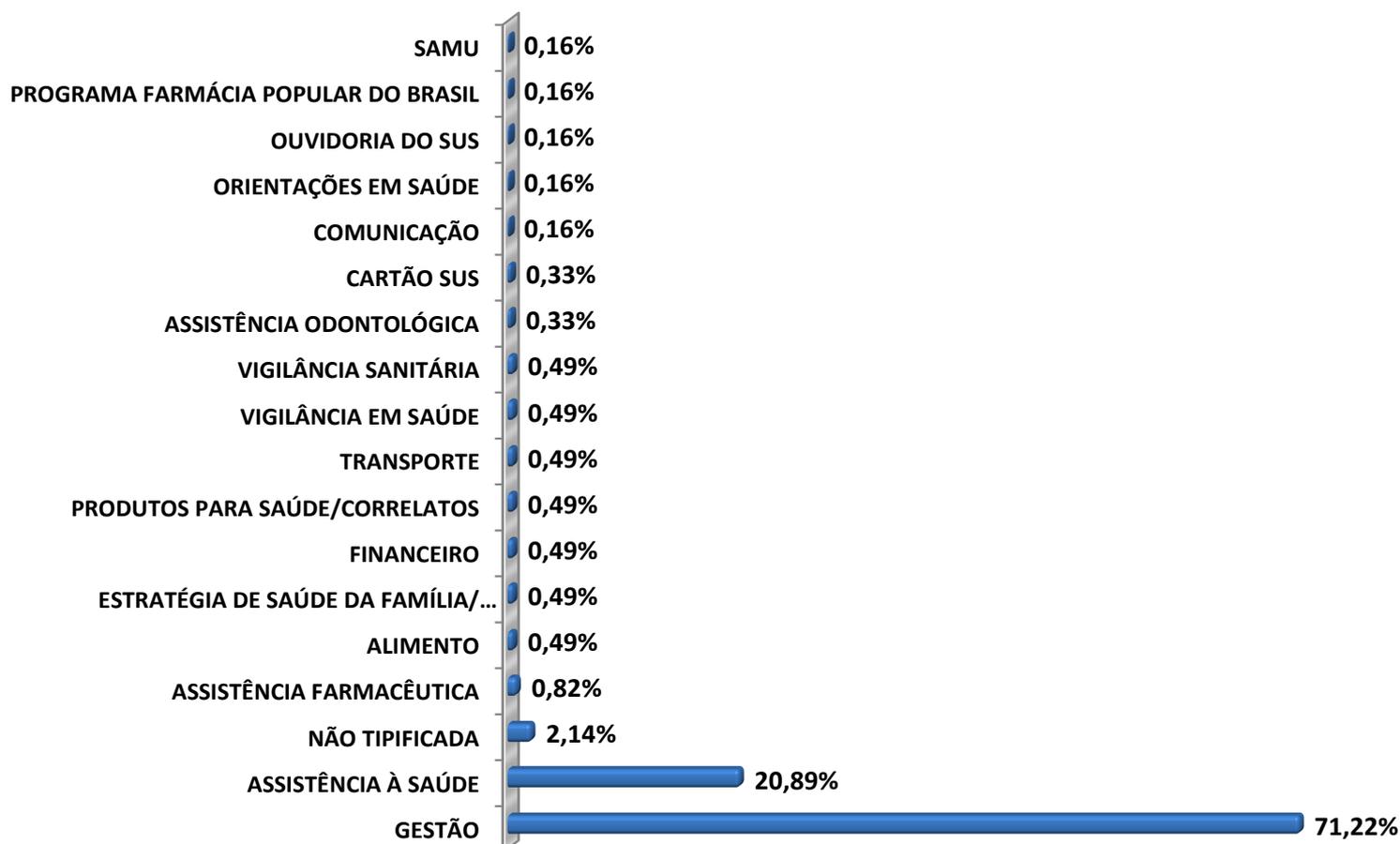
Para melhoria do processo de trabalho das ouvidorias, o DOGES adotou um Manual de Tipificação, onde são categorizados as manifestações/demandas acolhidas de acordo com os assuntos/subassuntos.

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.

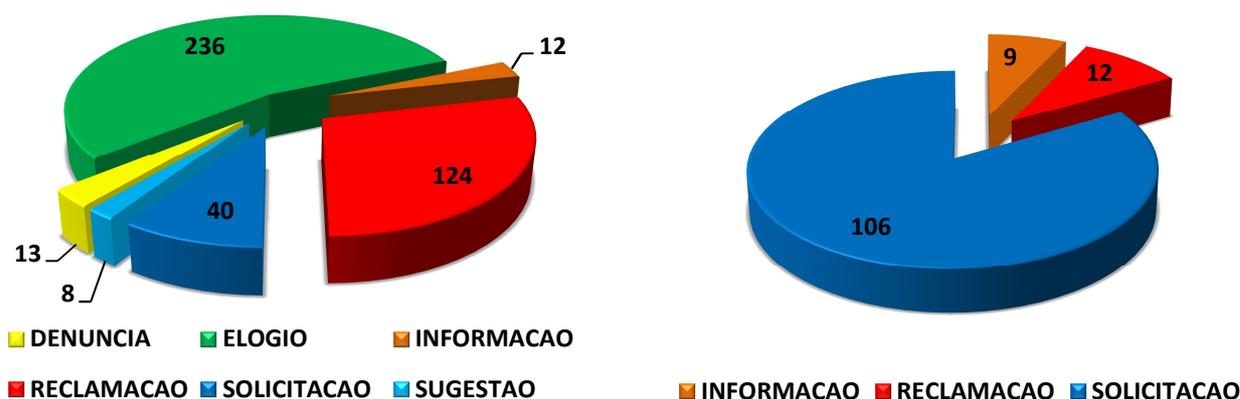
**Assistência à Saúde:** Compreende o rol das demandas que abordam a necessidade de procedimentos médicos em todos os níveis de complexidade (área ambulatorial e hospitalar), abarcando, igualmente o tratamento domiciliar. Cabe também tipificar nesse assunto as demandas de transplantes de órgão, conforme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

Gráfico 06. Assuntos demandados.



No assunto **Gestão**, (o mais demandado), os ELOGIOS aparecem em maior número **54,5%**, seguido das RECLAMAÇÕES com **28,64%**, já no assunto **Assistência à saúde** as SOLICITAÇÕES aparecem com o maior percentual, **83,46%**, 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>ALIMENTO</b>	<b>3</b>
OUTROS TIPOS DE ALIMENTOS	3
<b>ASSISTÊNCIA À SAÚDE</b>	<b>127</b>
<b>CIRURGIA</b>	<b>25</b>
GERAL	3
GINECOLÓGICA	1
HISTERECTOMIA	1
OFTALMOLÓGICA	1
CATARATA	1
ORTOPÉDICA	16
PLÁSTICA	2
MAMOPLASTIA	1
NÃO ESPECIFICADO	1
PROCTOLOGIA	1
UROLÓGICA	1
<b>CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO</b>	<b>85</b>
ANGIOLOGIA	1
CARDIOLOGIA	6
CIRURGIÃO GERAL	1
CIRURGIÃO PEDIÁTRICO	1
CIRURGIÃO TORÁCICO	1
DERMATOLOGIA	3
DOMICILIAR	1
ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA	3
FISIOTERAPIA	2

FONOAUDIOLOGIA	2
GASTROENTEROLOGIA	3
GERIATRIA	2
GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	2
HEPATOLOGIA	1
INFECTOLOGIA	2
MULTIDISCIPLINAR	1
TABAGISMO	1
NÃO ESPECIFICADO	2
NEUROLOGIA	6
OFTALMOLOGIA	2
ONCOLOGIA	1
QUIMIOTERAPIA	1
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	16
OTORRINOLARINGOLOGIA	2
OUTROS	6
PNEUMOLOGIA	2
PSICOLOGIA	2
PSIQUIATRIA	2
REUMATOLOGIA	5
UROLOGIA	7
<b>DIAGNÓSTICO</b>	<b>2</b>
OUTROS	2
<b>DIAGNÓSTICO - COLETA DE MATERIAL</b>	<b>1</b>
BIÓPSIA	1
<b>DIAGNÓSTICO EM LABORATÓRIO CLÍNICO</b>	<b>2</b>
<b>DIAGNÓSTICO POR ENDOSCOPIA</b>	<b>1</b>
APARELHO RESPIRATÓRIO	1
<b>DIAGNÓSTICO POR RESSONANCIA MAGNÉTICA</b>	<b>3</b>
CABEÇA, PESCOÇO E COLUNA VERTEBRAL	2
TÓRAX E MEMBROS SUPERIORES	1
<b>DIAGNÓSTICO POR ULTRA-SONOGRAFIA</b>	<b>1</b>
ABDOMEM, PELVE E MEMBROS INFERIORES	1
<b>INTERNAÇÃO</b>	<b>2</b>
LEITO EM AMBIENTE HOSPITALAR	2
<b>TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE</b>	<b>5</b>
ENTRE ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE DISTINTOS	3
LEITO	2
UTI/CTI	1
ENTRE SETORES DE UM MESMO ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	2
UTI/CTI	2
<b>ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA</b>	<b>5</b>
<b>ATENÇÃO BÁSICA</b>	<b>3</b>
FALTA DE MEDICAMENTO	3
FÁRMACO	3
<b>NÃO PADRONIZADO</b>	<b>2</b>
FALTA DE MEDICAMENTO	1
FÁRMACO	1
NÃO PADRONIZADO	1
FÁRMACO	1
<b>ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA</b>	<b>2</b>
<b>ASSISTÊNCIA ESPECIALIZADA</b>	<b>1</b>
CIRURGIA BUCO MAXILO-FACIAL	1
<b>ESTABELECIMENTO DE SAÚDE BUCAL</b>	<b>1</b>
DIFICULDADE DE ACESSO	1
DEMORA NO ATENDIMENTO	1

<b>CARTÃO SUS</b>	<b>2</b>
DEMORA NA ENTREGA DO CARTÃO	1
DIFICULDADE DE ACESSO A SERVIÇO DE SAÚDE POR FALTA DO CARTÃO SUS	1
<b>COMUNICAÇÃO</b>	<b>1</b>
E-MAIL / SITE	1
<b>ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA/ PROGRAMA DE AGENTES COMUNITÁRIOS DE SAÚDE - ESF/PACS</b>	<b>3</b>
<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>2</b>
TRABALHADOR DE SAÚDE DA FAMÍLIA	2
NÃO CUMPRIMENTO DE CARGA HORÁRIA	2
<b>UNIDADE DE SAÚDE DA FAMÍLIA</b>	<b>1</b>
DIFICULDADE DE ACESSO	1
DEMORA NO ATENDIMENTO	1
<b>FINANCEIRO</b>	<b>3</b>
<b>COBRANÇA INDEVIDA</b>	<b>1</b>
EXAME	1
<b>PAGAMENTO FORNECEDOR/PRESTADOR DE SERVIÇO</b>	<b>1</b>
<b>REPASSE DE VERBAS/INVESTIMENTO</b>	<b>1</b>
<b>GESTÃO</b>	<b>433</b>
<b>AÇÕES E PROGRAMAS DE SAÚDE</b>	<b>2</b>
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>	<b>3</b>
<b>DOCUMENTOS</b>	<b>43</b>
ATESTADO MÉDICO	1
CARTÃO DE VACINAÇÃO	1
LAUDO	14
OUTROS	6
PRESCRIÇÃO MÉDICA (RECEITA)	3
PRONTUÁRIO	3
RELATÓRIO MÉDICO	2
RESULTADO DE EXAME	13
<b>ESTABELECIMENTO DE SAÚDE</b>	<b>65</b>
ACOMPANHANTE PARA GESTANTE	1
ALIMENTAÇÃO	3
ACOMPANHANTE	1
PACIENTE	1
TRABALHADOR	1
DESAPARECIMENTO DE EQUIPAMENTO, INSTRUMENTO, PRODUTO OU OBJETO USADOS	1
EM INSTITUIÇÕES DE SAÚDE	
DESAPARECIMENTO DE PERTENCES	2
DIFICULDADE DE ACESSO	25
DEMORA NO ATENDIMENTO	11
OUTROS	12
ENDEREÇO DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	1
ESPAÇO FÍSICO	1
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1
INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS	1
OUTROS	7
ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	22
<b>LEGISLAÇÃO, DIREITOS E DEVERES</b>	<b>2</b>
<b>OUTROS</b>	<b>3</b>
<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>312</b>
FALTA DE PROFISSIONAL	1
NÃO ESPECIFICADO	1
INSATISFAÇÃO	63
ASSISTENTE SOCIAL	4
DIRETOR DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	2
ENFERMEIRO	10

EQUIPE DE SAÚDE	9
FONOAUDIÓLOGO	1
MÉDICO	16
MOTORISTA	1
OUTROS	3
PSICÓLOGO	1
RECEPCIONISTA/ATENDENTE	8
SEGURANÇA	1
TÉCNICO EM ENFERMAGEM	7
OUTROS	7
SATISFAÇÃO	233
ASSISTENTE SOCIAL	4
DIRETOR DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	6
EDUCADOR FÍSICO	1
ENFERMEIRO	16
EQUIPE ADMINISTRATIVA	5
EQUIPE DE SAÚDE	54
FISIOTERAPEUTA	3
MÉDICO	16
NÃO ESPECIFICADO	24
NUTRICIONISTA	2
OUTROS	29
PSICÓLOGO	6
RECEPCIONISTA/ATENDENTE	16
SEGURANÇA	11
TÉCNICO EM ENFERMAGEM	30
TERAPEUTA OCUPACIONAL	4
TRABALHADOR EM SAÚDE	8
ACÚMULO DE CARGOS	1
CONTRATAÇÃO	2
NÃO CUMPRIMENTO DE CARGA HORÁRIA	1
OUTROS	3
RESIDÊNCIA/ESTÁGIO PROFISSIONAL	1
<b>RECURSOS MATERIAIS</b>	<b>3</b>
MATERIAL DE USO CONTÍNUO/PERMANENTE	3
AQUISIÇÃO DE MATERIAI	1
EQUIPAMENTO COM DEFEITO	1
FALTA DE EQUIPAMENTO	1
<b>ORIENTAÇÕES EM SAÚDE</b>	<b>1</b>
<b>DOAÇÃO DE SANGUE</b>	<b>1</b>
<b>OUVIDORIA DO SUS</b>	<b>1</b>
<b>IMPLANTAÇÃO/IMPLEMENTAÇÃO</b>	<b>1</b>
<b>PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS</b>	<b>3</b>
<b>CADEIRA DE RODAS</b>	<b>1</b>
NORMAL	1
<b>FITAS REAGENTES PARA GLICOSE</b>	<b>1</b>
<b>ÓRTESE</b>	<b>1</b>
<b>PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL</b>	<b>1</b>
<b>HABILITAÇÃO/IMPLANTAÇÃO DE NOVAS FARMÁCIAS</b>	<b>1</b>
<b>SAMU</b>	<b>1</b>
<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>1</b>
SATISFAÇÃO	1
ENFERMEIRO	1
<b>TRANSPORTE</b>	<b>3</b>
<b>AMBULÂNCIA/VEÍCULO</b>	<b>3</b>
OUTROS	2
USO INDEVIDO	1

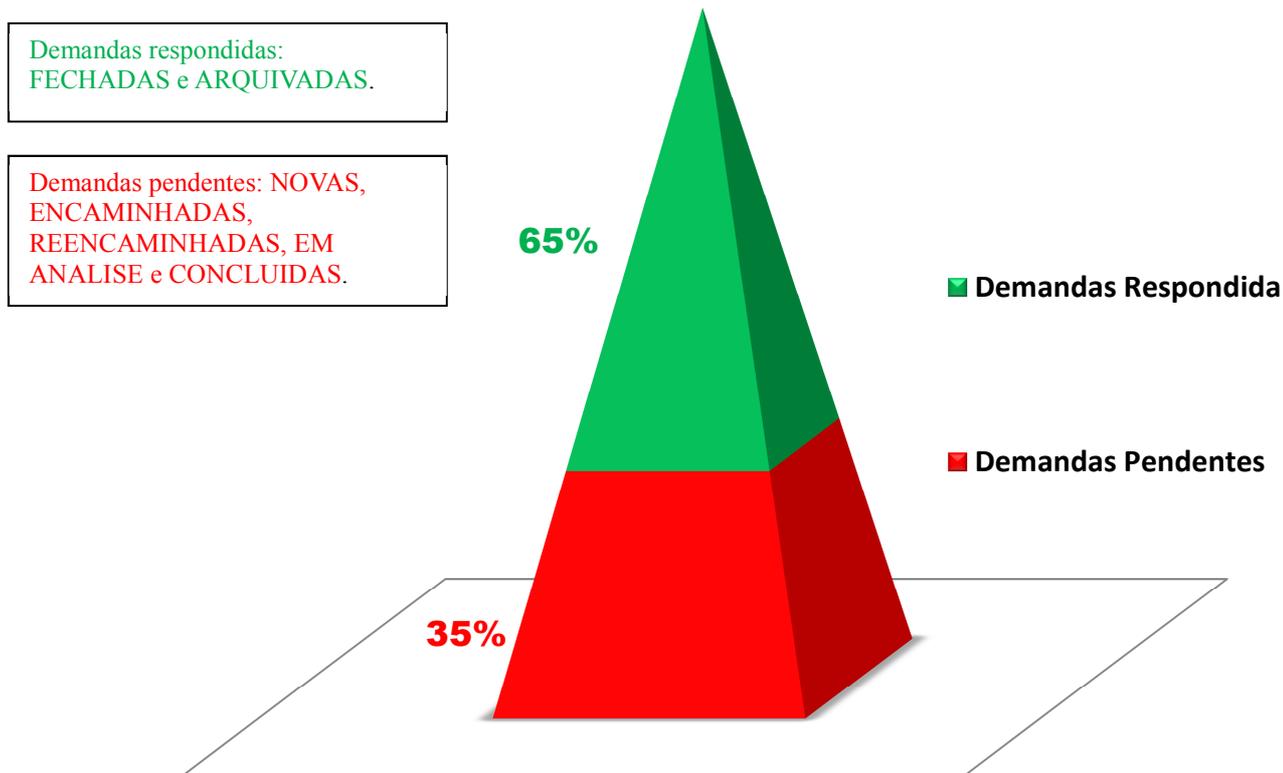
<b>VIGILÂNCIA EM SAÚDE</b>	<b>3</b>
<b>EQUIPE DE SAÚDE</b>	<b>1</b>
VISITA DE AGENTES DE ENDEMIAS	1
<b>VACINAÇÃO</b>	<b>2</b>
ANTI-PNEUMOCÓCICA	1
NÃO ESPECIFICADO	1
<b>VIGILÂNCIA SANITÁRIA</b>	<b>3</b>
<b>SERVIÇOS DE SAÚDE</b>	<b>3</b>
CONDIÇÕES INADEQUADAS	2
ESTABELECIMENTOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE	1
SERVIÇOS DE ATENDIMENTO HOSPITALAR	1
FUNCIONAMENTO IRREGULAR	1
OUTROS	1
<b>NÃO TIPIFICADO</b>	<b>13</b>
<b>Total Geral</b>	<b>608</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**.

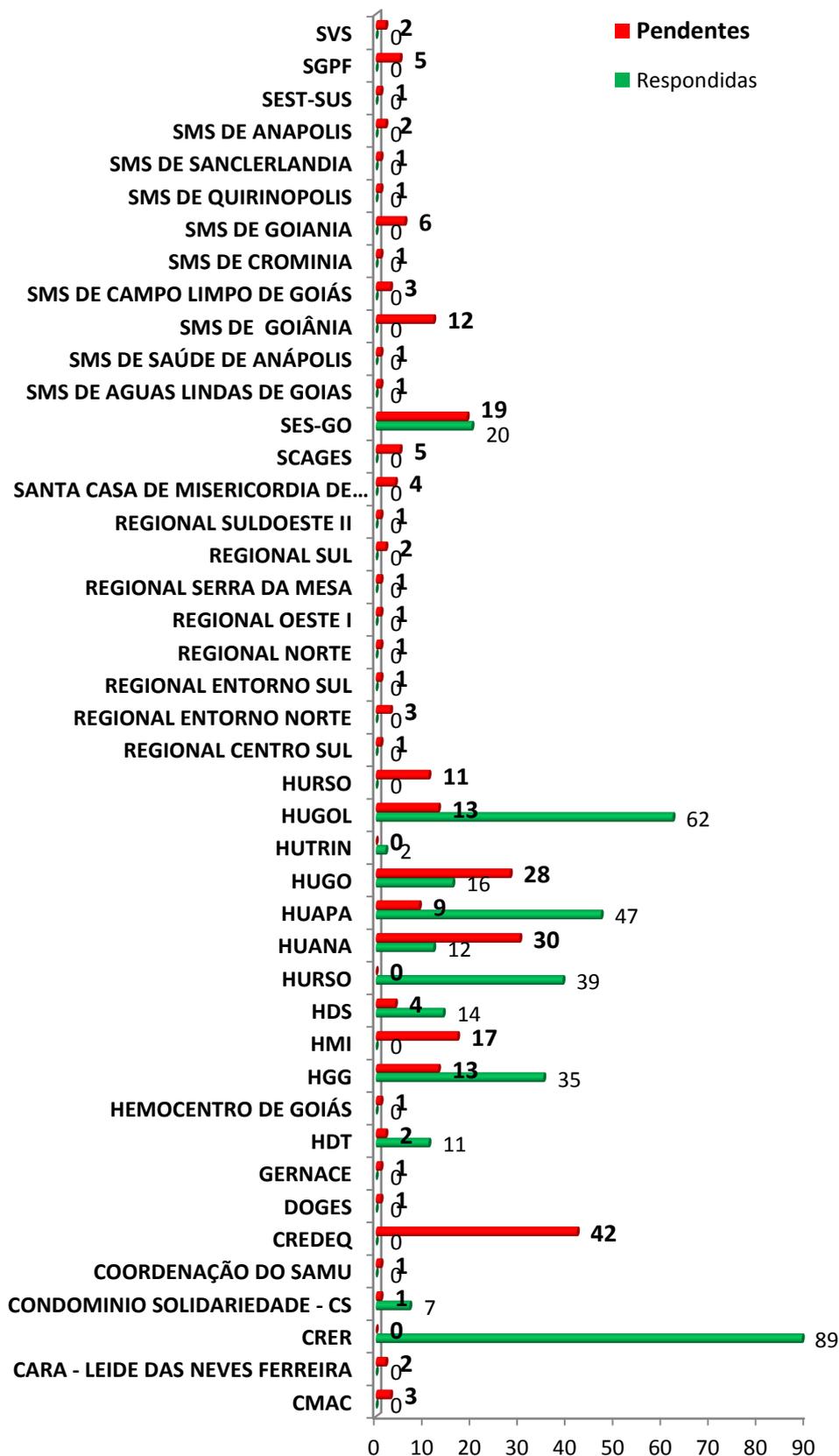
Das demandas inseridas no Sistema Ouvidor SUS neste período, **396** foram respondidas, o Gráfico 07 demonstra o percentual.

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.

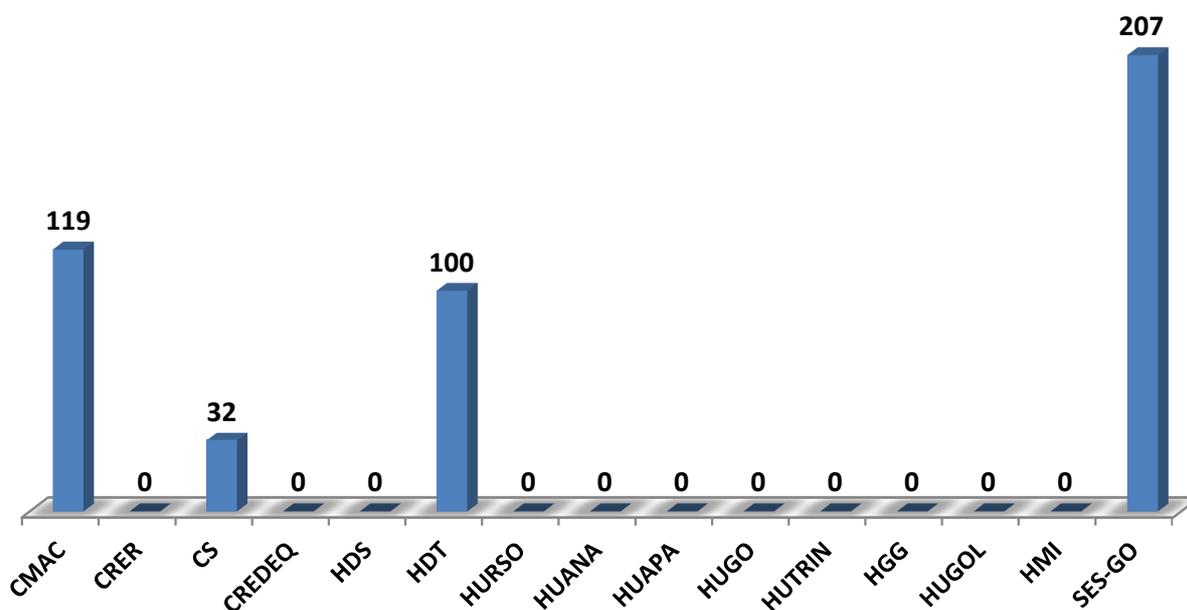
### 3 – DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÃO

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 **458** informações entre as unidades como mostra o Gráfico 09.

Neste período, além da Ouvidoria SES-GO, somente o CMAC, CS e HDT, 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 e 13:

Gráfico 10. Teor das informações prestadas SES-GO.

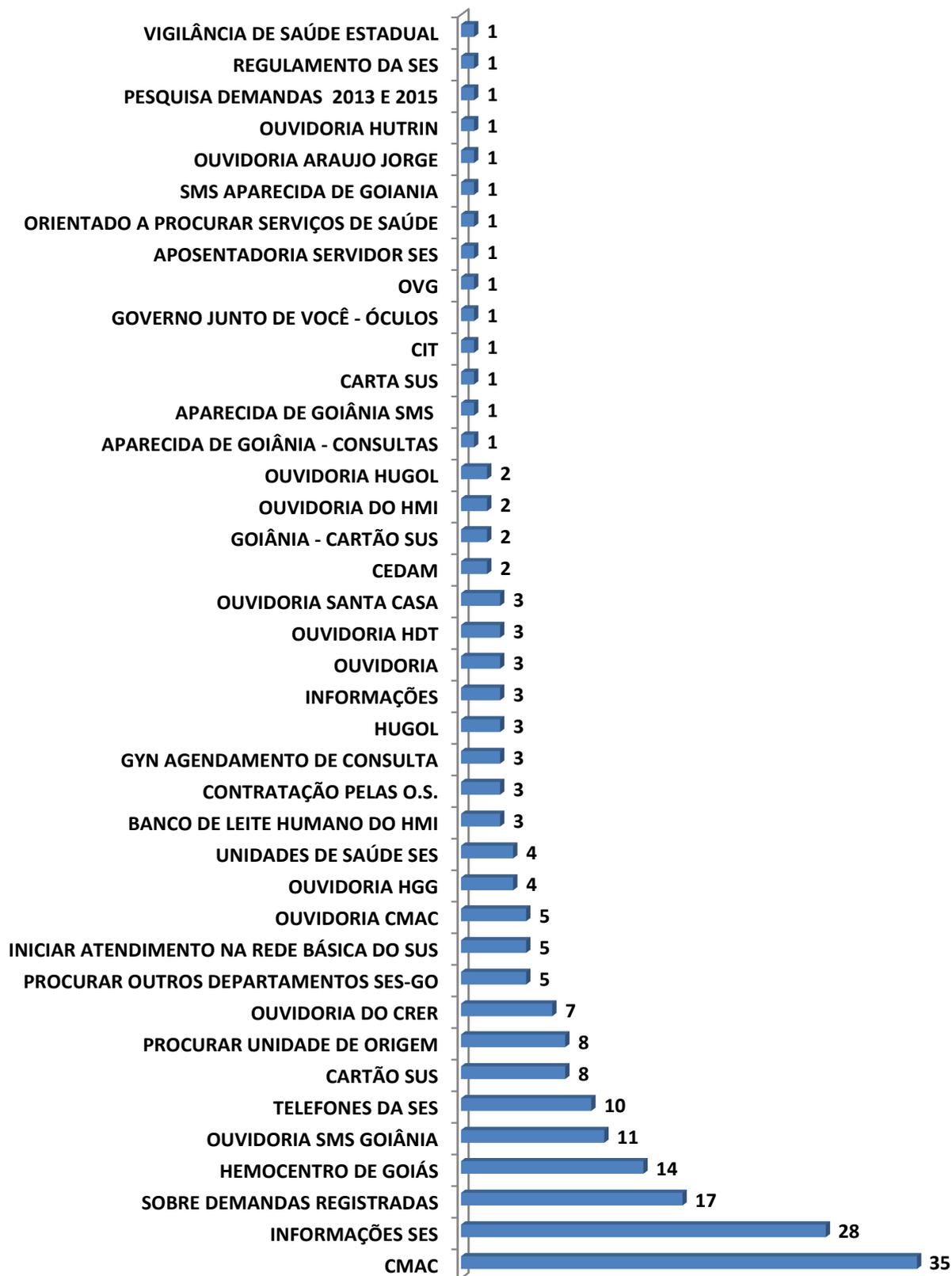


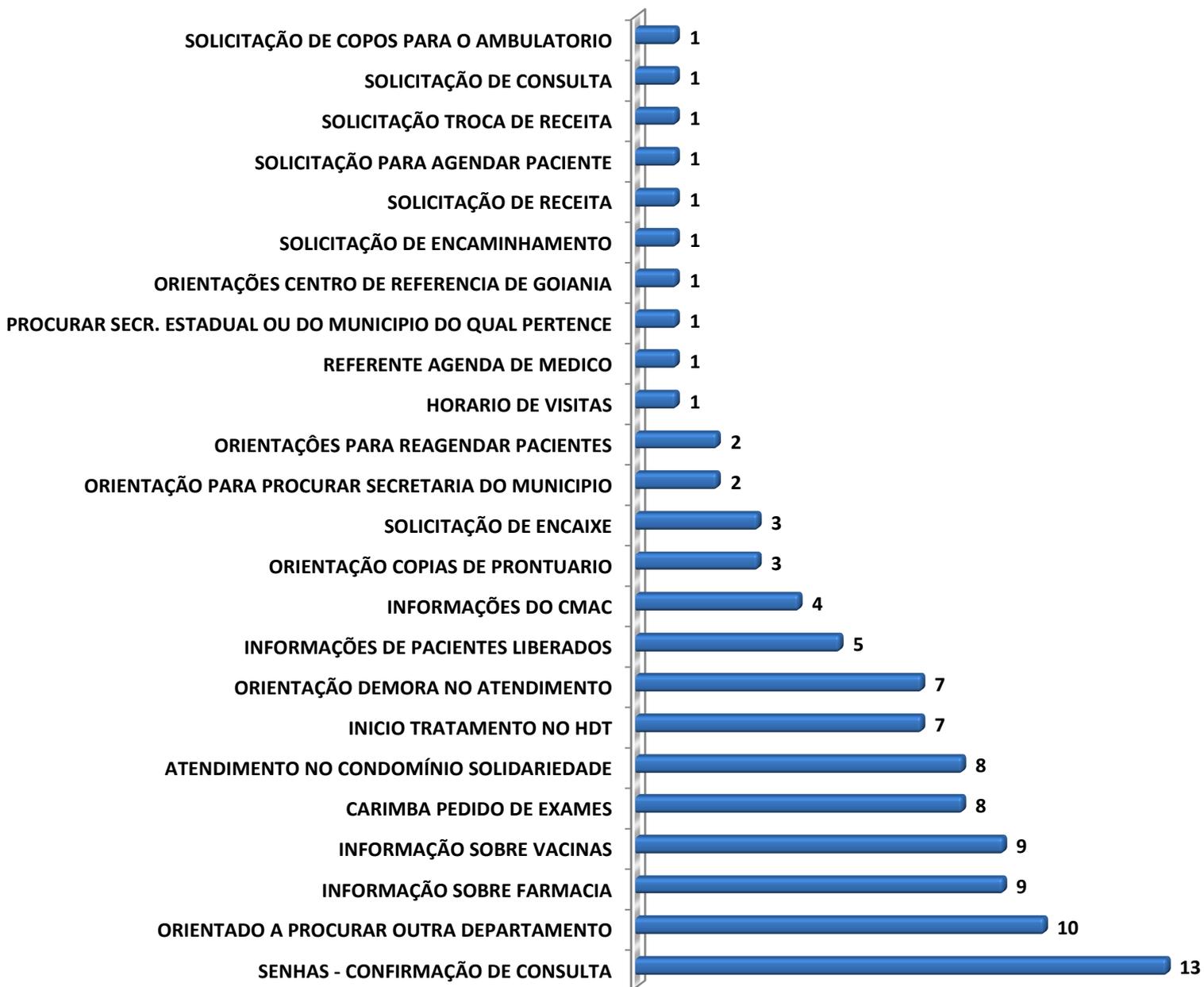
Gráfico 11. Teor das informações prestadas CMAC.



Gráfico 12. Teor das informações prestadas CS.



Gráfico 13. Teor das informações prestadas HDT.



#### 4 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

A maioria dos atendimentos realizados é de registros de demandas (**608**);

- O atendimento **presencial** foi o canal de acesso mais utilizado pelos cidadãos no mês de análise com **323** demandas registradas, o que corresponde aos resultados do projeto de descentralização;
- Das manifestações protocoladas, os **elogios** foram os mais requisitados, representaram **39,64%** dos registros, seguidas das **reclamações** com **25,49%** e **solicitações** **25,33%**;
- Os assuntos mais demandados foram: **gestão** e **assistência à saúde**, com **71,22%** e **20,82%** demandas registradas respectivamente;
- No assunto **gestão** os **ELOGIOS** são as mais recorrentes com **54,5%** seguido das **RECLAMAÇÕES** com **28,64%**, no assunto **assistência à saúde** as manifestações referentes à **SOLICITAÇÕES** aparecem com o maior percentual, **83,46%**;
- No referido período a taxa de resposta foi de **65%** 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***

