

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

Coordenações:

Tele Atendimento

Patrícia Bacelar Smith

Antônio Passos Chaves Filho
Aparecida Ribeiro da Costa
Donaldo James da Silva Filho
Pablo Silva Menezes
Francineide Maia Guedes Xavier
Iris de Fátima Vieira
José Nicodemos Silva
Solange de Fátima Reis

Monitoramento e Análise de Dados

RadylaCristhina 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
Kelly Cristina da Silva

Pesquisa

Renata Ramos

Juliana Balestra Martins Vieira

Subcoordenação:

Descentralização e Eventos

Marisa Lopes Guimarães

DEMONSTRATIVO ESTATÍSTICO MENSAL JUNHO 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 Junho 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 06/07/2015, sendo contabilizados um total de 959 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 80,29% do total de atendimentos e as demandas registradas representaram 19,71% dos atendimentos conforme Gráfico02. Dentre as unidades que compõem a rede de Ouvidoria, somente o CRER não apresentou nenhum registro de demandas ou de disseminação de informações no Sistema Ouvidor SUS.

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

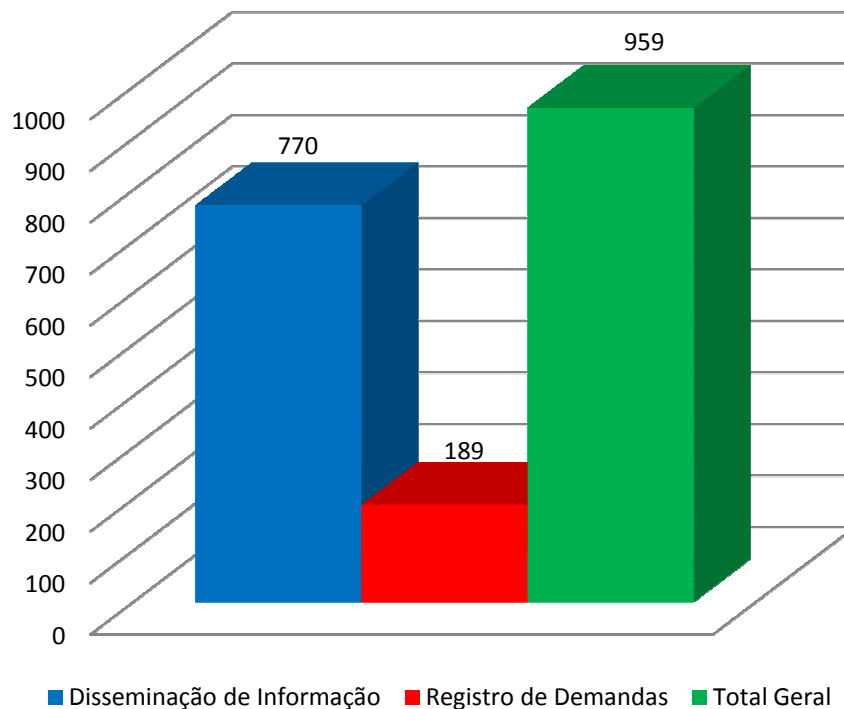
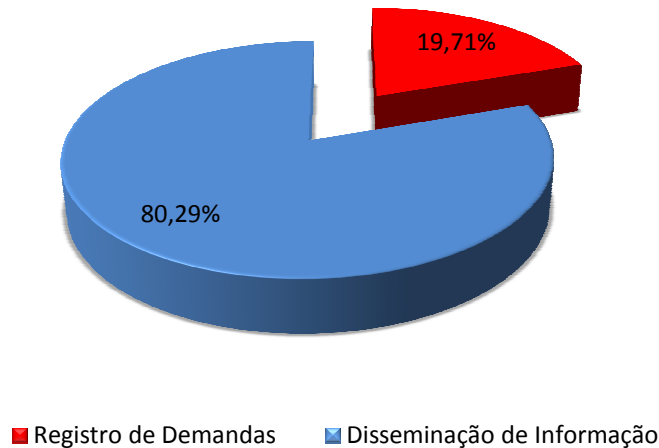


Gráfico 02. Percentual de atendimentos referentes ao mês de maio de 2015.



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 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

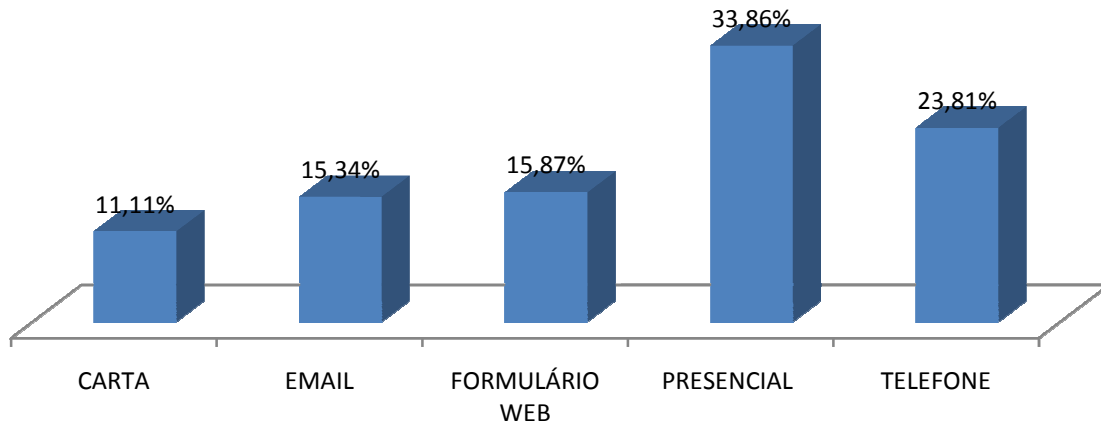
A Ouvidoria do SUS/SES juntamente com as Ouvidorias descentralizadas por meio dos principais canais de atendimento disponíveis registrou no mês de Junho de 2015, um total de 189 manifestações protocoladas, uma redução de 26,79% em relação ao mês de Maio.

O meio de contato mais utilizado pelos usuários da Ouvidoria do SUS do Estado de Goiás foi o atendimento presencial (64 demandas), seguido do telefone (45 demandas), formulário web (30 demandas) e-mail (29 demandas), e carta (21 demandas), conforme demonstrado percentualmente no Gráfico 03.

Os atendimentos presenciais são mais frequentes nas Ouvidorias descentralizadas. Dos 64 atendimentos, 47 foram realizados pelo HGG o que corresponde a 73,44% do total.

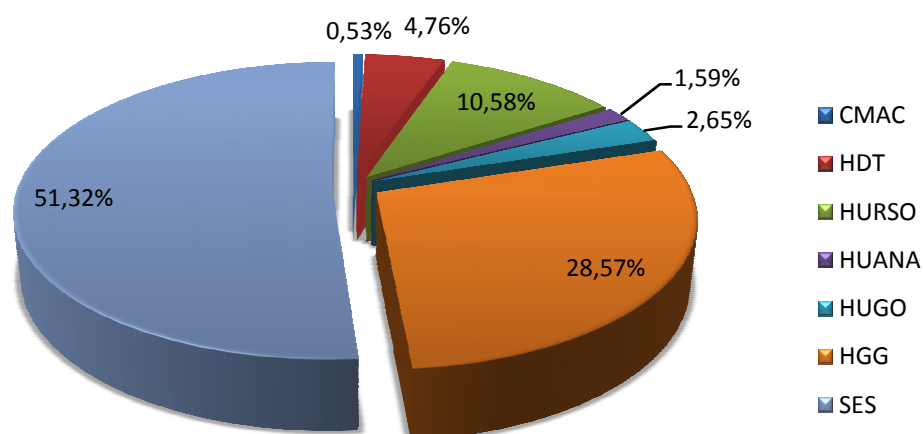
No que tange ao meio de atendimento referente à carta, este está sendo utilizado para se referir a um formulário interno utilizado pelas Ouvidorias Descentralizadas do HURSO e HUANA tendo em vista não existir no Banco de Dados item semelhante ao formulário como acesso ao usuário.

Gráfico 03. Meios de atendimento.



Sobre a origem das manifestações registradas pela Ouvidoria do SUS do Estado de Goiás a análise do Gráfico 04 demonstra que diversas instituições da rede, inserem registro, contudo o quantitativo mais expressivo referem-se a demandas originadas na Ouvidoria SUS/SES com 51,32% das demandas e do HGG com 28,57% do total, seguidas das demais unidades

Gráfico 04. Distribuição dos registros por Ouvidoria de origem.

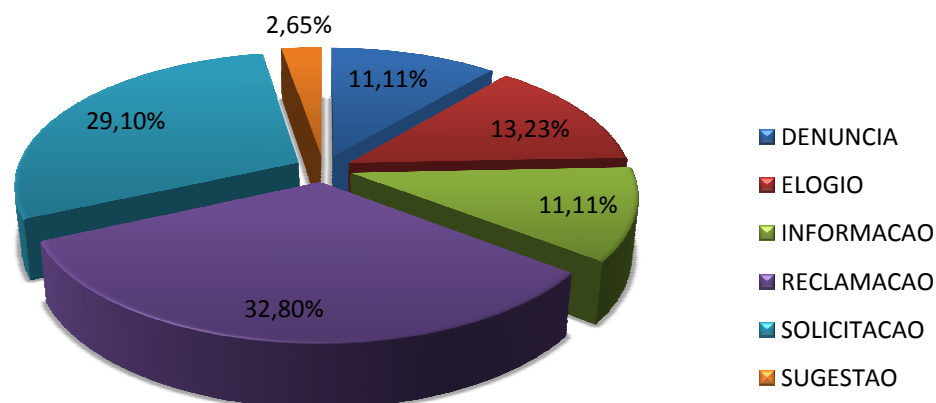


2.2 – CLASSIFICAÇÃO

Relativo à tipologia das manifestações acolhidas na Ouvidoria SUS do Estado de Goiás no período de maio de 2015, observamos o predomínio das reclamações, seguidas pelas solicitações e

elogios, denúncias e informações e sugestões, conforme demonstra Gráfico 05.

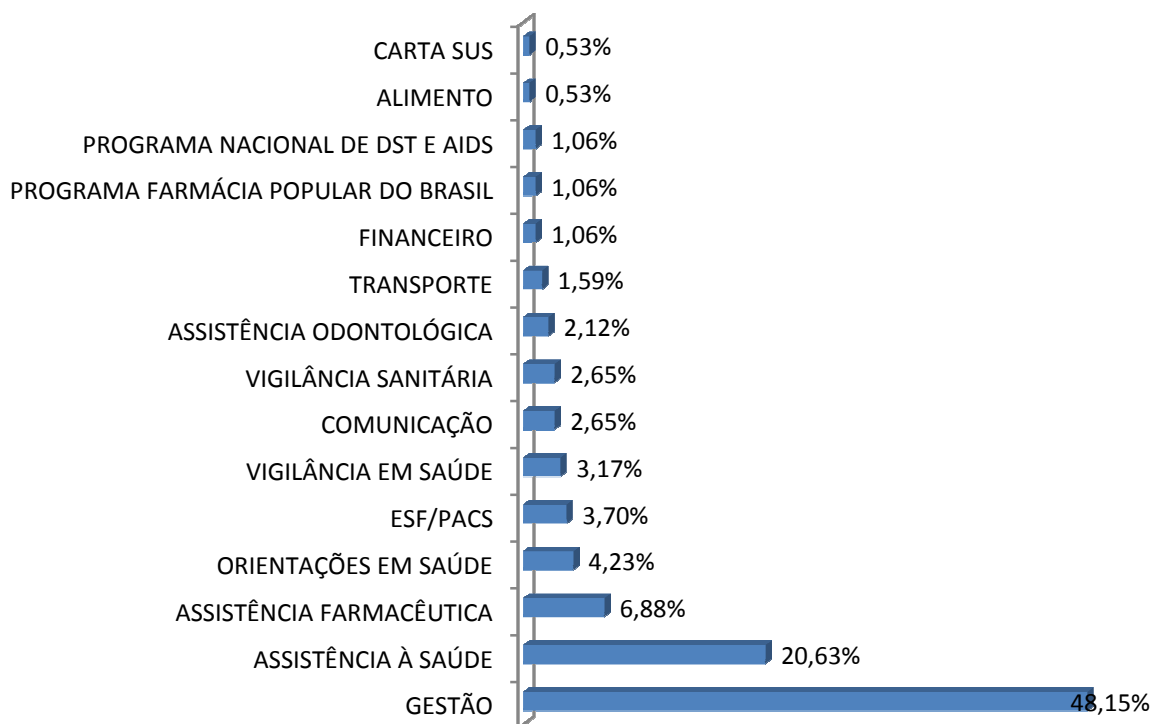
Gráfico 05. Classificação das demandas.



2.3 - ANÁLISE DOS ASSUNTOS

Os assuntos de maior recorrência, conforme gráfico foram: GESTÃO E ASSISTÊNCIA À SAÚDE.

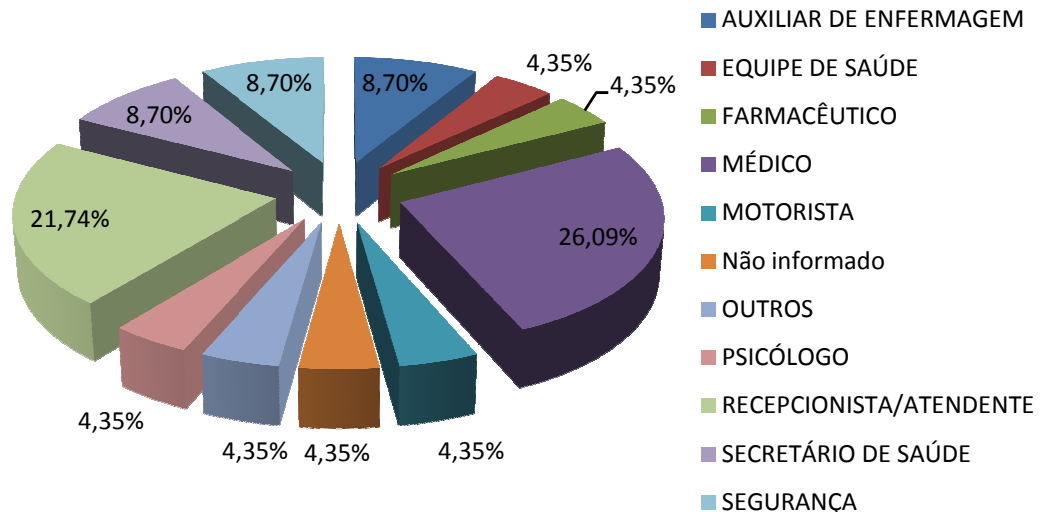
Gráfico 06. Assuntos demandados.



A maioria das manifestações agrupadas no assunto Gestão neste período referem-se

reclamações com um percentual de 45% do total das manifestações referentes aeste assunto, seguido dos elogios com percentual 41,7%. Sendo os subassuntos - Recursos Humanos como itens de maior recorrência para ambos. O Gráfico 07 apresenta o recorte para Reclamação/Insatisfação, relacionando os profissionais mais citados nasmanifestações.

Gráfico07. Reclamação/Recursos Humanos/Insatisfação.



No assunto Assistência à Saúde as solicitações representaram94,87% das manifestações, sendo os principais subassuntos descritos noGráfico 08, e noGráfico 09e Gráfico 10seguem as especialidades mais demandadas no período referentes à Consulta/Atendimento/Tratamento e Cirurgia respectivamente.

Gráfico 08. Solicitação/ Assistência à Saúde.

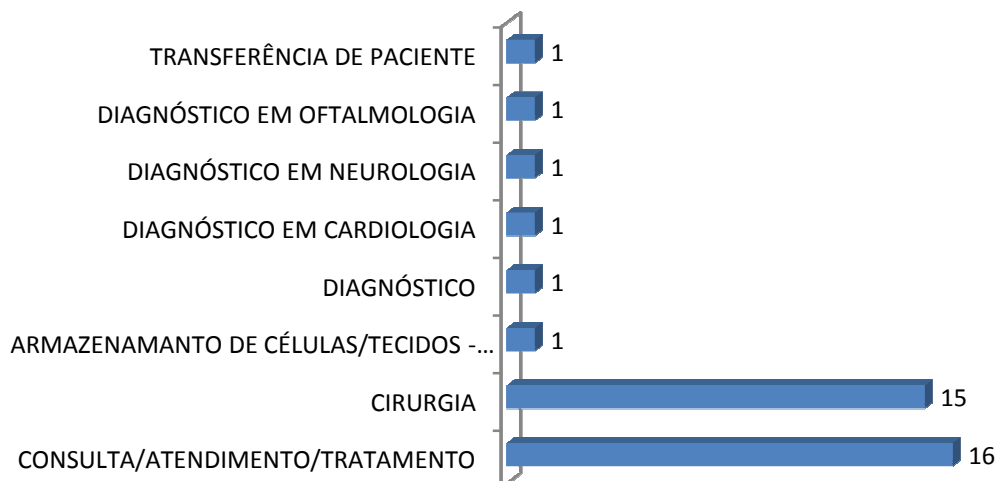
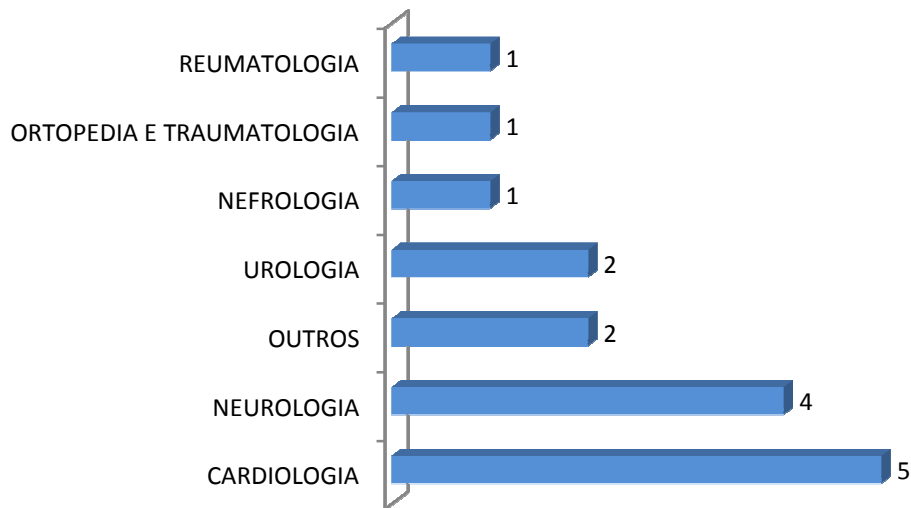
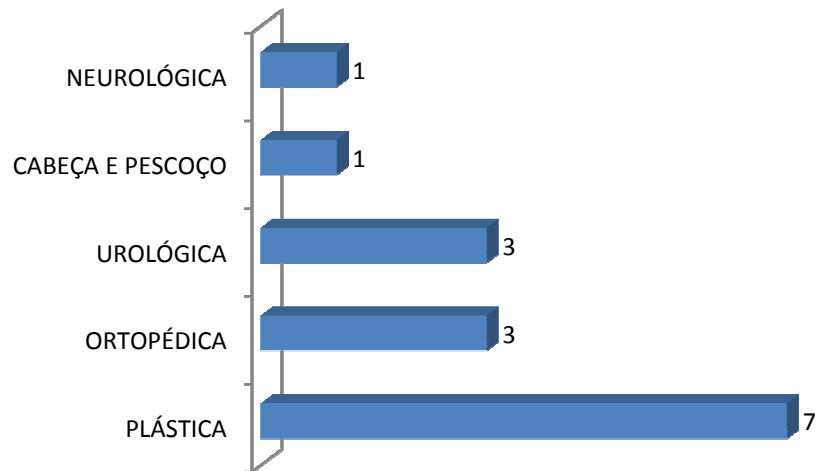


Gráfico 09. Solicitação/Assistência à saúde/Consulta/Atendimento/Tratamento.**Gráfico10. Solicitação/Assistência à saúde/Cirurgia.**

2.3 – ÍNDICE DE RESPOSTA

Das 189 demandas inseridas no Sistema Ouvidor SUS no mês de Junho de 2015, 74 já foram respondidas conforme o índice de resposta (demandas respondidas) ilustrado no Gráfico 11.

As demandas pendentes e respondidas foram distribuídas quantitativamente pelas diversas unidades da rede no Gráfico 12.

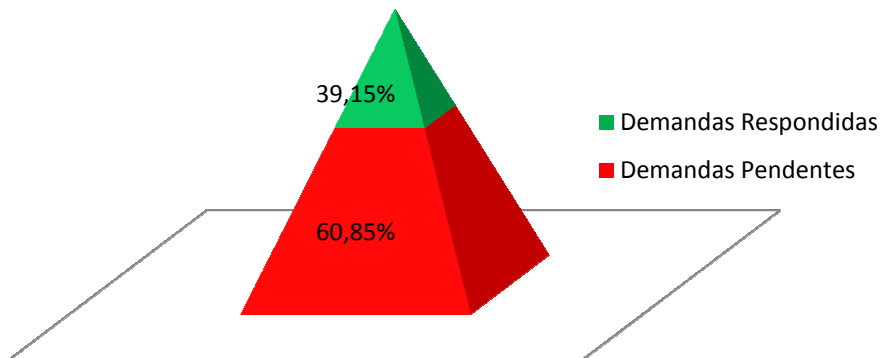
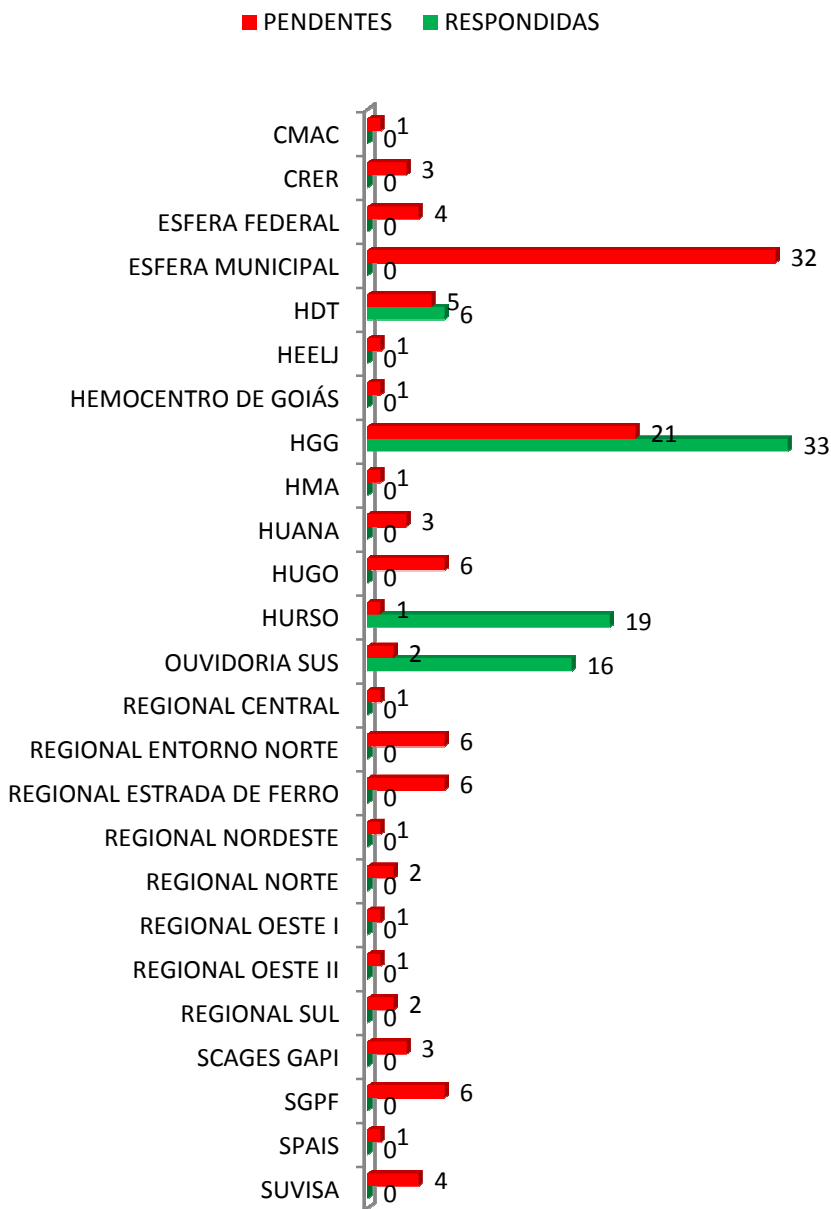


Gráfico 11. Índice de Resposta.

Gráfico 12. Pendentes/Respondidas por Unidades.



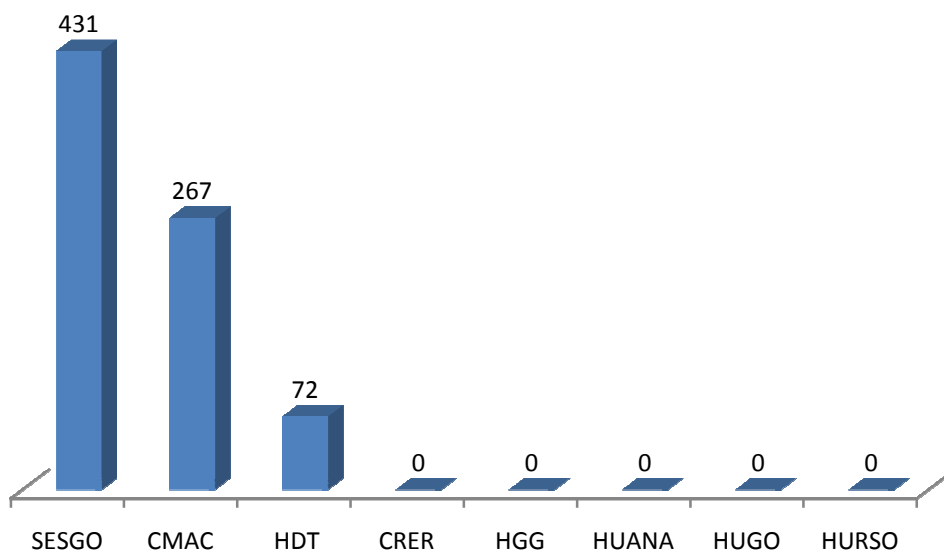
3 – DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÃO

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 770 informações, que foram divididas dentre as unidades como mostra o Gráfico 13.

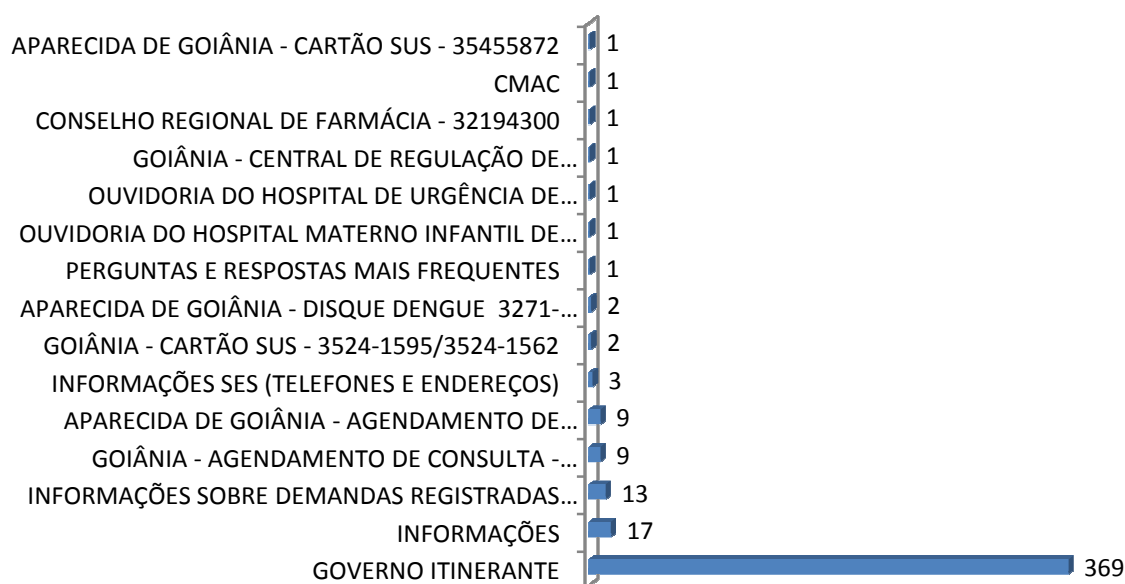
Neste período, além da Ouvidoria SES-GO, somente o HDT e o CMAC apresentaram registro das informações que foram prestadas. A não apresentação de dados relativos à disseminação de informações pode estar relacionado à ausência de registro ou cadastro das mesmas no banco de dados do Sistema OuvidorSUS.

Gráfico 13. Disseminação de Informação Ouvidoria por unidade.



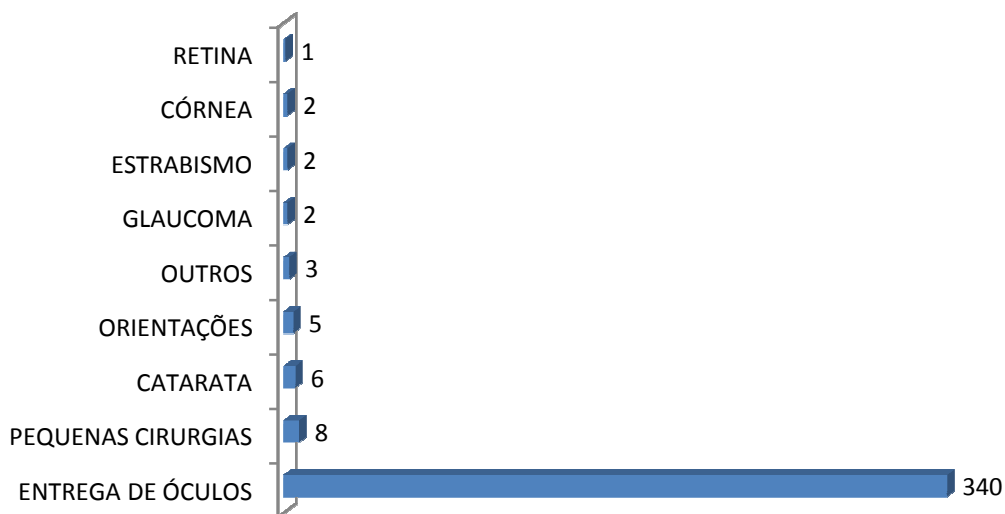
Segue detalhamento das informações disseminadas por Unidades que compõe a rede de Ouvidoras da SES-GO nos Gráficos:

Gráfico 14. Disseminação de Informação Ouvidoria da SES.



Na Ouvidoria do SES-GO o tema mais procurado continua sendo sobre o Governo Itinerante - Programa “GOVERNO JUNTO DE VOCÊ” conforme Gráfico 14, dentro deste tema a maioria das informações são referentes à entrega de óculos conforme demonstra o gráfico 15, o que corresponde a 91,14% das informações prestadas sobre este tema.

Gráfico 15. Distribuição das Informações referentes ao Governo Itinerante.



Segue demonstrativo demais ouvidorias:

Gráfico 16. Disseminação de Informação Ouvidoria HDT.

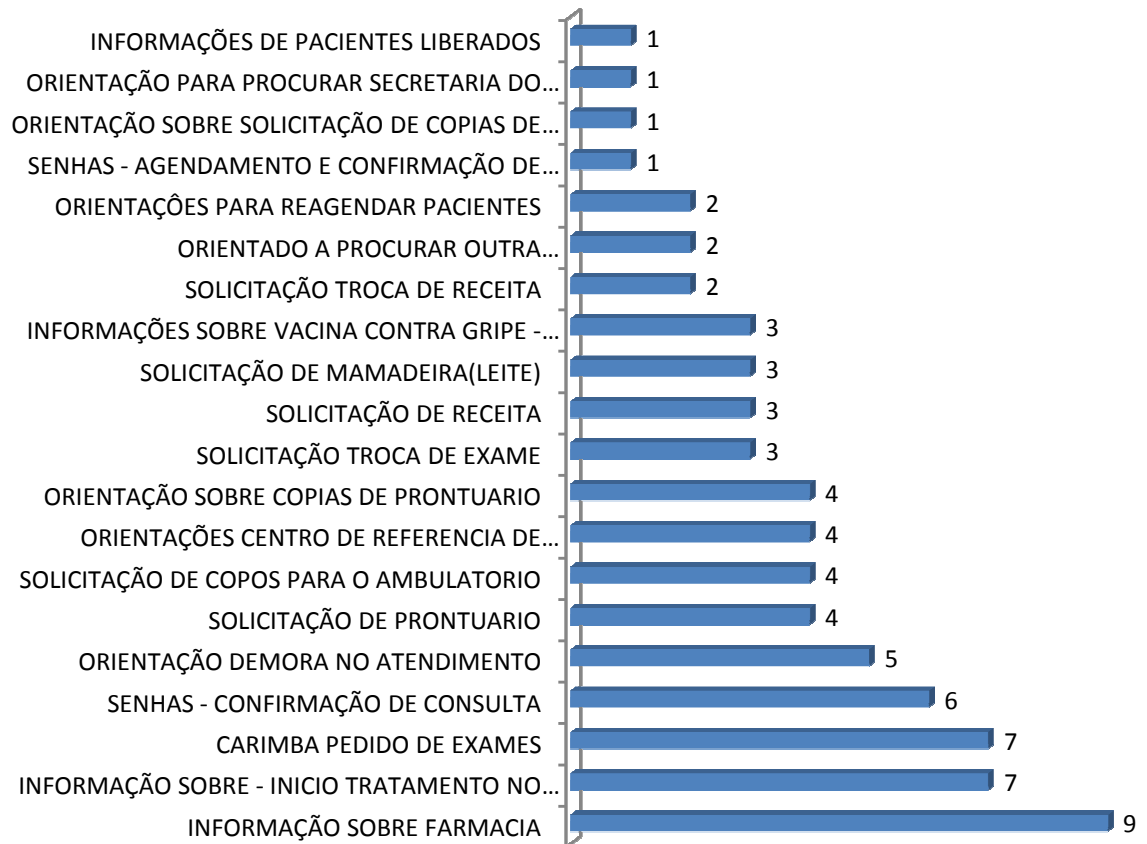
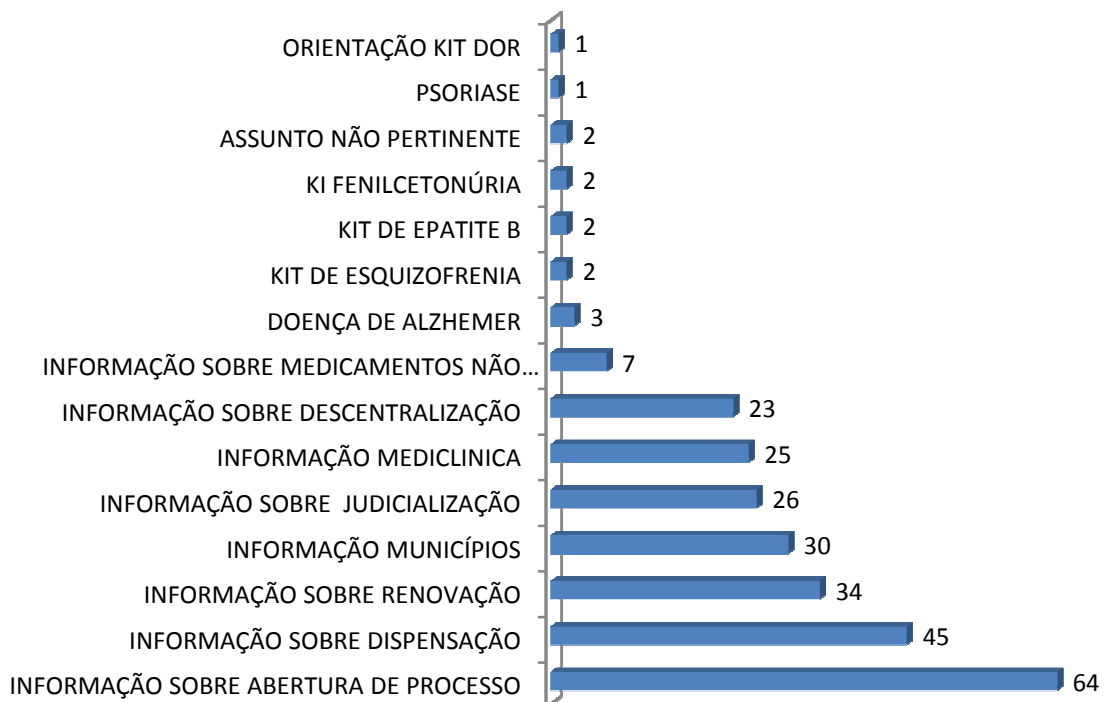


Gráfico 17. Disseminação de Informação Ouvidoria CMAC



4 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

- A maioria dos atendimentos realizados continua se referindo à DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÕES (770) e a Ouvidoria da SES-GO foi a unidade que apresentou maior quantitativo de informações disseminadas com destaque para o programa GOVERNO JUNTO DE VOCÊ (369) sendo a entrega de óculos o tema de maior relevância deste;
- O atendimento presencial foi o canal de acesso mais utilizado pelo usuário neste mês de análise (com 33,86%) sendo este mais frequente nas Ouvidorias descentralizadas;
- Das manifestações protocoladas, as reclamações representaram 32,80% do total de atendimentos sendo a parcela mais significativa do gráfico, seguida das solicitações 29,10%;
- No assunto GESTÃO as manifestações referentes às reclamações representaram 45% sendo o subassunto RECURSOS HUMANOS o destaque deste tipo de manifestações.
- No assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE as solicitações representou 94,87% destacando o subassunto: CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO e a especialidade: Cardiologia, a mais solicitada;
- O índice de resposta das demandas registradas neste período foi de 39,15%, e a maioria das demandas pendentes se encontram dentro do prazo de resposta quando a análise dos dados é realizada mensalmente.

Goiânia, 27 de julho de 2015.

Paulo Capparelli Júnior

Ouvidor do SUS do Estado de Goiás