

RELATÓRIO GERENCIAL
MENSAL

2015



SECRETARIA
DE ESTADO DA SAÚDE



Ouidoria do SUS/SES

Secretário de Estado da Saúde

Leonardo Moura Vilella

Ouidor SUS/SES-GO

Paulo Capparelli Junior

Equipe administrativa:

Tania Maria de Maio Leitão

CharleÁtilla L. G. P. de
Oliveira Bueno

Emmanuelle Gomes de
Oliveira

Coordenações:

Tele Atendimento

Patrícia Bacelar Smith

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

Monitoramento e Análise de Dados

Radyla Cristhina de Mesquita Lima

Liliane Oliveira Paulo
Eduardo HeskethH 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

Pesquisa

Renata Ramos

Juliana Balestra Martins Vieira

Subcoordenação:

Descentralização e Eventos

Marisa Lopes Guimarães

DEMONSTRATIVO ESTATÍSTICO MENSAL AGOSTO 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 Setembro 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 30/09/2015. Foram contabilizados um total de 825 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 75,15% do total de atendimentos e as demandas registradas representaram 24,85 % 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 Setembro de 2015.

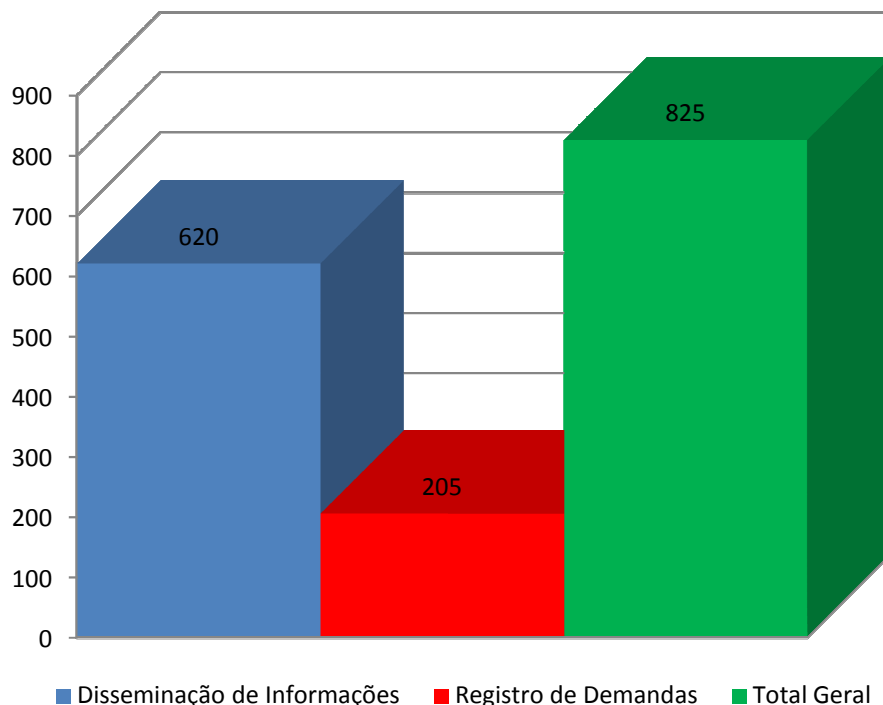
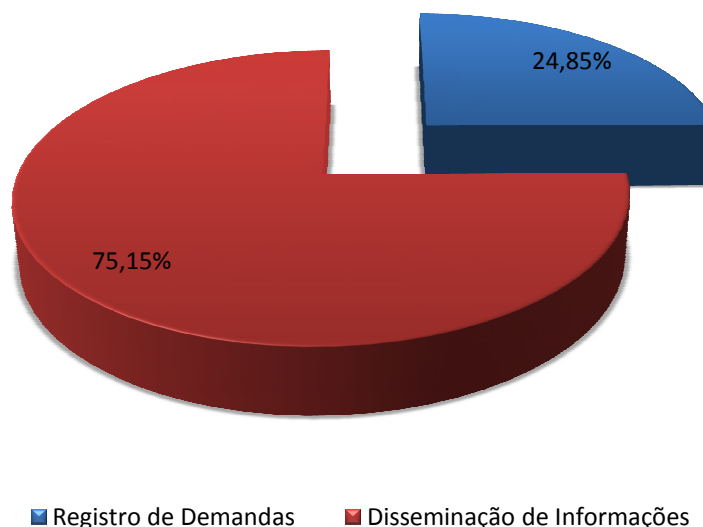


Gráfico 02. Percentual de atendimentos referentes ao mês de Setembro de 2015.



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

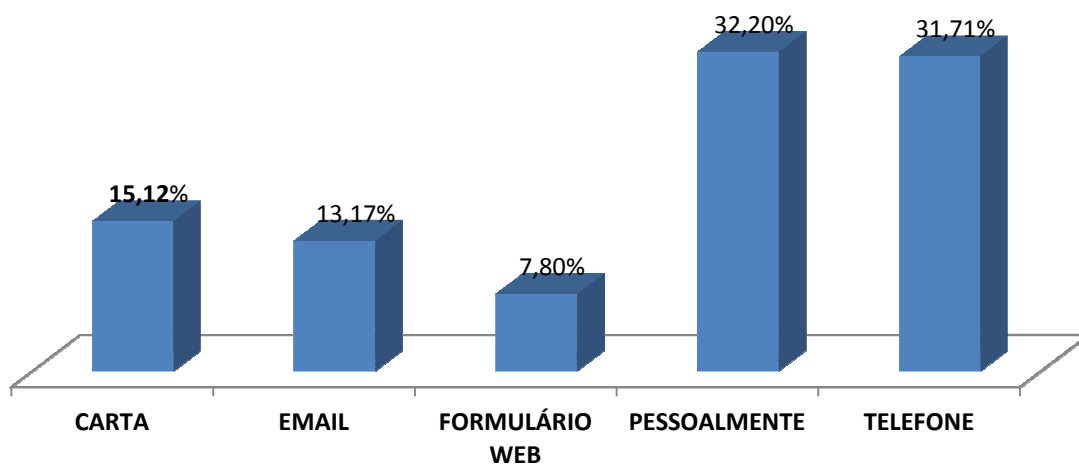
A Ouvidoria do SUS/SES juntamente com as Ouvidorias descentralizadas por meio dos principais canais de atendimento disponíveis registraram no mês de análise (Setembro 2015), um total de 205 manifestações, um aumento de 9,04% em relação ao mês de Agosto.

O meio de contato mais utilizado pelos usuários da Ouvidoria do SUS do Estado de Goiás foi o atendimento presencial (66 demandas), seguido pelo telefone (65 demandas), carta (31 demandas), email (27 demandas) e formulário web (16 demandas), conforme demonstrado percentualmente no Gráfico 03.

O canal de entrada de maior representatividade nas Unidades descentralizadas é o presencial, dos 66 atendimentos presenciais, 40 destes foram realizados pelo HGG o que corresponde a 60,61% 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, este aumento no número de atendimentos presenciais está de acordo com os pressupostos do Projeto.

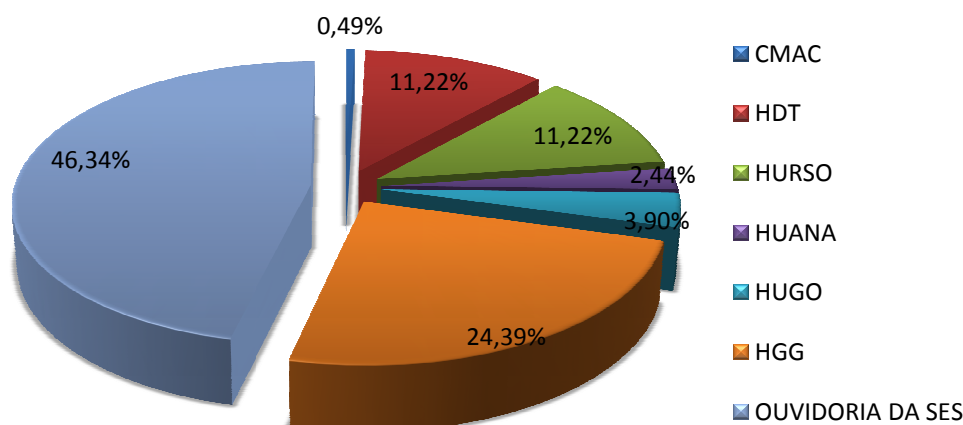
No que tange ao meio de atendimento referente à carta, as unidades que apresentaram demandas registradas por este meio de acesso no mês de Setembro foram: HURSO, HUANA, HDT e HGG. Lembrando que algumas destas unidades utilizam este meio de atendimento para se referir a um formulário interno de avaliação, 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 com 46,34% do total de demandas registradas.

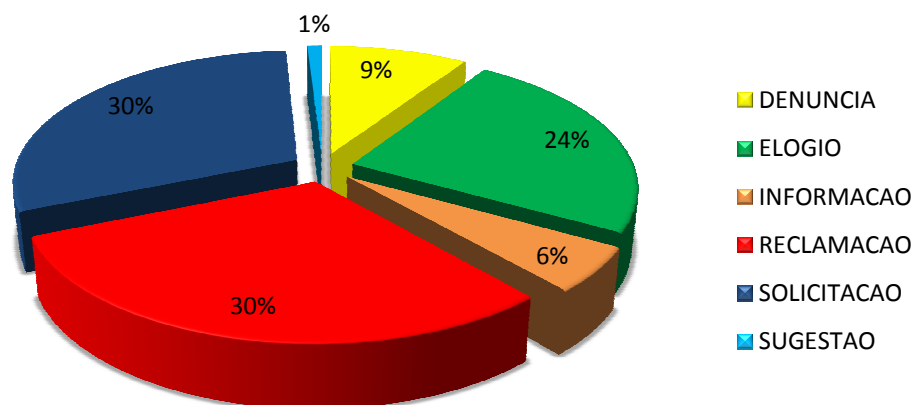
Gráfico 04. Distribuição dos registros por Ouvidoria de origem.



2.2 – CLASSIFICAÇÃO

Relativo à tipologia das manifestações acolhidas na Ouvidoria do SUS do Estado de Goiás no período de Setembro de 2015, observa-se que tanto as reclamações (62 demandas) quanto as solicitações (62 demandas) tiveram o mesmo quantitativo de registros, seguidos pelo elogios (49 demandas), vide Gráfico 05.

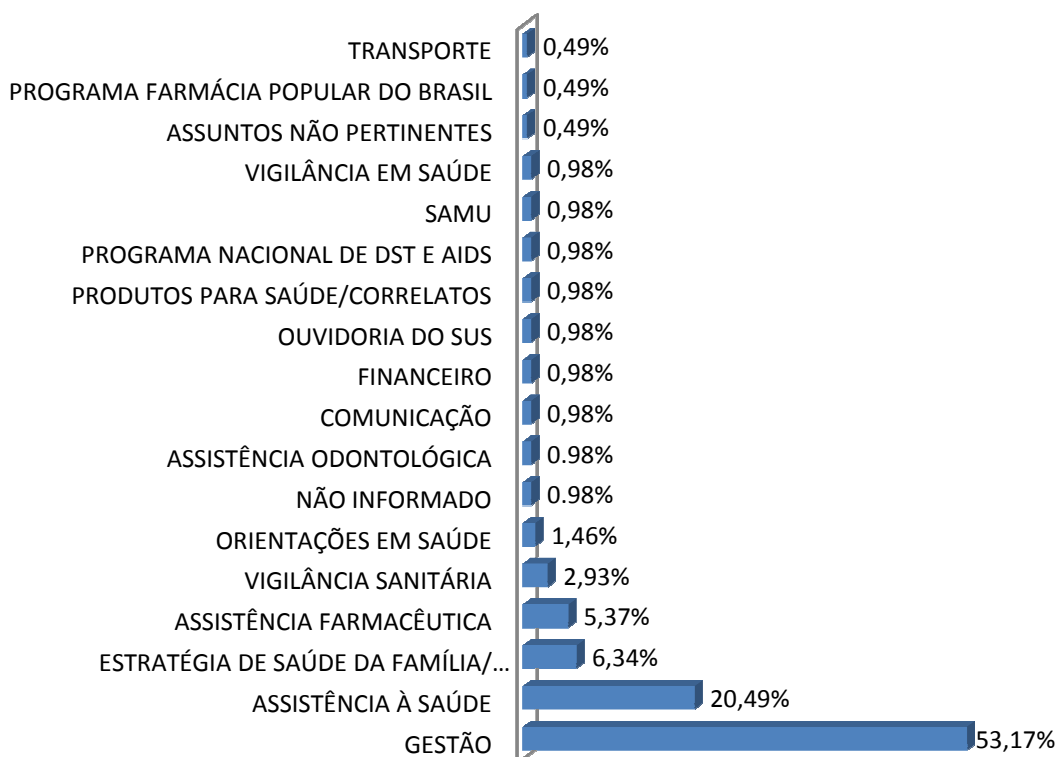
Gráfico 05. Classificação das demandas.



2.3 - ANÁLISE DOS ASSUNTOS

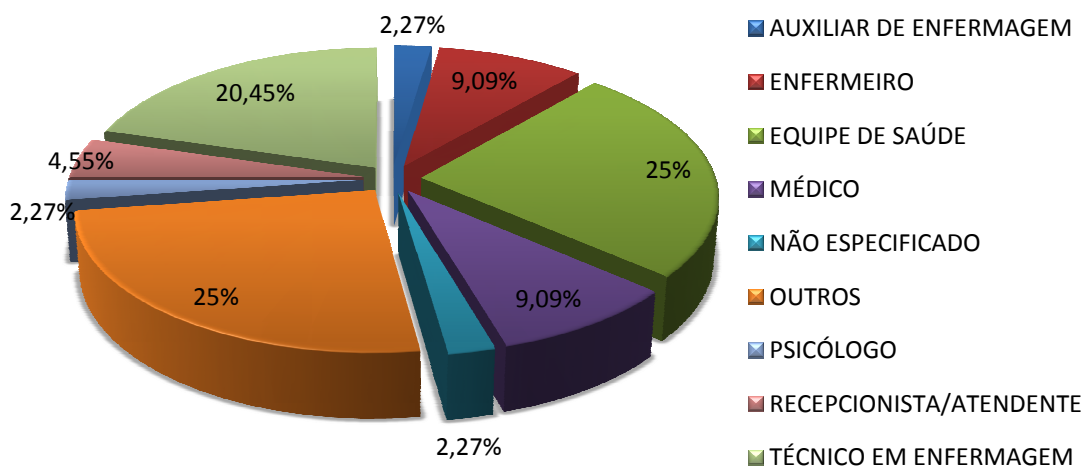
Os assuntos de mais demandados, conformedemonstra o Gráfico foram: Gestão e Assistência à Saúde.

Gráfico 06. Assuntos demandados.



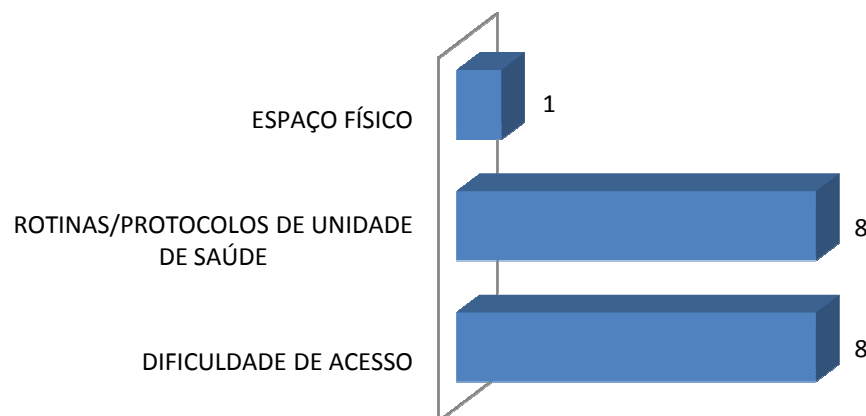
No assunto **Gestão**, a maioria das manifestações referem-se a **Elogios** com um percentual de 40,37 % do total referentes a este assunto, seguido das **Reclamações** com percentual 38,53 %. O subassunto - **Recursos Humanos** aparece como item de maior recorrência para ambas as classificações, com predominância quantitativa do item Elogio/Satisfação em relação ao seu oposto: Reclamação/ Insatisfação. O Gráfico 07 apresenta o recorte para Elogio/Satisfação, relacionando os profissionais mais citados nestas manifestações.

Gráfico 07. Gestão/Recursos Humanos/Elogios



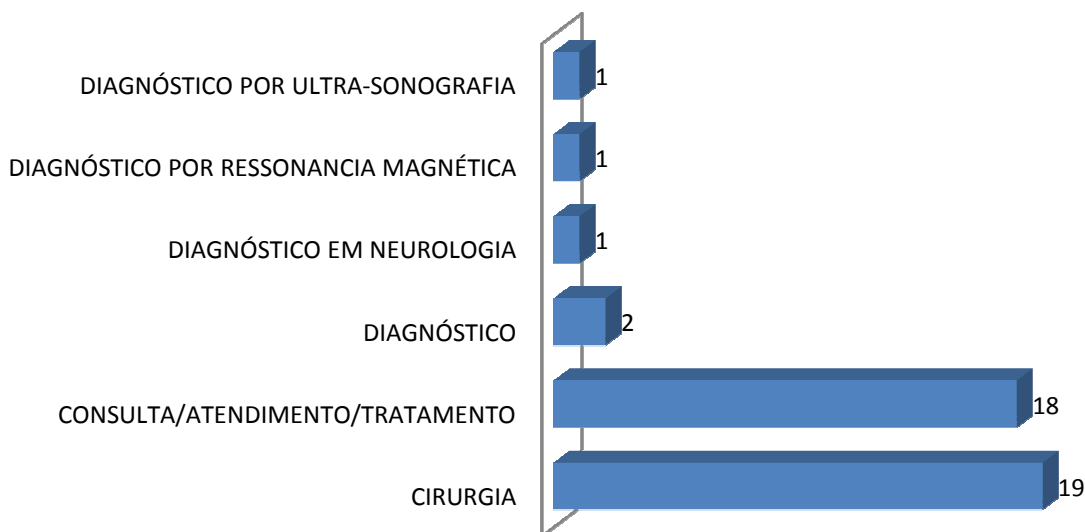
O subassunto **Estabelecimento de Saúde** representa o segundo mais recorrente dentro das manifestações classificadas como **Reclamação**, e a maioria destas referem-se aos tópicos: **Dificuldade de Acesso** e **Rotinas/Protocolos de Unidades**. Segue Gráfico com a distribuição quantitativa das demandas.

Gráfico 08. Gestão/Reclamação/Estabelecimento de Saúde.



No assunto Assistência à Saúde as solicitações representaram 95,35 % das manifestações, sendo os principais subassuntos: Cirurgia e Consulta/Atendimento/Tratamento, conforme Gráfico 08.

Gráfico 08. Solicitação/ Assistência à Saúde.



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

Gráfico 09. Solicitação/Assistência à saúde/Cirurgia.

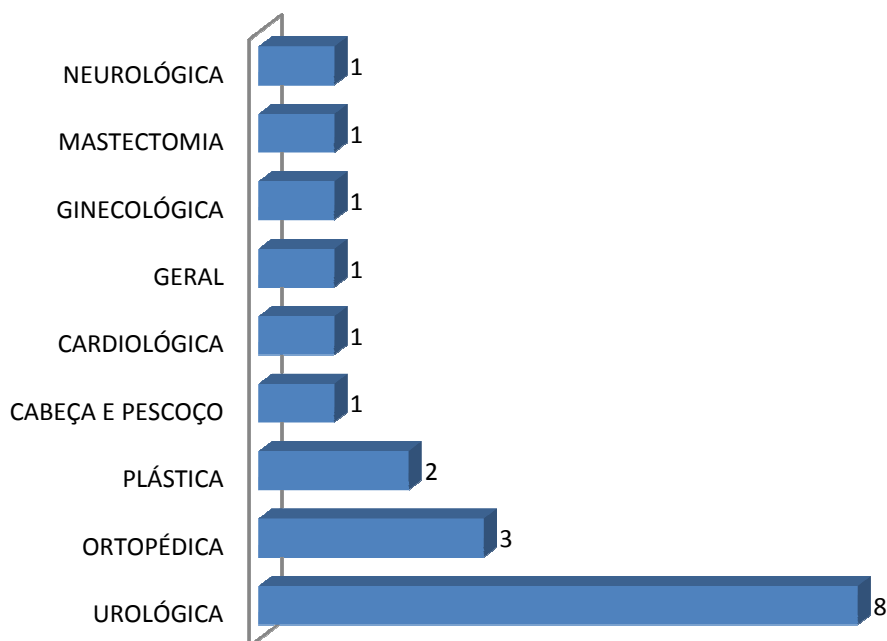
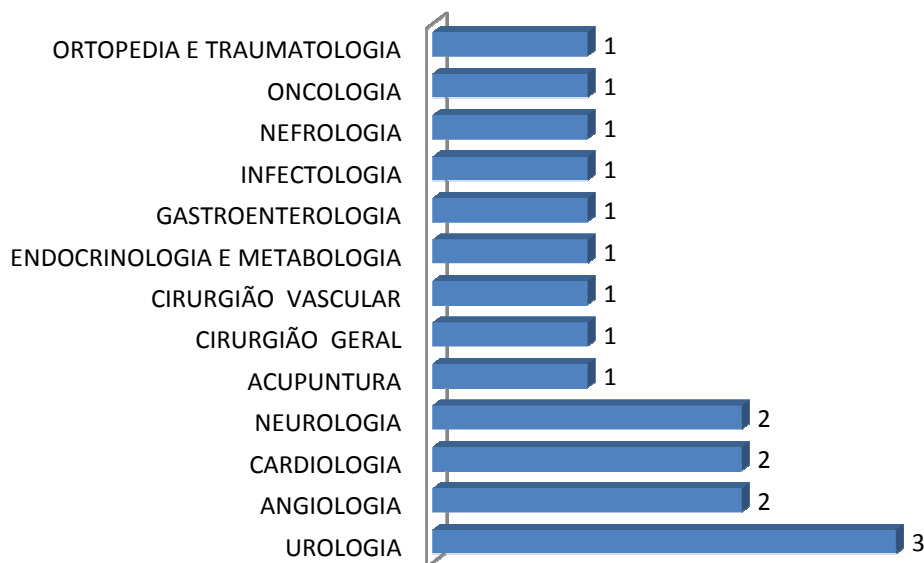


Gráfico 10. Solicitação/Assistência à saúde/Consulta/Atendimento/Tratamento



2.3 – ÍNDICE DE RESPOSTA

Das 205 demandas inseridas no Sistema Ouvidor SUS no mês de Setembro de 2015, 66 foram respondidas, o índice de resposta (demandas respondidas) está 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.

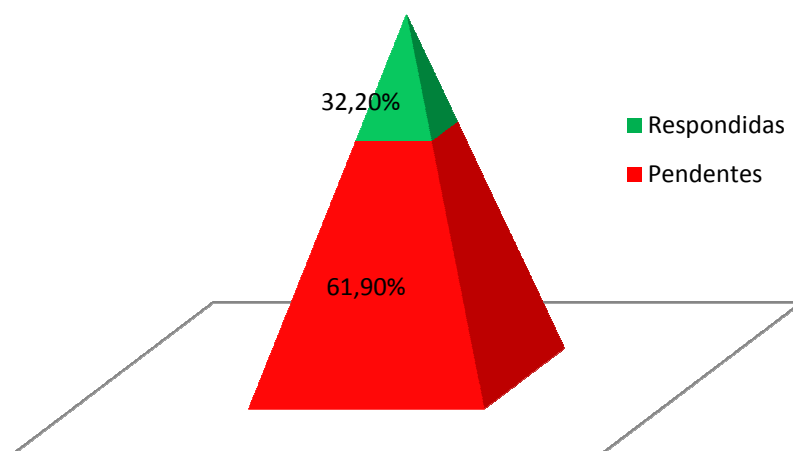
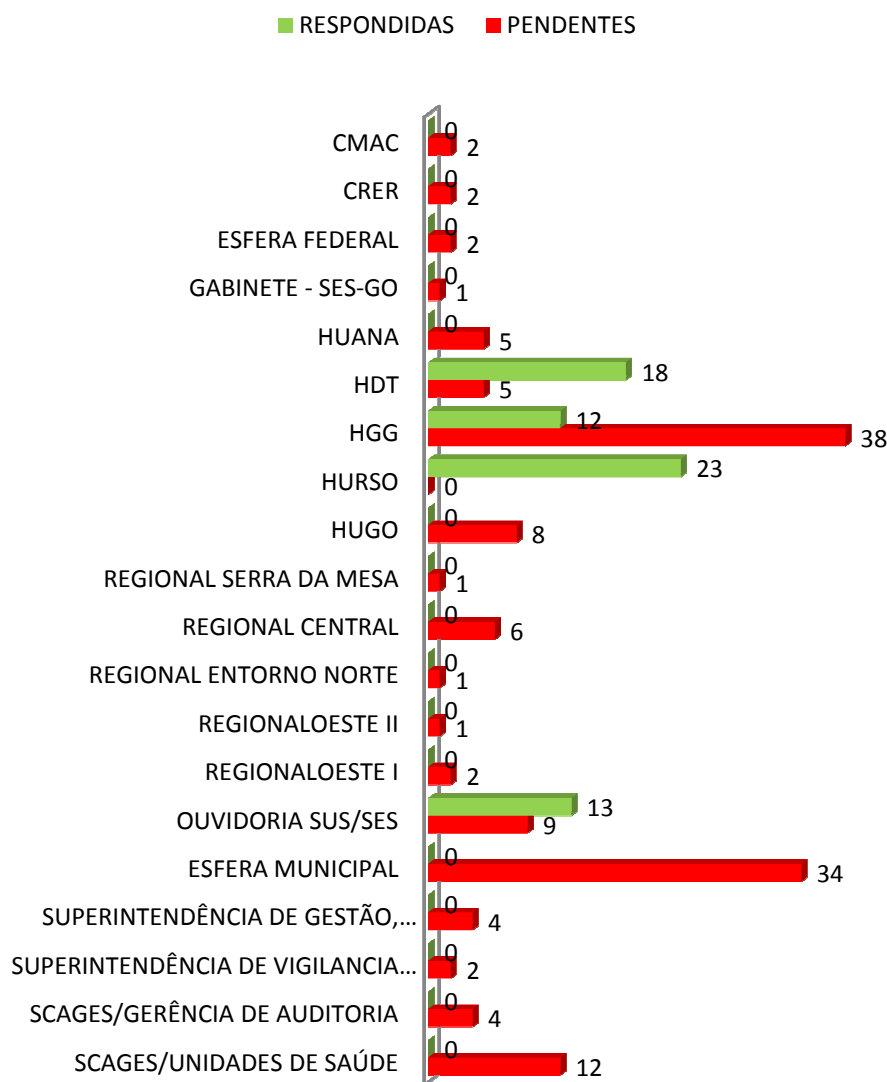


Gráfico 12. Pendentes/Respondidas por Unidades.



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 OuvidorSUS, como por exemplo, o status e o percentual de resposta das demandas.

3 – DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÃO

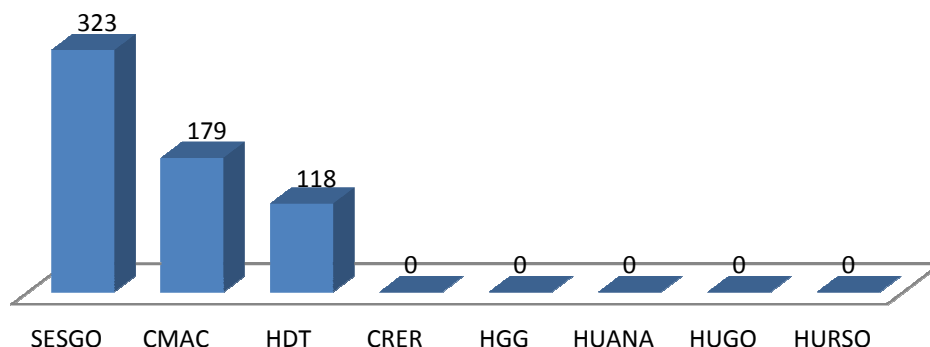
A Ouvidoria SUS/SES do Estado de Goiás tem desempenhado um importante papel de disseminar informações, prestando orientações em saúde e também sobre políticas, programas, campanhas e ações estratégicas pertinentes ao SUS, contribuindo dessa forma para o fortalecimento participativo na gestão da saúde e democratização das informações.

Estas informações são repassadas considerando os bancos de dados 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

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

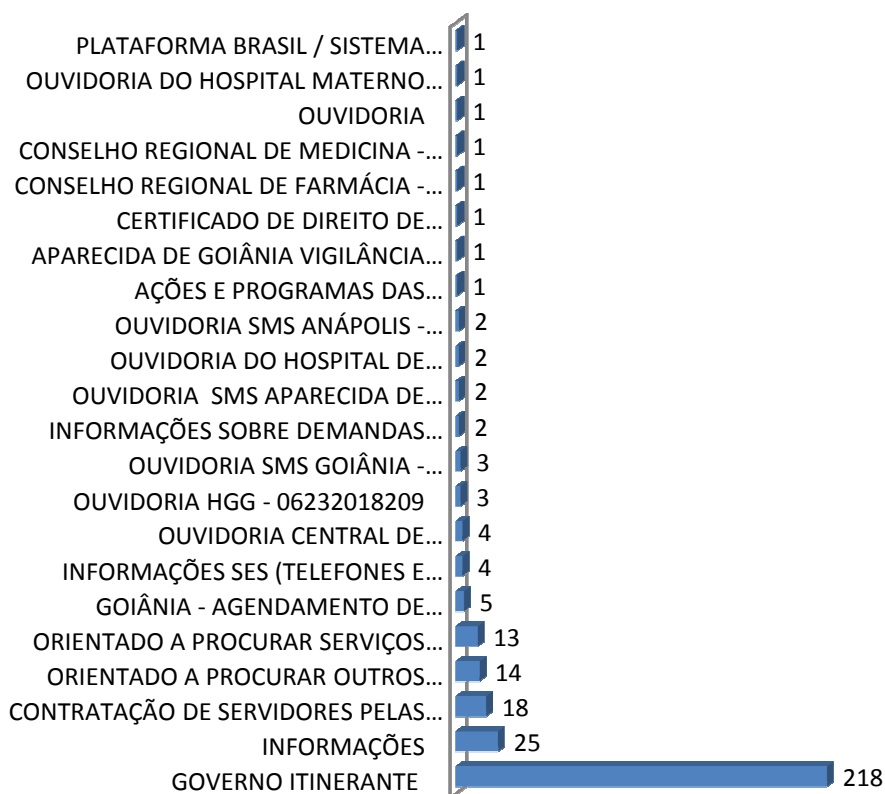
Neste período, além da Ouvidoria SES-GO, somente o HDT e o CMAC apresentaram registro das informações que foram prestadas. A não apresentação de dados relativos à disseminação de informações pode estar relacionado à ausência de registro ou cadastro das mesmas no banco de dados do Sistema OuvidorSUS.

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.



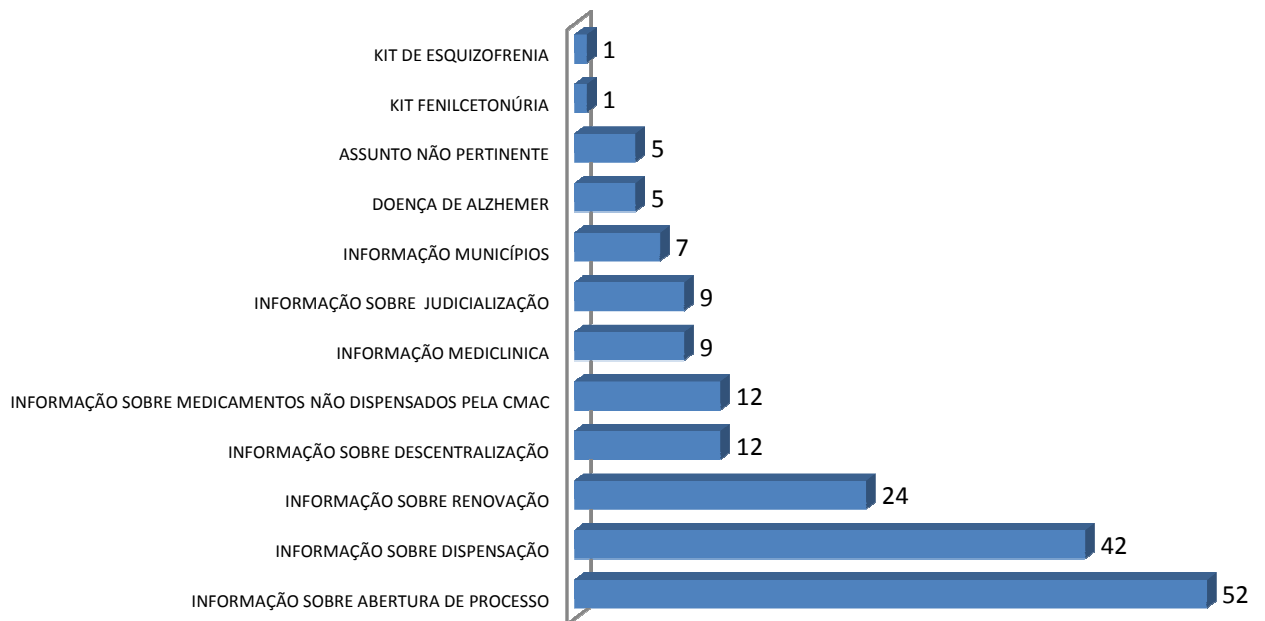
Conforme o Gráfico 14, o assunto mais procurado na Ouvidoria da SES continua sendo sobre o Governo Itinerante - Programa “GOVERNO JUNTO DE VOCÊ” e dentro deste tema 100% das informações são referentes à entrega de óculos.

Segue demonstrativas 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 Setembro de 2015 podemos concluir:

- A maioria dos atendimentos realizados continua se referindo à **DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÕES** (620), apesar do decréscimo contínuo apresentado a cada período analisado. A Ouvidoria do SUS/SES-GO foi a unidade que apresentou maior quantitativo de informações disseminadas (323) com destaque para o programa **GOVERNO JUNTO DE VOCÊ** (218) sendo a entrega de óculos o tema de maior relevância deste;
- O atendimento presencial foi o canal de acesso mais utilizado pelos usuários neste mês de análise (com 32,20%);
- Das manifestações protocoladas, no que se refere à classificação, tanto as solicitações quanto a as reclamações foram as mais recorrentes nos registros;
- Os assuntos mais demandados foram: **GESTÃO** e **ASSISTÊNCIA À SAÚDE**;
- No assunto **GESTÃO** as manifestações referentes aos elogios representaram 40,37% seguido das reclamações com 38,53%. O subassunto - **Recursos Humanos** aparece como item de maior recorrência para ambas as classificações;

- No assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE a solicitações representou 95,35% destacando o subassunto: CIRURGIA e a especialidade dentro deste subassunto: **Urologia** como a mais solicitada no mês de setembro;
- O Índice de Respostadas demandas respondidas foi de 32,20%. Apesar do grande índice de demandas pendentes (61,90%), 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.

Goiânia, 09 de outubro de 2015.



Paulo Capparelli Júnior
Ouvidor do SUS do Estado de Goiás