

OUVIDORIA DO SUS-SES/RS

Relatório anual - 2019

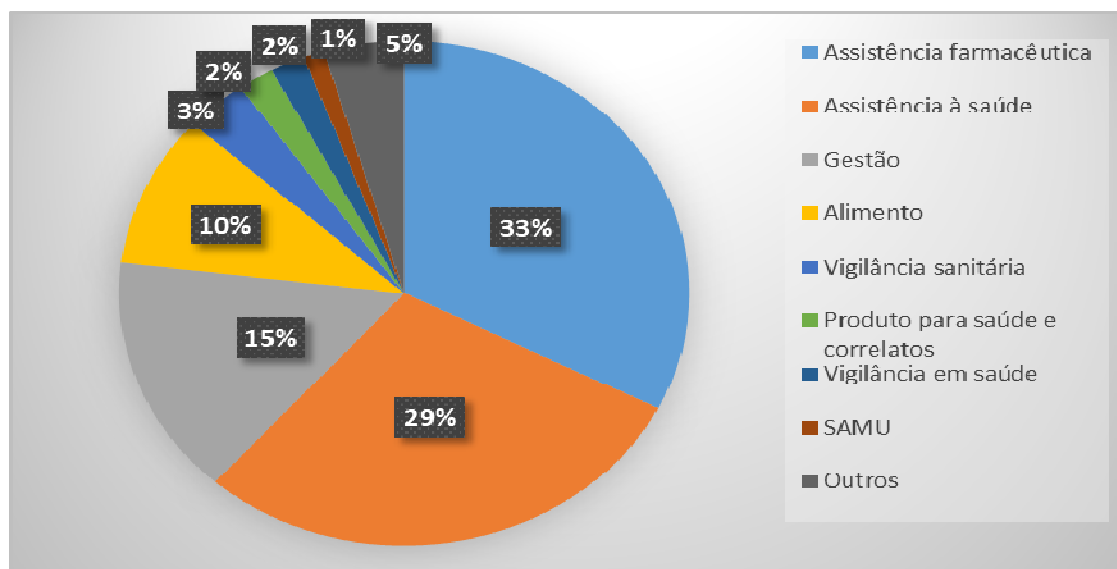
No ano de 2019 a Ouvidoria do SUS-SES/RS realizou **27.285 atendimentos**, sendo **26.085** com origem no **nível central da SES** e **1.200** com origem nas **Ouvidorias regionais**, totalizando uma média de **114 atendimentos por dia**. Destes, **18.237 (67%)** foram sobre **medicamentos** fornecidos pelo Estado, e **4.435** foram **informações** prestadas pela Ouvidoria, que realiza também o papel de disseminação da informação (dentre estas, constam os acompanhamentos a protocolos já abertos). Do total de atendimentos, **7.916** geraram **protocolo** de Ouvidoria, ou seja, foram registrados e tramitaram via sistema Ouvidor SUS. Além disso, **14.934** atendimentos foram **pedidos de informação sobre medicamentos do Estado**. A **taxa de resposta** dos protocolos registrados em 2019 no início de janeiro de 2020 foi de **89%**.

Das demandas registradas (7.916), **72%** (5.710) dos protocolos foram **registrados por telefone** através do 0800, 16% (1.262) por internet, 6% (472) presencialmente, 5,8% (458) por whatsapp e menos de 1% (14) por correspondência oficial e carta. Foram classificadas como “Reclamação” 52,4% (4.153) das manifestações; “Solicitação”, 35,3% (2.795); “Denúncia”, 7,3 % (571); “Informação”, 4% (315); e “Elogio” e “Sugestão”, 1% (82).

Do total de demandas registradas neste período, 88,7% (7.021) encontram-se encerradas (fechadas ou arquivadas) e 11,3% (895) pendentes (encaminhadas, em análise ou concluídas). Das demandas pendentes, 89% (799) encontra-se com prazo de resposta vencido. *(Dados extraídos do BI em 08/01/2020).*

Em relação aos principais Assuntos, 32,5% (2.576) estiveram relacionadas à Assistência Farmacêutica; 29% (2.297) Assistência à Saúde; 15,4% (1.220) à Gestão; 9,7% (773) à Alimento; 3,5% (277) à Vigilância Sanitária; 2% (163) à Produtos para Saúde e Correlatos; 2% (156) à Vigilância em Saúde; 1,2% (94) à SAMU e 4,7% (360) distribuídos em outros assuntos.

Gráfico 1. Demandas Relatório Anual 2019 por assunto – Ouvidoria do SUS SES/RS



Fonte: Banco de Dados OuvidorSUS (BI) gerado em 08/01/2019.

Em Assistência Farmacêutica (2.576), destaca-se que 79,1% (2.039) representaram medicamentos do Componente Especializado; 7,4% (191) relacionadas às reclamações de “avaliação técnica” dos processos; 6,9% (178) medicamentos Não Padronizados (fora de lista); 4% (104) Medicamentos Estratégicos 1,7% (45) Medicamentos da Atenção Básica; e menos de 1% (18) sobre outros assuntos.

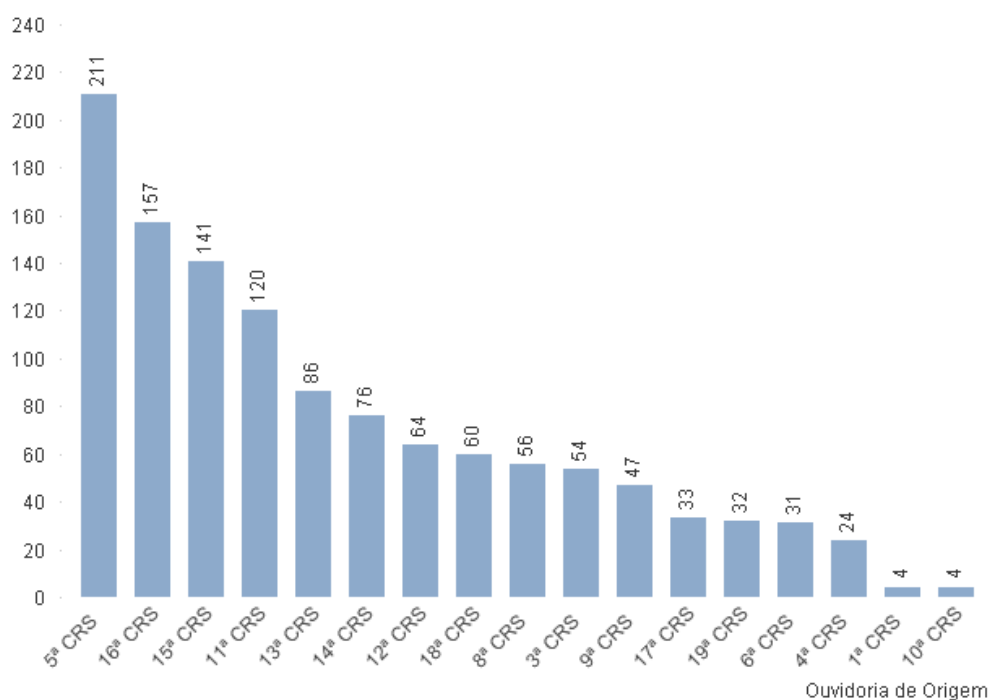
No assunto “Alimento” (773), 79% (611) referem-se às solicitações de dietas enterais; e 21% (162) à leites (formulas nutricionais infantis).

Em Assistência à Saúde (2.297), 66% (1.520) indicaram dificuldade de acesso à “Consultas”, destacando-se as especialidades de: 1º Ortopedia, 2º Oncologia, 3º Oftalmologia, 4º Otorrinolaringologia, e 5º Neurologia; 17% (403) foram solicitações de “Cirurgia” nas especialidades de 1º Ortopédica, 2º Geral, 3º Oftalmológica, 4º Plástica; 12% (268) Diagnósticos (exames); e 5% (106) Outros Assuntos.

Em Gestão (1.220 protocolos), predominam reclamações e denúncias, sendo 46% (565) em Estabelecimentos de Saúde; 44% (532) em Recursos Humanos, e 10% (123) demais assuntos. Ressalta-se a insatisfação com recursos humanos; dificuldades de acesso; e rotinas de estabelecimentos.

As 1.200 manifestações registradas neste período, com origem nas Ouvidorias Regionais do SUS-SES/RS, estão distribuídas por Regional conforme o gráfico ao lado:

Tabela 1 . Demandas com origem nas Ouvidorias Regionais – 2019 (Ouvidoria do SUS – SES/RS)



Fonte: Banco de Dados OuvidorSUS- BI gerado em 08/01/2020.

Neste período também foram registradas 62 demandas originadas na Ouvidoria Geral do Estado, 9 demandas pelo Canal Denúncia da Subchefia de Ética da Casa Civil, e 136 pedidos de acesso à informação pela Lei de Acesso à Informação (LAI).

Fonte: Banco de Dados OuvidorSUS gerado em 08/01/2020.