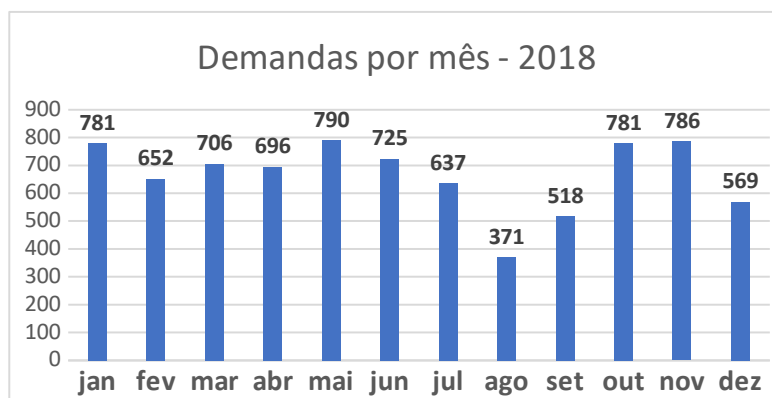


## Relatório Gerencial Anual

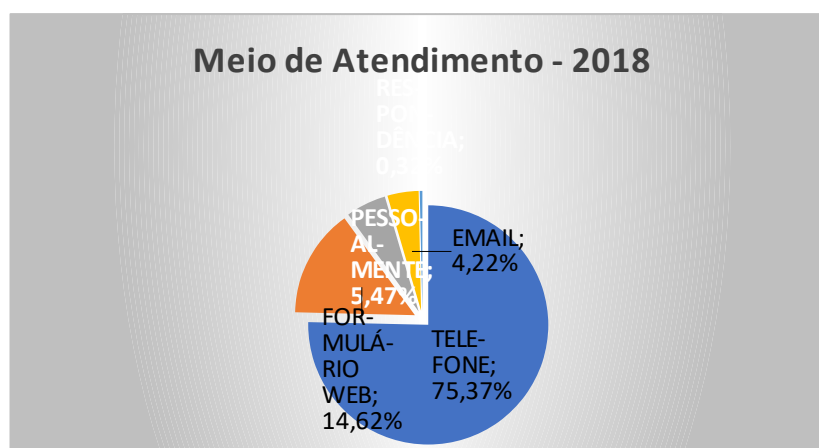
### Período - 2018

No ano de 2018 a Ouvidoria do SUS-SES/RS registrou **8.012** manifestações, sendo **7.234** (90,3%) com origem na SES, **703** (8,8%) com origem nas Ouvidorias Regionais e **73** (0,9%) na Ouvidoria Geral do Estado (OGE). No gráfico abaixo seguem as demandas registradas por mês, sendo a média de **668** protocolos/mês.



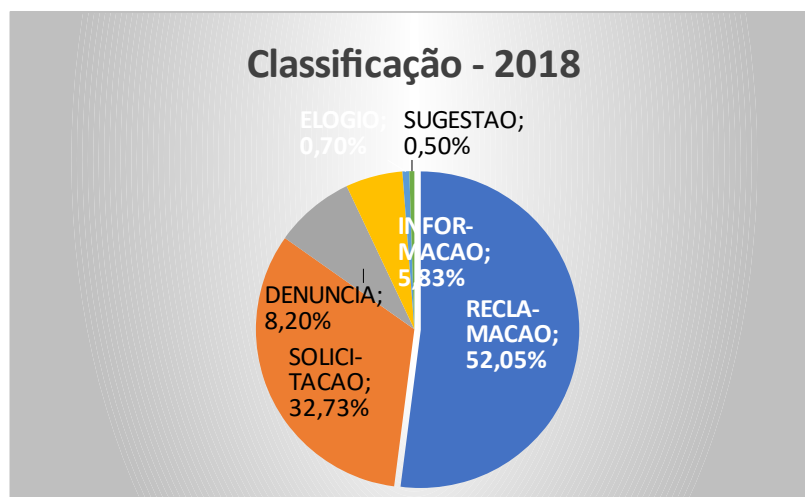
Fonte: Banco de dados em 08/01/2019

Quanto ao Meio de Atendimento ao cidadão, 75,4% (6.039) foram por telefone, 14,6% (1.171) por Formulário web, 5,5% (438) presencialmente, 4,2% (338) por e-mail, e 0,3% (26) por correspondência. No mês de julho/2018 a Ouvidoria do SUS iniciou atendimento por WhatsApp, totalizando 5,2% (317) das demandas por telefone.



Fonte: Banco de dados em 08/01/2019.

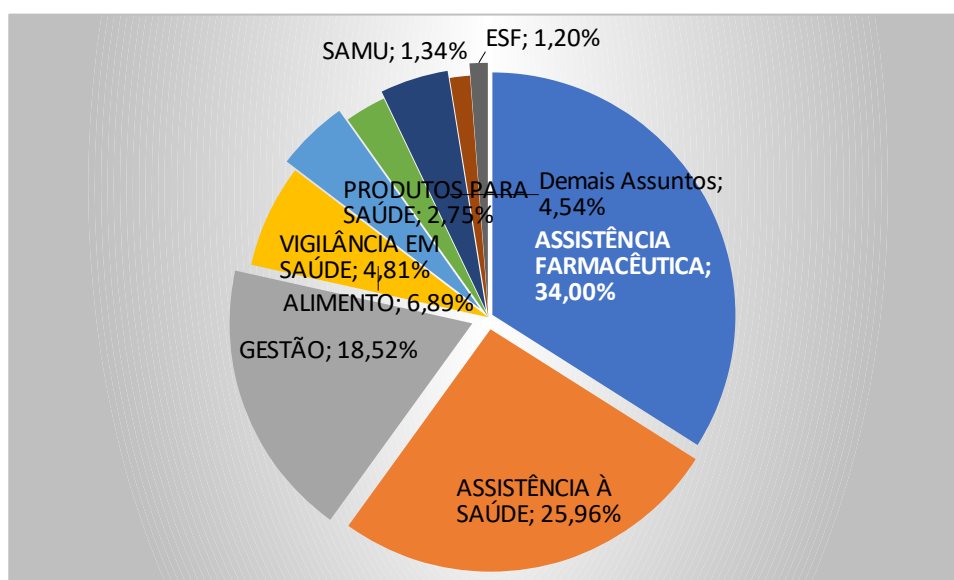
Foram classificadas como “Reclamação”, 52% (4.170) das manifestações; “Solicitação”, 32,7% (2.622); “Denúncia”, 8,2% (657); “Informação”, 5,8% (467); “Elogio”, 0,7 % (56) e “Sugestão”, 0,5% (40). Houve aumento nas reclamações em relação aos anos anteriores devido a mudanças no atendimento. Após a Ouvidoria iniciar o atendimento da Farmácia de Medicamentos Especiais, fornecendo informações sobre a situação dos medicamentos, as demandas passaram a ser classificadas como reclamação de falta de medicamento.



Fonte: Banco de dados em 08/01/2019.

Do total de demandas registradas em 2018, 80,6% (6.459) encontram-se **encerradas** (fechadas ou arquivadas) e 19,4% (1.553) **pendentes** (encaminhadas, em análise ou concluídas). Ressaltamos que esta informação é dinâmica, podendo sofrer alterações diariamente. (Dados extraídos do Sistema OuvidorSUS em 08/01/2019)

Em relação aos principais Assuntos, 34% (2.724) estiveram relacionadas à Assistência Farmacêutica; 26% (2.080) Assistência à Saúde; 18,5% (1.484) à Gestão; 6,9% (552) à Alimento; 4,8% (385) à Vigilância em Saúde; 2,7% (220) à Produtos para Saúde; 1,3% (107) à SAMU; 1,2% (96) à Estratégia de Saúde da Família (ESF); e 4,5% (364) distribuídos em outros assuntos.



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

Em “**Assistência Farmacêutica**”, destaca-se que 62,1% (1.691) representaram medicamentos do Componente Especializado; 18,1% (493) relacionadas às reclamações de “avaliação técnica” dos processos; 12,4% (337) medicamentos Não Padronizados; 4,4% (121) Medicamentos da Atenção Básica; 2,6% (70) Medicamentos Estratégicos; e 0,4% (12) Outras situações. Os medicamentos mais demandados foram: 1º Mesalazina; 2º Azatioprina; 3º Olanzapina; 4º Atorvastatina e 5º Brometo de Tiotrópio e Travoprostá.

No assunto “**Alimento**”, 69% (380) referem-se às solicitações de dietas enterais; e 31% (172) à leites (formulas nutricionais infantis).

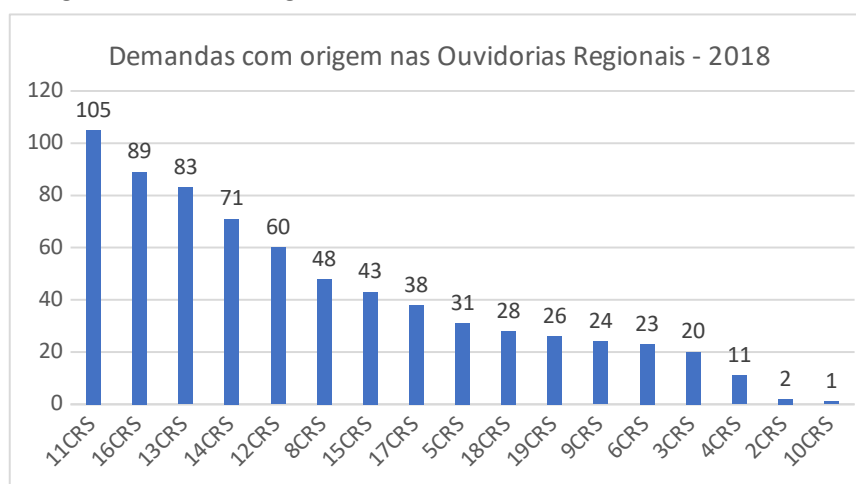
Em “**Assistência à Saúde**”, 52,2% (1.086) indicaram dificuldade de acesso à “**Consultas**”, destacando-se as especialidades de: 1º Ortopedia e Traumatologia, 2º Oftalmologia, 3º Oncologia, 4º Urologia, e 5º Neurologia e Ginecologia; 29,2% (608) foram solicitações de “**Cirurgia**” nas especialidades de 1º Ortopedia, 2º Oftalmologia e Bariátrica, 3º Plástica, 4º Geral, e 5º Gastreenterologia; 13,7% (282) **Diagnósticos** (exames); 3,5% (73) **Transferência de pacientes**; e 1,3% (28) Outros Assuntos.

Em “**Gestão**”, predominam reclamações e denúncias, sendo 52,8% (783) em Estabelecimentos de Saúde; 36,3% (539) em Recursos Humanos, e 10,9% (162) demais assuntos. Ressalta-se nestas manifestações a insatisfação dos usuários com recursos humanos; dificuldades de acesso; e rotinas dos estabelecimentos.

Assunto X Classificação	RECLAMACAO	SOLICITACAO	DENUNCIA	INFORMACAO	SUGESTAO	Total Geral	% Geral
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	2183	440	12	77	12	2724	34,0%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	169	1821	14	74	2	2080	26,0%
GESTÃO	1008	70	251	104	51	1484	18,5%
ALIMENTO	451	91	2	7	1	552	6,9%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	88	19	216	56	6	385	4,8%
PRODUTOS PARA SAÚDE	101	104		15	0	220	2,7%
Demais Assuntos	63	57	41	41	17	219	2,7%
SAMU	58	1	40	4	4	107	1,3%
ESF	37	10	35	12	2	96	1,2%
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	2	5		66	1	74	0,9%
FINANCEIRO	10	4	46	11	0	71	0,9%
<b>Total Geral</b>	<b>4170</b>	<b>2622</b>	<b>657</b>	<b>467</b>	<b>96</b>	<b>8012</b>	<b>100,0%</b>
<b>% Total</b>	<b>52,0%</b>	<b>32,7%</b>	<b>8,2%</b>	<b>5,8%</b>	<b>1,2%</b>	<b>100,0%</b>	<b>%</b>

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

As 703 manifestações registradas neste período, com origem nas Ouvidorias Regionais do SUS-SES/RS, estão distribuídas por Regional conforme o gráfico ao lado:



Elaborado por Coordenação Ouvidoria do SUS-SES/RS – Luana Gehres, em 15/01/2019.

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