

Relatório Gerencial Abril - 2022



OUVIDORIA

SUS - SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE

0800 643 3700

WWW.SAUDE.GO.GOV.BR/OUVIDORIA



SES
Secretaria de
Estado da
Saúde



Ouvidoria Setorial do SUS/SES

Secretário de Estado da Saúde
Ismael Alexandrino Júnior

Ouvidora Setorial do SUS/SES-GO
Erenice dos Santos

Equipes Ouvidoria Setorial do SUS/SES - GO:

Administrativa:

Tania Maria de Maio Leitão

Descentralização:

Liliane Oliveira Paulo
Marisa Lopes Guimarães

TeleAtendimento:

Aparecida Ribeiro da Costa
Célia Rocha Pereira Martins
Francineide Maia Guedes Xavier
Rosângela Maria de Sá
Joana Cavalcante

Análise Técnica e Tratamento de Demandas:

Carla Malheiros Aguiar de Moraes
Luciana Guimarães Faria
Maria Catarina Germano da Silva
Mirian Ribeiro da Silva Miguel
Péricles Mendes da Silva Junior
Raimunda Márcia da Silva Resende

Monitoramento e Análise de Dados:

Radyla Cristhina de Mesquita Lima

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Números absolutos e relativos das manifestações por classificação e por assuntos em abril/2022	11
Tabela 2:Quantidade de manifestações no assunto “Gestão” classificados por subassuntos.....	13
Tabela 3: Quantidade de manifestações no assunto “Assistência à Saúde” classificada por subassuntos.....	14
Tabela 4: Quantificação das manifestações classificadas como queixosas por ouvidoria de atendimento da manifestação.....	15
Tabela 5: Números absolutos das manifestações respondidas e pendentes por unidade atual de destino, em abril/2022.....	17
Tabela 6: Números absolutos das manifestações queixosas respondidas e pendentes por unidade atual de destino, abril/2022.....	18
Tabela 7:Quantidade de informações disseminadas pela Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO, abril/2022.....	20
Tabela 8:Quantidade de informações disseminadas por unidade de Ouvidoria Descentralizada da SES, abril/2022.....	21

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Proporção de atendimentos da Ouvidoria do SUS em Goiás, abril/2022.....	07
Gráfico 2:Proporção de manifestações por meios de atendimento em Goiás, abril/2022.....	08
Gráfico 3:Proporção de manifestações nas Ouvidorias do SUS por classificação das demandas em Goiás, abril /2022	09
Gráfico 4:Números absolutos de manifestações por classificação e por origem do atendimento em Goiás, abril /2022.....	10
Gráfico 5:Proporção de manifestações por classificação em Goiás nos assuntos “Gestão” e Assistência à Saúde, abril /2022.....	12
Gráfico 6: Proporção de manifestações respondidas e pendentes em abril /2022.....	17
Gráfico 7:Quantidade de Disseminação de Informação por unidade de ouvidoria.....	19

Sumário

1. Introdução.....	5
1.1. Estrutura	5
1.2. Canais de Acesso a Ouvidoria Setorial do SUS-SES/GO.....	5
2. Atendimentos	6
3. Manifestações registradas	7
3.1. Meios de atendimentos e origem das manifestações	7
3.2. Classificação das manifestações	9
3.3. Análise dos assuntos.....	10
4. Índice de resposta	16
5. Disseminação de informação	19
6. Considerações finais.....	22
Glossário de Conceitos	23

1. Introdução

As Ouvidorias do SUS têm por missão viabilizar o direito dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas manifestações tratadas adequadamente. A função é intermediar as relações entre os cidadãos e a Administração Pública. Têm a atribuição de receber as manifestações encaminhadas pelos usuários do SUS e levá-las ao conhecimento dos órgãos competentes para devidas providências, constituindo-se, assim, como unidades canalizadoras e intermediadoras.

Entendendo o papel da ouvidoria como importante canal democrático entre os usuários dos serviços de saúde, funcionários e sociedade, procura-se criar uma ponte entre estes, de forma a intermediar as relações entre cidadãos e instituições a serviço da saúde pública. Este relatório tem como objetivo sistematizar e apresentar o perfil das manifestações geradas na Ouvidoria Setorial do SUS/SES e nas ouvidorias descentralizadas em Goiás no mês de abril de 2022.

1.1. Estrutura

A estrutura da rede de Ouvidoria do SUS em Goiás é composta pela Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO e **29** unidades de ouvidorias, sendo 20 unidades descentralizadas localizadas em hospitais, 03 Policlínicas Estaduais, 01 Centro de Readaptação e Reabilitação, 01 Central de Medicamento de Alto Custo, 01 Centro Estadual de Referência em Medicina Integrativa e Complementar. Essas unidades são compostas por funcionários específicos para a realização desse trabalho, esses podem ser servidores públicos ou terceirizados pelas OS.

1.2. Canais de Acesso a Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO.

A Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO disponibiliza os seguintes canais de acesso para o registro de manifestações pelos usuários:

Portal WEB: (www.saude.go.gov.br);

E-mail: (ouvidoria.saude@goias.gov.br);

Cartas: Enviar carta para o endereço “Avenida Republica Líbano, nº 1875, Qd. 03, Lt. 22/28, Ed. Vera Lúcia, Goiânia-GO, CEP 74115-030”

Telefone: Ligue grátis para 0800 643 3700

Presencial:

Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO:

Avenida República do Líbano, nº 1875, Qd. 03, Lt 22/28, Ed. Vera Lúcia, Goiânia-GO, CEP 74115-030;

Ouvidorias descentralizadas localizadas em:

Centro de Atenção Prolongada e Casa de Apoio Condomínio Solidariedade - CEAP-SOL

Central Estadual de Medicação de Alto Custo Juarez Barbosa - CEMAC

Centro Estadual de Reabilitação e Readaptação Dr. Henrique Santillo - CRER

Centro Estadual de Referência em Medicina Integrativa e Complementar - CREMIC

Centro Estadual de Referência e Excelência em Dependência Química de Aparecida de Goiânia – CREDEQ Prof. Jamil Issy

Hospital Estadual de Anápolis Dr. Henrique Santillo - HEANA

Hospital Estadual de Aparecida de Goiânia Cairo Louzada – HEAPA

Hospital Estadual do Centro- Norte Goiano – HCN

Hospital Estadual da Criança e do Adolescente – HECAD

Hospital Estadual de Doenças Tropicais Dr. Anuar Auad - HDT

Hospital Estadual de Dermatologia Sanitária - Colônia Santa Marta - HDS

Hospital Estadual Dr. Alberto Rassi - HGG

Hospital Estadual de Formosa Dr. César Saad Fayad

Hospital Estadual de Itumbiara São Marcos

Hospital Estadual de Jaraguá Dr. Sandino de Amorim - HEJA

Hospital Estadual de Jataí Dr. Serafim de Carvalho

Hospital Estadual de Luziânia

Hospital Estadual e Maternidade Nossa Senhora de Lourdes - HEMNSL

Hospital Estadual da Mulher - HEMU

Hospital Estadual de Pirenópolis Ernestina Lopes Jaime - HEELJ

Hospital Estadual de Santa Helena de Goiás Dr. Albanir Faleiros Machado - HERSO

Hospital Estadual de São Luís de Montes Belos Dr. Geraldo Landó

Hospital Estadual de Trindade Walda Ferreira dos Santos - HETRIN

Hospital Estadual de Urgências de Goiás Dr. Valdemiro Cruz - HUGO

Hospital Estadual de Urgências Governador Otávio Lage de Siqueira - HUGOL

Policlínica Estadual da Região Nordeste - Posse

Policlínica Estadual da Região São Patrício - Goianésia

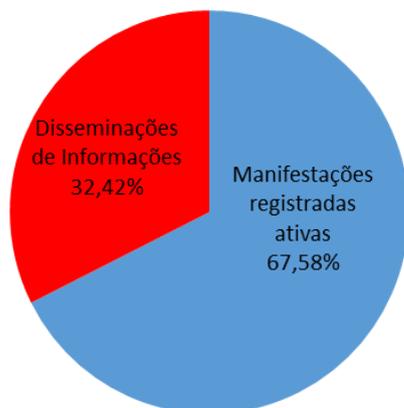
Policlínica Estadual da Região Sudoeste - Quirinópolis

2. Atendimentos

Os dados estatísticos informados neste relatório referem-se ao período de 01/04/2022 a 30/04/2022, os quais foram extraídos do banco de dados do Sistema Informatizado OuvidorSUS e enviados à Ouvidoria Setorial do SUS-SES-GO pelo DOGES (Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/MS) em **09/05/2022**. No total foram contabilizados **1965** atendimentos realizados pela Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO e rede de Ouvidorias Descentralizadas da SES. Desse total, **637**

(32,44%) são classificadas como disseminação de informações e **1328 (67,58%)** como manifestações registradas e ativas.

Gráfico 1: Proporção de atendimentos das Ouvidorias do SUS/SES-GO, abril/2022.



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

3. Manifestações Registradas

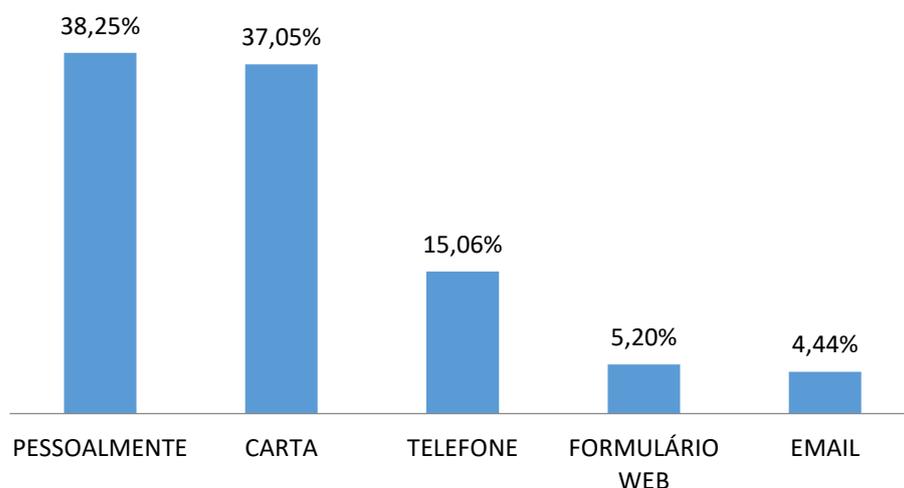
As manifestações registradas são protocoladas pelos cidadãos nas Ouvidorias e podem ser acompanhadas posteriormente pelo usuário através do número de protocolo. Após o devido acolhimento e escuta ao cidadão, são registradas, analisadas, classificadas, tipificadas e encaminhadas para a rede de ouvidorias e parceiros pela equipe técnica, que acompanha o desenrolar até o retorno ao cidadão e a finalização das manifestações; com objetivo de assegurar o equilíbrio e a qualidade, seguindo os princípios e diretrizes do SUS. Baseado nessa breve roteirização pela qual as manifestações registradas percorrem, essa seção irá estratificar e apresentar as manifestações de acordo com o meio pelo qual foi registrada, a unidade a que se referem à classificação e tipificação.

Portanto, para essa análise, a partir das informações disponibilizadas pela Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO juntamente com as Ouvidorias descentralizadas, coletadas por meio dos principais canais de atendimento disponíveis, registraram no respectivo mês um total de **1328** manifestações.

3.1. Meios de atendimentos e origem das manifestações

Os meios de atendimentos disponíveis são: carta, e-mail, formulário web, registros realizados pessoalmente ou por telefone. O meio de contato mais utilizado pelos usuários nas Ouvidorias do SUS do Estado de Goiás foi o atendimento presencial (508 manifestações), seguido do via “carta” (492 manifestações), telefone (200 manifestações), formulário web (69 manifestações), e via e-mail (59 manifestações), conforme demonstrado percentualmente no Gráfico 02.

Gráfico 2: Proporção de manifestações por meios de atendimento em Goiás em abril/2022.



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

A rede de ouvidoria do SUS/SES-GO trabalhado neste relatório é composta por **29** unidades de ouvidorias, sendo 20 unidades descentralizadas localizadas em hospitais, 03 Policlínicas Estaduais, 01 Centro de Readaptação e Reabilitação, 01 Central de Medicamento de Alto Custo, 01 Centro Estadual de Referência em Medicina Integrativa e Complementar e a Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO.

O canal de entrada de maior representatividade é relativo às manifestações registradas presencial, representando **38,25%** (**508**) dos registros, estando neste quesito às informações concentradas nas **unidades descentralizadas**. As manifestações registradas presencialmente ocorreram conforme frequência nas seguintes unidades: HEELJ (com **111** manifestações registradas), HEANA (**68**), CRER (**51**), HUGO (**44**), HERSO (**38**), HUGOL (**24**), HGG (**23**), HDT (**21**), HEAPA (**20**), HCN (**18**), POLICLINICA GOIANÉSIA (**17**), HDT (**15**), POLICLINICA QUIRINÓPOLIS (**16**), HOSPITAL ESTADUAL DE JATAÍ (**09**), HETRIN (**09**), CREMIC (**08**), HEF (**08**),

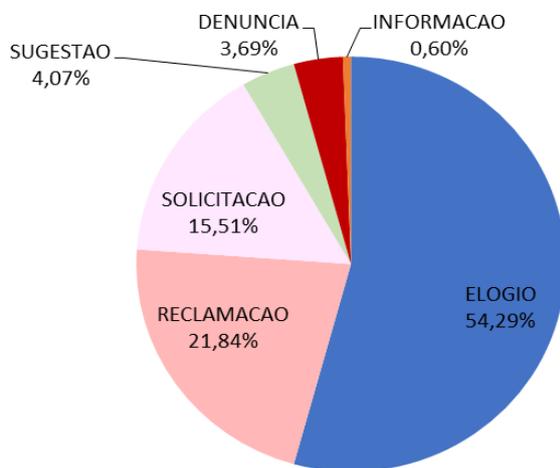
HEISM (05), CEAP-SOL (03), HEMU (03), HESLMB (03), SES (03), HEMNSL (02), POLICLÍNICA POSSE (02), HECAD (03), HEL (01), e HL (01).

A Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO continua com o papel de referência de ouvidoria, principalmente nos meios de atendimentos: telefone, formulário web e e-mail.

3.2. Classificação das manifestações

As demandas podem ser classificadas em seis categorias: **elogio, informação, sugestão, solicitação, reclamação e denúncia**. Considerando as manifestações acolhidas na Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO e nas unidades de Ouvidorias descentralizadas da SES no referido período observa-se que **ELOGIO** foi o tipo mais demandado, com **721** manifestações, seguido de **RECLAMAÇÃO** com **290** e **SOLICITAÇÃO** com **206** manifestações, respectivamente. Com números menos expressivos, aparecem em sequência **Denúncia (54)**, **Sugestão (49)**, e **Informação (08)**, as proporções são apresentadas no Gráfico 3.

Gráfico 3: Proporção de manifestações nas Ouvidorias do SUS/SES-GO por classificação abril/ 2022.



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

A ouvidoria tem entre seus princípios ser um meio de comunicação e espaço para manifestação dos usuários dos serviços públicos em saúde com o intuito de, a partir dessas, poder aperfeiçoar os serviços ofertados pelo SUS e conseqüentemente as unidades de serviço de saúde que os disponibilizam. Considerando a natureza das manifestações houve destaque em proporção das classificadas como ELOGIO,

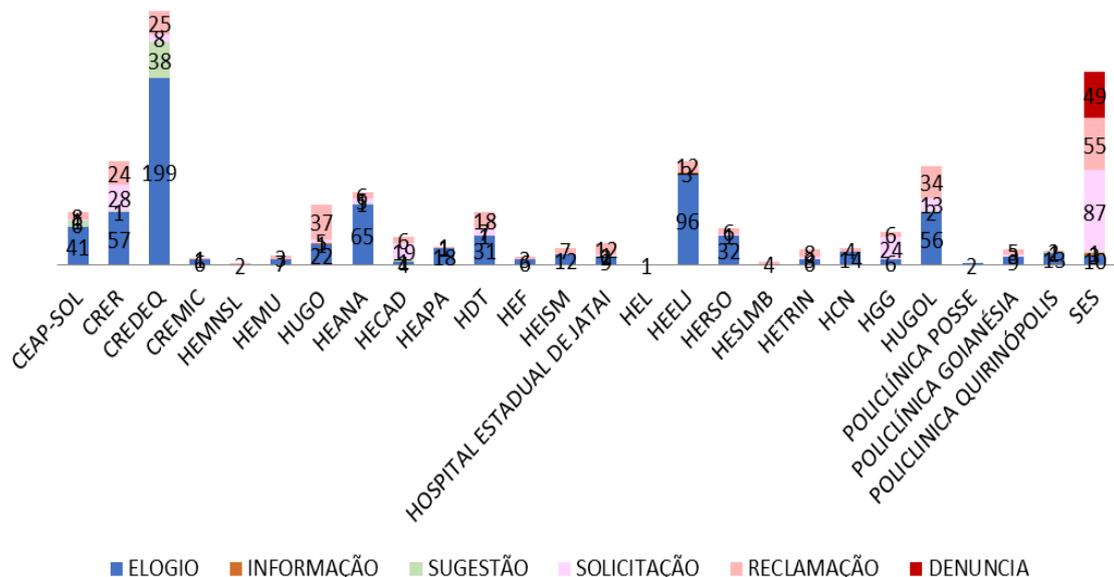
representando 54,29% do total das manifestações registradas no período de análise do relatório.

O Gráfico 4 apresenta a decomposição das manifestações registradas entre elogio, informação, sugestão, solicitação, reclamação e denúncia em relação à unidade de origem. As unidades que mais receberam as manifestações classificadas como ELOGIO foram: CREDEQ (199), HEELJ (96), HEANA (65), CRER (57), HUGOL (56), CEAP-SOL (41), HERSO (32), HDT (31), HUGO (22), HEAPA (18), HCN (14), POLICLINICA QUIRINOPOLIS (13), HEISM (12), SES (10), HOSPITAL ESTADUAL DE JATAÍ (09), POLICLÍNICA GOIANÉSIA (09), HEMU (07), CREMIC (06), HEF (06), HETRIN (06), HGG (06), HECAD (04), e POLICLINICA DE POSSE (02). As unidades com alto volume de manifestações de elogios têm apresentado baixas manifestações nos outros segmentos classificatórios.

Em outras ouvidorias nota-se menor participação de elogios e maiores manifestações das outras classificações. Em relação as solicitações e reclamações nota-se participação destas classificações em várias unidades.

Conforme informações contidas no Gráfico 4, destaca-se a decomposição da unidade de Ouvidoria Setorial.

Gráfico 4: Números absolutos de manifestações por classificação e por origem do atendimento da rede de Ouvidorias do SUS/SES-GO, abril/2022.



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

3.3 Análise dos Assuntos

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

Os assuntos mais manifestados na Tabela 1 foram: **Gestão**, seguido pela **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.

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.

Tabela 1: Números absolutos e relativos das manifestações por assuntos e por classificação em abril/2022.

Assuntos	Classificação						Total	
	Denúncia	Solicitação	Reclamação	Informação	Sugestão	Elogio	Freq. Abs.	Freq. Rel.
GESTÃO	39	54	250	8	54	717	1122	84,49%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE		138	27				165	12,42%
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	1		5			1	7	0,53%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	1	5	1				7	0,53%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA		4				1	5	0,38%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	5						5	0,38%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA		2	2				4	0,30%
COMUNICAÇÃO	2		2				4	0,30%
SEM TIPIFICAÇÃO		1	1			1	3	0,23%
TRANSPORTE		1	1				2	0,15%
FINANCEIRO		1					1	0,08%
OUVIDORIA DO SUS						1	1	0,08%
SAMU	1						1	0,08%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE			1				1	0,08%
Total geral	49	206	290	8	54	721	1328	100,00%

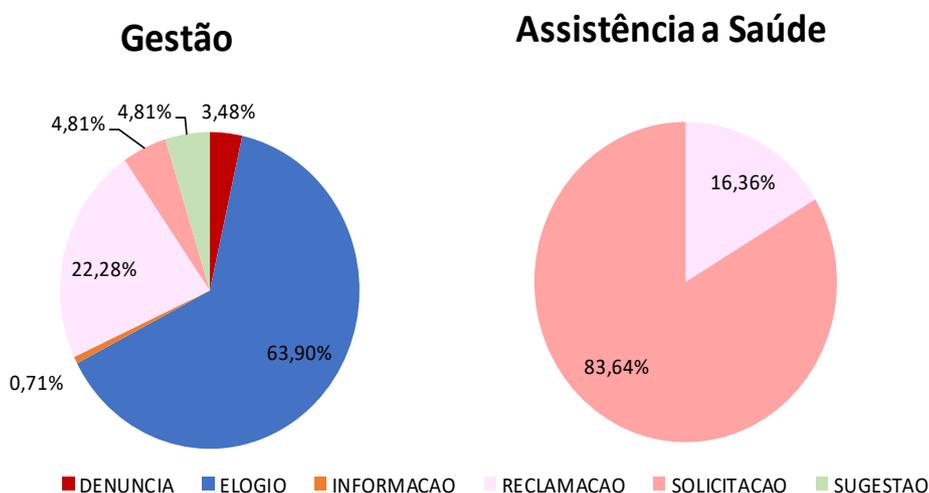
Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

O assunto de maior concentração de manifestações foi relacionado à Gestão, seguido pela Assistência à Saúde, entre os demais assuntos categorizados apresentam um elevado intervalo em relação a esses dois primeiros. O assunto Gestão corresponde a 84,49% dos assuntos tratados nas manifestações registradas, totalizando 1122 manifestações. Dessas, 717 manifestações são elogios, ou seja, 63,90% das

manifestações relacionadas à Gestão são elogios, enquanto as classificações de denúncia, solicitação e reclamação, sugestão e informação, juntas, correspondem a 36,10% das manifestações relacionadas ao assunto gestão (Gráfico 5). Chama atenção que os elogios predominem aos demais segmentos relacionados às queixas. Destaca-se ainda que “Gestão” concentra a maioria das manifestações relacionadas à denúncia.

O segundo assunto mais demandado relaciona-se à Assistência à Saúde, em que as manifestações classificadas como solicitações aparecem com o maior percentual desse assunto, correspondendo a 83,64%.

Gráfico 5: Proporção de manifestações por classificação registradas pela rede de Ouvidorias do SUS /SES-GO nos Assuntos: **Gestão e Assistência à Saúde**, abril/2022.



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

A seguir é apresentado, dentro dos dois assuntos mais destacados, a distribuição das manifestações mais relacionadas por subassuntos 1 e 2, o que permite visualizar pontos mais específicos destas manifestações. No que se refere aos subassuntos relacionados à Gestão, estes foram distribuídos conforme classificação (Tabela 2). As manifestações tipificadas no assunto Assistência à Saúde em sua maioria abordam a necessidade de procedimentos; sendo que grande parte dos subassuntos são classificados conforme o Manual de tipificação exclusivamente como Solicitação. Na Tabela 3 serão apresentados somente os subassuntos mais predominantes, relacionados à Assistência à Saúde.

Tabela 2: Quantidade de manifestações no assunto “Gestão” por subassuntos e Classificação.

Gestão				
Subassunto 1	Classificacao	Subassunto 2	Total	
DOCUMENTOS	RECLAMACAO	CARTÃO DE VACINAÇÃO	1	
		LAUDO	1	
		OUTROS	1	
	SOLICITACAO	ATESTADO MÉDICO	1	
		CÓPIA DE EXAMES	1	
		LAUDO	2	
		OUTROS	12	
		PRESCRIÇÃO MÉDICA (RECEITA)	1	
		PRONTUÁRIO	1	
		RESULTADO DE EXAME	2	
		SEM TIPIFICAÇÃO	1	
		Documentos Total	24	
	ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	DENUNCIA	DIFICULDADE DE ACESSO	2
			INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS	1
OUTROS			5	
ELOGIO		ALIMENTAÇÃO	1	
		ESPAÇO FÍSICO	2	
		OUTROS	1	
		ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	90	
INFORMACAO		DIFICULDADE DE ACESSO	1	
		IMPLANTAÇÃO DE SETOR/SERVIÇO/UNIDADE D	1	
RECLAMACAO		ALIMENTAÇÃO	5	
		DESAPARECIMENTO DE PERTENCES	1	
		DIFICULDADE DE ACESSO	28	
		ESPAÇO FÍSICO	3	
		OUTROS	16	
		ROTINAS E PROTOCOLOS	2	
		ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	42	
SOLICITACAO		ALIMENTAÇÃO	1	
		DESAPARECIMENTO DE PERTENCES	3	
		DIFICULDADE DE ACESSO	2	
		IMPLANTAÇÃO DE SETOR/SERVIÇO/UNIDADE D	1	
		OUTROS	5	
		ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	5	
		ALIMENTAÇÃO	4	
SUGESTAO		DIFICULDADE DE ACESSO	2	
		ESPAÇO FÍSICO	1	
		IMPLANTAÇÃO DE SETOR/SERVIÇO/UNIDADE D	8	
		OUTROS	2	
		ROTINAS E PROTOCOLOS	1	
		ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	29	
		Estabelecimento de Saúde Total	265	
RECURSOS HUMANOS		DENUNCIA	FALTA DE PROFISSIONAL	4
			INSATISFAÇÃO	11
			TRABALHADOR EM SAÚDE	11
	ELOGIO	SATISFAÇÃO	619	
		SEM TIPIFICAÇÃO	4	
	INFORMACAO	OUTROS	1	
		SATISFAÇÃO	4	
	RECLAMACAO	TRABALHADOR EM SAÚDE	1	
		FALTA DE PROFISSIONAL	4	
		INSATISFAÇÃO	122	
		MÉDICO	1	
		OUTROS	1	
	SOLICITACAO	SATISFAÇÃO	6	
		TRABALHADOR EM SAÚDE	2	
		SEM TIPIFICAÇÃO	5	
		FALTA DE PROFISSIONAL	1	
		INSATISFAÇÃO	7	
		SATISFAÇÃO	1	
		TRABALHADOR EM SAÚDE	1	
	SUGESTAO	SEM TIPIFICAÇÃO	2	
INSATISFAÇÃO		1		
OUTROS		1		
TRABALHADOR EM SAÚDE		1		
Recursos Humanos Total	811			
Subtotal	1100			
Demais Assuntos Registrados	22			
Total Geral	1122			

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor Sus

Tabela 3: Quantidade de manifestações no assunto “Assistência à Saúde” por Subassuntos.

Assistência à Saúde			
SubAssunto 1	Classificação	SubAssunto 2	Total
CIRURGIA	RECLAMACAO	ORTOPÉDICA	2
		SEM TIPIFICAÇÃO	2
	SOLICITACAO	ORTOPÉDICA	14
		UROLÓGICA	3
		NÃO ESPECIFICADO	2
		PLÁSTICA	2
		CARDIOLÓGICA	1
		GERAL	1
		MASTECTOMIA	1
		OFTALMOLÓGICA	1
		OTORRINOLARINGOLÓGICA	1
		OUTROS	1
		PROCTOLOGIA	1
		VASCULAR	1
Cirurgia Total			33
CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	RECLAMACAO	FISIOTERAPIA	1
		FONOAUDIOLOGIA	1
		NÃO ESPECIFICADO	1
		NEUROLOGIA	1
		ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	1
		OUTROS	1
	SOLICITACAO	UROLOGIA	1
		SEM TIPIFICAÇÃO	1
		ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	12
		UROLOGIA	7
		FISIATRIA	5
		OUTROS	5
		CARDIOLOGIA	4
		CIRURGIÃO GERAL	3
		ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA	3
		MULTIDISCIPLINAR	3
		NEUROLOGIA	3
		PEDIATRIA	3
		PSIQUIATRIA	3
		REUMATOLOGIA	3
		FISIOTERAPIA	2
		GASTROENTEROLOGIA	2
		ONCOLOGIA	2
		CIRURGIÃO NEUROLÓGICO (NEUROCIURGIA)	1
		CIRURGIÃO PEDIÁTRICO	1
		CIRURGIÃO PLÁSTICO	1
		CIRURGIÃO TORÁCICO	1
		DERMATOLOGIA	1
		FONOAUDIOLOGIA	1
		GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	1
		NÃO ESPECIFICADO	1
		NEFROLOGIA	1
		OFTALMOLOGIA	1
		OTORRINOLARINGOLOGIA	1
PNEUMOLOGIA	1		
PSICOLOGIA	1		
Consulta/atendimento/tratamento Total			81
Subtotal			114
Demais Assuntos Registrados			51
Total Geral			165

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

Sobre o assunto Assistência à Saúde, observa-se que pelas tipificações do Subassunto 2 o termo mais recorrente continua relacionado à Ortopedia no assunto Cirurgia e no assunto Consulta/Atendimento/Tratamento, podendo indicar uma dificuldade do SUS no Estado de Goiás em atender essas especialidades.

Entendendo o papel da Ouvidoria SUS como um ambiente democrático para os usuários, sociedade civil e os próprios servidores se manifestarem quanto aos seus

anseios diante dos serviços de saúde, nos próximos gráficos e tabelas tentaremos especificar as manifestações queixosas como forma de explicar e expor quais os principais pontos/ problemas encontrado pelos usuários ao utilizarem o SUS. Serão trabalhadas as queixas, entendidas como manifestações que caracterizam algum grau de insatisfação ou dificuldade no uso dos serviços de saúde, e se enquadram neste perfil as manifestações referentes às Denúncias, Reclamações e Solicitações.

Assim, iniciamos essa parte retomando o Gráfico 4, no tópico classificação de manifestações, o qual aponta que algumas unidades têm altos índices de elogios e solicitações em predominância, enquanto outras apresentam diferentes níveis de queixas, ressaltando que parte significativa das manifestações consideradas como queixas (Denúncias, Reclamações e Solicitações) são realizadas na Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO. Nesse sentido, nos perguntamos quais são essas manifestações que apresentam características de insatisfação, qual a tipologia e onde estão localizadas dentro da rede.

A Tabela 4 apresenta as manifestações queixosas, aqui consideradas as Denúncias, Reclamações e Solicitações. Nota-se que 100,00% das denúncias, 18,97% das reclamações e 42,23% das solicitações são realizadas na unidade de ouvidoria da Secretaria Estadual de Saúde, considerada Ouvidoria Setorial do SUS.

Tabela 4: Quantificação das manifestações classificadas como queixosas por ouvidoria da rede de Ouvidorias do SUS/SES-GO.

Ouvidoria de Atendimento da Demanda	Classificação das queixas			Total geral
	DENUNCIA	RECLAMACAO	SOLICITACAO	
CEAP-SOL		8	1	9
CRER		24	28	52
CREDEQ		25	8	33
CREMIC		1	1	2
HEMNSL		2		2
HEMU		3		3
HUGO		37	5	42
HEANA		6	5	11
HECAD		6	19	25
HEAPA		1		1
HDT		18	7	25
HEF		3		3
HEISM		7		7
HOSPITAL ESTADUAL DE JATAI		12	1	13
HEL		1		1
HEELJ		12		12
HERSO		6	1	7
HESLMB		4		4
HETRIN		8	3	11
HCN		4		4
HGG		6	24	30
HUGOL		34	13	47
POLICLÍNICA GOIANÉSIA		5	3	8
POLICLINICA QUIRINÓPOLIS		2		2
SES	49	55	87	191
Total geral	49	290	206	545

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

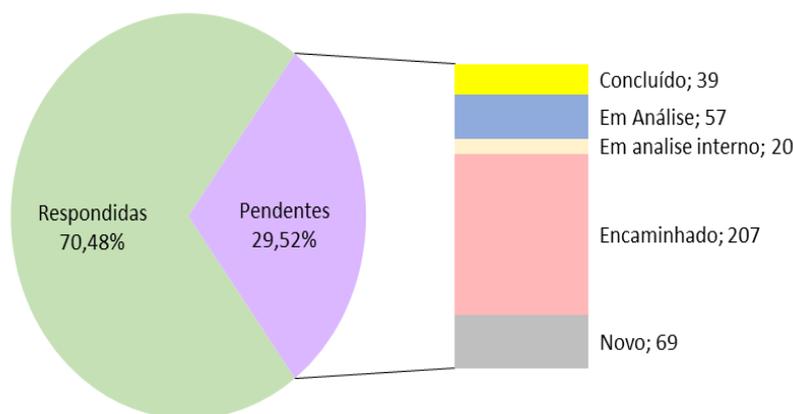
Todas as manifestações sejam elas consideradas de caráter queixoso ou não registradas nas Ouvidorias descentralizadas do SUS/SES-GO, são respondidas diretamente pelas unidades que compõe a sub-rede. Na Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO, pode-se realizar o registro de manifestações sobre qualquer unidade que atenda o SUS no Estado de Goiás e as mesmas são encaminhadas para as unidades/órgãos responsáveis pela elaboração das respostas.

4. Índice de resposta

As manifestações recebidas pelas ouvidorias seguem um fluxo de processo: são classificadas, tipificadas e encaminhadas para as áreas técnicas pertinentes com a intenção de ao fim terem sanado as questões demandadas nas manifestações. Nesta seção será realizada uma análise do índice de resposta, considerando o status da manifestação (situação em que ela se encontra no Sistema OuvidorSUS). Considera-se como Respondidas as manifestações que se encontram com o status de fechadas ou arquivadas, e Pendentes as que estão com os seguintes status: novas, encaminhadas, reencaminhadas, em análise, em análise interna e concluídas. As manifestações concluídas são aquelas que foram analisadas e respondidas pelo órgão competente, apesar do caráter de finalizada, somente serão fechadas, se os manifestantes considerarem como satisfatoriamente respondidas.

Das manifestações inseridas no Sistema OuvidorSUS referentes ao mês de abril/2022, **936** foram respondidas, enquanto **392** estão em situação pendente. O Gráfico 6 demonstra o percentual e decomposição das categorias relacionadas ao status.

Gráfico 6: Proporção de manifestações respondidas e pendentes em abril/2022.



Manifestações Respondidas: Fechadas e Arquivadas.

Manifestações Pendentes: Novas, Encaminhadas, Reencaminhadas, Em Análise, Em Análise Interna e Concluídas.

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

O total de manifestações pendentes/respondidas foi distribuído quantitativamente pelas diversas Unidades da Rede na Tabela 05, nota-se que várias unidades possuem 100% de manifestações caracterizadas como pendentes.

Tabela 5: Números absolutos e relativos das manifestações respondidas e pendentes por unidade atual de destino, em abril/2022.

Destino Atual	Pendentes		Respondidas		Total
	Nº Abs.	Freq. Rel.	Nº Abs.	Freq. Rel.	
CEAP-SOL	0	0,00%	56	100,00%	56
CEMAC	1	100,00%	0	0,00%	1
GERENCIA ENFERMAGEM	2	100,00%	0	0,00%	2
CREDEQ	7	2,59%	263	97,41%	270
CREMIC	1	12,50%	7	87,50%	8
CRER	21	18,92%	90	81,08%	111
GABINETE - SES-GO	1	100,00%	0	0,00%	1
GERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	6	100,00%	0	0,00%	6
GERÊNCIA DE GESTÃO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS	2	100,00%	0	0,00%	2
GERÊNCIA DE VIGILÂNCIA AMBIENTAL E SAÚDE DO TRABALHADOR	8	100,00%	0	0,00%	8
GERENCIA MÉDICA	1	100,00%	0	0,00%	1
GERENCIA MULTIPROFISSIONAL	1	100,00%	0	0,00%	1
HCN	3	16,67%	15	83,33%	18
HDS	2	100,00%	0	0,00%	2
HDT	6	10,34%	52	89,66%	58
HEANA	17	22,08%	60	77,92%	77
HEAPA	8	40,00%	12	60,00%	20
HECAD	0	0,00%	24	100,00%	24
HEELJ	55	49,55%	56	50,45%	111
HEF	8	57,14%	2	42,86%	10
HEMU	0	0,00%	10	100,00%	10
HEMNSL	3	100,00%	0	0,00%	3
HERSO	4	10,26%	35	89,74%	39
HETRIN	3	17,65%	14	82,35%	17
HGG	6	15,79%	32	84,21%	38
HEISM	2	10,53%	17	89,47%	19
HOSPITAL ESTADUAL DE JATAI	14	58,33%	10	41,67%	24
HOSPITAL ESTADUAL DE LUZIÂNIA	1	100,00%	0	0,00%	1
HESLMB	4	100,00%	0	0,00%	4
HUGO	35	47,95%	38	52,05%	73
HUGOL	33	31,43%	72	68,57%	105
OUTRAS SMS	19	100,00%	0	0,00%	19
OUIDORIA-GERAL DO SUS - OUV SUS/DINTEG/MS	1	100,00%	0	0,00%	1
POLICLINICA GOIÂNÉSIA	13	68,42%	6	31,58%	19
POLICLINICA POSSE	2	100,00%	0	0,00%	2
POLICLINICA QUIRINÓPOLIS	2	12,50%	14	87,50%	16
REGIONAIS	16	100,00%	0	0,00%	16
SAIS	3	100,00%	0	0,00%	3
SANTA CASA DE MISERICORDIA DE GOIÂNIA	1	100,00%	0	0,00%	1
SES	14	21,54%	51	78,46%	65
SGI - SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA	5	100,00%	0	0,00%	5
SMS GOIANIA	43	100,00%	0	0,00%	43
SUBSECRETARIA DE SAÚDE	2	100,00%	0	0,00%	2
SUPER	3	100,00%	0	0,00%	3
SUSMEP	1	100,00%	0	0,00%	1
SUPERINTENDÊNCIA DO COMPLEXO REGULADOR EM SAÚDE DE GOIÁS	5	100,00%	0	0,00%	5
SUPERVISÃO OPERACIONAL	1	100,00%	0	0,00%	1
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	1	100,00%	0	0,00%	1
SUVISA - SUPERINTENDÊNCIA DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE	5	100,00%	0	0,00%	5
TOTAL	392	29,52%	936	70,48%	1328

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

Outra perspectiva pertinente é sobre a situação das manifestações especificadas como queixosas, ou seja, denúncias, reclamações e solicitações, em que há o aumento da proporção de manifestações pendentes em comparação à totalidade das manifestações (Tabela 5). Outrossim, as manifestações pendentes representam 29,52%

(Tabela 5), e quando mantidas apenas as manifestações queixosas essa proporção vai para 53,21% (Tabela 6), demonstrando que há uma maior dificuldade na resolubilidade desse grupo.

Tabela 6: Números absolutos e relativos das manifestações queixosas respondidas e pendentes por unidade atual de destino abril/2022.

Destino Atual	Pendentes		Respondidas		Total
	Nº Abs.	Freq. Rel.	Nº Abs.	Freq. Rel.	
CEAP-SOL	0	0,00%	9	100,00%	9
CEMAC	1	3,03%	32	96,97%	33
GERENCIA ENFERMAGEM	2	100,00%	0	0,00%	2
CREDEQ	4	12,12%	29	87,88%	33
CREMIC	1	50,00%	1	50,00%	2
CRER	21	100,00%	0	0,00%	21
GABINETE - SES-GO	1	100,00%	0	0,00%	1
GERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	6	100,00%	0	0,00%	6
GERÊNCIA DE GESTÃO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS	2	100,00%	0	0,00%	2
GERÊNCIA DE VIGILÂNCIA AMBIENTAL E SAÚDE DO TRABALHADOR	8	100,00%	0	0,00%	8
GERENCIA MÉDICA	1	100,00%	0	0,00%	1
HCN	3	75,00%	1	25,00%	4
HDS	2	100,00%	0	0,00%	2
HDT	5	19,23%	21	80,77%	26
HEANA	3	27,27%	8	72,73%	11
HEAPA	1	100,00%	0	0,00%	1
HECAD	0	0,00%	20	100,00%	20
HEELJ	8	66,67%	4	33,33%	12
HEF	3	75,00%	1	25,00%	4
HEMU	0	0,00%	3	100,00%	3
HEMNSL	3	100,00%	0	0,00%	3
HERSO	4	57,14%	3	42,86%	7
HETRIN	2	18,18%	9	81,82%	11
HGG	4	12,50%	28	87,50%	32
HEISM	2	28,57%	5	71,43%	7
HOSPITAL ESTADUAL DE JATAÍ	12	92,31%	1	7,69%	13
HOSPITAL ESTADUAL DE LUZIÂNIA	1	100,00%	0	0,00%	1
HESLMB	4	100,00%	0	0,00%	4
HUGO	32	64,00%	18	36,00%	50
HUGOL	28	59,57%	19	40,43%	47
OUTRAS SMS	19	100,00%	0	0,00%	19
OUIDORIA-GERAL DO SUS - OUVSUS/DINTEG/MS	1	100,00%	0	0,00%	1
POLICLINICA GOIÂNÉSIA	10	100,00%	0	0,00%	10
POLICLINICA QUIRINÓPOLIS	2	100,00%	0	0,00%	2
REGIONAIS	15	100,00%	0	0,00%	15
SAIS	3	100,00%	0	0,00%	3
SANTA CASA DE MISERICORDIA DE GOIÂNIA	1	100,00%	0	0,00%	1
SES	13	23,21%	43	76,79%	56
SGI - SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA	2	100,00%	0	0,00%	2
SMS GOIÂNIA	43	100,00%	0	0,00%	43
SUBSECRETARIA DE SAÚDE	2	100,00%	0	0,00%	2
SUPER	3	100,00%	0	0,00%	3
SUSMEP	1	100,00%	0	0,00%	1
SUPERINTENDÊNCIA DO COMPLEXO REGULADOR EM SAÚDE DE GOIÁS	5	100,00%	0	0,00%	5
SUPERVISÃO OPERACIONAL	1	100,00%	0	0,00%	1
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	1	100,00%	0	0,00%	1
SUVISA - SUPERINTENDÊNCIA DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE	4	100,00%	0	0,00%	4
TOTAL	290	53,21%	255	46,79%	545

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

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 OuvidorSUS, alterando, assim, o status e/ou o percentual de resposta das demandas.

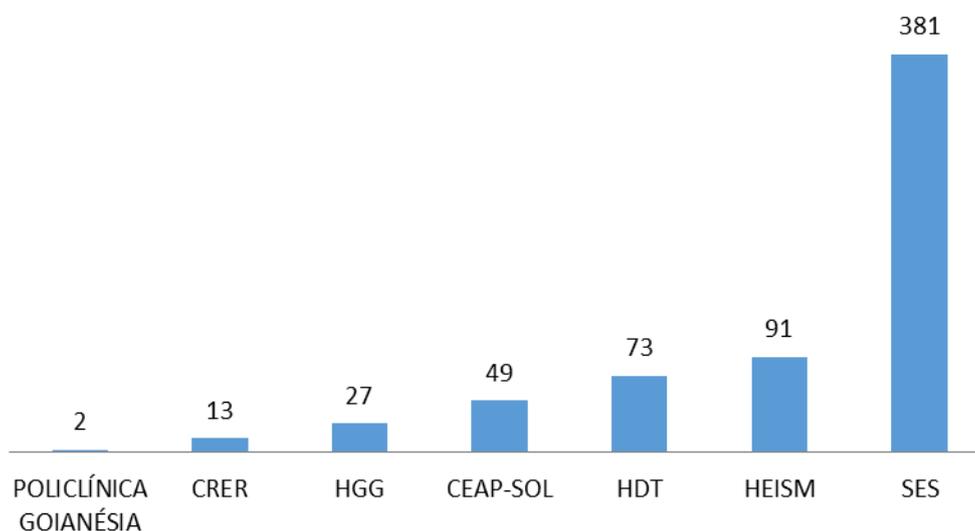
5. Disseminação de informação

As Ouvidorias do SUS/SES-GO 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 por cada Ouvidoria, com informações específicas. Foram disseminadas **636 informações pertinentes à Saúde e 01 informação não pertinente à Saúde**. Estão dispostas no Gráfico 07 somente as **informações pertinentes à saúde** quantitativamente por unidade de Ouvidoria .

Neste período, além da Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO, somente o CEAP-SOL, CRER, HDT, HOSPITAL ESTADUAL DE ITUMBIARA, HGG e POLICLÍNICA ESTADUAL DE GOIANÉSIA apresentaram registros das informações prestadas. A não apresentação de dados relativos à disseminação de informações pode estar relacionada à ausência de registro ou cadastro destas no banco de dados do Sistema OuvidorSUS.

Gráfico 7: Quantidade de Disseminação de Informação por unidade de ouvidoria em abril/2022.



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

Segue detalhamento das informações que foram prestadas pela Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO (Tabela 07) e pelas Ouvidorias Descentralizadas (Tabela 08).

Na Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO, o tópico de maior frequência foi “Telefones SMS Goiânia” com 108 registros, seguido de “Telefones Ouvidorias com 88 registros”.

Tabela 07: Quantidade de informações disseminadas pela Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO, abril /2022.

Material de Apoio	Total
TELEFONES SMS GOIÂNIA	108
TELEFONES OUVIDORIAS	88
TELEFONES SMS APARECIDA DE GOIÂNIA	46
ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS	39
TELEFONES DAS UNIDADES DA SES	28
VACINAÇÃO - COVID-19 - ORIENTAÇÕES	22
CARTÃO SUS	14
INFORMAÇÕES	12
DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÃO	6
CMAC	5
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA - CREMEGO - 32504930	2
INFORMAÇÕES SES (TELEFONES E ENDEREÇOS)	2
ORIENTADO A PROCURAR OUTROS DEPARTAMENTOS DA SES-GO	2
ASSEDIO MORAL	1
INFORMAÇÕES SOBRE DEMANDAS REGISTRADAS NA OUVIDORIA	1
ORIENTAÇÕES CORONAVÍRUS	1
ORIENTADO A PROCURAR INFORMAÇÃO NA UNIDADE DE ORIGEM	1
OUVIDORIA	1
TELEFONE	1
SISTEMAS ATENDIDOS POR TRANSFERÊNCIA INTERNA PELO DISQUE-SAÚDE 136	1
Total Geral	381

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

Tabela 08: Quantidade de informações disseminadas pelas Ouvidorias Descentralizadas da SES março/2022.

Ouvidoria de Atendimento	Material de Apoio	Total
CEAP-SOL	CEAP-SOL - ENTREGA DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO	42
	CEAP-SOL - INFORMAÇÃO AO CIDADÃO	7
CEAP-SOL Total		49
CRER	SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC	13
CRER Total		13
HDT	HDT - INFORMAÇÃO REFERENTE LIBERAÇÃO DE EXAMES	3
	HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE SOLICITAÇÃO DE ENCAMINHAMENTO	5
	HDT - AGENDA EXAMES NO LACEN	1
	HDT - CARIMBA PEDIDO DE EXAMES	1
	HDT - INFORMAÇÃO REFERENTE AGENDA DE MEDICO	10
	HDT - INFORMAÇÃO REFERENTE ALTA DE PACIENTE	1
	HDT - INFORMAÇÃO SOBRE - INICIO TRATAMENTO NO HDT	11
	HDT - INFORMAÇÃO SOBRE FARMACIA	1
	HDT - INFORMAÇÕES DE PACIENTES LIBERADOS	1
	HDT - INFORMAÇÕES DO LABORATORIO LACEN	2
	HDT - INFORMAÇÕES REFERENTE ATENDIMENTO NO CONDOMÍNIO SOLIDARIEDADE	9
	HDT - INFORMAÇÕES SOBRE TELEAGENDAMENTO	2
	HDT - ORIENTAÇÃO PARA PROCURAR SECRETARIA DO MUNICIPIO	5
	HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE SOLICITAÇÃO DE COPIAS DE EXAMES	3
	HDT - ORIENTAÇÕES CENTRO DE REFERENCIA DE GOIANIA	1
	HDT - ORIENTAÇÕES PARA REAGENDAR PACIENTES	1
	HDT - ORIENTADO A PROCURAR OUTRO DEPARTAMENTO DENTRO DA UNIDADE	11
	HDT - ORIENTADO A PROCURAR SERVIÇOS DE SAUDE	1
	HDT - SOLICITAÇÃO DE IMPRESSÃO DE RESULTADO DE EXAME	1
	HDT - SOLITAÇÃO DE UBER	2
	HDT - INFORMAÇÕES DO JUAREZ BARBOSA CENTRAL DE MEDICAMENTOS DE ALTO CUSTO	1
HDT Total		73
HEISM	ORIENTAÇÕES ASSISTÊNCIA RELIGIOSA - LEI 9.982/2000	8
	ORIENTAÇÕES SOBRE BOLETIM MÉDICO ELETRÔNICO - SAÚDE DIGITAL	23
	ORIENTAÇÕES SOBRE NORMAS E PROTOCOLOS HOSPITALARES	49
	ORIENTAÇÕES SOBRE ROTINA DE BOLETIM MÉDICO	6
	ORIENTAÇÕES SOBRE VISITAS E ACOMPANHAMENTO DE PACIENTES	5
HOSPITAL ESTADUAL DE ITUMBIARA SÃO MARCOS Total		91
HGG	INFORMAÇÃO DE AGENDA DE CIRURGIA	1
	INFORMAÇÃO SOBRE AGENDA DE CONSULTA	22
	INFORMAÇÃO SOBRE AGENDA DE EXAMES	1
	INFORMAÇÃO SOBRE LAUDOS E DOCUMENTOS	2
	INFORMAÇÃO SOBRE PACIENTE INTERNADO	1
HGG Total		27
POLICLÍNICA GOIANÉSIA	ORIENTADO A PROCURAR SERVIÇOS DE SAÚDE	2
POLICLÍNICA ESTADUAL DE GOIANÉSIA Total		2
Total Geral		255

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

Apesar de essas informações serem consideradas adjacentes às manifestações, elas apresentam indicativos para avaliar se algumas informações solicitadas não poderiam se tornar mais acessíveis ao usuário.

6. Considerações finais

Analisando os resultados referentes ao mês de abril de 2022 podemos concluir:

Foram contabilizados, um total **1965** atendimentos. Desse total, **637 (32,42%)** são classificadas como disseminação de informações e **1328 (67,58%)** como manifestações registradas e ativas.

O atendimento presencial foi o canal de acesso mais utilizado pelos cidadãos no mês de análise com **508** manifestações registradas;

Das manifestações registradas, os **Elogios** representaram **54,29%**, seguidos de **Reclamação com 21,84%**, **Solicitação 15,51%**, **Sugestão 4,07%**, **Denúncia 3,69%**, e **Informação 0,60%**;

Os assuntos mais demandados foram: **GESTÃO** e **ASSISTÊNCIA À SAÚDE**, com **84,49 %** e **12,42%** das manifestações registradas, respectivamente;

No assunto **GESTÃO** os ELOGIOS são as mais recorrentes, com **63,90%**, seguido das Reclamações, com **22,28%**, Solicitações com **4,81%**, Sugestões **4,81%**, Denúncia com **3,48%** e Informação com **0,70%**. No quesito **ASSISTÊNCIA À SAÚDE** as manifestações referentes à Solicitação parecem com o maior percentual de **83,64%**, seguido de Reclamação com **16,36%**.

No referido período a taxa de resposta foi de **70,48%**, o que corresponde a **936** manifestações respondidas, lembra-se que das pendentes grande parte ainda encontram-se **dentro do prazo** vigente de reposta, considerando a análise mensal dos dados e conforme o prazo estabelecido na Lei 13.460/2017 e pelo Decreto Estadual Regulamentador nº 9.270/2018.

Atenciosamente,


Erenice Santos

Ouvidora Setorial/ SUS/SES-GO



Glossário de Conceitos

Denúncia: Relato de irregularidades ou indício na administração ou atendimento por entidade pública ou privada de Saúde/SUS.

Solicitação: Relato que indica insatisfação necessariamente contendo requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde/SUS.

Reclamação: Relato de insatisfação em relação às ações e aos serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento.

Informação: Comunicação, instrução ou ensinamento a respeito do sistema de saúde.

Elogio: Satisfação ou agradecimento por atendimento prestado por um serviço do SUS.

Sugestão: Sugestões de ações e campanhas de saúde/SUS.

Disseminação de Informações: é o ato de fornecer informações ao demandante, e funciona, conforme o manual, como um filtro com a finalidade de evitar o registro e tratamento de demandas que possam ser resolvidas através de orientações e esclarecimentos.

Manifestação Registrada: Toda e qualquer manifestação do cidadão que resulte em número de protocolo no Sistema OuvidorSUS, seja ela : elogio, informação, sugestão, solicitação, reclamação e denúncia.

Manifestações Pendentes: São as demandas que ainda não foram consideradas resolvidas pelo órgão competente e se encontram no Sistema Ouvidor SUS com status de: Nova, Em Análise, Em Análise Interna, Encaminhadas, Reencaminhada e Concluídas.

Manifestações Respondidas/Resolvidas: São demandas que foram consideradas resolvidas pelo órgão competente e satisfatoriamente respondidas quando repassadas para o cidadão. No Sistema OuvidorSUS se encontram com status : Fechadas e Arquivadas.

Manifestações Inativas: São as demandas canceladas por inconsistências, duplicidade, incompletudes erros etc.