

# Relatório Gerencial Agosto- 2021



**OUVIDORIA**

SUS - SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE

**0800 643 3700**

[WWW.SAUDE.GO.GOV.BR/OUVIDORIA](http://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*  
*Celia Rocha Pereira Martins*  
*Francineide Maia Guedes Xavier*  
*Rosângela Maria de Sá*  
*Joana Cavalcante*  
*Valderley Maria Moraes*

**Análise Técnica e Tratamento de Demandas:**

*Luciana Guimarães Faria*  
*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 agosto/2021 .....	12
Tabela 2:Quantidade de manifestações no assunto “Gestão” classificados por subassuntos.....	14
Tabela 3: Quantidade de manifestações no assunto “Assistência à Saúde” classificada por subassuntos.....	15
Tabela 4: Quantificação das manifestações classificadas como queixosas por ouvidoria de atendimento da manifestação.....	16
Tabela 5: Números absolutos das manifestações respondidas e pendentes por unidade atual de destino, em agosto/2021.....	18
Tabela 6: Números absolutos das manifestações queixosas respondidas e pendentes por unidade atual de destino,agosto/2021.....	19
Tabela 7:Quantidade de informações disseminadas pela Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO, agosto/2021.....	21
Tabela 8:Quantidade de informações disseminadas por unidade de Ouvidoria Descentralizada da SES, agosto/2021.....	22

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Proporção de atendimentos da Ouvidoria do SUS em Goiás, agosto/2021 .	07
Gráfico 2:Proporção de manifestações por meios de atendimento em Goiás, agosto/2021.....	08
Gráfico 3:Proporção de manifestações nas Ouvidorias do SUS por classificação das demandas em Goiás,agosto/2021 .....	09
Gráfico 4:Números absolutos de manifestações por classificação e por origem do atendimento em Goiás, agosto/2021.....	11
Gráfico 5:Proporção de manifestações por classificação em Goiás nos assuntos “Gestão” e Assistência à Saúde, agosto/2021 .....	13
Gráfico 6: Proporção de manifestações respondidas e pendentes em agosto/2021.....	17
Gráfico 7:Quantidade de Disseminação de Informação por unidade de ouvidoria atendimento, em agosto/2021.....	20

## 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 .....	8
3.2. Classificação das manifestações .....	9
3.3. Análise dos assuntos.....	10
4. Índice de resposta .....	17
5. Disseminação de informação .....	18
6. Considerações finais.....	21
Glossário de Conceitos .....	22

## **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 agosto de 2021.

### **1.1. Estrutura**

A estrutura da rede de Ouvidoria do SUS em Goiás é composta pela Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO e 27 (vinte e sete) ouvidorias descentralizadas, sendo 20 (vinte) localizadas em Hospitais e as demais em Centros de Referência e Central de Distribuição de Medicamentos. 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](http://www.saude.go.gov.br));

E-mail: ([ouvidoria.saude@goias.gov.br](mailto: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 Republica do Líbano, nº 1875, Qd. 03, Lt 22/28, Ed. Vera Lúcia, Goiânia-GO, CEP 74115-030;

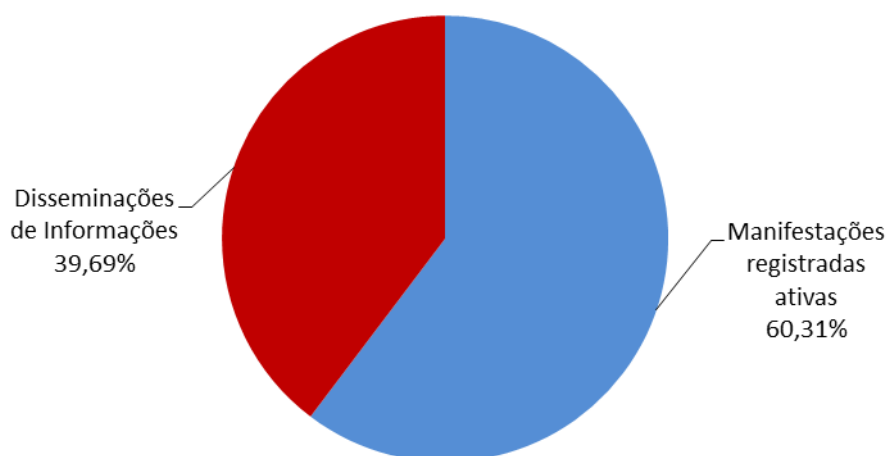
Ouvidorias descentralizadas localizadas em:

Central Estadual de Medicamentos 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 – CREDEQ  
Centro Estadual de Atenção Prolongada e Casa de Apoio Condomínio Solidariedade – CEAP-SOL  
Hospital de Campanha para Enfrentamento ao Coronavírus – HCAMP  
Hospital de Dermatologia Sanitária e Reabilitação Santa Marta- HDS  
Hospital Estadual de Pirenópolis Ernestina Lopes Jaime – HEELJ/SES  
Hospital Estadual de Doenças Tropicais Dr. Anuar Auad - HDT  
Hospital Estadual Materno Infantil Dr. Jurandir do Nascimento - HMI  
Hospital Estadual de Urgências da Região Sudoeste Dr. Albanir Faleiros Machado - HURSO  
Hospital Estadual de Urgências de Anápolis Dr. Henrique Santillo - HUANA  
Hospital Estadual de Urgências de Aparecida de Goiânia Cairo Louzada - HUAPA  
Hospital Estadual de Urgências de Goiânia Dr. Valdemiro Cruz - HUGO  
Hospital Estadual de Urgências de Trindade Walda Ferreira dos Santos- HUTRIN  
Hospital Estadual Geral de Goiânia Dr. Alberto Rassi - HGG  
Hospital Estadual de Urgências da região Noroeste de Goiânia Gov. Otavio Lage de Siqueira – HUGOL  
Hospital Estadual e Maternidade Nossa Senhora de Lourdes –HEMNSL  
Hospital Regional de Luziânia  
Hospital Regional São Luís de Montes Belos – HRSLMB/SES  
Hospital Regional de Formosa – HRF/SES  
Hospital Regional Estadual de Itumbiara São Marcus  
Policlínica Regional de Posse  
Hospital Estadual de Jaraguá Dr. Sandino de Amorim – HEJA  
Hospital Estadual do Centro- Norte Goiano – HCN Uruaçu

## **2. Atendimentos**

Os dados estatísticos informados neste relatório referem-se ao período de 01/08/2021 a 31/08/2021, 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 **08/09/2021**. No total foram contabilizados **2519** atendimentos realizados pela Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO e rede de Ouvidorias Descentralizadas da SES, dos quais **07** foram considerados como manifestações inativas, portanto foi contabilizado um total de **2512** atendimentos. Desse total, **977 (39,69%)** são classificadas como disseminação de informações e **1515 (60,31%)** como manifestações registradas e ativas.

Gráfico 1: Proporção de atendimentos das Ouvidorias do SUS/SES-GO, agosto/2021.



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

### 3. Manifestações Registradas

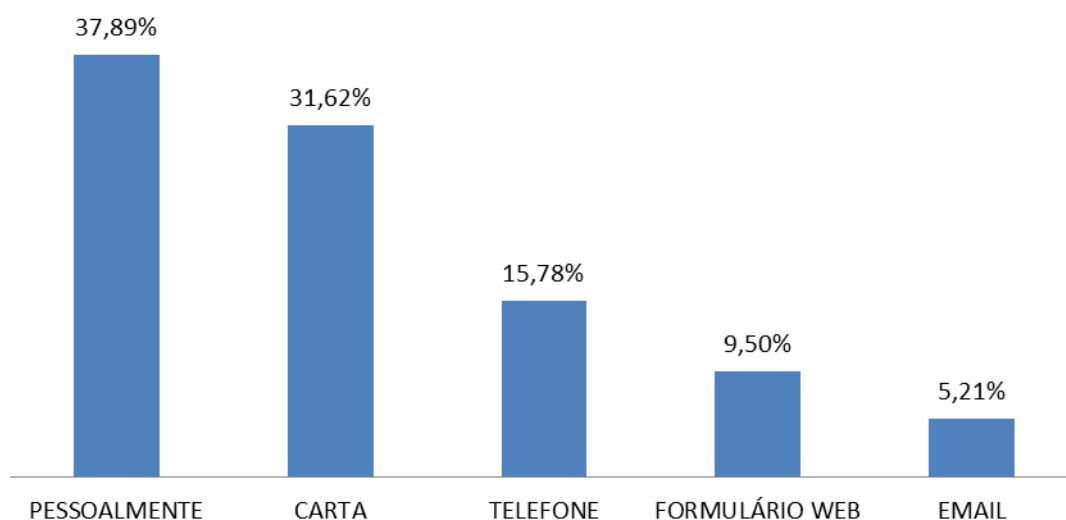
As manifestações registradas são protocoladas pelos cidadãos nas Ouvidorias e podem ser acompanhadas posteriormente pelo usuário através do número de protocolo. Após o devido acolhimento e escuta ao cidadão, são registradas, analisadas, classificadas, tipificadas e encaminhadas para a rede de ouvidorias 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 **2512** 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 (574 manifestações), seguido via “carta” (479 manifestações), telefone (239 manifestações), formulário web (144 manifestações), e via e-mail (79 manifestações) conforme demonstrado percentualmente no Gráfico 02.

Gráfico 2: Proporção de manifestações por meios de atendimento em Goiás em agosto/2021.



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

A rede de ouvidoria do SUS/SES-GO trabalhado neste relatório é composta por **27** unidades de ouvidoria, sendo 24 unidades descentralizadas localizadas em hospitais, 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.

As manifestações registradas na unidade da Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO representam **21,19%** dos registros, e as registradas nas unidades descentralizadas representam **78,81%**.

O canal de entrada de maior representatividade é relativo às manifestações registradas via “presencial”, representando **37,89%** (**574**) dos registros, estando neste quesito às informações concentradas nas **unidades descentralizadas**. As



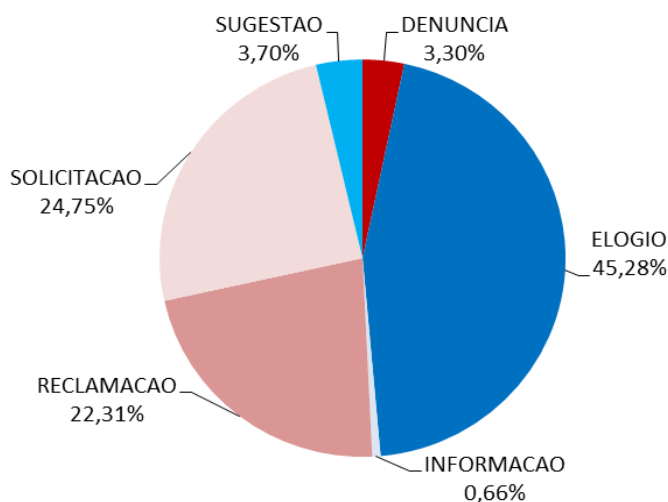
manifestações registradas presencial ocorreram conforme frequência nas seguintes unidades: CRER (com **146** manifestações registradas), HEELJ (**117**), HURSO (**77**), HUGO (**54**), HEANA (**48**), HEAPA (**35**), HGG (**16**), HOSPITAL DAS CLÍNICAS - JATAI (**14**), HUGOL (**12**), HMI (**11**), HDT (**09**), HOSPITAL REGIONAL DE LUZIANIA (**07**), CREMIC (**06**), HETRIN (**06**), CEAP-SOL (**05**), HRF (**04**), HOSPITAL REGIONAL SÃO LUIS DE MONTES BELOS (**03**), HCAMP - GOIÂNIA (**02**), HEJA (**01**), e HEMNSL (**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 **686** manifestações, seguido de **SOLICITAÇÃO** com **375** e **RECLAMAÇÃO** com **338** manifestações, respectivamente. Com números menos expressivos, aparecem em sequência Denúncia (**50**), Sugestão (**56**), e Informação (**10**), as proporções são apresentadas no Gráfico 3.

Gráfico 3: Proporção de manifestações nas Ouvidorias do SUS/SES-GO por classificação, agosto/ 2021.



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

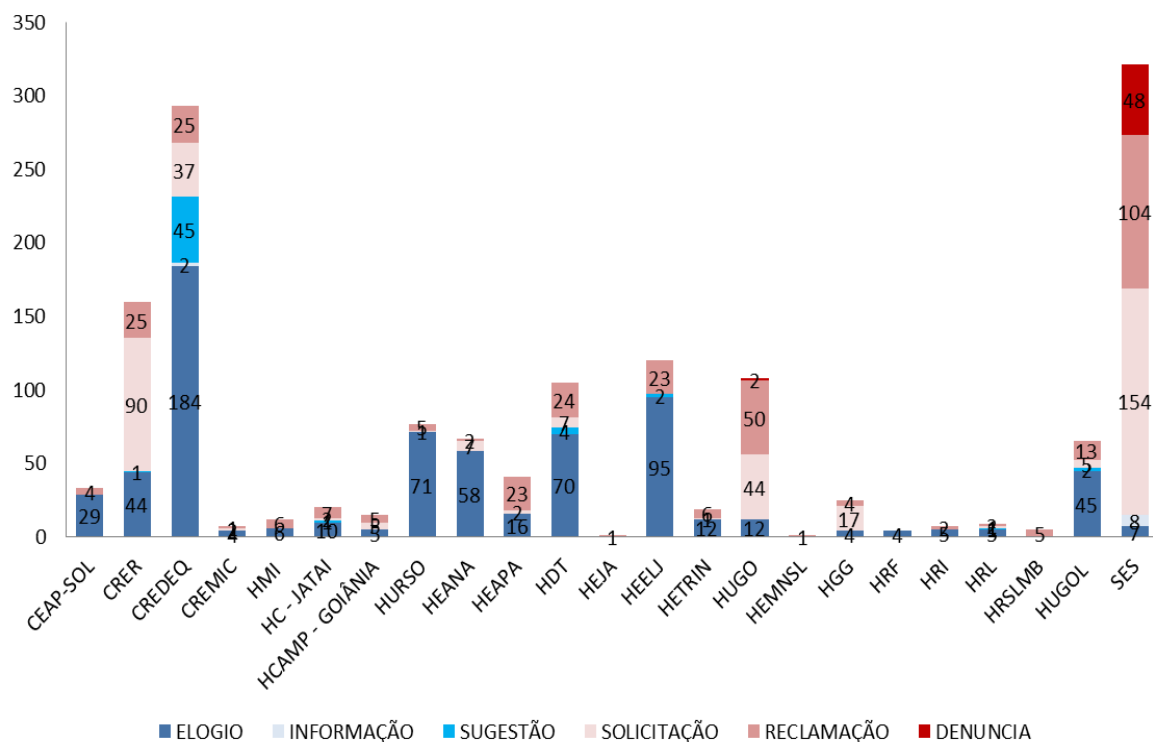
A ouvidoria tem entre seus princípios ser um meio de comunicação e espaço para manifestação dos usuários dos serviços públicos em saúde com o intuito de, a partir dessas, poder aperfeiçoar os serviços ofertados pelo SUS e conseqüentemente as unidades de serviço de saúde que os disponibilizam. Considerando a natureza das manifestações houve destaque em proporção das classificadas como ELOGIO, representando 45,28% 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 (184), HEELJ (95), HURSO (71), HDT (70), HEANA (58), HUGOL (45), CRER (44), CEAP-SOL (29), HEAPA (16), HETRIN (12), HUGO (12), HOSPITAL DAS CLÍNICAS – JATAI (10), SES (07), HMI (06), HCAMP-GOIÂNIA (05), HOSPITAL REGIONAL DE ITUMBIARA SÃO MARCOS (05), HOSPITAL REGIONAL DE LUZIANIA (05), CREMIC (04), HGG (04) e HRF (04). 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, agosto/2021.



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.

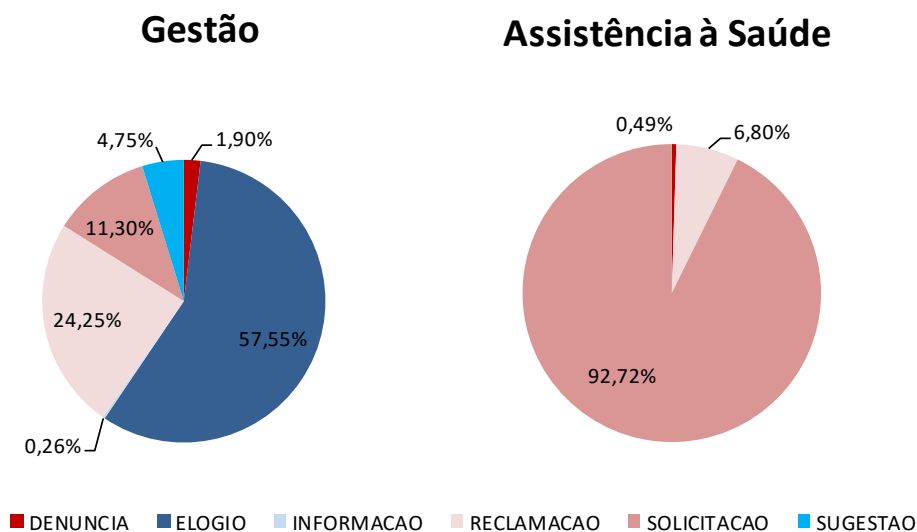
Tabela 1: Números absolutos e relativos das manifestações por assuntos e por classificação em agosto/2021.

Assuntos	Classificação							Total	
	Denúncia	Solicitação	Reclamação	Informação	Sugestão	Elogio	Freq. Abs.	Freq. Rel.	
GESTÃO	22	131	281	3	55	667	1159	76,50%	
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	1	191	14				206	13,60%	
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	6	35	15	5			61	4,03%	
SEM TIPIFICAÇÃO		2	1			18	21	1,39%	
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	13		5				18	1,19%	
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA		3	10	1			14	0,92%	
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS		8	1				9	0,59%	
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	3		5				8	0,53%	
FINANCEIRO	3		1				4	0,26%	
SAMU	1		3				4	0,26%	
CARTÃO SUS		3					3	0,20%	
COMUNICAÇÃO		1	1				2	0,13%	
ALIMENTO			1				1	0,07%	
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES		1					1	0,07%	
CONSELHO DE SAÚDE					1		1	0,07%	
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE				1			1	0,07%	
OUIDORIA DO SUS						1	1	0,07%	
TRANSPORTE	1						1	0,07%	
<b>Total geral</b>	<b>50</b>	<b>375</b>	<b>338</b>	<b>10</b>	<b>56</b>	<b>686</b>	<b>1515</b>	<b>100,00%</b>	

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 76,50% dos assuntos tratados nas manifestações registradas, totalizando 1159 manifestações. Dessas, 667 manifestações são elogios, ou seja, 57,55% das manifestações relacionadas à Gestão são elogios, enquanto as classificações de denúncia, solicitação e reclamação, sugestão e informação, juntas, correspondem a 42,45% 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 92,72%.

Gráfico 5: Proporção de manifestações por classificação registradas pela rede de Ouvidorias do SUS /SES-GO nos Assuntos: **Gestão e Assistência à Saúde**, agosto/2021.



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.

		<b>Gestão</b>		
<b>Subassunto 1</b>	<b>Classificacao</b>	<b>Subassunto 2</b>	<b>Total</b>	
<b>Documentos</b>	<b>Reclamacao</b>	Cartão de vacinação	1	
		Laudo	2	
		Não especificado	1	
		Outros	3	
		Prontuário	3	
	<b>Solicitacao</b>	Resultado de exame	2	
		Atestado médico	1	
		Cartão de vacinação	1	
		Cópia de exames	1	
		Laudo	4	
		Não especificado	1	
		Outros	12	
		Prescrição médica (receita)	2	
		Prontuário	7	
		Relatório médico	4	
	Resultado de exame	24		
	<b>Sugestao</b>	Prontuário	1	
	<b>Documentos Total</b>			<b>70</b>
	<b>Estabelecimento de saúde</b>	<b>Denuncia</b>	Dificuldade de acesso	2
			Espaço físico	1
Rotinas e protocolos			1	
<b>Elogio</b>		Rotinas/protocolos de unidade de saúde	1	
		Alimentação	1	
		Outros	2	
		Rotinas e protocolos	1	
<b>Reclamacao</b>		Rotinas/protocolos de unidade de saúde	79	
		(Vazio)	1	
		Alimentação	8	
		Desaparecimento de pertences	2	
		Dificuldade de acesso	29	
		Espaço físico	2	
		Horário de funcionamento	1	
		Interrupção dos serviços	1	
		Outros	20	
		Rotinas e protocolos	6	
		Rotinas/protocolos de unidade de saúde	29	
		Superlotação na unidade de saúde	2	
		<b>Solicitacao</b>	Desaparecimento de pertences	1
Espaço físico			1	
Interrupção dos serviços			1	
Outros			11	
Rotinas/protocolos de unidade de saúde			30	
Superlotação na unidade de saúde			1	
<b>Sugestao</b>			Alimentação	3
		Outros	15	
		Rotinas e protocolos	7	
		Rotinas/protocolos de unidade de saúde	21	
<b>Estabelecimento de Saúde Total</b>			<b>280</b>	
<b>Recursos humanos</b>	<b>Denuncia</b>	Insatisfação	7	
		Pagamento ao trabalhador da saúde	1	
		Trabalhador em saúde	7	
	<b>Elogio</b>	Insatisfação	1	
		Satisfação	581	
		(Vazio)	1	
	<b>Informacao</b>	Trabalhador em saúde	1	
	<b>Reclamacao</b>	Enfermeiro	7	
		Falta de profissional	3	
		Insatisfação	141	
		Médico	4	
		Satisfação	2	
		Segurança	1	
		Trabalhador em saúde	4	
		(Vazio)	1	
		<b>Solicitacao</b>	Insatisfação	14
			Outros	2
	Satisfação		6	
	(Vazio)		1	
	<b>Sugestao</b>	Insatisfação	2	
Outros		5		
<b>Recursos Humanos Total</b>			<b>792</b>	
<b>Subtotal</b>			<b>1142</b>	
<b>Demais Assuntos Registrados</b>			<b>17</b>	
<b>Total Geral</b>			<b>1159</b>	

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor Sus

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

<b>Assistência à Saúde</b>				
<b>SubAssunto 1</b>	<b>Classificação</b>	<b>SubAssunto 2</b>	<b>Total</b>	
<b>Cirurgia</b>	<b>Reclamacao</b>	Ortopédica	5	
	<b>Solicitacao</b>	Ortopédica	32	
		Outros	5	
		Plástica	5	
		Oftalmológica	4	
		Mastectomia	3	
		Não especificado	3	
		Neurológica	3	
		Cabeça e pescoço	1	
		Geral	1	
		Nefrológica	1	
		Oncológica	1	
		Urológica	1	
		Vascular	1	
<b>Cirurgia Total</b>			<b>66</b>	
<b>Consulta/atendimento/tratamento</b>	<b>Denuncia</b>	Alergia/imunologia	1	
	<b>Reclamacao</b>	Cirurgião geral	4	
		Cirurgião torácico	1	
		Não especificado	1	
		Sem Tipificação	1	
		<b>Solicitacao</b>	Ortopedia e traumatologia	10
	Neurologia	6		
	Urologia	5		
	Cardiologia	3		
	Ginecologia e obstetrícia	3		
	Otorrinolaringologia	3		
	Outros	3		
	Clínica médica	2		
	Gastroenterologia	2		
	Oncologia	2		
	Reumatologia	2		
	Sem Tipificação	2		
	Angiologia	1		
	Cirurgião geral	1		
	Cirurgião plástico	1		
	Cirurgião vascular	1		
	Dermatologia	1		
	Endocrinologia e metabologia	1		
	Mastologia	1		
	Multidisciplinar	1		
	Não especificado	1		
	Oftalmologia	1		
	Pediatria	1		
	Psiquiatria	1		
	<b>Consulta/atendimento/tratamento Total</b>			<b>63</b>
	<b>Subtotal</b>			<b>129</b>
	<b>Demais Assuntos Registrados</b>			<b>77</b>
	<b>Total Geral</b>			<b>206</b>

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 explanar 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 96,00% das denúncias, 30,77% das reclamações e 41,07% 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 Demanda	Classificação das Queixas			Total Geral
	SOLICITAÇÃO	RECLAMAÇÃO	DENUNCIA	
CEAP-SOL		4		4
CRER	90	25		115
CREDEQ	37	25		62
CREMIC	2	1		3
HMI		6		6
HC - JATAI	2	7		9
HCAMP - GOIÂNIA	5	5		10
HURSO	1	5		6
HEANA	7	2		9
HEAPA	2	23		25
HDT	7	24		31
HEJA		1		1
HEELJ		23		23
HETRIN	1	6		7
HUGO	44	50	2	96
HEMNSL		1		1
HGG	17	4		21
HRI		2		2
HRL	1	2		3
HRSLMB		5		5
HUGOL	5	13		18
SES	154	104	48	306
<b>Total Geral</b>	<b>375</b>	<b>338</b>	<b>50</b>	<b>763</b>

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



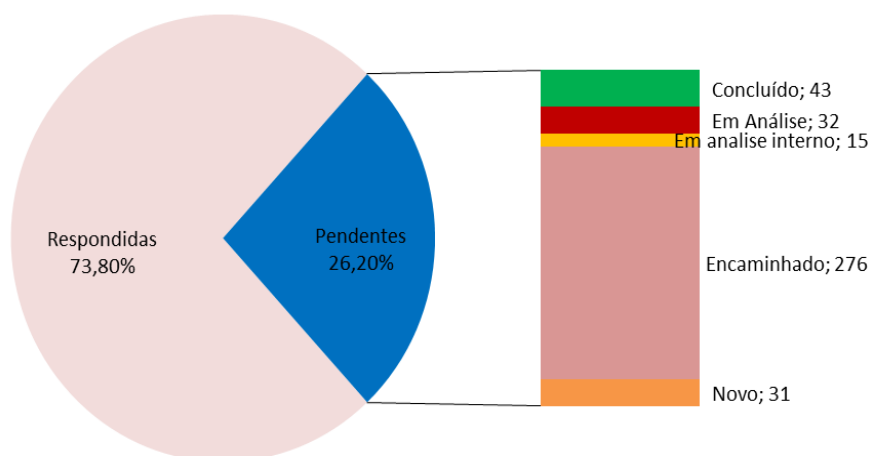
diretamente pelas unidades que compõe a sub-rede. Na Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO, pode-se realizar o registro de manifestações sobre qualquer unidade que atenda o SUS no Estado de Goiás e as mesmas são encaminhadas para as unidades/órgãos responsáveis pela elaboração das respostas.

#### 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 agosto/2021, **1118** foram respondidas, enquanto **397** 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 agosto/2021.



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 agosto/2021.

Unidade	Pendentes		Respondidas		Total
	N°Abs.	Freq. Rel.	N° Abs.	Freq. Rel.	
CEAP-SOL	0	0,00%	33	100,00%	33
CEMAC	4	100,00%	0	0,00%	4
CRER	57	35,19%	105	64,81%	162
CREMIC	4	57,14%	3	42,86%	7
CREDEQ	4	1,36%	290	98,64%	294
CORREGEDORIA SETORIAL/SES-GO	3	100,00%	0	0,00%	3
GERÊNCIA DE AUDITORIA	1	100,00%	0	0,00%	1
GERÊNCIA DE GESTÃO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS	1	100,00%	0	0,00%	1
GABINETE	3	100,00%	0	0,00%	3
HOSPITAL DAS CLÍNICAS DR. SERAFIM DE CARVALHO - JATAI	16	66,67%	8	33,33%	24
HOSPITAL REGIONAL DE FORMOSA DR.CESAR SAAD FAYAD - HRF	5	100,00%	0	0,00%	5
HDT	1	0,95%	104	99,05%	105
HEJA	0	0,00%	1	100,00%	1
HEELJ	5	4,17%	115	95,83%	120
HGG	0	0,00%	25	100,00%	25
HMI	25	78,13%	7	21,88%	32
HCAMP - GOIÂNIA	0	0,00%	14	100,00%	14
HETRIN	1	5,26%	18	94,74%	19
HEMOCENTRO DE GOIÁS	1	100,00%	0	0,00%	1
HOSPITAL REGIONAL SÃO LUIS DE MONTES BELOS	1	20,00%	4	80,00%	5
HEMNSL	2	100,00%	0	0,00%	2
HOSPITAL REGIONAL DE ITUMBIARA SÃO MARCOS	1	12,50%	7	87,50%	8
HEANA	6	8,96%	61	91,04%	67
HEAPA	0	0,00%	41	100,00%	41
HURSO	1	1,30%	76	98,70%	77
HUGO	76	69,72%	33	30,28%	109
HUGOL	30	44,78%	37	55,22%	67
HOSPITAL REGIONAL DE LUZIANIA	11	100,00%	0	0,00%	11
OUIDORIA-GERAL DO SUS - OUV/SUS/DINTEG/MS	4	100,00%	0	0,00%	4
OUTRAS SMS	31	100,00%	0	0,00%	31
SAIS - SUPERINTENDÊNCIA DE ATENÇÃO INTEGRAL A SAÚDE	1	100,00%	0	0,00%	1
REGIONAIS	22	100,00%	0	0,00%	22
SES	14	9,33%	136	90,67%	150
SGI	7	100,00%	0	0,00%	7
SUSMEP	4	100,00%	0	0,00%	4
SMS GOIÂNIA	51	100,00%	0	0,00%	51
SUVISA	4	100,00%	0	0,00%	4
	397	26,20%	1118	73,80%	1515

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 26,20% (Tabela 5), e quando mantidas apenas as manifestações queixosas essa proporção vai

para 43,25% (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 agosto/2021.

Unidade	Pendentes		Respondidas		Total
	N°Abs.	Freq. Rel.	N° Abs.	Freq. Rel.	
CEAP-SOL	0	0,00%	4	100,00%	4
CEMAC	4	100,00%	0	0,00%	4
CRER	48	41,03%	69	58,97%	117
CREMIC	3	100,00%	0	0,00%	3
CREDEQ	1	1,61%	61	98,39%	62
CORREGEDORIA SETORIAL/SES-GO	3	100,00%	0	0,00%	3
GERÊNCIA DE AUDITORIA	1	100,00%	0	0,00%	1
GERÊNCIA DE GESTÃO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS	1	100,00%	0	0,00%	1
GABINETE	2	100,00%	0	0,00%	2
HOSPITAL DAS CLÍNICAS DR. SERAFIM DE CARVALHO - JATAI	6	46,15%	7	53,85%	13
HOSPITAL REGIONAL DE FORMOSA DR.CESAR SAAD FAYAD - HRF	1	100,00%	0	0,00%	1
HDT	1	3,23%	30	96,77%	31
HEJA	0	0,00%	1	100,00%	1
HEELJ	5	21,74%	18	78,26%	23
HGG	0	0,00%	21	100,00%	21
HMI	25	96,15%	1	3,85%	26
HCOMP - GOIÂNIA	0	0,00%	9	100,00%	9
HETRIN	1	14,29%	6	85,71%	7
HEMOCENTRO DE GOIÁS	1	100,00%	0	0,00%	1
HOSPITAL REGIONAL SÃO LUIS DE MONTES BELOS	1	20,00%	4	80,00%	5
HEMNSL	2	100,00%	0	0,00%	2
HOSPITAL REGIONAL DE ITUMBIARA SÃO MARCOS	1	33,33%	2	66,67%	3
HEANA	0	0,00%	9	100,00%	9
HEAPA	0	0,00%	25	100,00%	25
HURSO	1	16,67%	5	83,33%	6
HUGO	74	76,29%	23	23,71%	97
HUGOL	12	60,00%	8	40,00%	20
HOSPITAL REGIONAL DE LUZIANIA	5	100,00%	0	0,00%	5
OUIDORIA-GERAL DO SUS - OUV/SUS/DINTEG/MS	4	100,00%	0	0,00%	4
OUTRAS SMS	30	100,00%	0	0,00%	30
SAIS - SUPERINTENDÊNCIA DE ATENÇÃO INTEGRAL A SAÚDE	1	100,00%	0	0,00%	1
REGIONAIS	22	100,00%	0	0,00%	22
SES	11	7,80%	130	92,20%	141
SIGI	6	100,00%	0	0,00%	6
SUSMEP	4	100,00%	0	0,00%	4
SMS GOIANIA	50	100,00%	0	0,00%	50
SUVISA	3	100,00%	0	0,00%	3
	330	43,25%	433	56,75%	763

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.

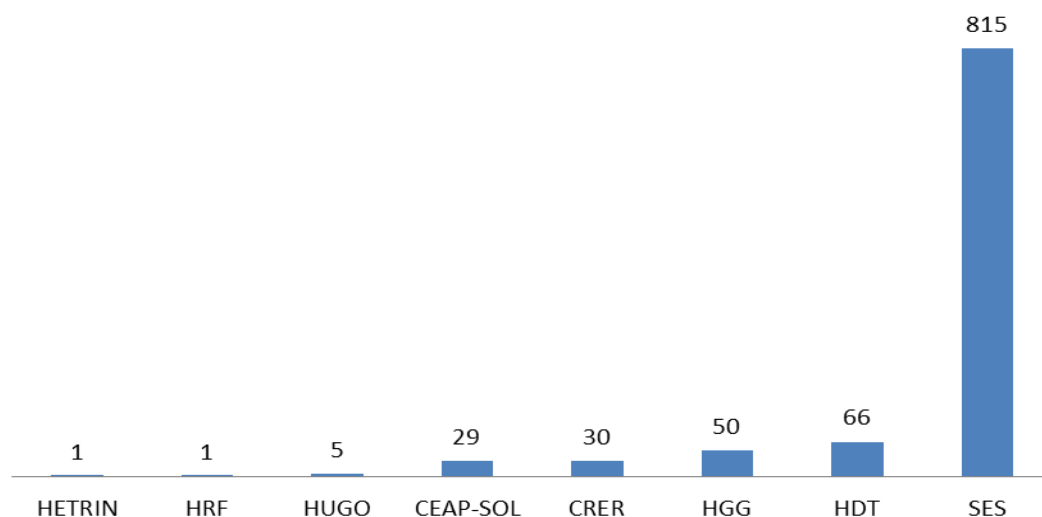
## 5. Disseminação de informação

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 **997 informações pertinentes 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 HDT, HGG, CRER, CEAP-SOL, HUGO, HRF e HETRIN 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 agosto/2021.



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 “Vacinação – COVID-19 - Orientações” com 190 registros, seguido de “Telefones SMS Goiânia com 165 registros”.

Tabela 07: Quantidade de informações disseminadas pela Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO, agosto/2021.

<b>Material de Apoio</b>	<b>Total</b>
VACINAÇÃO - COVID-19 - ORIENTAÇÕES	190
TELEFONES SMS GOIÂNIA	165
TELEFONES OUVIDORIA	162
INFORMAÇÕES	131
INFORMAÇÕES SOBRE DEMANDAS REGISTRADAS NA OUVIDORIA	37
TELEFONES SMS APARECIDA DE GOIÂNIA	34
ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS	31
CARTÃO SUS	25
DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÃO	13
ORIENTAÇÕES CORONA VÍRUS	11
CMAC	5
TELEFONES DA SES	5
CARTA SUS	2
GERÊNCIA DE IMUNIZAÇÃO E REDE DE FRIOS 32014543 / 4547	1
ORIENTADO A PROCURAR OUTROS DEPARTAMENTOS DA SES-GO	1
PERFORMANCE - HGG	1
VIGILÂNCIA	1
	<b>815</b>

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

As informações prestadas pelas Ouvidorias Descentralizadas nas Unidades de Saúde da Rede Própria (HDT, HGG, CRER, CEAP-SOL, HUGO, HRF e HETRIN) refere-se, a orientações sobre a dinâmica de funcionamento das unidades em questão. Segue abaixo, na Tabela 08 as informações que foram disseminadas por esta unidade.

Tabela 08: Quantidade de informações disseminadas pelas Ouvidorias Descentralizadas da SES agosto/2021.

Ouvidoria		Total
<b>Atendimento</b>	<b>Material de Apoio</b>	
<b>CRER</b>	COMO MARCAR CONSULTA NO CRER	21
	COMO SER ATENDIDO NO CRER	6
	SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC	3
<b>CRER Total</b>		<b>30</b>
<b>CEAP-SOL</b>	CEAP-SOL - ENTREGA DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO	23
	CEAP-SOL - INFORMAÇÃO AO CIDADÃO	6
<b>CEAP-SOL Total</b>		<b>29</b>
<b>HDT</b>	HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE SOLICITAÇÃO DE ENCAMINHAMENTO	4
	HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE COPIAS DE PRONTUARIO	1
	HDT - INFORMAÇÃO REFERENTE AGENDA DE MEDICO	15
	HDT - INFORMAÇÃO SOBRE - INICIO TRATAMENTO NO HDT	8
	HDT - INFORMAÇÕES DE PACIENTES LIBERADOS	2
	HDT - INFORMAÇÕES DO LABORATORIO LACEN	1
	HDT - INFORMAÇÕES REFERENTE ATENDIMENTO NO CONDOMÍNIO SOLIDARIEDADE	7
	HDT - INFORMAÇÕES SOBRE TELEAGENDAMENTO	2
	HDT - ORIENTAÇÃO DEMORA NO ATENDIMENTO	3
	HDT - ORIENTAÇÃO PARA PROCURAR SECRETARIA DO MUNICIPIO	2
	HDT - ORIENTADO A PROCURAR OUTRO DEPARTAMENTO DENTRO DA UNIDADE	15
	HDT - SOLITAÇÃO DE UBER	1
	HDT- INFORMAÇÕES DO JUAREZ BARBOSA CENTRAL DE MEDICAMENTOS DE ALTO CUSTO	5
<b>HDT Total</b>		<b>66</b>
<b>HUGO</b>	HUGO - ATENDIMENTO MULTIPROFISSIONAL ORIENTAÇÕES	2
	HUGO - INFORMAÇÃO DE NÚMERO DE TELEFONE	2
	HUGO - PACIENTE INTERNADO INFORMAÇÕES	1
<b>HUGO Total</b>		<b>5</b>
<b>HETRIN</b>	HUTRIN - ORIENTAÇÃO PROCURAR SECRETÁRIA DO MUNICIPIO DE ORIGEM	1
<b>HETRIN Total</b>		<b>1</b>
<b>HGG</b>	INFORMAÇÃO SOBRE AGENDA DE CONSULTA	43
	INFORMAÇÃO SOBRE AGENDA DE EXAMES	1
	INFORMAÇÃO SOBRE PACIENTE INTERNADO	6
<b>HGG Total</b>		<b>50</b>
<b>HRF</b>	ORIENTADO A PROCURAR SERVIÇOS DE SAÚDE	1
<b>HRF Total</b>		<b>1</b>
<b>Total Geral</b>		<b>182</b>

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 agosto de 2021 podemos concluir:

Foram contabilizados, um total **2512** atendimentos. Desse total, **997 (39,69%)** são classificadas como disseminação de informações e **1515 (60,31%)** como manifestações registradas e ativas.

O atendimento via “presencial” foi o canal de acesso mais utilizado pelos cidadãos no mês de análise com **574** manifestações registradas;

Das manifestações registradas, os **Elogios** representaram **45,28%**, seguidos de **Solicitação** com **24,75%**, **Reclamação** **22,31%**, **Sugestão** **3,70%**, **Denúncia** **3,30%** e **Informação** **0,66%**;

Os assuntos mais demandados foram: **GESTÃO** e **ASISTÊNCIA À SAÚDE**, com **76,50%** e **13,60%** das manifestações registradas, respectivamente;

No assunto **GESTÃO** os ELOGIOS são as mais recorrentes, com **57,55%**, seguido das Reclamações, com **24,25%**, Solicitação com **11,30%**, Sugestão com **4,75%**, Denúncia com **1,90%** e Informação **0,26%**. No quesito **ASISTÊNCIA À SAÚDE** as manifestações referentes à Solicitação parecem com o maior percentual de **92,72%**, seguido de Reclamação com **6,80%**, e Denúncia com **0,49%**.

No referido período a taxa de resposta foi de **73,80%**, o que corresponde a 1118 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.