

Secretaria de Estado da Saúde
Ouvidoria Setorial do SUS do Estado de Goiás

Relatório Gerencial Janeiro - 2021



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
Celia Rocha Pereira Martins

Descentralização:

Marisa Lopes Guimarães

TeleAtendimento:

Aparecida Ribeiro da Costa
Francineide Maia Guedes Xavier
Rosângela Maria de Sá
Joana Cavalcante
Mirialúcia de Rezende Paula
Valderley Maria Moraes

Análise Técnica e Tratamento de Demandas:

Mirian Ribeiro da Silva Miguel
Marcus Vinicius de Moraes Barbosa
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 janeiro/2021	10
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 janeiro/2021.....	17
Tabela 6: Números absolutos das manifestações queixosas respondidas e pendentes por unidade atual de destino, janeiro/2021.....	18
Tabela 7:Quantidade de informações disseminadas pela Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO,janeiro/2021.....	20
Tabela 8:Quantidade de informações disseminadas por unidade de Ouvidoria Descentralizada da SES, janeiro/2021.....	20

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Proporção de atendimentos da Ouvidoria do SUS em Goiás, janeiro/2021.	07
Gráfico 2:Proporção de manifestações por meios de atendimento em Goiás, janeiro/2021.....	08
Gráfico 3:Proporção de manifestações nas Ouvidorias do SUS por classificação das demandas em Goiás, janeiro/2021.....	09
Gráfico 4:Números absolutos de manifestações por classificação e por origem do atendimento em Goiás, janeiro/2021.....	10
Gráfico 5:Proporção de manifestações por classificação em Goiás nos assuntos “Gestão” e Assistência à Saúde, janeiro/2021.....	12
Gráfico 6: Proporção de manifestações respondidas e pendentes em janeiro/2021	16
Gráfico 7:Quantidade de Disseminação de Informação por unidade de ouvidoria atendimento, em janeiro/2021.....	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	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 janeiro 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 23 (vinte e três) 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);

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

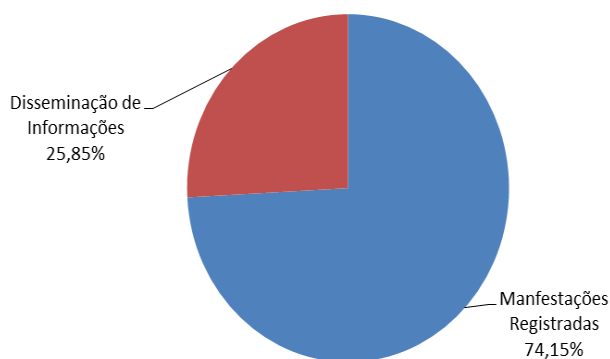
Ouvidorias descentralizadas localizadas em:

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

2. Atendimentos

Os dados estatísticos informados neste relatório referem-se ao período de 01/01/2021 a 31/01/2021, 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 **02/03/2021**. No total foram contabilizados **1621** atendimentos realizados pela Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO e rede de Ouvidorias Descentralizadas da SES, dos quais **08** foram considerados como manifestações inativas, portanto foi contabilizado um total de **1613** atendimentos. Desse total, **417 (25,85%)** são classificadas como disseminação de informações e **1196 (74,15%)** como manifestações registradas e ativas.

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

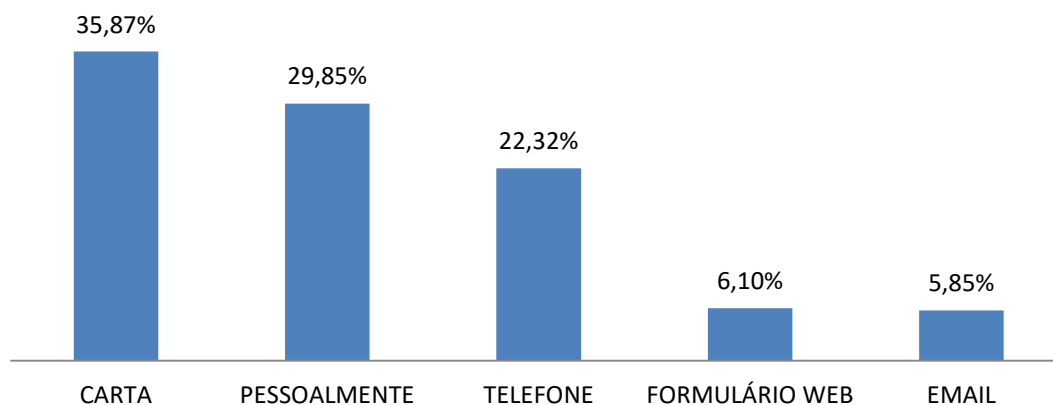
Portanto, para essa análise, a partir das informações disponibilizadas pela Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO juntamente com as Ouvidorias descentralizadas, coletadas por meio dos principais canais de atendimento disponíveis, registraram no respectivo mês um total de **1196** manifestações.

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 via carta

(429 manifestações), seguido pelo presencial (357 manifestações), telefone (267 manifestações), formulário web (73 manifestações) e via e-mail (70 manifestações), conforme demonstrado percentualmente no Gráfico 02.

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



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

A rede de ouvidoria do SUS/SES-GO trabalhado neste relatório é composta por **24** unidades de ouvidoria, sendo 20 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 25,00% dos registros, e as registradas nas unidades descentralizadas representam 75,00%.

O canal de entrada de maior representatividade é relativo às manifestações registradas via carta, representando 35,87% (429) dos registros, estando neste quesito às informações concentradas nas **unidades descentralizadas**. As manifestações registradas via carta ocorreram conforme frequência nas seguintes unidades: CREDEQ (com **262** manifestações registradas), HUGOL (**67**), HUANA (**33**), CEAP-SOL (**30**), HDT (**26**), HCAMP – GOIÂNIA (**06**), HMI (**02**), HUTRIN (**02**), e HOSPITAL REGIONAL DE ITUMBIARA SÃO MARCOS (**01**).

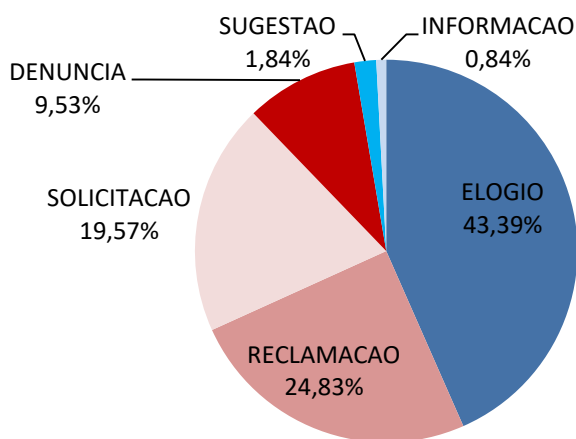
O canal de entrada do tipo carta, corresponde ao formulário interno de avaliação utilizado nas unidades descentralizadas, e que em virtude de limitação técnica do sistema OuvidorSUS e orientação do DOGES são tabuladas desta maneira.

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 **519** manifestações, seguido de **RECLAMAÇÃO** com **297** e **SOLICITAÇÃO** com **234** manifestações, respectivamente. Com números menos expressivos, aparecem em sequência Denúncia (**114**), Sugestão (**22**), e Informação (**10**), as proporções são apresentadas no Gráfico 3.

Gráfico 3: Proporção de manifestações nas Ouvidorias do SUS/SES-GO por classificação, janeiro/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 43,39% do total das manifestações registradas no período de análise do relatório.

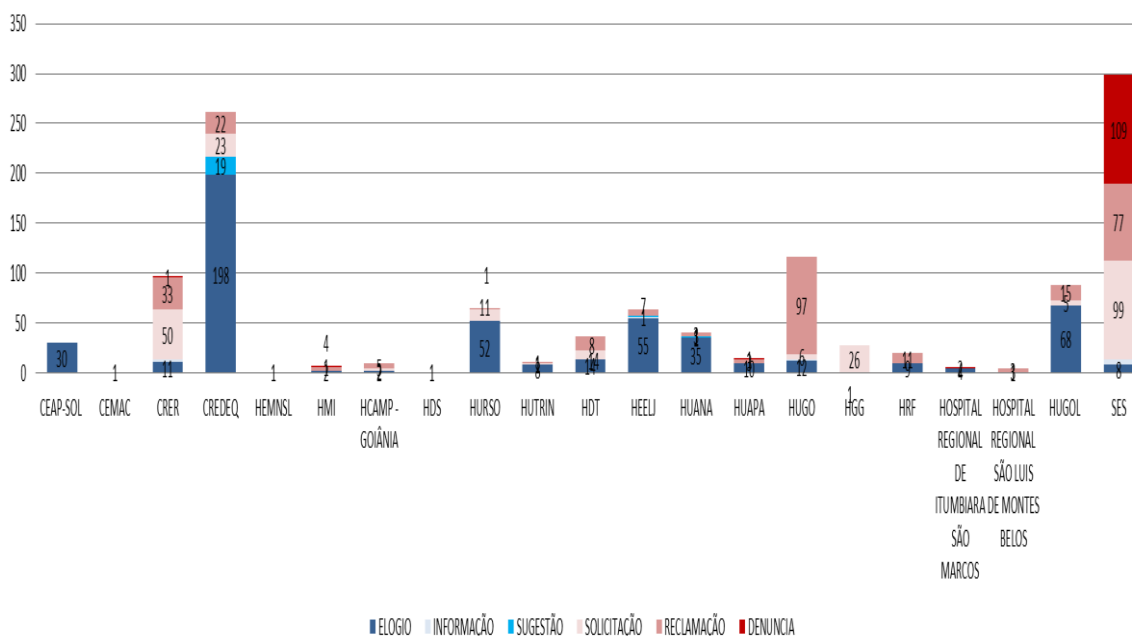
O Gráfico 4 apresenta a decomposição das manifestações registradas entre elogio, informação, sugestão, solicitação, reclamação e denúncia em relação à unidade de origem. As unidades que mais receberam as manifestações classificadas como ELOGIO foram: CREDEQ (198), HUGOL (68), HEELJ (55), HURSO (52), HUANA

(35), CEAP-SOL (30), HDT (14), HUGO (12), CRER (11), HUAPA (10), HUTRIN (08), SES (08), HOSPITAL REGIONAL DE ITUMBIARA SÃO MARCOS (04), HMI (02), HCAMP – GOIÂNIA (02) e HGG (01). 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 do SUS/SES-GO por apresentar mediante as demais unidades de ouvidoria elevado número de manifestações relacionadas à solicitação, reclamação e denúncia. Nesse sentido, constata-se que os meios de atendimento disponibilizados pela SES/GO, facilitam o registro de manifestações principalmente às classificadas como reclamação e denúncia de forma não presencial pelo usuário.

Gráfico 4: Números absolutos de manifestações por classificação e por origem do atendimento da rede de Ouvidorias do SUS/SES-GO, janeiro/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 janeiro/2021.

Assuntos	Classificação						Total	
	Denúncia	Solicitação	Reclamação	Informação	Sugestão	Elogio	Freq. Abs.	Freq. Rel.
GESTÃO	31	67	248	5	21	518	890	74,41%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	1	160	17		1		179	14,97%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	69		10	3			82	6,86%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA		4	9	2			15	1,25%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	7		2				9	0,75%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS		1	6				7	0,59%
FINANCEIRO	3		1				4	0,33%
SEM TIPIFICAÇÃO		2				1	3	0,25%
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)			2				2	0,17%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	1						1	0,08%
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES			1				1	0,08%
CONSELHO DE SAÚDE	1						1	0,08%
OUVIDORIA DO SUS			1				1	0,08%
TRANSPORTE	1						1	0,08%
Total geral	114	232	297	10	22	519	1196	100,00%

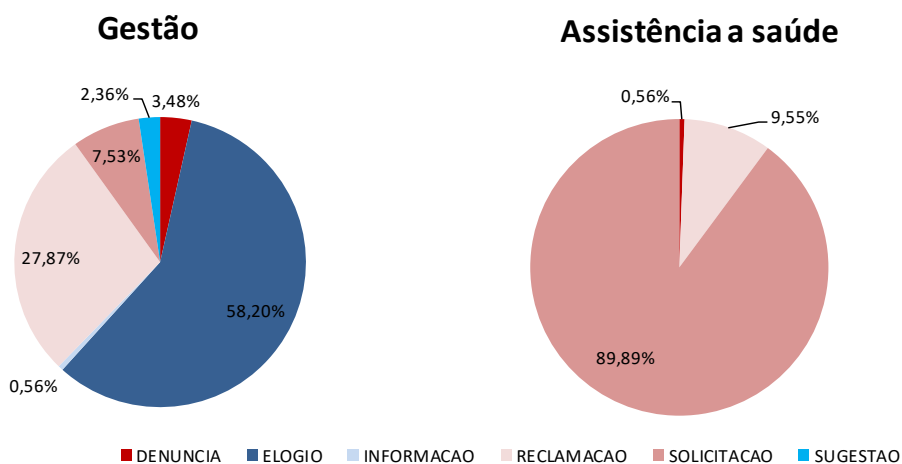
Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

* ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA/ PROGRAMA DE AGENTES COMUNITÁRIOS DE SAÚDE

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 74,41% dos assuntos tratados nas manifestações registradas, totalizando 890 manifestações. Dessas, 518 manifestações são elogios, ou seja, 58,20% das manifestações relacionadas à Gestão são elogios, enquanto as classificações de denúncia, solicitação e reclamação, sugestão e informação, juntas, correspondem a 41,80% 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 como o maior percentual desse assunto, correspondendo a 89,89%.

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

		Gestão		
SubAssunto 1	Classificação	SubAssunto 2	Total	
Documentos	Reclamacao	Atestado médico	1	
		Prontuário	14	
		Resultado de exame	4	
	Solicitacao	Outros	10	
		Prescrição médica (receita)	2	
		Prontuário	2	
		Relatório médico	2	
		Resultado de exame	11	
	Documentos Total			46
	Estabelecimento de saúde	Denuncia	Desaparecimento de pertences	1
Dificuldade de acesso			5	
Outros			1	
Elogio		Alimentação	2	
		Outros	5	
		Rotinas/protocolos de unidade de saúde	80	
Informacao		Rotinas/protocolos de unidade de saúde	1	
		Reclamacao	Alimentação	9
Solicitacao		Dificuldade de acesso	33	
		Espaço físico	4	
		Interrupção dos serviços	2	
		Outros	6	
		Rotinas/protocolos de unidade de saúde	25	
		Alimentação	4	
		Dificuldade de acesso	2	
		Outros	2	
		Rotinas/protocolos de unidade de saúde	19	
		Sugestao	Alimentação	5
Outros			1	
Rotinas/protocolos de unidade de saúde			13	
Estabelecimento de saúde Total			220	
Recursos humanos	Denuncia	Falta de profissional	3	
		Funcionário secretaria de saúde	1	
		Insatisfação	9	
		Trabalhador em saúde	7	
	Elogio	Satisfação	413	
		Enfermeiro	5	
		Insatisfação	1	
		Médico	4	
		Psicólogo	1	
		Recepcionista/Atendente	6	
		Segurança	1	
		Informacao	Satisfação	1
	Médico	1		
	Trabalhador em saúde	1		
	Reclamacao	Falta de profissional	7	
		Insatisfação	129	
		Médico	2	
		Pagamento ao trabalhador da saúde	1	
		Recepcionista/Atendente	1	
		Satisfação	1	
		Trabalhador em saúde	2	
	Solicitacao	Falta de profissional	3	
		Insatisfação	3	
Sugestao		Satisfação	1	
Trabalhador em saúde	1			
Recursos humanos Total			605	
Subtotal			871	
Demais Assuntos Registrados			19	
Total Geral			890	

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	Denuncia	Ortopédica	1
	Reclamacao	Ortopédica	5
	Solicitacao	Ortopédica	17
		Ginecológica	5
		Geral	2
		Bariátrica	1
		Dermatológica	1
		Mastectomia	1
		Oftalmológica	1
		Oncológica	1
	Cirurgia Total		35
Consulta/atendimento/tratament	Reclamacao	Angiologia	1
		Fisioterapia	1
		Neurologia	1
		Ortopedia e traumatologia	2
	Solicitacao	Ortopedia e traumatologia	10
		Neurologia	9
		Cardiologia	6
		Reumatologia	6
		Urologia	5
		Fisiatria	4
		Gastroenterologia	4
		Não especificado	4
		Oftalmologia	4
		Outros	4
		Dermatologia	3
		Endocrinologia e metabologia	3
		Ginecologia e obstetrícia	3
		Multidisciplinar	3
		Angiologia	2
		Cirurgião plástico	2
		Pediatria	2
		Proctologia	2
		Cirurgião geral	1
		Cirurgião neurológico (neurocirurgia)	1
		Cirurgião torácico	1
		Clínica médica	1
		Domiciliar	1
		Fonoaudiologia	1
		Hematologia e hemoterapia	1
		Homeopatia	1
		Mastologia	1
		Oncologia	1
Psicologia	1		
	Consulta/atendimento/tratamento Total		92
Subtotal			127
Demais SubAssuntos			52
	Total Geral		179

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 95,61% das denúncias, 25,93% das reclamações e 42,31% 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
	DENUNCIA	RECLAMACAO	SOLICITACAO	
CEMAC			1	1
CRER	1	33	50	84
CREDEQ		22	23	45
HEMNSL		1		1
HMI	1	4		5
HCAMP - GOIÂNIA		5	2	7
HDS			1	1
HURSO		1	11	12
HUTRIN		1	1	2
HDT		14	8	22
HEELJ		7		7
HUANA		3	1	4
HUAPA	1	3		4
HUGO		97	6	103
HGG			26	26
HRF		11		11
HOSPITAL REGIONAL DE ITUMBIARA SÃO MARCOS	2			2
HOSPITAL REGIONAL SÃO LUIS DE MONTES BELOS		3		3
HUGOL		15	5	20
SES	109	77	99	285
Total Geral	114	297	234	645

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

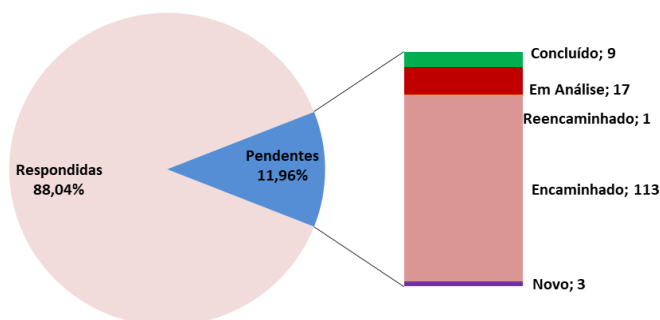
Todas as manifestações sejam elas consideradas de caráter queixoso ou não registradas nas Ouvidorias descentralizadas do SUS/SES-GO, são respondidas diretamente pelas unidades que compõe a sub-rede. Na Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO, pode-se realizar o registro de manifestações sobre qualquer unidade 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 janeiro/2021, **1053** foram respondidas, enquanto **143** 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 janeiro/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 janeiro/2021.

Unidade	Pendentes		Respondidas		Total
	NºAbs.	Freq. Rel.	Nº Abs.	Freq. Rel.	
CEAP-SOL	0	0,00%	30	100,00%	30
CEMAC	0	0,00%	1	100,00%	1
CRER	8	8,25%	89	91,75%	97
CREDEQ	0	0,00%	262	100,00%	262
HDT	1	2,70%	36	97,30%	37
HGG	0	0,00%	27	100,00%	27
HDS	0	0,00%	1	100,00%	1
HMI	1	12,50%	7	87,50%	8
HOSPITAL REGIONAL DE ITUMBIARA SÃO MARCOS	0	0,00%	6	100,00%	6
HOSPITAL REGIONAL SÃO LUIS DE MONTES BELOS	1	25,00%	3	75,00%	4
HOSPITAL REGIONAL DE FORMOSA - HRF	20	100,00%	0	0,00%	20
HOSPITAL ESTADUAL DE PIRENÓPOLIS ERNESTINA LOPES JAIME - HEELJ	0	0,00%	64	100,00%	64
HUTRIN	0	0,00%	10	100,00%	10
HCAMP - GOIÂNIA	0	0,00%	9	100,00%	9
HUANA	0	0,00%	40	100,00%	40
HUAPA	0	0,00%	14	100,00%	14
HEMNSL	0	0,00%	1	100,00%	1
HURSO	0	0,00%	64	100,00%	64
HUGO	39	33,05%	79	66,95%	118
HUGOL	0	0,00%	88	100,00%	88
OUTRAS SMS	38	100,00%	0	0,00%	38
REGIONAIS	7	100,00%	0	0,00%	7
SES	0	0,00%	222	100,00%	222
SMS GOIANIA	23	100,00%	0	0,00%	23
SUVISA	5	100,00%	0	0,00%	5
	143	11,96%	1053	88,04%	1196

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 11,96% (Tabela 5), e quando mantidas apenas as manifestações queixosas essa proporção vai para 19,69% (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, janeiro/2021.

Unidade	Pendentes		Respondidas		Total
	Nº Abs.	Freq. Rel.	Nº Abs.	Freq. Rel.	
CEMAC	0	0,00%	1	100,00%	1
CRER	6	7,14%	78	92,86%	84
CREDEQ	0	0,00%	45	100,00%	45
HDT	1	4,35%	22	95,65%	23
HGG	0	0,00%	26	100,00%	26
HDS	0	0,00%	1	100,00%	1
HMI	1	16,67%	5	83,33%	6
HOSPITAL REGIONAL DE ITUMBIARA SÃO MARCOS	0	0,00%	2	100,00%	2
HOSPITAL REGIONAL SÃO LUIS DE MONTES BELOS	1	33,33%	2	66,67%	3
HOSPITAL REGIONAL DE FORMOSA - HRF	11	100,00%	0	0,00%	11
HOSPITAL ESTADUAL DE PIRENÓPOLIS ERNESTINA LOPES JAIME - HEELJ	0	0,00%	7	100,00%	7
HUTRIN	0	0,00%	2	100,00%	2
HCA/MP - GOIÂNIA	0	0,00%	7	100,00%	7
HUANA	0	0,00%	4	100,00%	4
HUAPA	0	0,00%	4	100,00%	4
HEMNSL	0	0,00%	1	100,00%	1
HURSO	0	0,00%	12	100,00%	12
HUGO	37	35,24%	68	64,76%	105
HUGOL	0	0,00%	20	100,00%	20
OUTRAS SMS	35	100,00%	0	0,00%	35
REGIONAIS	7	100,00%	0	0,00%	7
SES	0	0,00%	211	100,00%	211
SMS GOIANIA	23	100,00%	0	0,00%	23
SUVISA	5	100,00%	0	0,00%	5
	127	19,69%	518	80,31%	645

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

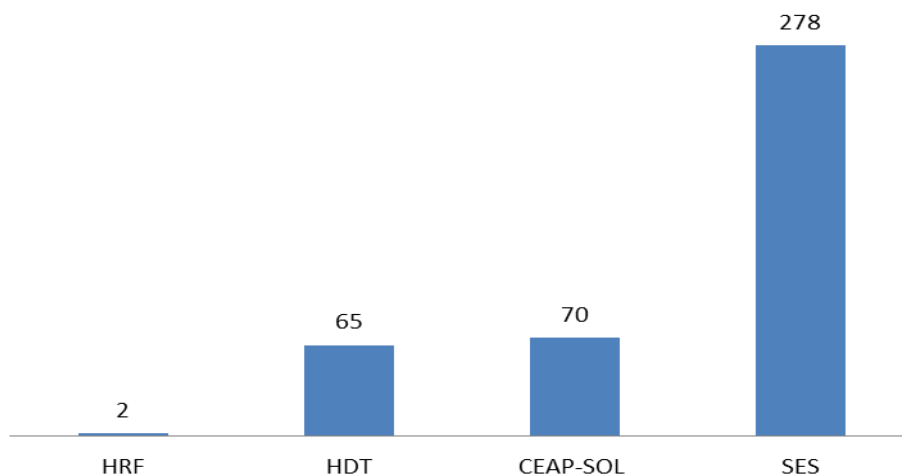
As Ouvidorias do SUS/SES-GO tem desempenhado um importante papel de disseminar informações, prestando orientações em saúde e também sobre políticas, programas, campanhas e ações estratégicas pertinentes ao SUS, contribuindo dessa forma para o fortalecimento participativo na gestão da saúde e democratização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

Estas informações são repassadas considerando o banco de dados intitulado Material de Apoio, consolidado por cada Ouvidoria, com informações específicas. Foram disseminadas **415 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, HRF e CEAP-SOL 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 janeiro/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 “Telefones SMS Goiânia” com 98 registros, seguido de “Informações” com 48 registros.

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

Material de Apoio	Total
TELEFONES SMS GOIANIA	98
INFORMAÇÕES	48
TELEFONE OUVIDORIAS	41
TELEFONES SMS APARECIDA DE GOIÂNIA	33
CARTÃO SUS	13
ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS	12
ORIENTAÇÕES CORONA VÍRUS	11
INFLUENZA/H1N1	4
INFORMAÇÕES SOBRE DEMANDAS REGISTRADAS NA OUVIDORIA	4
ORIENTADO INICIAR ATENDIMENTO NA REDE BÁSICA DO SUS	3
CMAC	2
GERÊNCIA DE IMUNIZAÇÃO E REDE DE FRIOS 32014543 / 4547	2
TELEFONE DAS SES	2
CGE 0800621513 E 3201-5328.	1
HEMOCENTRO DE GOIÁS	1
ORIENTADO A PROCURAR INFORMAÇÃO NA UNIDADE DE ORIGEM	1
UNIDADES DE SAÚDE SES	1
TELEFONE	1
Total Geral	278

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

As informações prestadas pelas Ouvidorias Descentralizadas nas Unidades de Saúde da Rede Própria (CEAP-SOL, HRF e HDT) 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 janeiro/2021.

Ouvidoria		Total
Atendimento	Material de Apoio	
CEAP-SOL	CEAP-SOL - DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA	2
	CEAP-SOL - ENTREGA DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO	64
	CEAP-SOL - INFORMAÇÃO AO CIDADÃO	4
CEAP-SOL Total		70
HDT	HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE SOLICITAÇÃO DE ENCAMINHAMENTO	3
	HDT - INFORMAÇÃO REFERENTE AGENDA DE MEDICO	10
	HDT - INFORMAÇÃO SOBRE - INICIO TRATAMENTO NO HDT	10
	HDT - INFORMAÇÕES REFERENTE ATENDIMENTO NO CONDOMÍNIO SOLIDARIEDADE	13
	HDT - ORIENTAÇÃO DEMORA NO ATENDIMENTO	3
	HDT - ORIENTAÇÃO PARA PROCURAR SECRETARIA DO MUNICIPIO	2
	HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE SOLICITAÇÃO DE COPIAS DE EXAMES	1
	HDT - ORIENTADO A PROCURAR OUTRO DEPARTAMENTO DENTRO DA UNIDADE	11
	HDT - SENHAS - CONFIRMAÇÃO DE CONSULTA	1
	HDT - SOLITAÇÃO DE UBER	4
	HDT- INFORMAÇÕES DO JUAREZ BARBOSA CENTRAL DE MEDICAMENTOS DE ALTO CUSTO	7
HDT Total		65
HRF	ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS	1
	ORIENTADO A PROCURAR SERVIÇOS DE SAÚDE	1
HRF Total		2
Total Geral		137

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 ser se tornar mais acessíveis ao usuário.

6. Considerações finais

Analisando os resultados referentes ao mês de janeiro de 2021 podemos concluir:

Foram contabilizados, um total **1613** atendimentos. Desse total, **417 (25,85%)** são classificadas como disseminação de informações e **1196 (74,15%)** como manifestações registradas e ativas.

- O atendimento via “carta” foi o canal de acesso mais utilizado pelos cidadãos no mês de análise com **429** manifestações registradas;
- Das manifestações registradas, os **Elogios** representaram **43,39%**, seguidos de **Reclamação** com **24,83%**, **Solicitação** **19,57%**, **Denúncia** **9,53%**, **Sugestão** **1,84%** e **Informação** **0,84%**;
- Os assuntos mais demandados foram: **GESTÃO** e **ASSISTÊNCIA À SAÚDE**, com **74,41%** e **14,97%** das manifestações registradas, respectivamente;
- No assunto **GESTÃO** os **ELOGIOS** são as mais recorrentes, com **58,20%**, seguido das Reclamações, com **27,87%**, Solicitação com **7,53%**, Denúncia com **3,48%**, Sugestão com **2,36%**, e Informação com **0,56%**. No quesito **ASSISTÊNCIA À SAÚDE** as manifestações referentes a **SOLICITAÇÕES** aparecem com o maior percentual, **89,89%**;
- No referido período a taxa de resposta foi de **88,04%**, o que corresponde a 1053 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

Ouidora 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.