

Relatório Gerencial Julho- 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

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
Mirialúcia de Rezende Paula
Valderley Maria Moraes

Análise Técnica e Tratamento de Demandas:

Luciana Guimarães Faria
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 julho/2021	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.....	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 julho/2021.....	18
Tabela 6: Números absolutos das manifestações queixosas respondidas e pendentes por unidade atual de destino,julho/2021.....	19
Tabela 7:Quantidade de informações disseminadas pela Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO, julho/2021.....	20
Tabela 8:Quantidade de informações disseminadas por unidade de Ouvidoria Descentralizada da SES, julho/2021.....	21

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Proporção de atendimentos da Ouvidoria do SUS em Goiás, julho/2021 ...	07
Gráfico 2:Proporção de manifestações por meios de atendimento em Goiás, julho/2021.....	08
Gráfico 3:Proporção de manifestações nas Ouvidorias do SUS por classificação das demandas em Goiás, julho/2021.....	09
Gráfico 4:Números absolutos de manifestações por classificação e por origem do atendimento em Goiás, julho/2021.....	10
Gráfico 5:Proporção de manifestações por classificação em Goiás nos assuntos “Gestão” e Assistência à Saúde, julho/2021.....	12
Gráfico 6: Proporção de manifestações respondidas e pendentes em julho/2021	17
Gráfico 7:Quantidade de Disseminação de Informação por unidade de ouvidoria atendimento, em julho/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 julho 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;

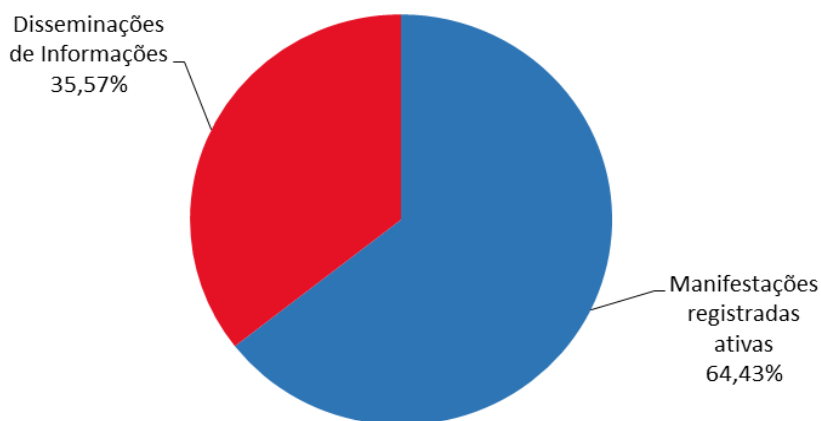
Ouvidorias descentralizadas localizadas em:

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 01/07/2021 a 31/07/2021, 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 **09/08/2021**. No total foram contabilizados **2379** atendimentos realizados pela Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO e rede de Ouvidorias Descentralizadas da SES, dos quais **06** foram considerados como manifestações inativas, portanto foi contabilizado um total de **2373** atendimentos. Desse total, **844 (35,57%)** são classificadas como disseminação de informações e **1529 (64,43%)** como manifestações registradas e ativas.

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



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

3. Manifestações Registradas

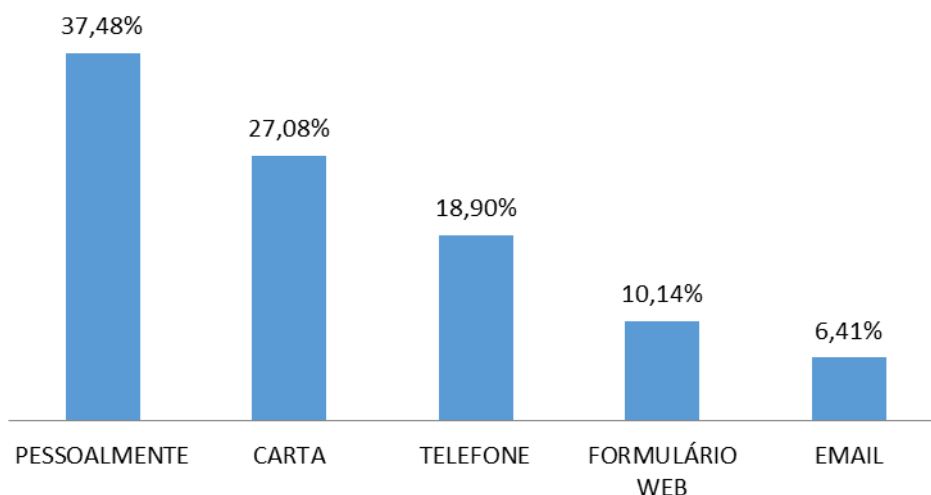
As manifestações registradas são protocoladas pelos cidadãos nas Ouvidorias e podem ser acompanhadas posteriormente pelo usuário através do número de protocolo. Após o devido acolhimento e escuta ao cidadão, são registradas, analisadas, classificadas, tipificadas e encaminhadas para a rede de ouvidorias 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 **2373** 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 (573 manifestações), seguido via “carta” (414 manifestações), telefone (289 manifestações), formulário web (155 manifestações), e via e-mail (98 manifestações) conforme demonstrado percentualmente no Gráfico 02.

Gráfico 2: Proporção de manifestações por meios de atendimento em Goiás em Julho/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 21 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 **23,54%** dos registros, e as registradas nas unidades descentralizadas representam **76,46%**.

O canal de entrada de maior representatividade é relativo às manifestações registradas via “presencial”, representando **37,48%** (**573**) dos registros, estando neste quesito às informações concentradas nas **unidades descentralizadas**. As manifestações registradas presencial ocorreram conforme frequência nas seguintes unidades: CRER (com **253** manifestações registradas), HEELJ (**65**), HURSO (**55**),

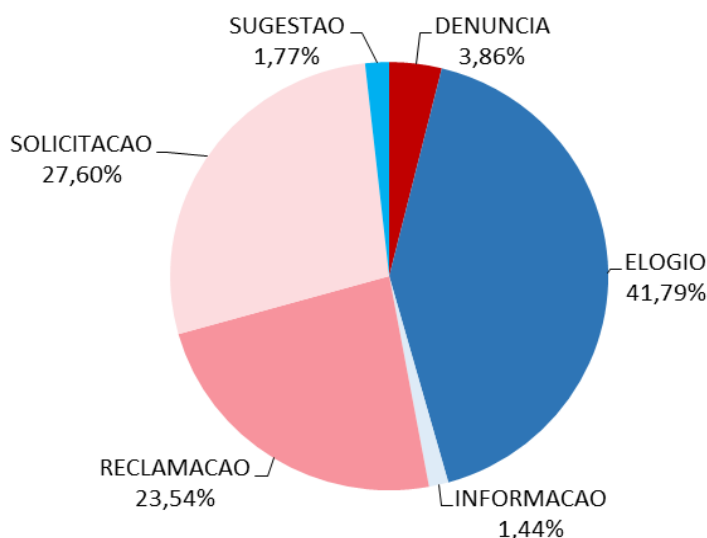
HUANA (50), HUGO (26), HGG (22), HUAPA (16), HUGOL (15), HOSPITAL DAS CLÍNICAS JATAI (13), HMI (10), POLICLÍNICA REGIONAL DE POSSE-GO (10), HOSPITAL REGIONAL DE LUZIANIA (09), HUTRIN (05), HDT (05), HOSPITAL REGIONAL SÃO LUIS DE MONTES BELOS (05), CEAP-SOL (04), HRF (03), CREMIC (02), HEJA (02), SES (02), e HOSPITAL REGIONAL DE ITUMBIARA SÃO MARCOS (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 **639** manifestações, seguido de **SOLICITAÇÃO** com **422** e **RECLAMAÇÃO** com **360** manifestações, respectivamente. Com números menos expressivos, aparecem em sequência **Denúncia (59)**, **Sugestão (27)**, e **Informação (22)**, as proporções são apresentadas no Gráfico 3.

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



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

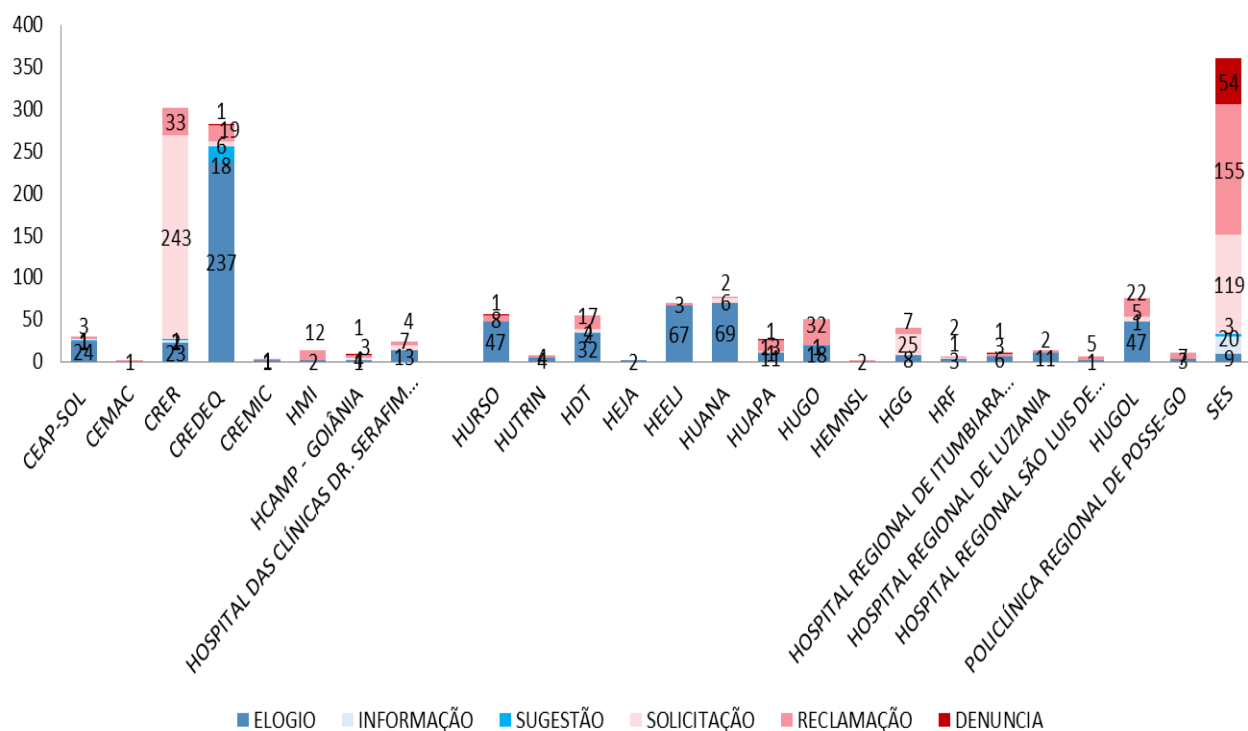
A ouvidoria tem entre seus princípios ser um meio de comunicação e espaço para manifestação dos usuários dos serviços públicos em saúde com o intuito de, a partir dessas, poder aperfeiçoar os serviços ofertados pelo SUS e conseqüentemente as unidades de serviço de saúde que os disponibilizam. Considerando a natureza das manifestações houve destaque em proporção das classificadas como ELOGIO, representando 41,79% 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 (237), HUANA (69), HEELJ (67), HUGOL (47), HURSO (47), HDT (32), CEAP-SOL (24), CRER (23), HUGO (18), JATAI (13), HUAPA (11), HOSPITAL REGIONAL DE LUZIANIA (11), SES (09), HGG (08), HOSPITAL REGIONAL DE ITUMBIARA SÃO MARCOS (06), HUTRIN (04), HRF (03), POLICLÍNICA REGIONAL DE POSSE-GO (03), HMI (02), HEJA (02), CREMIC (01), HCAMP-GOIÂNIA (01), e HOSPITAL REGIONAL SÃO LUIS DE MONTES BELOS (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.

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

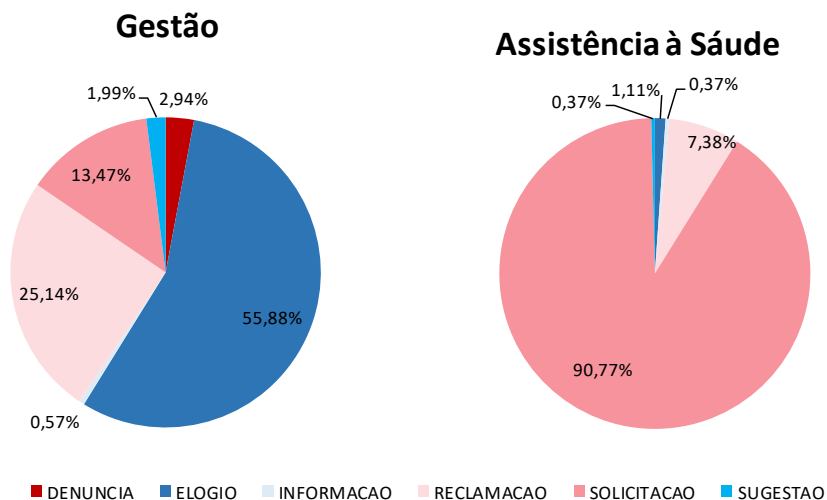
Tabela 1: Números absolutos e relativos das manifestações por assuntos e por classificação em julho/2021.

Assuntos	Classificação							Total	
	Denúncia	Solicitação	Reclamação	Informação	Sugestão	Elogio	Freq. Abs.	Freq. Rel.	
GESTÃO	31	142	265	6	21	589	1054	68,93%	
ASSISTÊNCIA À SAÚDE		246	20	1	1	3	271	17,72%	
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	15	15	37	11	2		80	5,23%	
SEM TIPIFICAÇÃO	1	12	5			45	63	4,12%	
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA		2	19		2		23	1,50%	
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	8		1	1			10	0,65%	
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	1		4				5	0,33%	
OUIDORIA DO SUS			3			1	4	0,26%	
SAMU	1		3				4	0,26%	
FINANCEIRO	1	1	1				3	0,20%	
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS		3					3	0,20%	
COMUNICAÇÃO			1		1		2	0,13%	
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE				2			2	0,13%	
TRANSPORTE	1		1				2	0,13%	
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA		1					1	0,07%	
CARTÃO SUS				1			1	0,07%	
CONSULTA						1	1	0,07%	
Total geral	59	422	360	22	27	639	1529	100,00%	

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 68,93% dos assuntos tratados nas manifestações registradas, totalizando 1054 manifestações. Dessas, 589 manifestações são elogios, ou seja, 55,88% das manifestações relacionadas à Gestão são elogios, enquanto as classificações de denúncia, solicitação e reclamação, sugestão e informação, juntas, correspondem a 44,12% 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 90,77%.

Gráfico 5: Proporção de manifestações por classificação registradas pela rede de Ouvidorias do SUS /SES-GO nos Assuntos: **Gestão e Assistência à Saúde**, julho/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	Classificacao	Subassunto 2	Total	
Documentos	Reclamacao	Cartão de vacinação	1	
		Cópia de exames	1	
		Laudos	1	
		Prontuário	2	
		Resultado de exame	3	
	Solicitacao	Cartão de vacinação	1	
		Laudos	41	
		Outros	9	
		Prescrição médica (receita)	4	
		Prontuário	9	
		Relatório médico	1	
		Resultado de exame	55	
		Documentos Total		128
		Estabelecimento de saúde	Denuncia	Dificuldade de acesso
Interrupção dos serviços	1			
Outros	1			
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	5			
Elogio	Alimentação		6	
	Implantação de setor/serviço/unidade de saúde		1	
	Rotinas/protocolos de unidade de saúde		78	
Informacao	Dificuldade de acesso		1	
	Rotinas/protocolos de unidade de saúde		1	
Reclamacao	Alimentação		10	
	Desaparecimento de pertences		3	
	Dificuldade de acesso		45	
	Outros		11	
	Rotinas e protocolos		2	
	Rotinas/protocolos de unidade de saúde		48	
Solicitacao	Alimentação		2	
	Desaparecimento de pertences		1	
	Dificuldade de acesso		1	
	Outros		1	
	Rotinas/protocolos de unidade de saúde		7	
	Sugestao		Alimentação	5
	Dificuldade de acesso		1	
	Outros		3	
	Rotinas e protocolos		1	
	Rotinas/protocolos de unidade de saúde		6	
Estabelecimento de Saúde Total			242	
Recursos humanos	Denuncia		Exercício ilegal da profissão	3
		Falta de profissional	2	
		Insatisfação	7	
		Nepotismo	1	
		Satisfação	2	
		Trabalhador em saúde	6	
	Elogio	Médico	1	
		Satisfação	502	
	Informacao	Trabalhador em saúde	2	
	Reclamacao	Enfermeiro	2	
		Falta de profissional	2	
		Insatisfação	117	
		Outros	1	
		Pagamento ao trabalhador da saúde	1	
		Satisfação	2	
		Trabalhador em saúde	3	
	Solicitacao	Insatisfação	6	
		Satisfação	3	
		Sugestao	Insatisfação	2
	Recursos Humanos Total		665	
Subtotal		1035		
Demais Assuntos Registrados		19		
Total Geral		1054		

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor Sus

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

Assistência à Saúde			
SubAssunto 1	Classificação	SubAssunto 2	Total
Cirurgia	Reclamacao	Ortopédica	5
		Urológica	2
		Geral	1
	Solicitacao	Ortopédica	6
		Oftalmológica	3
		Outros	2
		Plástica	2
		Cardiológica	1
		Geral	1
		Ginecológica	1
		Otorrinolaringológica	1
		Urológica	1
		Sugestao	Ortopédica
	Cirurgia Total		27
Consulta/atendimento/tratamento	Elogio	Outros	1
		Sem Tipificação	1
	Informacao	Fisioterapia	1
		Reclamacao	Clínica médica
		Fisioterapia	1
		Fonoaudiologia	1
		Ortopedia e traumatologia	1
		Pediatria	1
		Sem Tipificação	1
	Solicitacao	Ortopedia e traumatologia	28
		Fisiatria	14
		Neurologia	10
		Outros	7
		Endocrinologia e metabologia	6
		Ginecologia e obstetrícia	6
		Reumatologia	6
		Urologia	5
		Cardiologia	4
		Cirurgião geral	4
		Cirurgião plástico	4
		Não especificado	4
		Angiologia	3
		Otorrinolaringologia	3
		Cirurgião neurológico (neurocirurgia)	2
		Fisioterapia	2
		Nefrologia	2
		Sem Tipificação	2
		Cirurgião de cabeça e pescoço	1
		Clínica médica	1
		Gastroenterologia	1
		Mastologia	1
		Multidisciplinar	1
		Nutrição	1
		Oncologia	1
		Pneumologia	1
	Consulta/atendimento/tratamento Total		129
	Subtotal		156
Demais Assuntos Registrados		115	
Total Geral		271	

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 91,53% das denúncias, 58,54% das reclamações e 28,20% 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	
CEAP-SOL		3	1	4
CEMAC		1		1
CRER		33	243	276
CREDEQ	1	19	6	26
CREMIC		1		1
HMI		12		12
HOSPITAL DAS CLÍNICAS DR. SERAFIM DE CARVALHO - JATAI		4	7	11
HCAMP - GOIÂNIA	1	3	4	8
HURSO	1	8		9
HUTRIN		4		4
HDT		17	4	21
HEELJ		3		3
HUANA		2	6	8
HUAPA	1	13	1	15
HUGO		32		32
HEMNSL		2		2
HGG		7	25	32
HRF		2	1	3
HOSPITAL REGIONAL DE ITUMBIARA SÃO MARCOS	1	3		4
HOSPITAL REGIONAL DE LUZIANIA		2		2
HOSPITAL REGIONAL SÃO LUIS DE MONTES BELOS		5		5
HUGOL		22	5	27
POLICLÍNICA REGIONAL DE POSSE-GO		7		7
SES	54	155	119	328
Total Geral	59	360	422	841

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.

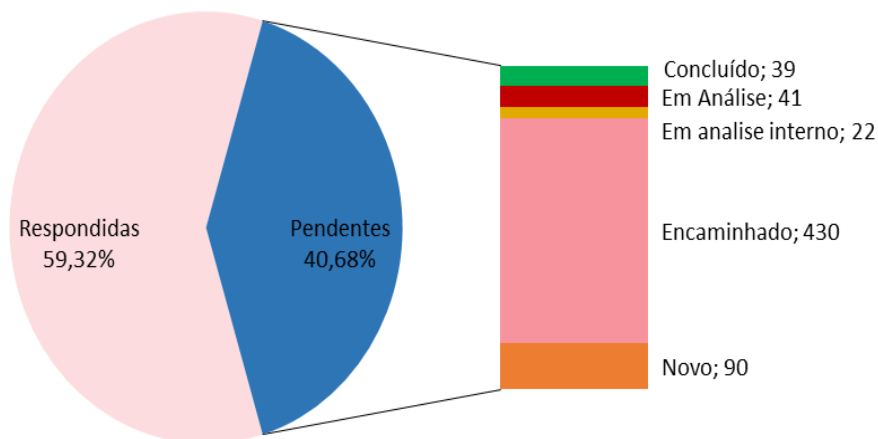
4. Índice de resposta

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 julho/2021, **907** foram respondidas, enquanto **622** 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 julho/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 julho/2021.

Unidade	Pendentes		Respondidas		Total
	NºAbs.	Freq. Rel.	Nº Abs.	Freq. Rel.	
CEAP-SOL	0	0,00%	29	100,00%	29
CEMAC	16	100,00%	0	0,00%	16
CRER	207	64,09%	116	35,91%	323
CREMIC	0	0,00%	2	100,00%	2
CREDEQ	3	1,07%	278	98,93%	281
CEROF	1	100,00%	0	0,00%	1
CENTRAL DE ODONTOLOGIA DR. SEBASTIÃO ALVES RIBEIRO	1	100,00%	0	0,00%	1
CORREGEDORIA SETORIAL/SES-GO	1	100,00%	0	0,00%	1
CORONA VÍRUS - OUVIDORIA SES/GO	4	100,00%	0	0,00%	4
GERÊNCIA DE VIGILÂNCIA AMBIENTAL E SAÚDE DO TRABALHADOR - GVAST	2	40,00%	3	60,00%	5
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	21	100,00%	0	0,00%	21
HOSPITAL REGIONAL DE FORMOSA DR.CESAR SAAD FAYAD - HRF	6	100,00%	0	0,00%	6
HDS	1	100,00%	0	0,00%	1
HDT	4	7,14%	52	92,86%	56
HEJA	2	100,00%	0	0,00%	2
HEELJ	56	80,00%	14	20,00%	70
HGG	0	0,00%	40	100,00%	40
HMI	0	0,00%	14	100,00%	14
HCAMP - GOIÂNIA	0	0,00%	9	100,00%	9
HUTRIN	1	12,50%	7	87,50%	8
HEMOCENTRO DE GOIÁS	1	100,00%	0	0,00%	1
HOSPITAL DAS CLÍNICAS - HC	1	100,00%	0	0,00%	1
HOSPITAL REGIONAL SÃO LUIS DE MONTES BELOS	2	28,57%	5	71,43%	7
HEMNSL	2	100,00%	0	0,00%	2
HOSPITAL REGIONAL DE ITUMBIARA SÃO MARCOS	5	41,67%	7	58,33%	12
HUANA	7	8,97%	71	91,03%	78
HUAPA	0	0,00%	26	100,00%	26
HURSO	6	10,71%	50	89,29%	56
HUGO	41	71,93%	16	28,07%	57
HUGOL	15	19,48%	62	80,52%	77
HOSPITAL REGIONAL DE LUZIANIA	13	100,00%	0	0,00%	13
POLICLÍNICA REGIONAL DE POSSE-GO	3	27,27%	8	72,73%	11
OUVIDORIA-GERAL DO SUS - OUVSUS/DINTEG/MS	4	100,00%	0	0,00%	4
OUTRAS SMS	28	100,00%	0	0,00%	28
SAIS - SUPERINTENDÊNCIA DE ATENÇÃO INTEGRAL A SAÚDE	1	100,00%	0	0,00%	1
REGIONAIS	34	100,00%	0	0,00%	34
SANTA CASA DE MISERICORDIA DE GOIÂNIA	1	100,00%	0	0,00%	1
SES	18	15,52%	98	84,48%	116
SGI	7	100,00%	0	0,00%	7
SUBSECRETARIA DE SAÚDE	2	100,00%	0	0,00%	2
SUPER	2	100,00%	0	0,00%	2
SUPERINTENDÊNCIA DO COMPLEXO REGULADOR EM SAÚDE DE GOIÁS	3	100,00%	0	0,00%	3
SMS GOIANIA	79	100,00%	0	0,00%	79
SUVISA	18	100,00%	0	0,00%	18
	622	40,68%	907	59,32%	1529

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 40,68% (Tabela 5), e quando mantidas apenas as manifestações queixosas essa proporção vai para 57,79% (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, julho/2021.

Unidade	Pendentes		Respondidas		Total
	NºAbs.	Freq. Rel.	Nº Abs.	Freq. Rel.	
CEAP-SOL	0	0,00%	4	100,00%	4
CEMAC	16	100,00%	0	0,00%	16
CRER	194	65,54%	102	34,46%	296
CREMIC	0	0,00%	1	100,00%	1
CREDEQ	1	3,85%	25	96,15%	26
CEROF	1	100,00%	0	0,00%	1
CORREGEDORIA SETORIAL/SES-GO	1	100,00%	0	0,00%	1
CORONA VÍRUS - OUVIDORIA SES/GO	4	100,00%	0	0,00%	4
GERÊNCIA DE VIGILÂNCIA AMBIENTAL E SAÚDE DO TRABALHADOR - GVAST	2	100,00%	0	0,00%	2
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 - JATAÍ	8	72,73%	3	27,27%	11
HOSPITAL REGIONAL DE FORMOSA DR.CESAR SAAD FAYAD - HRF	3	100,00%	0	0,00%	3
HDS	1	100,00%	0	0,00%	1
HDT	2	9,09%	20	90,91%	22
HEELJ	1	33,33%	2	66,67%	3
HGG	0	0,00%	32	100,00%	32
HMI	0	0,00%	12	100,00%	12
HCAIMP - GOIÂNIA	0	0,00%	8	100,00%	8
HUTRIN	1	25,00%	3	75,00%	4
HEMOCENTRO DE GOIÁS	1	100,00%	0	0,00%	1
HOSPITAL DAS CLÍNICAS - HC	1	100,00%	0	0,00%	1
HOSPITAL REGIONAL SÃO LUIS DE MONTES BELOS	2	33,33%	4	66,67%	6
HEMNSL	2	100,00%	0	0,00%	2
HOSPITAL REGIONAL DE ITUMBIARA SÃO MARCOS	0	0,00%	2	100,00%	2
HUANA	3	33,33%	6	66,67%	9
HUA PA	0	0,00%	15	100,00%	15
HURSO	6	66,67%	3	33,33%	9
HUGO	37	100,00%	0	0,00%	37
HUGOL	11	37,93%	18	62,07%	29
HOSPITAL REGIONAL DE LUZIANIA	2	100,00%	0	0,00%	2
POLICLÍNICA REGIONAL DE POSSE-GO	1	12,50%	7	87,50%	8
OUVIDORIA-GERAL DO SUS - OUV/SUS/DINTEG/MS	3	100,00%	0	0,00%	3
OUTRAS SMS	27	100,00%	0	0,00%	27
SAIS - SUPERINTENDÊNCIA DE ATENÇÃO INTEGRAL A SAÚDE REGIONAIS	1	100,00%	0	0,00%	1
REGIONAIS	33	100,00%	0	0,00%	33
SANTA CASA DE MISERICORDIA DE GOIÂNIA	1	100,00%	0	0,00%	1
SES	14	13,73%	88	86,27%	102
SGI	6	100,00%	0	0,00%	6
SUBSECRETARIA DE SAÚDE	1	100,00%	0	0,00%	1
SUPER	2	100,00%	0	0,00%	2
SUPERINTENDÊNCIA DO COMPLEXO REGULADOR EM SAÚDE DE GOIÁS	3	100,00%	0	0,00%	3
SMS GOIANIA	79	100,00%	0	0,00%	79
SUVISA	12	100,00%	0	0,00%	12
	486	57,79%	355	42,21%	841

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.

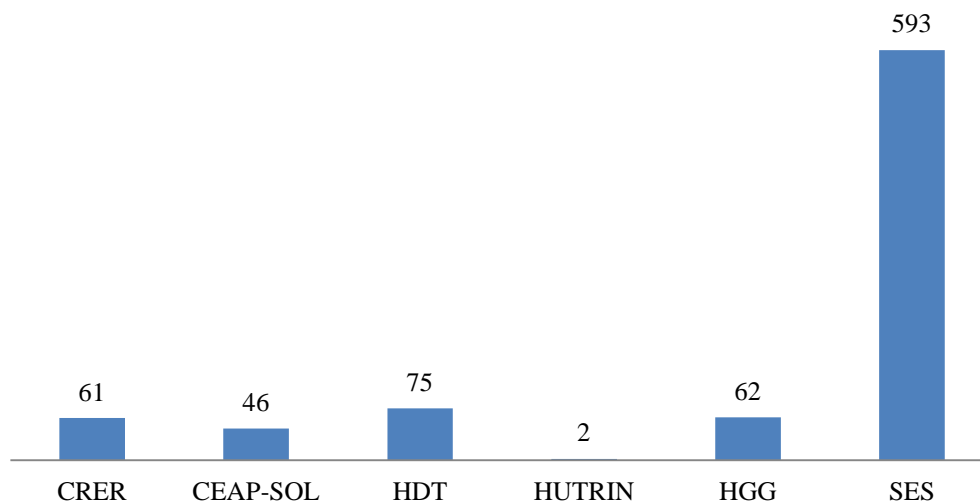
5. Disseminação de informação

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 **839 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 e HUTRIN 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 julho/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 159 registros, seguido de “Telefones SMS Goiânia com 134 registros”.

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

Material de Apoio	Total
VACINAÇÃO - COVID-19 - ORIENTAÇÕES	159
TELEFONES SMS GOIANIA	134
TELEFONES OUVIDORIA	115
INFORMAÇÕES	72
CARTÃO SUS	21
TELEFONES SMS APARECIDA DE GOIÂNIA	21
INFORMAÇÕES SOBRE DEMANDAS REGISTRADAS NA OUVIDORIA	19
ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS	18
ORIENTAÇÕES CORONA VÍRUS	12
DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÃO	8
INFORMAÇÕES SES (TELEFONES E ENDEREÇOS)	4
CMAC	3
REGULAMENTO DA SES	2
GERÊNCIA DE IMUNIZAÇÃO E REDE DE FRIOS 32014543 / 4547	1
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA - CREMEGO - 32504930	1
ORIENTAÇÃO SOBRE ONDE BUSCAR A INFORMAÇÃO LAI	1
ORIENTADO INICIAR ATENDIMENTO NA REDE BÁSICA DO SUS	1
SISTEMAS NÃO ATENDIDOS PELO DISQUE SAÚDE 136	1
	593

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

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

Ouvidoria Atendimento	Material de Apoio	Total
CRER	COMO MARCAR CONSULTA NO CRER	38
	COMO SER ATENDIDO NO CRER	7
	ORIENTADO A PROCURAR SERVIÇOS DE SAÚDE	1
	SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC	15
CRER Total		61
CEAP-SOL	CEAP-SOL - ENTREGA DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO	40
	CEAP-SOL - INFORMAÇÃO AO CIDADÃO	6
CEAP-SOL Total		46
HDT	HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE SOLICITAÇÃO DE ENCAMINHAMENTO	4
	HDT - INFORMAÇÃO REFERENTE AGENDA DE MEDICO	10
	HDT - INFORMAÇÃO SOBRE - INICIO TRATAMENTO NO HDT	10
	HDT - INFORMAÇÕES DE PACIENTES LIBERADOS	3
	HDT - INFORMAÇÕES REFERENTE ATENDIMENTO NO CONDOMÍNIO SOLIDARIEDADE	8
	HDT - INFORMAÇÕES SOBRE TELEAGENDAMENTO	11
	HDT - INFOFORMAÇÕES VACINA COVID-19 PARA PACIENTE HIV	1
	HDT - ORIENTAÇÃO DEMORA NO ATENDIMENTO	3
	HDT - ORIENTAÇÃO PARA PROCURAR SECRETARIA DO MUNICIPIO	3
	HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE ENCAIXE	1
	HDT - ORIENTAÇÕES CENTRO DE REFERENCIA DE GOIANIA	1
	HDT - ORIENTADO A PROCURAR OUTRO DEPARTAMENTO DENTRO DA UNIDADE	16
	HDT - SOLICITAÇÃO DE PRONTUARIO	1
HDT- INFORMAÇÕES DO JUAREZ BARBOSA CENTRAL DE MEDICAMENTOS DE ALTO CUSTO	3	
HDT Total		75
HUTRIN	HUTRIN - INFORMAÇÕES CIRURGIAS ELETIVAS	1
	HUTRIN - ORIENTAÇÕES INTERNAÇÃO HOSPITALAR	1
HUTRIN Total		2
HGG	INFORMAÇÃO DE AGENDA DE CIRURGIA	4
	INFORMAÇÃO SOBRE AGENDA DE CONSULTA	49
	INFORMAÇÃO SOBRE AGENDA DE EXAMES	3
	INFORMAÇÃO SOBRE LAUDOS E DOCUMENTOS	2
	INFORMAÇÃO SOBRE PACIENTE INTERNADO	4
HGG Total		62
Total Geral		246

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 julho de 2021 podemos concluir:

Foram contabilizados, um total **2373** atendimentos. Desse total, **844 (35,57%)** são classificadas como disseminação de informações e **1529 (64,43%)** como manifestações registradas e ativas.

O atendimento via “presencial” foi o canal de acesso mais utilizado pelos cidadãos no mês de análise com **573** manifestações registradas;

Das manifestações registradas, os **Elogios** representaram **41,79%**, seguidos de **Reclamação** com **23,54%**, **Solicitação** **27,60%**, **Denúncia** **3,86%**, **Sugestão** **1,77%** e **Informação** **1,44%**;

Os assuntos mais demandados foram: **GESTÃO** e **ASISTÊNCIA À SAÚDE**, com **68,93%** e **17,72%** das manifestações registradas, respectivamente;

No assunto **GESTÃO** os ELOGIOS são as mais recorrentes, com **55,88%**, seguido das Reclamações, com **25,14%**, Solicitação com **13,47%**, Denúncia com **2,94%**, Sugestão com **1,99%** e Informação **0,57%**. No quesito **ASISTÊNCIA À SAÚDE** as manifestações referentes à Solicitação parecem com o maior percentual de **90,77%**; seguido de Reclamação com **7,38%**, e os demais somados (elogio, informação e sugestão) **1,85%**.

No referido período a taxa de resposta foi de **59,32%**, o que corresponde a 907 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.