

Relatório Gerencial Junho- 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:

Liliane Oliveira Paulo
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:

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 junho/2021	11
Tabela 2:Quantidade de manifestações no assunto “Gestão” classificados por subassuntos.....	12
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.....	16
Tabela 5: Números absolutos das manifestações respondidas e pendentes por unidade atual de destino, em junho/2021.....	18
Tabela 6: Números absolutos das manifestações queixosas respondidas e pendentes por unidade atual de destino,junho/2021.....	19
Tabela 7:Quantidade de informações disseminadas pela Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO, junho/2021.....	20
Tabela 8:Quantidade de informações disseminadas por unidade de Ouvidoria Descentralizada da SES, junho/2021.....	21

LISTA DE GRÁFICOS

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

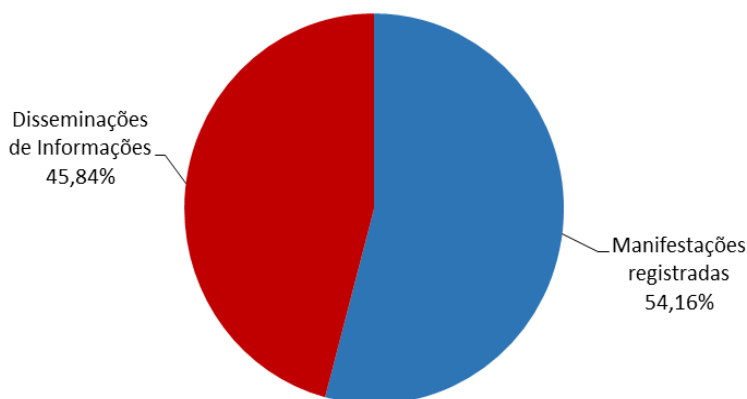
Ouvidorias descentralizadas localizadas em:

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 01/06/2021 a 30/06/2021, 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 **12/07/2021**. No total foram contabilizados **1871** 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 **1863** atendimentos. Desse total, **854 (45,84%)** são classificadas como disseminação de informações e **1009 (54,16%)** como manifestações registradas e ativas.

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



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

3. Manifestações Registradas

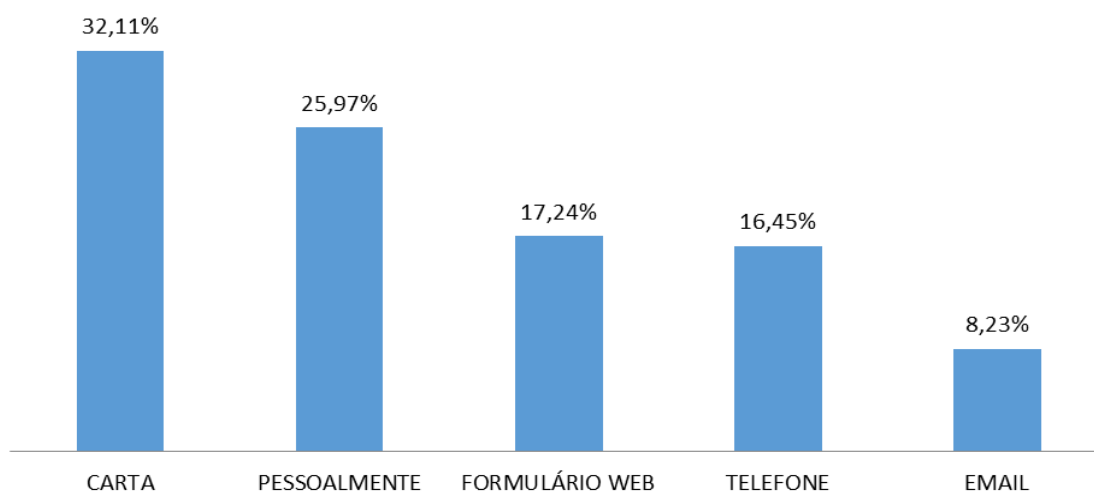
As manifestações registradas são protocoladas pelos cidadãos nas Ouvidorias e podem ser acompanhadas posteriormente pelo usuário através do número de protocolo. Após o devido acolhimento e escuta ao cidadão, são registradas, analisadas, classificadas, tipificadas e encaminhadas para a rede de ouvidorias 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 **1009** 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” (324 manifestações), seguido pelo presencial (262 manifestações), formulário web (174 manifestações), telefone (166 manifestações), e via e-mail (83 manifestações) conforme demonstrado percentualmente no Gráfico 02.

Gráfico 2: Proporção de manifestações por meios de atendimento em Goiás em Junho/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 26,76% dos registros, e as registradas nas unidades descentralizadas representam 73,24%.

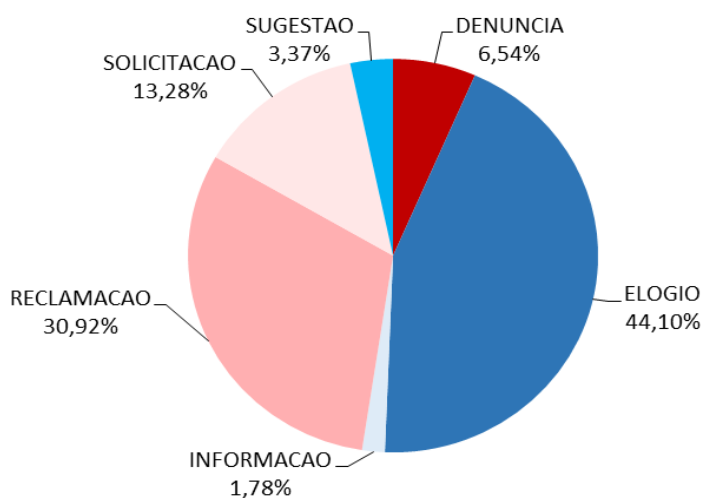
O canal de entrada de maior representatividade é relativo às manifestações registradas via “carta”, representando 32,11% (324) dos registros, estando neste quesito às informações concentradas nas **unidades descentralizadas**. As manifestações registradas presencial ocorreram conforme frequência nas seguintes unidades: CREDEQ (com **182** manifestações registradas), HDT (**44**), CEAP-SOL (**42**), HUGOL (**40**), HUANA (**11**), HCAMP – GOIÂNIA (**03**), e HUTRIN (**02**).

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 **445** manifestações, seguido de **RECLAMAÇÃO** com **312** e **SOLICITAÇÃO** com **134** manifestações, respectivamente. Com números menos expressivos, aparecem em sequência Denúncia (**66**), Sugestão (**34**), e Informação (**18**), as proporções são apresentadas no Gráfico 3.

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



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

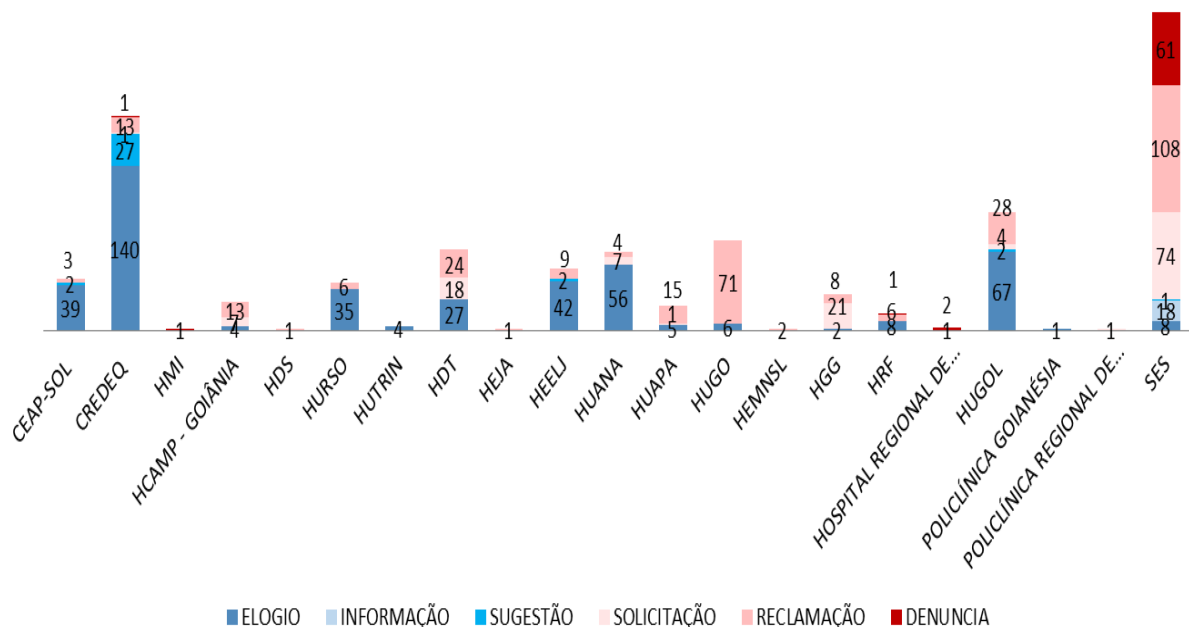
A ouvidoria tem entre seus princípios ser um meio de comunicação e espaço para manifestação dos usuários dos serviços públicos em saúde com o intuito de, a partir dessas, poder aperfeiçoar os serviços ofertados pelo SUS e conseqüentemente as unidades de serviço de saúde que os disponibilizam. Considerando a natureza das manifestações houve destaque em proporção das classificadas como ELOGIO, representando 44,10% 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 (140), HUGOL (67), HUANA (56), HEELJ (42), CEAP-SOL (39), HURSO (35), HDT (27), HRF (08), SES (08), HUGO (06), HUAPA (05), HCAMP-GOIÂNIA (04), HUTRIN (04), HGG (02), HOSPITAL REGIONAL DE ITUMBIARA SÃO MARCOS (01), e POLICLÍNICA GOIANÉSIA (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, junho/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), abrangendo 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 junho/2021.

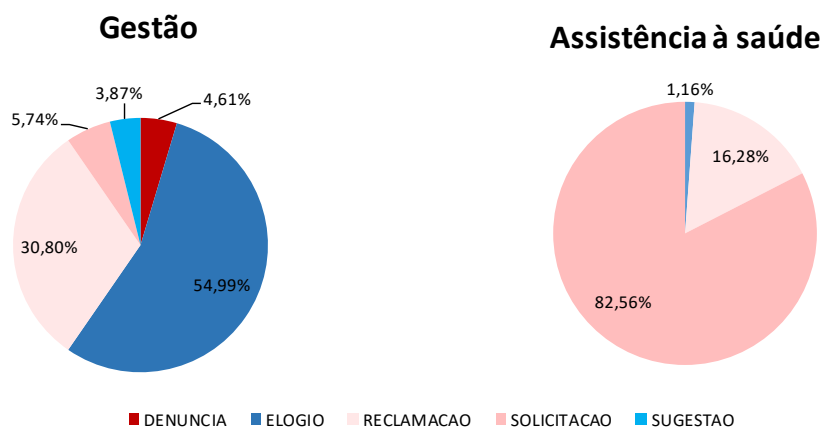
Assuntos	Classificação							Total
	Denúncia	Solicitação	Reclamação	Informação	Sugestão	Elogio	Freq. Abs.	Freq. Rel.
GESTÃO	37	46	247		31	441	802	79,48%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE		71	14			1	86	8,52%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	7	11	29	14			61	6,05%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	17		4				21	2,08%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA		2	12		2		16	1,59%
SEM TIPIFICAÇÃO	1			1		3	5	0,50%
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE				3			3	0,30%
SAMU	2		1				3	0,30%
ALIMENTO		2					2	0,20%
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	1		1				2	0,20%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS		2					2	0,20%
TRANSPORTE			1		1		2	0,20%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA			1				1	0,10%
COMUNICAÇÃO			1				1	0,10%
OUIDORIA DO SUS	1						1	0,10%
PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL			1				1	0,10%
Total geral	66	134	312	18	34	445	1009	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 79,48% dos assuntos tratados nas manifestações registradas, totalizando 802 manifestações. Dessas, 441 manifestações são elogios, ou seja, 54,99% das

manifestações relacionadas à Gestão são elogios, enquanto as classificações de denúncia, solicitação e reclamação, sugestão e informação, juntas, correspondem a 45,01% 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 82,56%.

Gráfico 5: Proporção de manifestações por classificação registradas pela rede de Ouvidorias do SUS /SES-GO nos Assuntos: **Gestão e Assistência à Saúde**, junho/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	Laudo	1	
		Outros	2	
		Prontuário	3	
		Relatório médico	2	
		Resultado de exame	3	
	Solicitacao	Atestado médico	1	
		Cópia de exames	1	
		Declaração de óbito	1	
		Outros	17	
		Prescrição médica (receita)	1	
		Prontuário	1	
		Relatório médico	1	
		Resultado de exame	3	
	Documentos Total			37
	Estabelecimento de saúde	Denuncia	Desaparecimento de pertences	1
Dificuldade de acesso			1	
Outros			1	
Rotinas/protocolos de unidade de saúde			2	
Superlotação na unidade de saúde			1	
Elogio		Rotinas/protocolos de unidade de saúde	41	
Reclamacao		Alimentação	5	
		Desaparecimento de pertences	1	
		Dificuldade de acesso	35	
		Horário de funcionamento	1	
		Implantação de setor/serviço/unidade de saúde	1	
		Interrupção dos serviços	1	
		Outros	7	
		Rotinas/protocolos de unidade de saúde	29	
		Solicitacao	Alimentação	1
			Desaparecimento de pertences	2
Dificuldade de acesso			2	
Endereço de estabelecimento de saúde			1	
Sugestao		Outros	2	
		Alimentação	4	
		Dificuldade de acesso	1	
		Outros	4	
Estabelecimento de saúde Total			162	
Recursos humanos	Denuncia	Insatisfação	15	
		Trabalhador em saúde	12	
	Elogio	Enfermeiro	8	
		Equipe de saúde	1	
		Insatisfação	1	
		Médico	8	
		Nutricionista	1	
		Outros	5	
		Recepcionista/atendente	6	
		Satisfação	364	
		Segurança	6	
		Reclamacao	Enfermeiro	1
	Equipe de saúde		1	
	Insatisfação		134	
	Médico		4	
	Nepotismo		1	
	Outros		1	
	Satisfação		6	
	Solicitacao	Trabalhador em saúde	5	
		Insatisfação	5	
Não especificado		1		
Satisfação		2		
Sugestao	Insatisfação	1		
	Outros	2		
Recursos Humanos Total			591	
Subtotal			790	
Demais Assuntos Registrados			12	
Total Geral			802	

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
		Gastroenterológica	1
	Solicitacao	Ortopédica	4
		Cardiológica	1
		Ginecológica	1
		Oncológica	1
Cirurgia Total			13
Consulta/atendimento/tratamento	Reclamacao	Clínica médica	1
		Neurologia	1
		Ortopedia e traumatologia	1
	Solicitacao	Psicologia	1
		Cardiologia	6
		Ginecologia e obstetrícia	6
		Reumatologia	6
		Otorrinolaringologia	4
		Urologia	4
		Angiologia	3
		Cirurgião geral	3
		Ortopedia e traumatologia	3
		Não especificado	2
		Nefrologia	2
		Outros	2
		Proctologia	2
		Cirurgião plástico	1
		Gastroenterologia	1
		Infectologia	1
		Neurologia	1
		Oftalmologia	1
		Oncologia	1
	Pneumologia	1	
Consulta/atendimento/tratamento Total			54
Subtotal			67
Demais Assuntos Registrados			19
Total Geral			86

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 92,42% das denúncias, 34,62% das reclamações e 56,59% 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		3
CREDEQ	1	13	1	15
HMI	1			1
HCAMP - GOIÂNIA		13	7	20
HDS		1		1
HURSO		6		6
HDT		24	18	42
HEJA		1		1
HEELJ		9		9
HUANA		4	7	11
HUAPA		15	1	16
HUGO		71		71
HEMNSL		2		2
HGG		8	21	29
HRF	1	6		7
HOSPITAL REGIONAL DE ITUMBIARA SÃO MARCOS	2			2
HUGOL		28	1	29
POLICLÍNICA REGIONAL DE POSSE-GO			1	1
SES	61	108	74	243
Total Geral	66	312	131	509

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

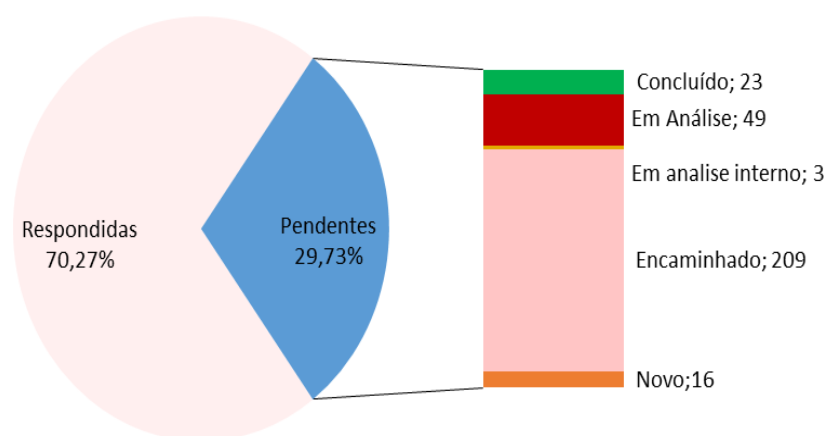
que atenda o SUS no Estado de Goiás e as mesmas são encaminhadas para as unidades/órgãos responsáveis pela elaboração das respostas.

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 junho/2021, **709** foram respondidas, enquanto **300** 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 junho/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 junho/2021.

Unidade	Pendentes		Respondidas		Total
	N°Abs.	Freq. Rel.	N° Abs.	Freq. Rel.	
CEAP-SOL	0	0,00%	44	100,00%	44
CEMAC	11	100,00%	0	0,00%	11
CRER	3	100,00%	0	0,00%	3
COMUNICAÇÃO SETORIAL	1	100,00%	0	0,00%	1
CREDEQ	5	2,75%	177	97,25%	182
COORDENAÇÃO DO NÚCLEO DE VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA	4	100,00%	0	0,00%	4
CORREGEDORIA SETORIAL/SES-GO	1	100,00%	0	0,00%	1
FIBMED - FARMÁCIA DE INSUMOS E MEDICAMENTOS ESPECIAIS	1	100,00%	0	0,00%	1
GERÊNCIA DE VIGILÂNCIA AMBIENTAL E SAÚDE DO TRABALHADOR - GVAS	2	100,00%	0	0,00%	2
HOSPITAL REGIONAL DE FORMOSA DR.CESAR SAAD FAYAD - HRF	12	80,00%	3	20,00%	15
GABINETE	3	100,00%	0	0,00%	3
HDS	2	100,00%	0	0,00%	2
HDT	5	7,14%	65	92,86%	70
HEJA	1	100,00%	0	0,00%	1
HEELJ	0	0,00%	53	100,00%	53
HGG	2	6,45%	29	93,55%	31
HMI	5	100,00%	0	0,00%	5
HCAMP - GOIÂNIA	3	13,04%	20	86,96%	23
HUTRIN	0	0,00%	4	100,00%	4
HOSPITAL ARAUJO JORGE	1	100,00%	0	0,00%	1
OUVIDORIA-GERAL DO SUS - OUV/SUS/DINTEG/MS	1	100,00%	0	0,00%	1
HEMNSL	2	100,00%	0	0,00%	2
HOSPITAL REGIONAL DE ITUMBIARA SÃO MARCOS	5	83,33%	1	16,67%	6
HUANA	0	0,00%	67	100,00%	67
HUAPA	0	0,00%	21	100,00%	21
HURSO	1	2,44%	40	97,56%	41
HUGO	77	90,59%	8	9,41%	85
HUGOL	24	23,30%	79	76,70%	103
MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE GOIÁS	1	100,00%	0	0,00%	1
POLICLÍNICA REGIONAL DE POSSE-GO	1	100,00%	0	0,00%	1
OUTRAS SMS	35	100,00%	0	0,00%	35
POLICLÍNICA GOIANÉSIA	0	0,00%	1	100,00%	1
REGIONAIS	24	100,00%	0	0,00%	24
SANTA CASA DE MISERICORDIA DE GOIÂNIA	1	100,00%	0	0,00%	1
SES	5	4,90%	97	95,10%	102
SGI	3	100,00%	0	0,00%	3
SUBSECRETARIA DE SAÚDE	1	100,00%	0	0,00%	1
SUPER	4	100,00%	0	0,00%	4
SUPERINTENDÊNCIA DO COMPLEXO REGULADOR EM SAÚDE DE GOIÁS	3	100,00%	0	0,00%	3
SAIS - SUPERINTENDÊNCIA DE ATENÇÃO INTEGRAL A SAÚDE	9	100,00%	0	0,00%	9
SMS GOIANIA	31	100,00%	0	0,00%	31
SUVISA	10	100,00%	0	0,00%	10
	300	29,73%	709	70,27%	1009

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

Outra perspectiva pertinente é sobre a situação das manifestações especificadas como queixosas, ou seja, denúncias, reclamações e solicitações, em que há o aumento da proporção de manifestações pendentes em comparação à totalidade das

manifestações (Tabela 5). Outrossim, as manifestações pendentes representam 29,73% (Tabela 5), e quando mantidas apenas as manifestações queixosas essa proporção vai para 52,54% (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, junho/2021.

Unidade	Pendentes		Respondidas		Total
	NºAbs.	Freq. Rel.	Nº Abs.	Freq. Rel.	
CEAP-SOL	0	0,00%	3	100,00%	3
CEMAC	11	100,00%	0	0,00%	11
CRER	3	100,00%	0	0,00%	3
COMUNICAÇÃO SETORIAL	1	100,00%	0	0,00%	1
CREDEQ	1	6,67%	14	93,33%	15
COORDENAÇÃO DO NÚCLEO DE VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA	3	100,00%	0	0,00%	3
CORREGEDORIA SETORIAL/SES-GO	1	100,00%	0	0,00%	1
FIBMED - FARMÁCIA DE INSUMOS E MEDICAMENTOS ESPECIAIS	1	100,00%	0	0,00%	1
GERÊNCIA DE VIGILÂNCIA AMBIENTAL E SAÚDE DO TRABALHADOR - GVAS	2	100,00%	0	0,00%	2
HOSPITAL REGIONAL DE FORMOSA DR.CESAR SAAD FAYAD - HRF	5	71,43%	2	28,57%	7
GABINETE	3	100,00%	0	0,00%	3
HDS	2	100,00%	0	0,00%	2
HDT	5	11,63%	38	88,37%	43
HEJA	1	100,00%	0	0,00%	1
HEELJ	0	0,00%	9	100,00%	9
HGG	2	6,90%	27	93,10%	29
HMI	3	100,00%	0	0,00%	3
HCAMP - GOIÂNIA	3	15,79%	16	84,21%	19
HOSPITAL ARAUJO JORGE	1	100,00%	0	0,00%	1
OUIDORIA-GERAL DO SUS - OUVSUS/DINTEG/MS	1	100,00%	0	0,00%	1
HEMNSL	2	100,00%	0	0,00%	2
HOSPITAL REGIONAL DE ITUMBIARA SÃO MARCOS	4	80,00%	1	20,00%	5
HUANA	0	0,00%	11	100,00%	11
HUAPA	0	0,00%	16	100,00%	16
HURSO	0	76,00%	6	24,00%	6
HUGO	76	96,20%	3	3,80%	79
HUGOL	19	55,88%	15	44,12%	34
MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE GOIÁS	1	100,00%	0	0,00%	1
POLICLÍNICA REGIONAL DE POSSE-GO	1	100,00%	0	0,00%	1
OUTRAS SMS	31	100,00%	0	0,00%	31
REGIONAIS	23	100,00%	0	0,00%	23
SANTA CASA DE MISERICORDIA DE GOIÂNIA	1	100,00%	0	0,00%	1
SES	4	4,65%	82	95,35%	86
SIGI	3	100,00%	0	0,00%	3
SUBSECRETARIA DE SAÚDE	1	100,00%	0	0,00%	1
SUPER	4	100,00%	0	0,00%	4
SUPERINTENDÊNCIA DO COMPLEXO REGULADOR EM SAÚDE DE GOIÁS	2	100,00%	0	0,00%	2
SAIS - SUPERINTENDÊNCIA DE ATENÇÃO INTEGRAL A SAÚDE	9	100,00%	0	0,00%	9
SMS GOIANIA	30	100,00%	0	0,00%	30
SUVISA	9	100,00%	0	0,00%	9
	269	52,54%	243	47,46%	512

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.

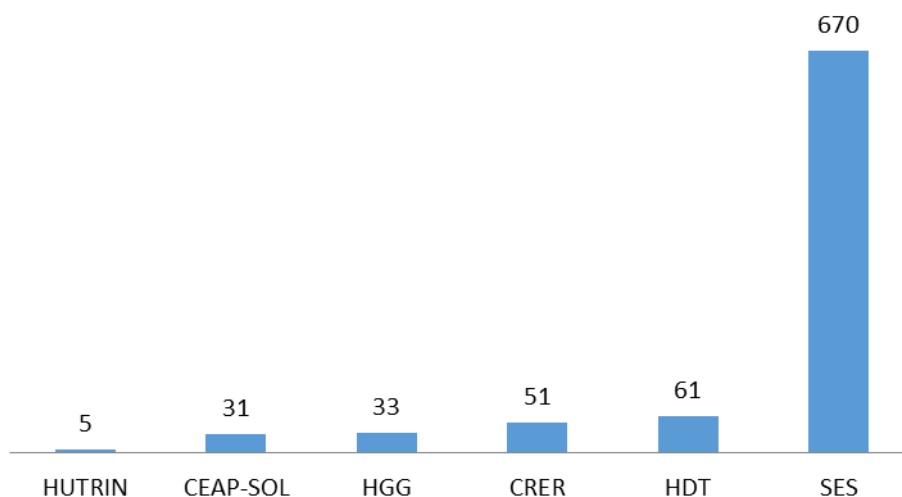
5. Disseminação de informação

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 **851 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 junho/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 197 registros, seguido de “Telefones Ouvidoria com 134 registros”.

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

Material de Apoio	Total
VACINAÇÃO - COVID-19 - ORIENTAÇÕES	197
TELEFONES OUVIDORIA	134
TELEFONES SMS GOIANIA	126
INFORMAÇÕES	95
CARTÃO SUS	26
INFORMAÇÕES SOBRE DEMANDAS REGISTRADAS NA OUVIDORIA	24
TELEFONES SMS APARECIDA DE GOIÂNIA	24
INFORMAÇÕES SES (TELEFONES E ENDEREÇOS)	8
ORIENTAÇÕES CORONA VÍRUS	8
ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS	6
CMAC	6
TELEFONES DA SES	4
INFLUENZA/H1N1	3
DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÃO	2
OUVIDORIA	2
COMPLEXO REGULADOR ESTADUAL 3201-6444/3201-6450	1
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA - CREMEGO - 32504930	1
TELEFONE	1
UNIDADES DE SAÚDE SES	1
VIGILÂNCIA	1
	670

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 junho/2021.

Ouvidoria	Material de Apoio	Total
CRER	COMO MARCAR CONSULTA NO CRER	40
	COMO SER ATENDIDO NO CRER	2
	INFORMAÇÕES SOBRE DEMANDAS JÁ REGISTRADAS	1
	ORIENTAÇÃO DE MARCAÇÃO DE RETORNO - SAC:3232 32 32	2
	ORIENTAÇÃO SOBRE ONDE BUSCAR A INFORMAÇÃO LAI	1
	ORIENTADO A PROCURAR SERVIÇOS DE SAÚDE	1
	RESPOSTA IMEDIATA SIC	1
	SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC	3
CRER Total		51
CEAP-SOL	CEAP-SOL - ENTREGA DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO	27
	CEAP-SOL - INFORMAÇÃO AO CIDADÃO	4
CEAP-SOL Total		31
HDT	HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE SOLICITAÇÃO DE ENCAMINHAMENTO	1
	HDT - INFORMAÇÃO REFERENTE AGENDA DE MEDICO	7
	HDT - INFORMAÇÃO SOBRE - INICIO TRATAMENTO NO HDT	11
	HDT - INFORMAÇÕES DA FARMÁCIA- COVID-19	1
	HDT - INFORMAÇÕES REFERENTE ATENDIMENTO NO CONDOMÍNIO SOLIDARIEDADE	7
	HDT - INFORMAÇÕES REFERENTE SUSPENSÃO DE CONSULTA- COVID-19	1
	HDT - INFORMAÇÕES SOBRE TELEAGENDAMENTO	14
	HDT - INOFORMAÇÕES VACINA COVID-19 PARA PACIENTE HIV	5
	HDT - ORIENTAÇÃO DEMORA NO ATENDIMENTO	1
	HDT - ORIENTAÇÃO PARA PROCURAR SECRETARIA DO MUNICIPIO	1
	HDT - ORIENTADO A PROCURAR OUTRO DEPARTAMENTO DENTRO DA UNIDADE	9
	HDT - SOLITAÇÃO DE UBER	1
	HDT- INFORMAÇÕES DO JUAREZ BARBOSA CENTRAL DE MEDICAMENTOS DE ALTO CUSTO	1
	HDT INFORMAÇÕES SOBRE VACINA CONTRA GRIPE - POSTOS DE SAUDE	1
HDT Total		61
HUTRIN	HUTRIN - INFORMAÇÃO VAGAS NÚCLEO INTERNO DE REGULAÇÃO	1
	HUTRIN - INFORMAÇÕES CIRURGIAS ELETIVAS	1
	HUTRIN - ORIENTAÇÕES INTERNAÇÃO HOSPITALAR	1
	HUTRIN - ORIENTAÇÕES REALIZAÇÃO DE EXAMES	1
	HUTRIN - TELEFONE RECURSOS HUMANOS (RH)	1
HUTRIN Total		5
HGG	INFORMAÇÃO DE AGENDA DE CIRURGIA	3
	INFORMAÇÃO SOBRE AGENDA DE CONSULTA	30
HGG Total		33
Total Geral		181

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 junho de 2021 podemos concluir:

Foram contabilizados, um total **1853** atendimentos. Desse total, **854 (45,84%)** são classificadas como disseminação de informações e **1009 (54,16%)** como manifestações registradas e ativas.

- O atendimento via “carta” foi o canal de acesso mais utilizado pelos cidadãos no mês de análise com **324** manifestações registradas;
- Das manifestações registradas, os **Elogios** representaram **44,10%**, seguidos de **Reclamação** com **30,92%**, **Solicitação** **13,28%**, **Denúncia** **6,54%**, **Sugestão** **3,37%** e **Informação** **1,78%**;
- Os assuntos mais demandados foram: **GESTÃO** e **ASISTÊNCIA À SAÚDE**, com **79,48%** e **8,52%** das manifestações registradas, respectivamente;
- No assunto **GESTÃO** os **ELOGIOS** são as mais recorrentes, com **54,99%**, seguido das Reclamações, com **30,80%**, Solicitação com **5,74%**, Denúncia com **4,61%**, e Sugestão com **3,87%**. No quesito **ASISTÊNCIA À SAÚDE** as manifestações referentes à Solicitação parecem com o maior percentual de **82,56%**; seguido de Reclamação com **16,28%**, e Elogio com **1,16%**.
- No referido período a taxa de resposta foi de **70,27%**, o que corresponde a 893 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 n° 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.