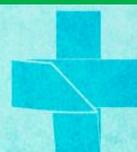


Relatório Gerencial junho - 2022



OUVIDORIA

SUS - SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE

0800 643 3700

WWW.SAUDE.GO.GOV.BR/OUVIDORIA



SES
Secretaria de
Estado da
Saúde



Ouvidoria Setorial / SES-GO **Ouvidoria Geral do SUS/ SES-GO**

Secretário de Estado da Saúde
Sandro Rogério Rodrigues Batista

Ouvidora Setorial do SUS/SES-GO
Erenice dos Santos

Equipes Ouvidoria Setorial do SUS/SES - GO:

Administrativo:

Tania Maria de Maio Leitão

Teleatendimento:

Aparecida Ribeiro da Costa

Celia Rocha Pereira Martins

Francineide Maia Guedes Xavier

Rosângela Maria de Sá

Joana Cavalcante

Análise Técnica e Tratamento de Demandas:

Carla Malheiros Aguiar de Moraes

Luciana Guimarães Faria

Maria Catarina Germano da Silva

Mirian Ribeiro da Silva Miguel

Péricles Mendes da Silva Junior

Raimunda Márcia da Silva Resende

Descentralização:

Liliane Oliveira Paulo

Marisa Lopes Guimarães

Monitoramento e Análise de Dados:

Radya Cristhina de Mesquita Lima

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Números absolutos e relativos das manifestações por classificação e por assuntos em junho/2022	11
Tabela 2: Quantidade de manifestações no assunto “Gestão” classificados por subassuntos.	13
Tabela 3: Quantidade de manifestações no assunto “Assistência à Saúde” classificadas por subassuntos.	13
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 junho/2022.	17
Tabela 6: Números absolutos das manifestações queixosas respondidas e pendentes por unidade atual de destino, junho/2022.	18
Tabela 7: Quantidade de informações do Material de Apoio disseminadas pela Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO, junho/2022.	20
Tabela 8: Quantidade de informações do Material de Apoio disseminadas por unidade de Ouvidoria Descentralizada da SES, junho/2022.	20
Tabela 9: Quantidade de informações do Bits disseminadas pela Ouvidoria do SUS da SES e Ouvidorias Descentralizadas, junho/2022.	2

LISTA DE GRÁFICOS

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

Sumário

1.	Introdução	5
1.1.	Estrutura.....	5
1.2.	Canais de Acesso a Ouvidoria Setorial do SUS-SES/GO.....	5
2.	Atendimentos.....	7
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.....	19
6.	Considerações finais	22
	Glossário de Conceitos	23

1. Introdução

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

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

1.1. Estrutura

A estrutura da Rede de Ouvidoria SUS da SES-GO é composta pela Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO (Nível Central) e **29** ouvidorias descentralizadas, localizadas nas seguintes unidades: 20 ouvidorias nos Hospitais, 03 ouvidorias nas Policlínicas, 01 ouvidoria no Centro de Readaptação e Reabilitação, 01 ouvidoria no Centro de Medicamentos de Alto Custo, 01 ouvidoria no Centro Estadual de Referência em Medicina Integrativa e Complementar.

1.2. Canais de Acesso das Ouvidorias SUS da SES-GO.

1.2.1. A Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO (Nível Central) disponibiliza os seguintes canais de atendimento ao usuário:

- **Portal WEB:** (www.saude.go.gov.br/ouvidoria);
- **E-mail:** (ouvidoria.saude@goias.gov.br);
- **Carta:** Enviar carta para o endereço: Avenida Republica Líbano, nº 1875, Qd. 03, Lt. 22/28, Ed. Vera Lúcia (2º andar). Goiânia-GO, CEP 74115-030;
- **Telefone:** 0800 643 3700 – das 7h30 às 18h00 de segunda-feira a sexta-feira (exceto feriados);
- **Presencial:** Nível Central: Avenida Republica Líbano, nº 1875, Qd. 03, Lt. 22/28, Ed. Vera Lúcia (2º andar). Goiânia-GO, CEP 74115-030.

1.2.2. Ouvidorias descentralizadas da SES/GO, nas seguintes unidades:

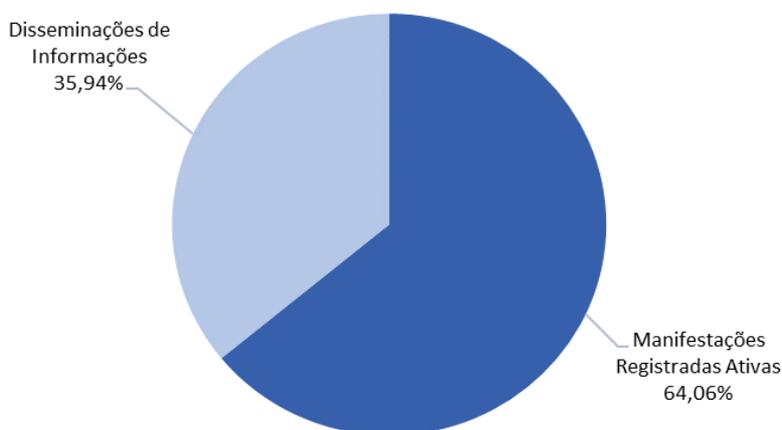
- Centro de Atenção Prolongada e Casa de Apoio Condomínio Solidariedade - CEAP-SOL
- Central Estadual de Medicação de Alto Custo Juarez Barbosa - CEMAC
- Centro Estadual de Reabilitação e Readaptação Dr. Henrique Santillo - CRER
- Centro Estadual de Referência em Medicina Integrativa e Complementar - CREMIC
- Centro Estadual de Referência e Excelência em Dependência Química de Aparecida de Goiânia – CREDEQ Prof. Jamil Issy
- Hospital Estadual de Anápolis Dr. Henrique Santillo - HEANA
- Hospital Estadual de Aparecida de Goiânia Cairo Louzada – HEAPA
- Hospital Estadual do Centro- Norte Goiano – HCN
- Hospital Estadual da Criança e do Adolescente – HECAD
- Hospital Estadual de Doenças Tropicais Dr. Anuar Auad - HDT
- Hospital Estadual de Dermatologia Sanitária - Colônia Santa Marta - HDS
- Hospital Estadual Dr. Alberto Rassi - HGG
- Hospital Estadual de Formosa Dr. César Saad Fayad
- Hospital Estadual de Itumbiara São Marcos
- Hospital Estadual de Jaraguá Dr. Sandino de Amorim - HEJA
- Hospital Estadual de Jataí Dr. Serafim de Carvalho
- Hospital Estadual de Luziânia
- Hospital Estadual e Maternidade Nossa Senhora de Lourdes - HEMNSL
- Hospital Estadual da Mulher - HEMU
- Hospital Estadual de Pirenópolis Ernestina Lopes Jaime - HEELJ
- Hospital Estadual de Santa Helena de Goiás Dr. Albanir Faleiros Machado - HERSO
- Hospital Estadual de São Luís de Montes Belos Dr. Geraldo Landó
- Hospital Estadual de Trindade Walda Ferreira dos Santos - HETRIN
- Hospital Estadual de Urgências de Goiás Dr. Valdemiro Cruz - HUGO
- Hospital Estadual de Urgências Governador Otávio Lage de Siqueira - HUGOL
- Policlínica Estadual da Região Nordeste - Posse
- Policlínica Estadual da Região São Patrício - Goianésia
- Policlínica Estadual da Região Sudoeste - Quirinópolis

2. Atendimentos

Os dados estatísticos informados neste relatório referem-se ao período de 01/06/2022 a 30/06/2022, os quais foram extraídos do banco de dados do Sistema Informatizado OuvidorSUS/MS e enviados à Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO pela Ouvidoria-Geral do Sistema Único - OUVSUS/DINTEG/MS, em **05/07/2022**.

No total foram contabilizados **2.404** atendimentos realizados pela Rede de Ouvidorias do SUS da SES/GO (Ouvidoria Setorial do SUS/SES e Ouvidorias Descentralizadas da SES). Desse total, **864 (35,94%)** são classificadas como disseminação de informações e **1.540 (64,06%)** como manifestações registradas e ativas.

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



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

3. Manifestações Registradas

As manifestações registradas são protocoladas pelos cidadãos nas Ouvidorias e podem ser acompanhadas posteriormente através do número de protocolo.

Após o devido acolhimento e escuta do cidadão, as manifestações são registradas, analisadas, classificadas, tipificadas e encaminhadas às respectivas áreas técnicas do SUS sejam estas unidades internas da SES, Ouvidorias descentralizadas, unidades parceiras ou às Ouvidorias da Rede.

As manifestações são monitoradas pela equipe técnica até o retorno da resposta conclusiva ao cidadão; observando os princípios e diretrizes do SUS, bem como às normas pertinentes as Ouvidorias Públicas do Estado de Goiás.

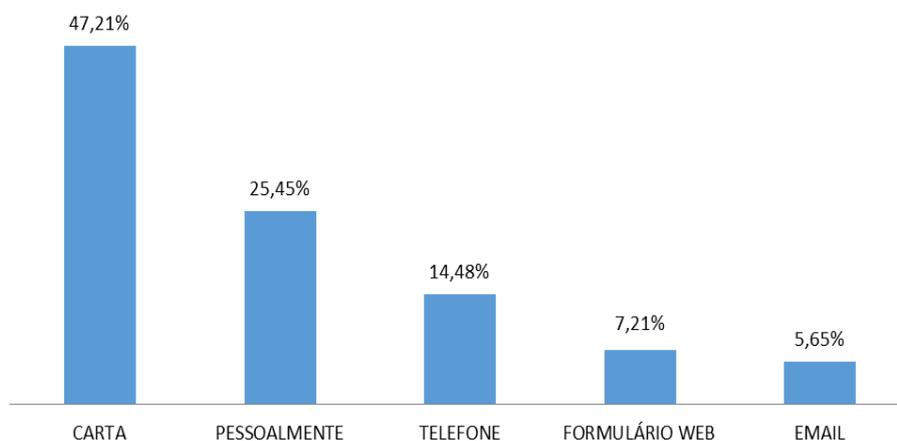
Baseado nessa breve roteirização pela qual as manifestações registradas percorrem, essa seção irá estratificar e apresentar as manifestações de acordo com: o meio pelo qual foi registrada, a unidade a que se referem, a classificação e a tipificação.

Para essa análise serão utilizadas as informações referentes às manifestações registradas pela Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO e as Ouvidorias descentralizadas, disponíveis no banco de dados do Sistema Oficial utilizado pelas Ouvidorias SUS da SES-GO, qual seja, Sistema OuvidorSUS/MS. Foram registrados no mês de junho/2022 um total de **1.540** manifestações.

3.1. Meios de atendimentos e origem das manifestações

Os meios de atendimentos disponíveis para os manifestantes são: carta (Urna, Caixa, Busca Ativa/SAU), e-mail, formulário web, presencial ou por telefone. O meio de contato mais utilizado, no mês em análise, foi o atendimento via “carta” (727 manifestações), seguido do presencial (392 manifestações), telefone (223 manifestações), formulário web (111 manifestações), e via e-mail (87 manifestações), conforme demonstrado percentualmente no Gráfico 02, abaixo.

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



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

O canal de entrada de maior representatividade é relativo às manifestações registradas via “carta”, representando **47,21% (727)** dos registros, estando concentradas nas **Ouvidorias Descentralizadas**. As manifestações registradas via carta ocorreram, conforme frequência, nas seguintes unidades: CREDEQ (com **458** manifestações registradas), CRER (**115**), CEAP-SOL (**51**), HDT (**51**), HUGOL (**23**), HEANA (**08**), HEI (**08**), HECAD (**07**), e HEJ (**06**).

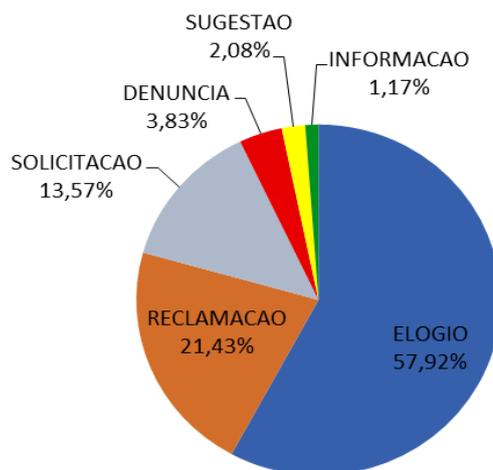
A Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO continua com o papel de referência para as manifestações registradas, principalmente, nos meios de atendimentos telefone, formulário web e e-mail, que apresentaram os seguintes números: 123 por telefone, 98 por formulário web e 51 por e-mail. Estes dados demonstram que os usuários se reportam com mais acessibilidade a esses meios de atendimentos disponibilizados pela Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO (Nível Central).

A classificação das manifestações se divide em seis categorias, a saber: **elogio, informação, sugestão, solicitação, reclamação e denúncia**. Considerando estas classificações, no referido período, observa-se que o **ELOGIO** foi o mais demandado, com **892** manifestações, seguido da **RECLAMAÇÃO** com **330** manifestações e da **SOLICITAÇÃO** com **209** manifestações.

Com números menos expressivos, aparecem em sequência Denúncia (**59**), Sugestão (**32**), e Informação (**18**).

As proporções dessas manifestações são apresentadas no Gráfico 3.

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



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

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 consequentemente as unidades de serviço de saúde que os disponibilizam.

Assim, considerando a natureza das manifestações houve destaque em proporção, as classificadas como ELOGIO, representando 57,92% do total das manifestações registradas no período de análise do relatório.

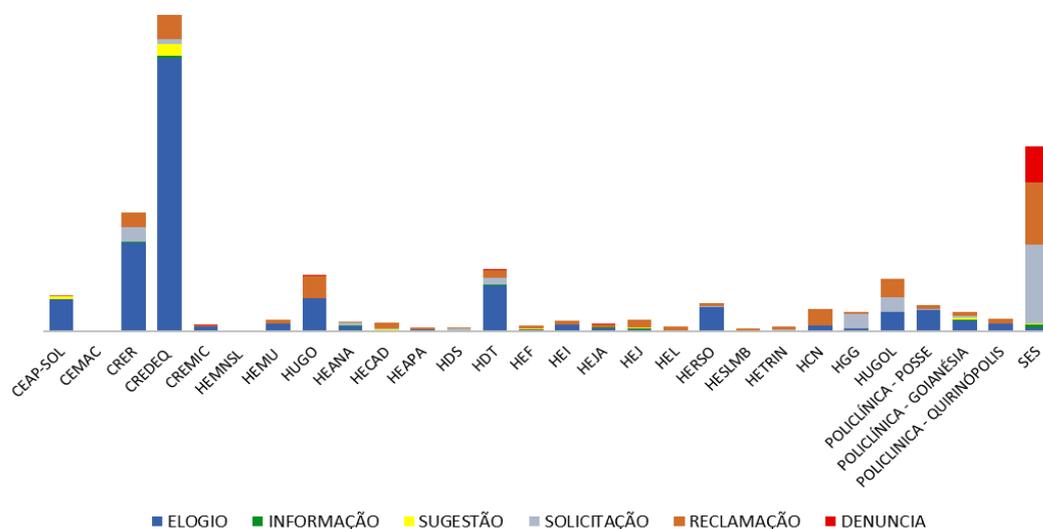
O Gráfico 4 apresenta a decomposição das manifestações registradas como elogio, informação, sugestão, solicitação, reclamação e denúncia em relação à unidade de origem.

As unidades que mais receberam as manifestações classificadas como ELOGIO foram: CREDEQ (401), CRER (130), HDT (67), HUGO (48), CEAP-SOL (47), HERSO (36), POLICLINICA - POSSE (32), HUGOL (29), POLICLINICA - GOIANÉSIA (16), HEMU (12), POLICLINICA - QUIRINOPOLIS (12), HEI (10), HCN (08), CREMIC (07), HEANA (07), SES (05), HEJA (04), HGG (04), HEAPA (03), HEF (03), HEJ (03), HECAD (02), HEL (02), HETRIN (02), CEMAC (01) e HDS (01). Observa-se, que as unidades com alto volume de manifestações do tipo elogio têm apresentado baixo número de manifestações dos outros segmentos classificatórios.

Nas ouvidorias em que o número de elogios é menor, nota-se maior número de manifestações com as outras classificações. Em relação as solicitações e reclamações nota-se participação destas classificações em várias unidades.

Conforme informações contidas no Gráfico 4, a Ouvidora Geral do SUS/SES-GO (Nível Central) destaca-se por apresentar a diversidade de tipos de manifestações.

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



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

3.3 Análise dos Assuntos

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

Os assuntos mais demandados nas manifestações 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 junho/2022.

Assuntos	Classificação						Total	
	Denúncia	Solicitação	Reclamação	Informação	Sugestão	Elogio	Freq. Abs.	Freq. Rel.
GESTÃO	38	50	284	11	29	891	1303	84,61%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE		145	21	1			167	10,84%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	5	1	4	1	2		13	0,84%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	7		3	1			11	0,71%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	1	4	3	1			9	0,58%
COMUNICAÇÃO	1		4		1		6	0,39%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA		3	1				4	0,26%
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)			4				4	0,26%
TRANSPORTE		2	2				4	0,26%
FINANCEIRO	2		1				3	0,19%
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE				3			3	0,19%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS		2	1				3	0,19%
SEM TIPIFICAÇÃO	1		1			1	3	0,19%
OUIDORIA DO SUS	2						2	0,13%
ALIMENTO		1					1	0,06%
CARTÃO SUS			1				1	0,06%
CONSELHO DE SAÚDE	1						1	0,06%
PROGRAMA NACIONAL DE CONTROLE DO TABAGISMO - PNCT		1					1	0,06%
SAMU	1						1	0,06%
Total geral	59	209	330	18	32	892	1540	100,00%

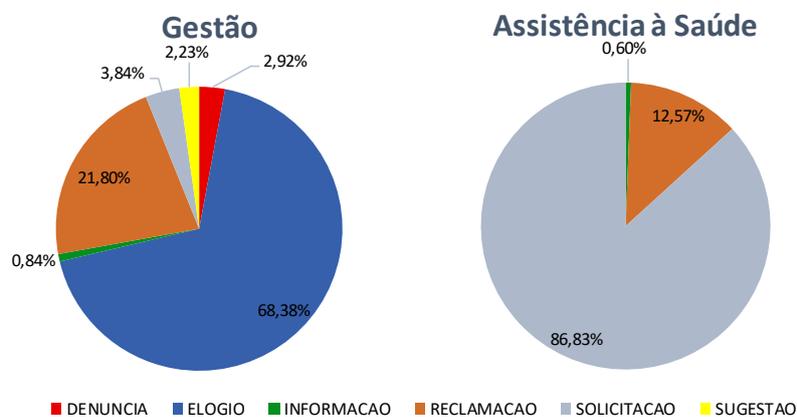
Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

O assunto de maior concentração de manifestações foi relacionado à **Gestão**, seguido pela **Assistência à Saúde**, estes apresentam um elevado intervalo em relação aos demais assuntos categorizados.

O assunto **Gestão** corresponde a 84,61% dos assuntos tratados nas manifestações registradas, totalizando 1303 manifestações. Dessas, 891 manifestações são elogios, ou seja, 68,38% das manifestações relacionadas à Gestão são elogios, enquanto as classificações de denúncia, solicitação e reclamação, sugestão e informação, juntas, correspondem a 31,62% das manifestações relacionadas ao assunto gestão (Gráfico 5). Chama atenção que os elogios predominem sobre os demais segmentos relacionados às queixas. Contudo, o assunto **Gestão** também concentra a maioria das manifestações relacionadas à denúncia e reclamações (Tabela 1 e Gráfico 5).

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 86,83%.

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



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

A seguir é apresentado, dentro dos assuntos **Gestão e Assistência à Saúde**, a distribuição das manifestações mais recorrentes por subassuntos 1 e 2, o que permite visualizar temas mais específicos destas manifestações.

No que se refere aos subassuntos relacionados à **Gestão**, estes foram distribuídos conforme classificação (Tabela 2). Já as manifestações tipificadas no assunto **Assistência à Saúde** serão apresentados na Tabela 3.

Ressalta-se que, no assunto **Assistência à Saúde**, as manifestações em sua maioria abordam a necessidade de procedimentos; sendo que grande parte dos subassuntos são classificados, conforme o Manual de Tipificação, como Solicitação.

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

		Gestão			
Subassunto 1	Classificacao	Subassunto 2	Total		
DOCUMENTOS	RECLAMACAO	LAUDO	1		
		PRONTUÁRIO	1		
			RESULTADO DE EXAME	4	
	SOLICITACAO		ATESTADO MÉDICO	1	
			CARTÃO DE VACINAÇÃO	1	
			NÃO ESPECIFICADO	1	
			OUTROS	8	
			PRONTUÁRIO	1	
			RELATÓRIO MÉDICO	1	
			SEM TIPIFICAÇÃO	3	
	Documentos Total			22	
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	DENUNCIA	DIFICULDADE DE ACESSO	1		
		OUTROS	3		
		ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	2		
	ELOGIO		ESPAÇO FÍSICO	1	
			IMPLANTAÇÃO DE SETOR/SERVIÇO/UNIDADE DE SAÚDE	1	
			OUTROS	1	
			ROTINAS E PROTOCOLOS	1	
			ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	132	
	INFORMACAO		DIFICULDADE DE ACESSO	1	
			INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS	1	
			OUTROS	3	
	RECLAMACAO		ALIMENTAÇÃO	7	
			DESAPARECIMENTO DE PERTENCES	1	
			DIFICULDADE DE ACESSO	59	
			ENDEREÇO DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	1	
			ESPAÇO FÍSICO	2	
			HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	
			IMPLANTAÇÃO DE SETOR/SERVIÇO/UNIDADE DE SAÚDE	2	
			OUTROS	5	
			ROTINAS E PROTOCOLOS	2	
			ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	35	
	SOLICITACAO		ALIMENTAÇÃO	1	
			DESAPARECIMENTO DE PERTENCES	1	
			DIFICULDADE DE ACESSO	1	
			OUTROS	6	
			ROTINAS E PROTOCOLOS	1	
			ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	6	
			SEM TIPIFICAÇÃO	2	
		SUGESTAO		ALIMENTAÇÃO	3
				DIFICULDADE DE ACESSO	1
				ESPAÇO FÍSICO	2
			HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	
			IMPLANTAÇÃO DE SETOR/SERVIÇO/UNIDADE DE SAÚDE	5	
			OUTROS	2	
			ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	13	
	Estabelecimento de Saúde Total			307	
	RECURSOS HUMANOS	DENUNCIA	AGRESSÃO VERBAL	1	
			ASSÉDIO MORAL	2	
			ASSÉDIO SEXUAL	1	
			FALTA DE PROFISSIONAL	1	
			INSATISFAÇÃO	15	
			TRABALHADOR EM SAÚDE	4	
		ELOGIO		SATISFAÇÃO	750
			SEM TIPIFICAÇÃO	5	
			SATISFAÇÃO	1	
INFORMACAO			SATISFAÇÃO	1	
RECLAMACAO			AGRESSÃO VERBAL	1	
			FALTA DE PROFISSIONAL	7	
			INSATISFAÇÃO	135	
			NEPOTISMO	1	
			PAGAMENTO AO TRABALHADOR DA SAÚDE	3	
			SATISFAÇÃO	6	
			TRABALHADOR EM SAÚDE	1	
			SEM TIPIFICAÇÃO	2	
		SOLICITACAO		FALTA DE PROFISSIONAL	1
				INSATISFAÇÃO	9
			OUTROS	2	
SUGESTAO			TRABALHADOR EM SAÚDE	1	
Recursos Humanos Total			949		
Subtotal			1278		
Demais Assuntos Registrados			25		
Total Geral			1303		

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

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

Assistência à Saúde				
SubAssunto 1	Classificação	SubAssunto 2	Total	
CIRURGIA	SOLICITACAO	ORTOPÉDICA	20	
		GERAL	5	
		PLÁSTICA	4	
		GINECOLÓGICA	3	
		GASTROENTEROLÓGICA	2	
		OTORRINOLARINGOLÓGICA	2	
		BARIÁTRICA	1	
		OFTALMOLÓGICA	1	
		PROCESSO TRANSEXUALIZADOR	1	
		UROLOGICA	1	
	Cirurgia Total		40	
CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	RECLAMACAO	SEM TIPIFICAÇÃO	5	
		ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	4	
		GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	1	
		OFTALMOLOGIA	1	
		SOLICITACAO	ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	6
			ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA	5
			NEUROLOGIA	5
			CARDIOLOGIA	4
			REUMATOLOGIA	4
			CIRURGIÃO PLÁSTICO	3
			FISIATRIA	3
			FISIOTERAPIA	3
			OFTALMOLOGIA	3
			OTORRINOLARINGOLOGIA	3
			ANGIOLOGIA	2
			GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	2
			HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA	2
			ONCOLOGIA	2
			UROLOGIA	2
			CIRURGIÃO GERAL	1
			CIRURGIÃO NEUROLÓGICO (NEUROCIRURGIA)	1
			CIRURGIÃO DE CABEÇA E PESCOÇO	1
			CIRURGIÃO DO APARELHO DIGESTIVO	1
			CLÍNICA MÉDICA	1
			DERMATOLOGIA	1
			FONOAUDIOLOGIA	1
			MASTOLOGIA	1
			NEFROLOGIA	1
			OUTROS	1
			PNEUMOLOGIA	1
PSICOLOGIA	1			
	Consulta/atendimento/tratamento Total			72
Subtotal				112
Demais Assuntos Registrados				55
	Total Geral		167	

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

Sobre o assunto **Assistência à Saúde**, observa-se pelas tipificações dos Subassuntos 2, o tema 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 essa especialidade.

Considerando a Ouvidoria SUS como um ambiente democrático para os usuários, sociedade civil e os próprios trabalhadores da saúde se manifestarem sobre os serviços de saúde ofertados, nos próximos gráficos e tabelas tentaremos especificar as manifestações queixosas como forma de expor quais os principais pontos-problemas encontrados pelos usuários ao utilizarem o SUS.

Serão trabalhadas como queixas as manifestações que caracterizam ou indicam algum grau de insatisfação ou dificuldade no uso dos serviços de saúde. A partir do Manual de Tipificação, entende-se como manifestações queixosas as classificadas como 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. Sobre as queixas ressalta-se que parte significativa desse tipo de manifestações são realizadas na Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO (Nível Central).

A Tabela 4 apresenta a distribuição das manifestações queixosas por Ouvidorias. Nota-se que 89,83% das denúncias, 27,88% das reclamações e 55,02% das solicitações são realizadas na Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO (Nível Central).

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

Ouvidoria de Atendimento da Demanda	Classificação das queixas			Total geral
	DENUNCIA	RECLAMACAO	SOLICITACAO	
CEAP-SOL		1	1	2
CRER		21	21	42
CREDEQ		36	7	43
CREMIC	1	1		2
HEMNSL		1		1
HEMU		5		5
HUGO	2	32		34
HEANA		1	4	5
HECAD		9	1	10
HEAPA		3		3
HDS		2	3	5
HDT	1	12	9	22
HEF		5		5
HEISM		5		5
HEJA	2	4		6
HOSPITAL ESTADUAL DE JATAI		11		11
HEL		5		5
HERSO		5	1	6
HESLMB		4		4
HETRIN		4	1	5
HCN		24		24
HGG		4	21	25
HUGOL		27	21	48
POLICLÍNICA POSSE		5	1	6
POLICLÍNICA GOIANÉSIA		5	3	8
POLICLINICA QUIRINÓPOLIS		6		6
SES	53	92	115	260
Total Geral	59	330	209	598

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

Todas as manifestações sejam elas consideradas de queixosas ou não, registradas nas Ouvidorias Descentralizadas do SUS/SES-GO, são respondidas diretamente pelas respectivas Ouvidorias, através das suas Sub-Redes (Áreas Técnicas).

O registro de manifestações sobre qualquer unidade que atenda o SUS no Estado de Goiás pode ser realizado na Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO (Nível Central), e as mesmas serão encaminhadas para as respectivas Unidades Administrativas ou de Saúde Estaduais, Secretarias Municipais de Saúde ou Rede Conveniada ao SUS para que estas procedam com as respostas às manifestações.

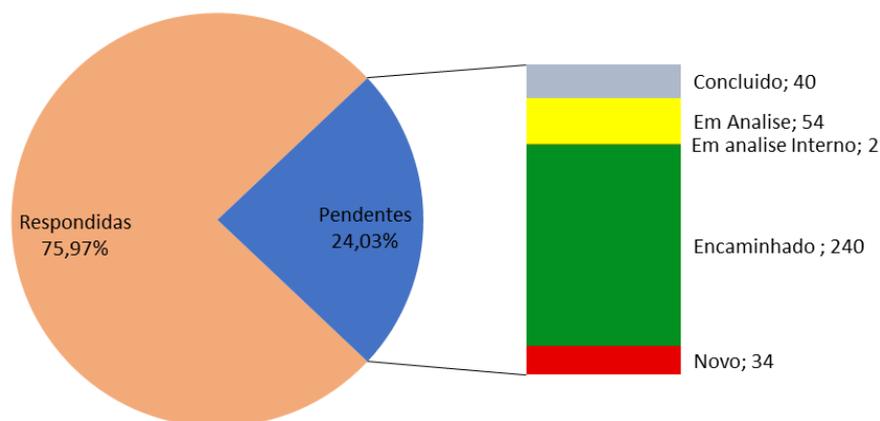
4. Índice de resposta

As manifestações recebidas pelas ouvidorias seguem um fluxo de processos: 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/2022, **1.170** foram respondidas, enquanto **370** 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/2022.



Manifestações Respondidas: Fechadas e Arquivadas.

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

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

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. Ressaltamos que a maioria das manifestações pendentes ainda se encontram dentro do prazo vigente de reposta, considerando a análise mensal dos dados.

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

Destino Atual	Pendentes		Respondidas		Total
	N°Abs.	Freq. Rel.	N° Abs.	Freq. Rel.	
CEAP-SOL	0	0,00%	53	100,00%	53
CEMAC	2	66,67%	1	33,33%	3
CONSELHO ESTADUAL DE S	1	100,00%	0	0,00%	1
CREDEQ	13	2,80%	451	97,20%	464
CREMIC	2	20,00%	8	80,00%	10
FUNDAÇÃO BANCO DE OLH	1	100,00%	0	0,00%	1
GABINETE DA SECRETARIA	1	100,00%	0	0,00%	1
CRER	7	4,02%	167	95,98%	174
GERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA	2	100,00%	0	0,00%	2
GERÊNCIA DE GESTÃO E DE	1	100,00%	0	0,00%	1
GVAST	3	100,00%	0	0,00%	3
GERENCIA ENFERMAGEM	1	100,00%	0	0,00%	1
GERENCIA MÉDICA	1	100,00%	0	0,00%	1
HCN	0	0,00%	33	100,00%	33
HDS	5	83,33%	1	16,67%	6
HDT	4	4,40%	87	95,60%	91
HEANA	6	40,00%	9	60,00%	15
HEAPA	0	0,00%	6	100,00%	6
HECAD	3	37,50%	5	62,50%	8
HEJA	4	30,77%	9	69,23%	13
HEF	10	100,00%	0	0,00%	10
HEMU	0	0,00%	17	100,00%	17
HEMNSL	1	100,00%	0	0,00%	1
HERSO	6	13,33%	39	86,67%	45
HETRIN	4	57,14%	3	42,86%	7
HGG	3	10,34%	26	89,66%	29
HEISM	1	6,67%	14	93,33%	15
HOSPITAL ESTADUAL DE JA	16	94,12%	1	5,88%	17
HOSPITAL ESTADUAL DE LL	9	100,00%	0	0,00%	9
HESLMB	5	83,33%	1	16,67%	6
HUGO	29	33,33%	58	66,67%	87
HUGOL	37	48,05%	40	51,95%	77
OUTRAS SMS	28	100,00%	0	0,00%	28
MINISTÉRIO PÚBLICO DO EST	1	100,00%	0	0,00%	1
POLICLINICA GOIÂNÉSIA	8	28,57%	20	71,43%	28
POLICLINICA POSSE	30	81,08%	7	18,92%	37
POLICLINICA QUIRINÓPOLIS	1	5,56%	17	94,44%	18
REGIONAIS	26	100,00%	0	0,00%	26
SES	4	3,96%	97	96,04%	101
SGI - SUPERINTENDÊNCIA DE	6	100,00%	0	0,00%	6
SMS GOIANIA	66	100,00%	0	0,00%	66
SUBSECRETARIA DE SAÚDE	1	100,00%	0	0,00%	1
SUPER	9	100,00%	0	0,00%	9
SUPERINTENDÊNCIA DO COM	2	100,00%	0	0,00%	2
SUPERVISÃO MÉDICA	5	100,00%	0	0,00%	5
SUPERVISÃO OPERACIONAL	1	100,00%	0	0,00%	1
SUVISA - SUPERINTENDÊNCI	4	100,00%	0	0,00%	4
TOTAL	370	24,03%	1170	75,97%	1540

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

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 24,03% (Tabela 5), e quando mantidas apenas as manifestações queixosas essa proporção vai para 48,66% (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/2022.

Destino Atual	Pendentes		Respondidas		Total
	N°Abs.	Freq. Rel.	N° Abs.	Freq. Rel.	
CEAP-SOL	0	0,00%	2	100,00%	2
CEMAC	2	100,00%	0	0,00%	2
CONSELHO ESTADUAL DE S	1	100,00%	0	0,00%	1
CREDEQ	6	13,95%	37	86,05%	43
CREMIC	2	66,67%	1	33,33%	3
FUNDAÇÃO BANCO DE OLH	1	100,00%	0	0,00%	1
GABINETE DA SECRETARIA	1	100,00%	0	0,00%	1
CRER	7	16,67%	35	83,33%	42
GERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA	2	100,00%	0	0,00%	2
GERÊNCIA DE GESTÃO E DE	1	100,00%	0	0,00%	1
GVAST	3	100,00%	0	0,00%	3
GERENCIA MÉDICA	1	100,00%	0	0,00%	1
HCN	0	0,00%	24	100,00%	24
HDS	5	100,00%	0	0,00%	5
HDT	4	18,18%	18	81,82%	22
HEANA	4	66,67%	2	33,33%	6
HEAPA	0	0,00%	3	100,00%	3
HECAD	3	50,00%	3	50,00%	6
HEJA	2	28,57%	5	71,43%	7
HEF	6	100,00%	0	0,00%	6
HEMU	0	0,00%	5	100,00%	5
HEMNSL	1	100,00%	0	0,00%	1
HERSO	6	66,67%	3	33,33%	9
HETRIN	3	60,00%	2	40,00%	5
HGG	3	12,00%	22	88,00%	25
HEISM	1	20,00%	4	80,00%	5
HOSPITAL ESTADUAL DE JA	11	100,00%	0	0,00%	11
HOSPITAL ESTADUAL DE LL	7	100,00%	0	0,00%	7
HESLMB	5	83,33%	1	16,67%	6
HUGO	26	68,42%	12	31,58%	38
HUGOL	19	39,58%	29	60,42%	48
OUTRAS SMS	28	100,00%	0	0,00%	28
MINISTÉRIO PÚBLICO DO EST	1	100,00%	0	0,00%	1
POLICLINICA GOIÂNÉSIA	5	62,50%	3	37,50%	8
POLICLINICA POSSE	2	40,00%	3	60,00%	5
POLICLINICA QUIRINOPÓLIS	1	16,67%	5	83,33%	6
REGIONAIS	26	100,00%	0	0,00%	26
SES	3	3,30%	88	96,70%	91
SGI - SUPERINTENDÊNCIA DE	5	100,00%	0	0,00%	5
SMS GOIÂNIA	66	100,00%	0	0,00%	66
SUBSECRETARIA DE SAÚDE	1	100,00%	0	0,00%	1
SUPER	9	100,00%	0	0,00%	9
SUPERINTENDÊNCIA DO COM	2	100,00%	0	0,00%	2
SUPERVISÃO MÉDICA	5	100,00%	0	0,00%	5
SUPERVISÃO OPERACIONAL	1	100,00%	0	0,00%	1
SUVISA - SUPERINTENDÊNCI	3	100,00%	0	0,00%	3
TOTAL	291	48,66%	307	51,34%	598

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

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.

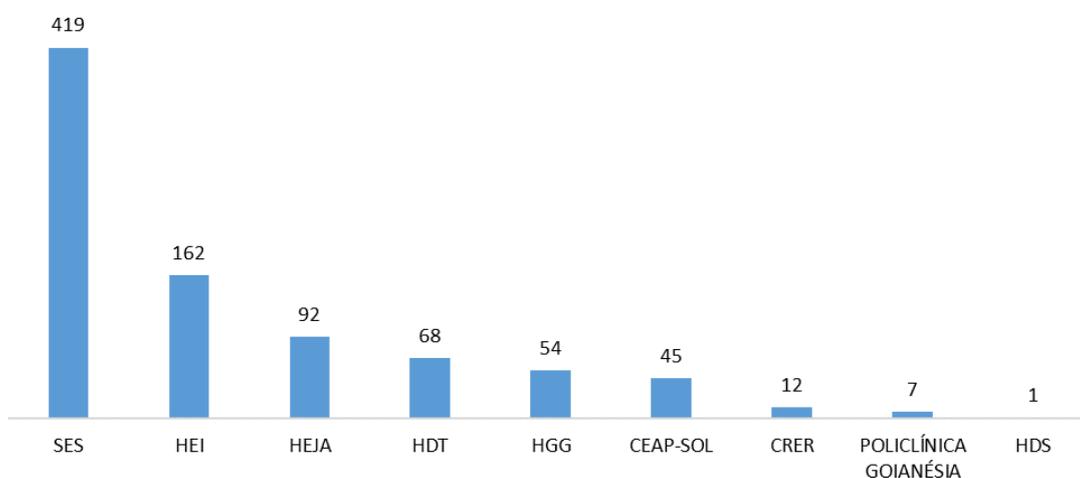
5. Disseminação de informação

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 **860 informações pertinentes à Saúde (817 informações do Material de Apoio e 43 informações do BITS) e 04 informações não pertinente à Saúde**. Estão dispostas no Gráfico 07 somente as informações pertinentes à saúde quantitativamente por unidade de Ouvidoria.

Neste período, além da Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO, as ouvidorias das unidades CEAP-SOL, CRER, HEJA, HDS, HDT, HEI, ITUMBIARA, POLICLINICA – GOIANÉSIA e HGG 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/2022.



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

Segue detalhamento das informações (Material de Apoio e BITS) que foram prestadas pela Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO (Tabelas 07 e 09) e pelas respectivas Ouvidorias Descentralizadas (Tabela 08 e 09).

Na Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO, o tópico de maior frequência foi “Telefones Ouvidorias” com 131 registros, seguido de “Telefones SMS Goiânia com 89 registros”.

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

Material de Apoio	Total
TELEFONES OUVIDORIAS	131
TELEFONES SMS GOIÂNIA	89
PORTAL DA SECRETARIA - INFORMAÇÕES	46
TELEFONES SMS APARECIDA DE GOIÂNIA	26
ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS	25
VACINAÇÃO - COVID-19 - ORIENTAÇÕES	18
INFORMAÇÕES	14
CARTÃO SUS	12
TELEFONES COMPLEXO REGULADOR DO ESTADO	10
CMAC	6
DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÃO	6
INFORMAÇÕES SOBRE DEMANDAS REGISTRADAS NA OUVIDORIA	6
ORIENTAÇÃO CONECTE SUS	5
HUGOL	4
ORIENTAÇÕES CORONA VÍRUS	4
ORIENTADO A PROCURAR OUTROS DEPARTAMENTOS DA SES-GO	3
HOSPITAL DE URGÊNCIA DE TRINDADE 62-3506-7038,7047,7030	2
TELEFONES SES	2
CAMPANHA DE VACINAÇÃO SES-GO	1
TELEFONE OVG	1
INFORMAÇÕES SES (TELEFONES E ENDEREÇOS)	1
TELEFONE	1
VIGILÂNCIA DE SAÚDE ESTADUAL-150	1
Total Geral	414

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

Tabela 08: Quantidade de informações do Material de Apoio disseminadas pelas Ouvidorias Descentralizadas da SES junho/2022.

OUVIDORIA	MATERIAL DE APOIO	Total
CEAP-SOL	CEAP-SOL - ENTREGA DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO	38
	CEAP-SOL - INFORMAÇÃO AO CIDADÃO	5
	CEAP-SOL - DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA(PANFLETO)	1
	CEAP-SOL ENTREGA DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO	1
CEAP-SOL Total		45
CRER	SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC	12
CRER Total		12
HDT	HDT - ORIENTADO A PROCURAR OUTRO DEPARTAMENTO DENTRO DA UNIDADE	16
	HDT - INFORMAÇÃO REFERENTE AGENDA DE MEDICO	14
	HDT - INFORMAÇÃO SOBRE - INICIO TRATAMENTO NO HDT	10
	HDT - INFORMAÇÕES REFERENTE ATENDIMENTO NO CONDOMÍNIO SOLIDARIEDADE	9
	HDT - ORIENTAÇÃO PARA PROCURAR SECRETARIA DO MUNICIPIO	8
	HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE SOLICITAÇÃO DE ENCAMINHAMENTO	6
	HDT - INFORMAÇÕES DE PACIENTES LIBERADOS	4
	HDT - SOLITAÇÃO DE UBER	1
HDT Total		68
HEI	ORIENTAÇÕES SOBRE NORMAS E PROTOCOLOS HOSPITALARES	72
	ORIENTAÇÕES SOBRE ROTINA DE BOLETIM MÉDICO	42
	ORIENTAÇÕES SOBRE BOLETIM MÉDICO ELETRÔNICO - SAÚDE DIGITAL	13
	ORIENTAÇÕES SOBRE VISITAS E ACOMPANHAMENTO DE PACIENTES PERTINENTE À OUVIDORIA DO SUS	10
	ORIENTAÇÕES VIDEO CHAMADA PACIENTES INTERNADOS - LEI 14.198/21	9
	ORIENTAÇÕES SOBRE TESTAGEM EM MASSA PARA COVID 19	6
	ORIENTAÇÕES ASSISTÊNCIA RELIGIOSA - LEI 9.982/2000	4
	ORIENTAÇÕES PARA ACOMPANHANTES E VISITANTES EM TEMPOS DE SURTO DE DOENÇAS RESPIRATÓRIAS.	3
HEI Total		162
HEJA	AGENDAMENTO DE CONSULTA COM ESPECIALISTA	6
	AGENDAMENTO DE RETORNO AMBULATORIAL	7
	BOLETIM MÉDICO	11
	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	2
	DEMORA NO ATENDIMENTO	3
	NORMAS E PROTOCOLOS HOSPITALARES	10
	ORIENTADO A PROCURAR SERVIÇOS DE SAÚDE	4
	RESPOSTA IMEDIATA SIC	3
	SOLICITAÇÃO DE CÓPIA DE PRONTUÁRIO	9
HEJA Total		55
HGG	INFORMAÇÃO DE AGENDA DE CIRURGIA	13
	INFORMAÇÃO SOBRE AGENDA DE CONSULTA	38
	INFORMAÇÃO SOBRE AGENDA DE EXAMES	1
	INFORMAÇÃO SOBRE PACIENTE INTERNADO	1
	INFORMAÇÃO SOBRE PROCEDIMENTOS INTERNOS DA INSTITUIÇÃO	1
HGG Total		54
POLICLÍNICA - GOIANÉSIA	ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS	2
	INFORMAÇÕES PARA AGENDAMENTO DE CONSULTAS	2
	INFORMAÇÕES PARA AGENDAMENTO DE EXAMES/ AGENDAMENTO DE EXAMES	1
	INFORMAÇÕES SOBRE O HORARIO DOS ATENDIMENTOS	1
	ORIENTADO A PROCURAR SERVIÇOS DE SAÚDE	1
POLICLÍNICA - GOIANÉSIA Total		7
Total Geral		403

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

Tabela 09: Quantidade de informações do BITS (Banco de Informações Técnicas) disseminadas pelas Ouvidorias Descentralizadas da SES junho/2022.

OUVIDORIA	BITS	Total
HDS	INFORMACOES SOBRE O PRONTUARIO	1
HDS Total		1
HEJA	DOAÇÃO DE SANGUE - CORONAVÍRUS (COVID-19)	5
	COMO FAZER O ISOLAMENTO DOMICILIAR? - CORONAVÍRUS (COVID-19)	3
	SINTOMAS E COMPLICACOES DA GRIPE (INFLUENZA)	3
	CEFALEIA - DOR DE CABECA	2
	DIAGNÓSTICO - CORONAVÍRUS (COVID-19)	2
	ADIANTA TOMAR VACINA CONTRA A GRIPE (INFLUENZA)? - CORONAVÍRUS (COVID-19)	1
	ALERGIAS E INTOLERANCIAS ALIMENTARES - ALIMENTACAO SAUDAVEL	1
	ATENDIMENTO / ACOLHIMENTO COM CLASSIFICACAO DE RISCO - SERVICOS DE URGENCIA E EMERGENCIA	1
	ATESTADO MEDICO: RESOLUCAO DO CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA QUE REGULAMENTA	1
	CARTÃO DE VACINAÇÃO - VACINAS	1
	CAUSAS E FATORES DE RISCO DO CANCER	1
	CENTROS DE ATENCAO PSICOSSOCIAL - CAPS - SAUDE MENTAL	1
	DEFINICAO DO CANCER	1
	DEFINICAO DO CANCER COLORRETAL (CANCER DE INTESTINO)	1
	FAKE NEWS - CORONAVÍRUS (COVID-19)	1
	LEI Nº 10.048/00: PRIORIDADE DE ATENDIMENTO AS PESSOAS	1
	PREVENCAO DO CANCER DE PELE	1
	SINTOMAS - CORONAVÍRUS (COVID-19)	1
	SINTOMAS DA DEPRESSAO	1
	SINTOMAS E CONSEQUENCIAS DA ANSIEDADE	1
	SINTOMAS E CONSEQUENCIAS DA PNEUMONIA	1
	SINTOMAS E CONSEQUENCIAS DO INFARTO DO MIOCARDIO	1
	TRATAMENTO DA ANSIEDADE	1
	TRATAMENTO DA DEPRESSAO	1
	TRATAMENTO DA GRIPE (INFLUENZA)	1
	TRATAMENTO DAS DOENCAS DO ESTOMAGO E ESOFAGO	1
	TRATAMENTO DO INFARTO DO MIOCARDIO	1
HEJA Total		37
SES	A IMPORTÂNCIA DA VACINAÇÃO	1
	DEFINIÇÃO - CORONAVÍRUS (COVID-19)	1
	PROGRAMA NACIONAL DE IMUNIZAÇÃO (COVID-19) - ESQUEMA DE VACINAÇÃO, ESPECIFICAÇÕES E CONDUTAS	1
	QUANDO DEVO FAZER O AUTOTESTE - HIV/AIDS	1
	TRANSMISSAO DA DENGUE	1
SES Total		5
Total Geral		43

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

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 junho de 2022 podemos concluir:

Foram contabilizados, um total **2.404** atendimentos. Desse total, **864 (35,94%)** são classificadas como disseminação de informações e **1.540 (64,06%)** como manifestações registradas e ativas.

O atendimento via “carta” foi o canal de acesso mais utilizado pelos cidadãos no mês de análise com **727** manifestações registradas;

Das manifestações registradas, os **Elogios** representaram **57,92%**, seguidos de **Reclamação com 21,43%**, **Solicitação 13,57%**, **Denúncia 3,83%**, **Sugestão 2,08%**, e **Informação 1,17%**;

Os assuntos mais demandados foram: **GESTÃO** e **ASSISTÊNCIA À SAÚDE**, com **84,61 %** e **10,84%** das manifestações registradas, respectivamente;

No assunto **GESTÃO** os **ELOGIOS** são as mais recorrentes, com **68,31%**, seguido das Reclamações, com **21,80%**, Solicitações com **3,84%**, Denúncia com **2,92%**, Sugestões **2,23%**, e Informação com **0,84%**. No quesito **ASSISTÊNCIA À SAÚDE** as manifestações referentes à Solicitação parecem com o maior percentual de **86,83%**, seguido de Reclamação com **12,57%** e informações com **0,60%**.

No referido período a taxa de resposta foi de **75,97%**, o que corresponde a **1170** manifestações respondidas, lembra-se que dos pendentes grandes parte ainda se encontram **dentro do prazo** vigente de resposta, 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.