

Relatório Gerencial Março - 2022



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

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

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 março/2022.....	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.....	14
Tabela 4: Quantificação das manifestações classificadas como queixosas por ouvidoria de atendimento da manifestação.....	15
Tabela 5: Números absolutos das manifestações respondidas e pendentes por unidade atual de destino, em março/2022.....	17
Tabela 6: Números absolutos das manifestações queixosas respondidas e pendentes por unidade atual de destino,março/2022.....	18
Tabela 7:Quantidade de informações disseminadas pela Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO, março/2022.....	20
Tabela 8:Quantidade de informações disseminadas por unidade de Ouvidoria Descentralizada da SES, março/2022.....	21

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Proporção de atendimentos da Ouvidoria do SUS em Goiás, março/2022.....	07
Gráfico 2:Proporção de manifestações por meios de atendimento em Goiás, março/2022.....	08
Gráfico 3:Proporção de manifestações nas Ouvidorias do SUS por classificação das demandas em Goiás, março /2022.....	09
Gráfico 4:Números absolutos de manifestações por classificação e por origem do atendimento em Goiás, março /2022.....	10
Gráfico 5:Proporção de manifestações por classificação em Goiás nos assuntos “Gestão” e Assistência à Saúde, março /2022.....	12
Gráfico 6: Proporção de manifestações respondidas e pendentes em março /2022.....	17
Gráfico 7:Quantidade de Disseminação de Informação por unidade de ouvidoria1.....	19

Sumário

1. Introdução.....	5
1.1. Estrutura	5
1.2. Canais de Acesso a Ouvidoria Setorial do SUS-SES/GO.....	5
2. Atendimentos	6
3. Manifestações registradas	7
3.1. Meios de atendimentos e origem das manifestações	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 Setorial do SUS/SES e nas ouvidorias descentralizadas em Goiás no mês de março de 2022.

1.1. Estrutura

A estrutura da rede de Ouvidoria do SUS em Goiás é composta pela Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO e 28 (vinte e oito) ouvidorias descentralizadas, sendo 20 (vinte) localizadas em Hospitais, 03 (três) Policlínicas 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:

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

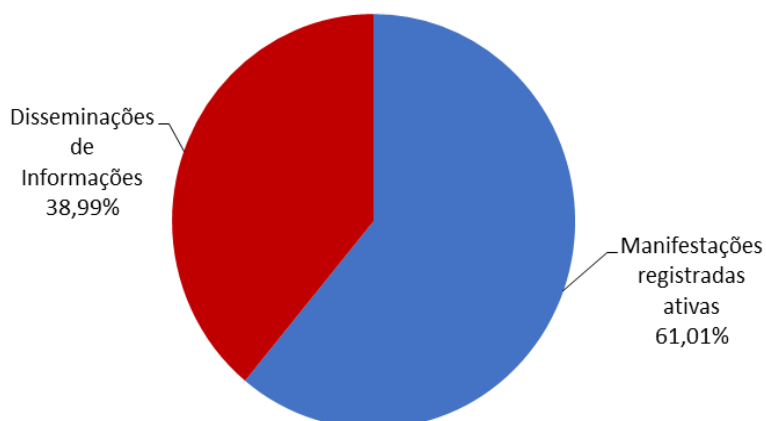
Policlínica Estadual da Região São Patrício - Goianésia

Policlínica Estadual da Região Sudoeste - Quirinópolis

2. Atendimentos

Os dados estatísticos informados neste relatório referem-se ao período de 01/03/2022 a 31/03/2022, 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 **07/04/2022**. No total foram contabilizados **2067** atendimentos realizados pela Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO e rede de Ouvidorias Descentralizadas da SES. Desse total, **806 (38,99%)** são classificadas como disseminação de informações e **1261 (61,01%)** como manifestações registradas e ativas.

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



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

3. Manifestações Registradas

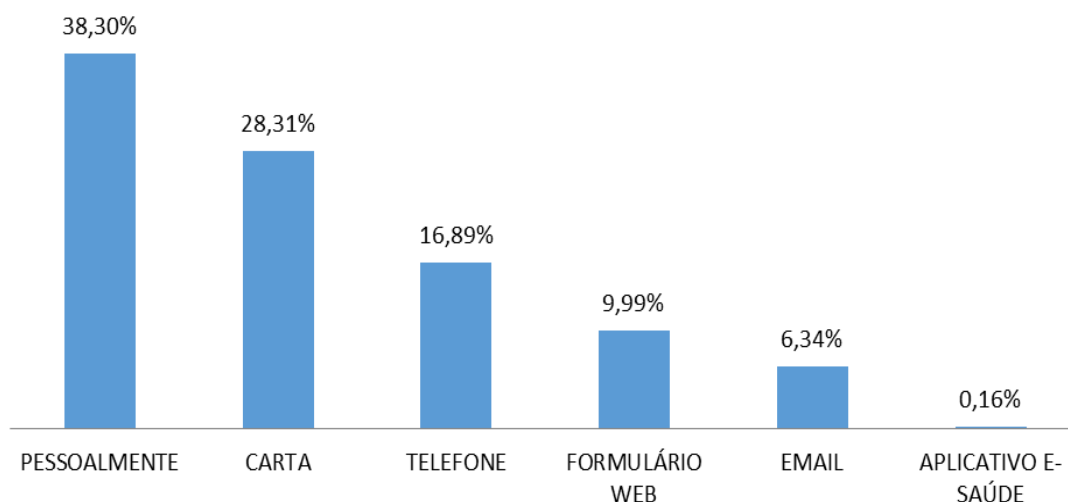
As manifestações registradas são protocoladas pelos cidadãos nas Ouvidorias e podem ser acompanhadas posteriormente pelo usuário através do número de protocolo. Após o devido acolhimento e escuta ao cidadão, são registradas, analisadas, classificadas, tipificadas e encaminhadas para a rede de ouvidorias 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 **1261** 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 (483 manifestações), seguido do via “carta” (357 manifestações), telefone (213 manifestações), formulário web (126 manifestações), via e-mail (80 manifestações), e aplicativo e-saúde (02 manifestações), conforme demonstrado percentualmente no Gráfico 02.

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



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

A rede de ouvidoria do SUS/SES-GO trabalhado neste relatório é composta por **29** unidades de ouvidorias, sendo 20 unidades descentralizadas localizadas em hospitais, 03 Policlínicas Estaduais, 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.

O canal de entrada de maior representatividade é relativo às manifestações registradas presencial, representando **38,30%** (**483**) dos registros, estando neste quesito às informações concentradas nas **unidades descentralizadas**. As manifestações registradas presencialmente ocorreram conforme frequência nas seguintes unidades: CRER (com **66** manifestações registradas), HEELJ (**57**), HUGO (**56**), HERSO (**40**),

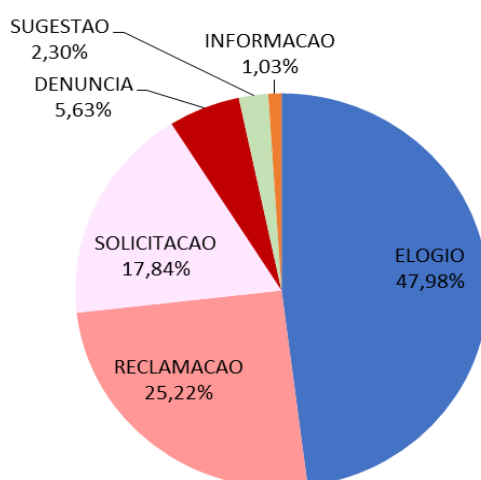
HOSPITAL ESTADUAL DE JATAI (31), HUGOL (31), HEANA (29), HCN (29), HGG (29), POLICLINICA QUIRINOPOLIS (21), HDT (15), POLICLINICA POSSE (12), CEAP-SOL (09), HEAPA (09), HEISM (08), HEF (07), POLICLÍNICA GOIANÉSIA (06), HESLMB (05), HETRIM (05), SES (05), CREMIC (04), HECAD (03), HEL (03), HEMU (02) e HDS (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 **605** manifestações, seguido de **RECLAMAÇÃO** com **318** e **SOLICITAÇÃO** com **225** manifestações, respectivamente. Com números menos expressivos, aparecem em sequência Denúncia (**71**), Sugestão (**29**), e Informação (**13**), as proporções são apresentadas no Gráfico 3.

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



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

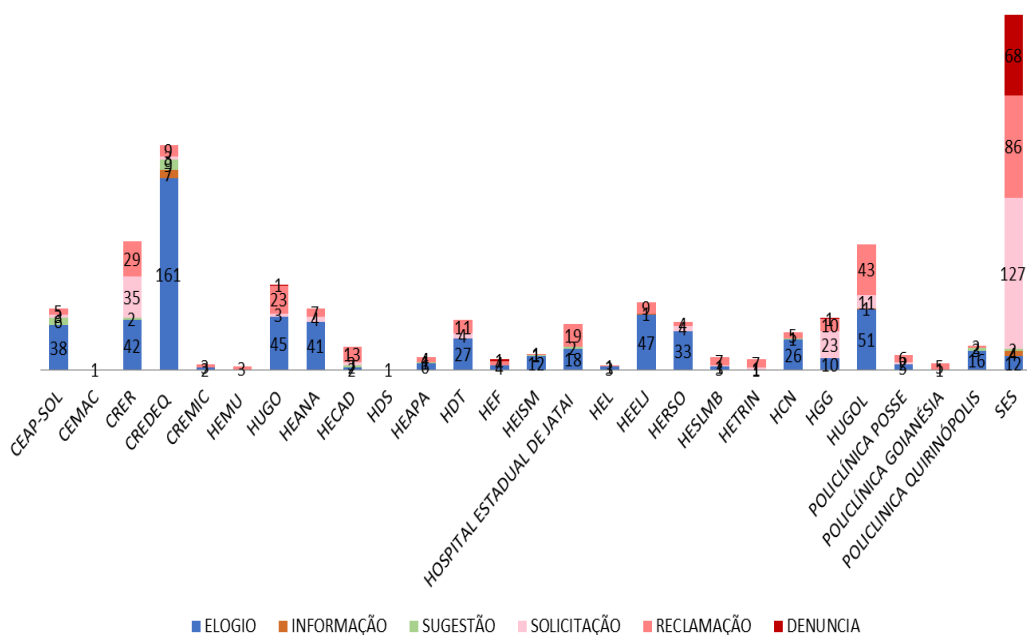
partir dessas, poder aperfeiçoar os serviços ofertados pelo SUS e conseqüentemente as unidades de serviço de saúde que os disponibilizam. Considerando a natureza das manifestações houve destaque em proporção das classificadas como ELOGIO, representando 47,98% do total das manifestações registradas no 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 (161), HUGOL (51), HEELJ (47), HUGO (45), CRER (42), HEANA (41), CEAP-SOL (38), HERSO (33), HDT (27), HCN (26), HOSPITAL ESTADUAL DE JATAÍ (18), POLICLINICA QUIRINOPOLIS (16), HEISM (12), SES (12), HGG (10), HEAPA (06), POLICLINICA DE POSSE (05), HEF (04), HEL (03), HESLMB (03), CREMIC (02), HECAD (02), e HETRIN (01).

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, março/2022.



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 março/2022.

Assuntos	Classificação						Total	
	Denúncia	Solicitação	Reclamação	Informação	Sugestão	Elogio	Freq. Abs	Freq. Rel.
GESTÃO	45	54	259	7	29	602	996	78,98%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	1	162	34	3		1	201	15,94%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	15		5	1			21	1,67%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA		2	9	1			12	0,95%
SAMU	3		1				4	0,32%
TRANSPORTE	1		3				4	0,32%
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	1	1				1	3	0,24%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS		2	1				3	0,24%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	2	1					3	0,24%
SEM TIPIFICAÇÃO		1	1	1			3	0,24%
ALIMENTO		2					2	0,16%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA			2				2	0,16%
COMUNICAÇÃO			2				2	0,16%
FINANCEIRO	2						2	0,16%
OUVIDORIA DO SUS			1			1	2	0,16%
CARTA SUS	1						1	0,08%
Total geral	71	225	318	13	29	605	1261	100,00%

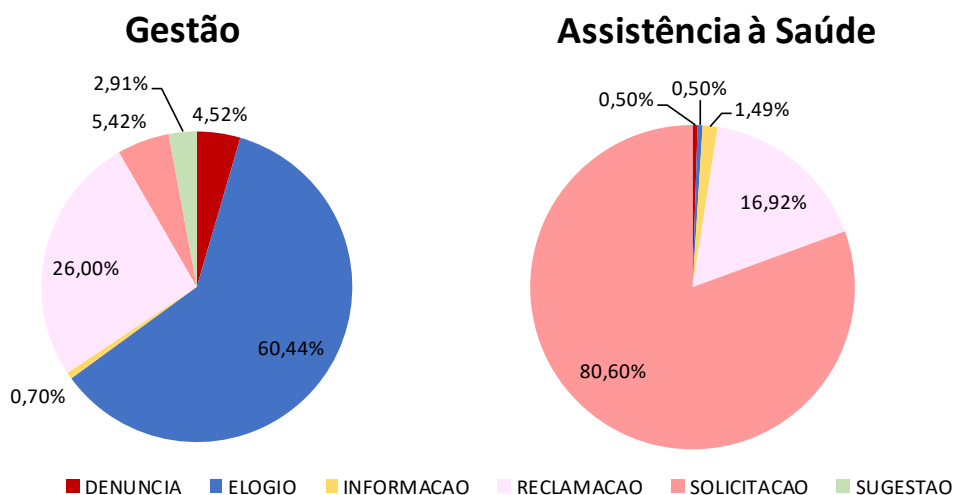
Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

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 78,98% dos assuntos tratados nas manifestações registradas, totalizando 996 manifestações. Dessas, 602 manifestações são elogios, ou seja, 60,44% das manifestações relacionadas à Gestão são elogios, enquanto as classificações de denúncia, solicitação e reclamação, sugestão e informação, juntas, correspondem a 39,56% 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 80,60%.

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



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	OUTROS	2	
		PRONTUÁRIO	2	
	SOLICITACAO	CARTÃO DE VACINAÇÃO	1	
		LAUDO	1	
		OUTROS	16	
		RELATÓRIO MÉDICO	2	
		RESULTADO DE EXAME	3	
Documentos Total			27	
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	DENUNCIA	DIFICULDADE DE ACESSO	3	
		ESPAÇO FÍSICO	1	
		INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS	1	
		OUTROS	9	
		ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	2	
	ELOGIO	OUTROS	3	
		ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	52	
	INFORMACAO	ROTINAS E PROTOCOLOS	1	
		ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	1	
	RECLAMACAO	ALIMENTAÇÃO	3	
		DIFICULDADE DE ACESSO	34	
		ESPAÇO FÍSICO	2	
		HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	
		INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS	4	
		OUTROS	2	
		ROTINAS E PROTOCOLOS	6	
		ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	36	
		SEM TIPIFICAÇÃO	1	
		SOLICITACAO	DIFICULDADE DE ACESSO	4
			IMPLANTAÇÃO DE SETOR/SERVIÇO/UNIDADE DE SAÚDE	1
			OUTROS	3
		SUGESTAO	ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	5
			ALIMENTAÇÃO	3
	DIFICULDADE DE ACESSO		1	
	ESPAÇO FÍSICO		3	
	IMPLANTAÇÃO DE SETOR/SERVIÇO/UNIDADE DE SAÚDE		4	
	OUTROS		2	
	ROTINAS E PROTOCOLOS		1	
	ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	11		
	Estabelecimento de Saúde Total			200
	RECURSOS HUMANOS	DENUNCIA	INSATISFAÇÃO	10
			TRABALHADOR EM SAÚDE	17
		ELOGIO	BIOMÉDICO	3
INSATISFAÇÃO			1	
OUTROS			1	
SATISFAÇÃO			532	
SEM TIPIFICAÇÃO			9	
INFORMACAO		SATISFAÇÃO	2	
		TRABALHADOR EM SAÚDE	2	
RECLAMACAO		FALTA DE PROFISSIONAL	8	
		INSATISFAÇÃO	146	
		SATISFAÇÃO	2	
		TRABALHADOR EM SAÚDE	3	
		SEM TIPIFICAÇÃO	3	
SOLICITACAO		FALTA DE PROFISSIONAL	1	
		INSATISFAÇÃO	7	
		OUTROS	1	
		SATISFAÇÃO	2	
		INSATISFAÇÃO	1	
SUGESTAO		INSATISFAÇÃO	1	
Recursos Humanos Total			751	
Subtotal			978	
Demais Assuntos Registrados			18	
Total Geral			996	

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor Sus

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

Assistência à Saúde				
SubAssunto 1	Classificação	SubAssunto 2	Total	
CIRURGIA	DENUNCIA	ORTOPÉDICA	1	
	RECLAMACAO	ORTOPÉDICA	5	
	SOLICITACAO	ORTOPÉDICA	15	
		GERAL	9	
		GINECOLÓGICA	3	
		NÃO ESPECIFICADO	3	
		PLÁSTICA	2	
		DERMATOLÓGICA	1	
		OTORRINOLARINGOLÓGICA	1	
		PROCTOLOGIA	1	
		UROLOGICA	1	
		VASCULAR	1	
		Cirurgia Total		43
	CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	RECLAMACAO	FISIATRIA	2
		SEM TIPIFICAÇÃO	2	
		GASTROENTEROLOGIA	1	
		NÃO ESPECIFICADO	1	
		ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	1	
		PEDIATRIA	1	
SOLICITACAO		NEUROLOGIA	8	
		ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	8	
		UROLOGIA	7	
		FISIATRIA	4	
		ANGIOLOGIA	3	
		CARDIOLOGIA	3	
		CIRURGIÃO VASCULAR	3	
		NÃO ESPECIFICADO	3	
		PSICOLOGIA	3	
		CIRURGIÃO NEUROLÓGICO (NEUROCIRURGIA)	2	
		CIRURGIÃO PLÁSTICO	2	
		GASTROENTEROLOGIA	2	
		MASTOLOGIA	2	
		OFTALMOLOGIA	2	
		OTORRINOLARINGOLOGIA	2	
		OUTROS	2	
		PNEUMOLOGIA	2	
		PSIQUIATRIA	2	
		CIRURGIÃO GERAL	1	
		ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA	1	
		FONOAUDIOLOGIA	1	
		GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	1	
		HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA	1	
		MULTIDISCIPLINAR	1	
		NEFROLOGIA	1	
		ONCOLOGIA	1	
		PROCTOLOGIA	1	
	REUMATOLOGIA	1		
	Consulta/atendimento/tratamento Total		78	
Subtotal			121	
Demais Assuntos Registrados			80	
	Total Geral		201	

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

Sobre o assunto Assistência à Saúde, observa-se que pelas tipificações do Subassunto 2 o termo mais recorrente continua relacionado à Ortopedia no assunto Cirurgia e no assunto Consulta/Atendimento/Tratamento, podendo indicar uma dificuldade do SUS no Estado de Goiás em atender essas especialidades.

Entendendo o papel da Ouvidoria SUS como um ambiente democrático para os usuários, sociedade civil e os próprios servidores se manifestarem quanto aos seus anseios diante dos serviços de saúde, nos próximos gráficos e tabelas tentaremos

especificar as manifestações queixosas como forma de explicar e expor quais os principais pontos/ problemas encontrado pelos usuários ao utilizarem o SUS. Serão trabalhadas as queixas, entendidas como manifestações que caracterizam algum grau de insatisfação ou dificuldade no uso dos serviços de saúde, e se enquadram neste perfil as manifestações referentes às Denúncias, Reclamações e Solicitações.

Assim, iniciamos essa parte retomando o Gráfico 4, no tópico classificação de manifestações, o qual aponta que algumas unidades têm altos índices de elogios e solicitações em predominância, enquanto outras apresentam diferentes níveis de queixas, ressaltando que parte significativa das manifestações consideradas como queixas (Denúncias, Reclamações e Solicitações) são realizadas na Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO. Nesse sentido, nos perguntamos quais são essas manifestações que apresentam características de insatisfação, qual a tipologia e onde estão localizadas dentro da rede.

A Tabela 4 apresenta as manifestações queixosas, aqui consideradas as Denúncias, Reclamações e Solicitações. Nota-se que 95,77% das denúncias, 27,04% das reclamações e 56,44% 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 da Demanda	Classificação das queixas			Total geral
	DENUNCIA	RECLAMACAO	SOLICITACAO	
CEAP-SOL	5	3		8
CEMAC	1			1
CREDEQ	9	3		12
CREMIC	3			3
CRER	29	35		64
HCN	5			5
HDS	1			1
HDT	11	4		15
HEANA	7	4		11
HEAPA	4			4
HECAD	13	3		16
HEELJ	9			9
HEF	1	4		5
HEMU		3		3
HERSO	4	4		8
HETRIN	7	1		8
HGG	1	10	23	34
HOSPITAL ESTADUAL DE ITUMBIARA	1			1
HOSPITAL ESTADUAL DE JATAÍ	19			19
HOSPITAL ESTADUAL DE LUZIÂNIA	1			1
HOSPITAL ESTADUAL DE SÃO LUIS DOS MONTES BELOS	7	1		8
HUGO	1	23	3	27
HUGOL		43	11	54
POLICLINICA QUIRINÓPOLIS		2		2
POLICLINICA GOIANÉSIA		5	1	6
POLICLÍNICA POSSE		6	2	8
SES	68	86	127	281
Total geral	71	318	225	614

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

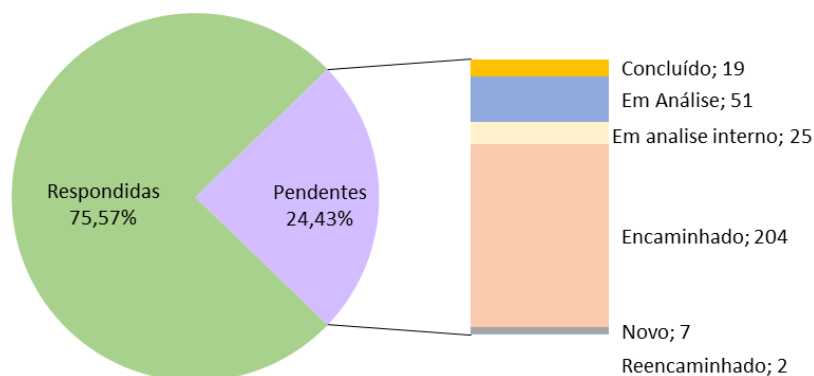
Todas as manifestações sejam elas consideradas de caráter queixoso ou não registradas nas Ouvidorias descentralizadas do SUS/SES-GO, são respondidas diretamente pelas unidades que compõe a sub-rede. Na Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO, pode-se realizar o registro de manifestações sobre qualquer unidade 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 março/2022, **953** foram respondidas, enquanto **308** 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 março/2022.



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 março/2022.

Destino Atual	Pendentes		Respondidas		Total
	Nº Abs.	Freq. Rel.	Nº Abs.	Freq. Rel.	
CEAP-SOL	0	0,00%	52	100,00%	52
CEMAC	2	66,67%	1	33,33%	3
CORREGEDORIA SETORIAL/SES-GO	1	100,00%	0	100,00%	1
CREDEQ	6	3,17%	183	96,83%	189
CREMIC	2	40,00%	3	60,00%	5
CRER	16	14,55%	94	85,45%	110
GABINETE - SES-GO	2	100,00%	0	0,00%	2
GERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA FARMACÉUTICA	3	100,00%	0	0,00%	3
GERÊNCIA DE GESTÃO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS	1	100,00%	0	0,00%	1
GERÊNCIA DE VIGILÂNCIA AMBIENTAL E SAÚDE DO TRABALHADOR - GVAST	6	100,00%	0	0,00%	6
HCN	1	3,13%	31	96,88%	32
HDS	3	100,00%	0	0,00%	3
HDT	1	2,38%	41	97,62%	42
HEANA	0	0,00%	52	100,00%	52
HEAPA	4	36,36%	7	63,64%	11
HECAD	8	40,00%	12	60,00%	20
HEELJ	1	1,72%	57	98,28%	58
HEF	3	33,33%	6	66,67%	9
HEJA	1	100,00%	0	0,00%	1
HEMU	0	0,00%	3	100,00%	3
HERSO	0	0,00%	41	100,00%	41
HETRIN	1	11,11%	8	88,89%	9
HGG	6	13,33%	39	86,67%	45
HOSPITAL ESTADUAL DE ITUMBIARA	0	0,00%	14	100,00%	14
HOSPITAL ESTADUAL DE JATAÍ	22	56,41%	17	43,59%	39
HOSPITAL ESTADUAL DE LUZIÂNIA	5	100,00%	0	0,00%	5
HESLMB	7	53,85%	6	46,15%	13
HUGO	20	26,32%	56	73,68%	76
HUGOL	39	36,11%	69	63,89%	108
OUTRAS SMS	32	100,00%	0	0,00%	32
POLICLINICA GOIANÉSIA	4	66,67%	2	33,33%	6
POLICLINICA POSSE	11	91,67%	1	8,33%	12
POLICLINICA QUIRINÓPOLIS	2	9,09%	20	90,91%	22
REGIONAIS	19	100,00%	0	0,00%	19
SAIS	3	100,00%	0	0,00%	3
SANTA CASA DE MISERICORDIA DE GOIÂNIA	2	100,00%	0	0,00%	2
SES	6	4,17%	138	95,83%	144
SGI - SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA	4	100,00%	0	0,00%	4
SMS GOIANIA	56	100,00%	0	0,00%	56
SUPER- SUPERINTENDENCIA DE PERFORMANCE	1	100,00%	0	0,00%	1
SUPERINTENDÊNCIA DO COMPLEXO REGULADOR EM SAÚDE DE GOIÁS	1	100,00%	0	0,00%	1
SUPERINTENDÊNCIA DA ESCOLA DE SAÚDE DE GOIÁS	1	100,00%	0	0,00%	1
SUVISA - SUPERINTENDÊNCIA DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE	5	100,00%	0	0,00%	5
TOTAL	308	24,43%	953	75,57%	1261

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 24,43% (Tabela 5), e quando mantidas apenas as manifestações queixosas essa proporção vai

para 45,44% (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 março/2022.

Destino Atual	Pendentes		Respondidas		Total
	Nº Abs.	Freq. Rel.	Nº Abs.	Freq. Rel.	
CEAP-SOL	0	0,00%	8	100,00%	8
CEMAC	2	66,67%	1	33,33%	3
CORREGEDORIA SETORIAL/SES-GO	1	100,00%	0	0,00%	1
CREDEQ	1	8,33%	11	91,67%	12
CREMIC	2	84,62%	1	15,38%	3
CRER	16	24,24%	50	75,76%	66
GABINETE - SES-GO	2	100,00%	0	0,00%	2
GERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	3	100,00%	0	0,00%	3
GERÊNCIA DE GESTÃO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS	1	100,00%	0	0,00%	1
GERÊNCIA DE VIGILÂNCIA AMBIENTAL E SAÚDE DO TRABALHADOR - GVAST	6	100,00%	0	0,00%	6
HCM	1	20,00%	4	80,00%	5
HDS	3	100,00%	0	0,00%	3
HDT	1	6,67%	14	93,33%	15
HEANA	0	0,00%	11	100,00%	11
HEAPA	3	78,57%	1	21,43%	4
HECAD	6	37,50%	10	62,50%	16
HEELJ	1	10,00%	9	90,00%	10
HEF	3	60,00%	2	40,00%	5
HEJA	1	100,00%	0	0,00%	1
HEMU	0	0,00%	3	100,00%	3
HERSO	0	0,00%	8	100,00%	8
HETRIN	1	12,50%	7	87,50%	8
HGG	6	17,14%	29	82,86%	35
HOSPITAL ESTADUAL DE ITUMBIARA	0	0,00%	1	100,00%	1
HOSPITAL ESTADUAL DE JATAÍ	19	100,00%	0	0,00%	19
HOSPITAL ESTADUAL DE LUZIÂNIA	2	100,00%	0	0,00%	2
HESLMB	6	60,00%	4	40,00%	10
HUGO	18	58,06%	13	41,94%	31
HUGOL	37	66,07%	19	33,93%	56
OUTRAS SMS	29	100,00%	0	0,00%	29
POLICLINICA GOIANÉSIA	4	66,67%	2	33,33%	6
POLICLINICA POSSE	7	100,00%	0	0,00%	7
POLICLINICA QUIRINÓPOLIS	2	66,67%	1	33,33%	3
REGIONAIS	19	100,00%	0	0,00%	19
SAIS	3	100,00%	0	0,00%	3
SANTA CASA DE MISERICORDIA DE GOIÂNIA	2	100,00%	0	0,00%	2
SES	6	4,55%	126	95,45%	132
SGI - SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA	3	100,00%	0	0,00%	3
SMS GOIANIA	55	100,00%	0	0,00%	55
SUPER- SUPERINTENDENCIA DE PERFORMANCE	1	100,00%	0	0,00%	1
SUPERINTENDÊNCIA DO COMPLEXO REGULADOR EM SAÚDE DE GOIÁS	1	100,00%	0	0,00%	1
SUPERINTENDÊNCIA DA ESCOLA DE SAÚDE DE GOIÁS	1	100,00%	0	0,00%	1
SUVISA - SUPERINTENDÊNCIA DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE	4	100,00%	0	0,00%	4
TOTAL	279	45,44%	335	54,56%	614

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

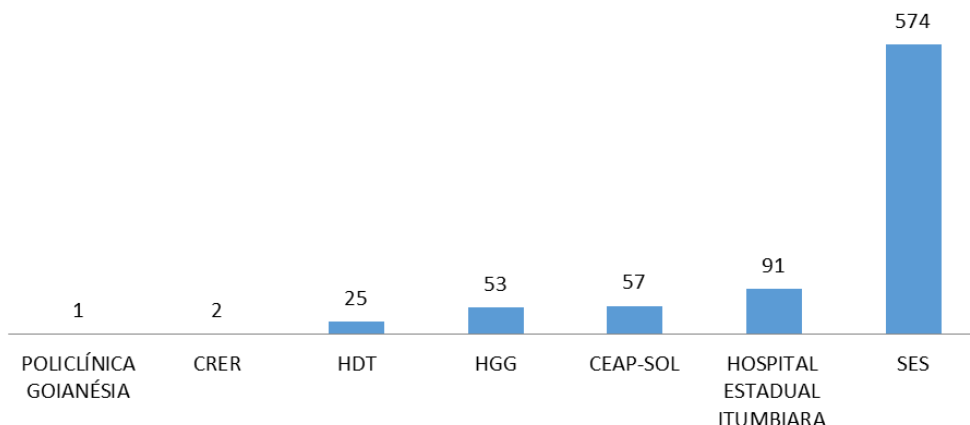
As Ouvidorias do SUS/SES-GO tem desempenhado um importante papel de disseminar informações, prestando orientações em saúde e também sobre políticas, programas, campanhas e ações estratégicas pertinentes ao SUS, contribuindo dessa

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 **803 informações pertinentes à Saúde e 03 informações não 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 o CEAP-SOL, CRER, HDT, HOSPITAL ESTADUAL DE ITUMBIARA, HGG e POLICLÍNICA ESTADUAL DE GOIANÉSIA 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 março/2022.



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

Segue detalhamento das informações que foram prestadas pela Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO (Tabela 07) e pelas Ouvidorias Descentralizadas (Tabela 08).

Na Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO, o tópico de maior frequência foi “Telefones Ouvidorias” com 205 registros, seguido de “Telefones SMS Goiânia com 163 registros”.

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

Material de Apoio	Total
TELEFONES OUVIDORIAS	205
TELEFONES SMS GOIÂNIA	163
TELEFONES DAS UNIDADES DA SES	59
TELEFONES SMS APARECIDA DE GOIÂNIA	46
ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS	31
INFORMAÇÕES	23
ORIENTAÇÕES CORONAVÍRUS E VACINAÇÃO - COVID-19	17
INFORMAÇÕES SOBRE DEMANDAS REGISTRADAS NA OUVIDORIA	6
CMAC	6
CARTÃO SUS	5
ORIENTADO INICIAR ATENDIMENTO NA REDE BÁSICA DO SUS	4
ORIENTADO A PROCURAR INFORMAÇÃO NA UNIDADE DE ORIGEM	3
ORIENTADO A PROCURAR INFORMAÇÃO NA UNIDADE DE ORIGEM	3
CARTA SUS	2
ORIENTADO A PROCURAR OUTROS DEPARTAMENTOS DA SES-GO	1
Total Geral	574

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

Tabela 08: Quantidade de informações disseminadas pelas Ouvidorias Descentralizadas da SES março/2022.

Ouvidoria de Atendimento	Material de Apoio	Total
CEAP-SOL	CEAP-SOL - ENTREGA DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO	50
	CEAP-SOL - INFORMAÇÃO AO CIDADÃO	6
	CEAP-SOL ENTREGA DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO	1
CEAP-SOL Total		57
CRER	COMO MARCAR CONSULTA NO CRER	1
	SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC	1
CRER Total		2
HDT	HDT - ORIENTADO A PROCURAR OUTRO DEPARTAMENTO DENTRO DA UNIDADE	9
	HDT - INFORMAÇÕES SOBRE TELEAGENDAMENTO	4
	HDT - ORIENTAÇÕES PARA REAGENDAR PACIENTES	3
	HDT - INFORMAÇÃO REFERENTE AGENDA DE MEDICO	2
	HDT - INFORMAÇÕES REFERENTE ATENDIMENTO NO CONDOMÍNIO SOLIDARIEDADE	2
	HDT - INFORMAÇÕES DO LABORATORIO LACEN	1
	HDT - ORIENTAÇÃO DEMORA NO ATENDIMENTO	1
	HDT - ORIENTAÇÃO PARA PROCURAR SECRETARIA DO MUNICIPIO	1
	HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE ENCAIXE	1
	HDT - INFORMAÇÃO SOBRE VACINAS	1
HDT Total		25
HOSPITAL ESTADUAL DE ITUMBIARA SÃO MARCOS	ORIENTAÇÕES SOBRE NORMAS E PROTOCOLOS HOSPITALARES	60
	ORIENTAÇÕES SOBRE VISITAS E ACOMPANHAMENTO DE PACIENTES	14
	ORIENTAÇÕES SOBRE ROTINA DE BOLETIM MÉDICO	10
	ORIENTAÇÕES VIDEO CHAMADA PACIENTES INTERNADOS - LEI 14.198/21	3
	ORIENTAÇÕES ASSISTÊNCIA RELIGIOSA - LEI 9.982/2000	2
ORIENTAÇÕES SOBRE TESTAGEM EM MASSA PARA COVID 19	2	
HOSPITAL ESTADUAL DE ITUMBIARA SÃO MARCOS Total		91
HGG	INFORMAÇÃO SOBRE AGENDA DE CONSULTA	49
	INFORMAÇÃO DE AGENDA DE CIRURGIA	2
	INFORMAÇÃO SOBRE AGENDA DE EXAMES	1
	INFORMAÇÃO SOBRE LAUDOS E DOCUMENTOS	1
HGG Total		53
POLICLÍNICA ESTADUAL DE GOIANÉSIA	ORIENTADO A PROCURAR SERVIÇOS DE SAÚDE	1
POLICLÍNICA ESTADUAL DE GOIANÉSIA Total		1
Total Geral		229

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 março de 2022 podemos concluir:

Foram contabilizados, um total **2067** atendimentos. Desse total, **806 (38,99%)** são classificadas como disseminação de informações e **1261 (61,01%)** como manifestações registradas e ativas.

O atendimento presencial foi o canal de acesso mais utilizado pelos cidadãos no mês de análise com **483** manifestações registradas;

Das manifestações registradas, os **Elogios** representaram **47,98%**, seguidos de **Reclamação com 25,22%**, **Solicitação 17,84%**, **Denúncia 5,63%**, **Sugestão 2,30%**, e **Informação 1,03%**;

Os assuntos mais demandados foram: **GESTÃO** e **ASSISTÊNCIA À SAÚDE**, com **78,98 %** e **15,94%** das manifestações registradas, respectivamente;

No assunto **GESTÃO** os ELOGIOS são as mais recorrentes, com **60,44%**, seguido das Reclamações, com **26,00%**, Solicitações com **5,42%**, Denúncias **4,52%**, Sugestão com **2,91%** e Informação com **0,70%**. No quesito **ASSISTÊNCIA À SAÚDE** as manifestações referentes à Solicitação parecem com o maior percentual de **80,60%**, seguido de Reclamação com **16,92%**, Informação com **1,49%**, Elogio com **0,50%**, Denúncia e **0,50%** cada.

No referido período a taxa de resposta foi de **75,57%**, o que corresponde a **953** manifestações respondidas, lembra-se que das pendentes grande parte ainda encontram-se **dentro do prazo** vigente de reposta, considerando a análise mensal dos dados e conforme o prazo estabelecido na Lei 13.460/2017 e pelo Decreto Estadual Regulamentador nº 9.270/2018.

Atenciosamente,


Erenice Santos

Ouidora Setorial/ SUS/SES-GO



Glossário de Conceitos

Denúncia: Relato de irregularidades ou indício na administração ou atendimento por entidade pública ou privada de Saúde/SUS.

Solicitação: Relato que indica insatisfação necessariamente contendo requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde/SUS.

Reclamação: Relato de insatisfação em relação às ações e aos serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento.

Informação: Comunicação, instrução ou ensinamento a respeito do sistema de saúde.

Elogio: Satisfação ou agradecimento por atendimento prestado por um serviço do SUS.

Sugestão: Sugestões de ações e campanhas de saúde/SUS.

Disseminação de Informações: é o ato de fornecer informações ao demandante, e funciona, conforme o manual, como um filtro com a finalidade de evitar o registro e tratamento de demandas que possam ser resolvidas através de orientações e esclarecimentos.

Manifestação Registrada: Toda e qualquer manifestação do cidadão que resulte em número de protocolo no Sistema OuvidorSUS, seja ela : elogio, informação, sugestão, solicitação, reclamação e denúncia.

Manifestações Pendentes: São as demandas que ainda não foram consideradas resolvidas pelo órgão competente e se encontram no Sistema Ouvidor SUS com status de: Nova, Em Análise, Em Análise Interna, Encaminhadas, Reencaminhada e Concluídas.

Manifestações Respondidas/Resolvidas: São demandas que foram consideradas resolvidas pelo órgão competente e satisfatoriamente respondidas quando repassadas para o cidadão. No Sistema OuvidorSUS se encontram com status : Fechadas e Arquivadas.

Manifestações Inativas: São as demandas canceladas por inconsistências, duplicidade, incompletudes erros etc.